

Grosses délivrées
aux parties le :

REPUBLIQUE FRANCAISE
AU NOM DU PEUPLE FRANCAIS

COUR D'APPEL DE PARIS

Pôle 2 - Chambre 2

ARRET DU 05 JUIN 2015

(n° 2015-149, 21 pages)

Numéro d'inscription au répertoire général : **13/20479**

Décision déferée à la Cour : Jugement du 09 Juillet 2013 -Tribunal de Grande Instance
de PARIS - RG n° 10/13976

APPELANTE

Association ~~U.F.C. QUE CHOISIR - (UNION FÉDÉRALE DES~~
~~CONSOMMATEURS)~~ *agissant en la personne de son représentant légal*
233 boulevard Voltaire
75011 PARIS

Représentée par Me Chantal-Rodene BODIN CASALIS, avocat au barreau de PARIS,
toque : K0148
Assistée de Me Erkia NASRY, avocat au barreau de PARIS, toque : G60

INTIMÉE

~~Société AUTOMOBILES CITROËN~~ *prise en la personne de son représentant légal*
6 Rue Fructidor
75017 PARIS

Représentée par Me Anne-Marie MAUPAS OUDINOT, avocat au barreau de PARIS,
toque : B0653
Assistée de Me Nicolas BARETY, avocat au barreau de PARIS, toque : C 41

COMPOSITION DE LA COUR :

Madame Marie -Sophie RICHARD, conseillère, ayant été entendue en son
rapport dans les conditions de l'article 785 du code de procédure civile, l'affaire a été

débatte le 16 avril 2015, en audience publique, devant la Cour composée de :

Madame Anne VIDAL, présidente de chambre
Madame Marie-Sophie RICHARD, conseillère
Madame Isabelle CHESNOT, conseillère

qui en ont délibéré

Greffier, lors des débats : Madame Malika ARBOUCHE

ARRÊT :

- contradictoire
- par mise à disposition de l'arrêt au greffe de la Cour, les parties en ayant été préalablement avisées dans les conditions prévues au deuxième alinéa de l'article 450 du code de procédure civile.
- signé par Madame Anne VIDAL, présidente et par Monsieur Guillaume LE FORESTIER, greffier auquel la minute de la décision a été remise par le magistrat signataire.

Soutenant que certaines clauses contenues dans les bons de commandes et les carnets d'entretien, de services et de garanties des véhicules vendus par la société ~~XXXXXXXXXX~~ étaient abusives ou illicites en ce qu'elles subordonnent l'octroi des garanties contractuelles à certaines conditions et notamment à l'intervention d'un garagiste agréé, membre du réseau du constructeur, l'association de consommateurs ~~UTC QUE CHOISIR~~ a assigné le 28 septembre 2010 la société Automobiles ~~XXXXXXXXXX~~ devant le tribunal de grande instance de Paris aux fins de voir les dites clauses déclarées abusives et/ou illicites, inopposables aux consommateurs et d'ordonner leur suppression sous astreinte ainsi que la diffusion d'un communiqué, la publication de la décision dans la presse et sur le site de la société automobile et pour la voir condamner à lui verser la somme de 180 516 euros à titre de dommages-intérêts et celle de 10 000 euros au titre de l'article 700 du code de procédure civile outre les dépens.

Par jugement en date du 9 juillet 2013 le tribunal de grande instance de Paris, examinant uniquement les quinze clauses litigieuses contenues dans les bons de commande alors proposés aux consommateurs (version 2) et dans le carnet d'entretien a jugé qu'elles ne présentaient pas un caractère abusif et a débouté ~~UTC QUE CHOISIR~~ de l'ensemble de ses demandes, la condamnant aux dépens.

L'~~UTC Que Choisir~~ a interjeté appel de cette décision et dans ses conclusions notifiées le 23 mars 2015 elle demande à la cour d'infirmer le jugement, de déclarer l'association ~~UTC QUE CHOISIR~~ recevable en son appel et y faire droit ;
En conséquence,

Dire et juger recevable l'action de l'~~UFC - QUE CHOISIR~~ concernant tant le bon de commande diffusé par la société ~~AUTOMOBILES CITROEN~~ lors de l'introduction de l'instance (version n°1), que le bon de commande 12/11 (version n°2) et que le bon de commande 2014/08 (version n°3) communiqués en cours de procédure,
Réformer le jugement du Tribunal de Grande Instance de Paris en date du 9 juillet 2013 en ce qu'il a débouté l'~~UFC - QUE CHOISIR~~ de l'ensemble de ses demandes,

Statuant à nouveau

Déclarer abusives et/ou illicites, les clauses énumérées P 82 à 94 des dites conclusions

Déclarer l'ensemble de ces clauses non écrites dans tous les contrats identiques conclus par la société ~~AUTOMOBILES CITROEN~~ avec des consommateurs, y compris les contrats qui ne sont plus proposés ;

En conséquence,

Ordonner la suppression des clauses critiquées par l'~~UFC - QUE CHOISIR~~ sous astreinte de 150 € par clause et par jour de retard, postérieurement à l'expiration d'un délai de 8 jours à compter de la signification de l'arrêt à intervenir,

Ordonner, aux frais de la société ~~AUTOMOBILES CITROEN~~, la diffusion du communiqué judiciaire suivant dans trois quotidiens nationaux au choix de l'UFC – QUE CHOISIR, sans que le coût de chaque insertion puisse être inférieur à 15.000 € :

COMMUNIQUE JUDICIAIRE :

Par décision en date du..., La Cour d'appel de Paris, la requête de l'Association ~~UFC - QUE CHOISIR~~, a déclaré des clauses, contenues dans le CARNET D'ENTRETIEN DE SERVICES ET GARANTIES ET/OU LE BON DE COMMANDE CITROEN, abusives et / ou illicites

La Cour a ordonné en conséquence la suppression de ces clauses sous astreinte, et a déclaré celles-ci inopposables aux consommateurs.

Vous pouvez prendre connaissance de l'intégralité de cette décision sur la page d'accueil du site internet exploité par la société ~~AUTOMOBILES CITROEN~~ www.citroen.fr

Ce communiqué judiciaire est diffusé pour informer les consommateurs ».

Ordonner la publication de la décision au moyen d'un lien activable figurant sur la page d'accueil sur le site de la Société ~~AUTOMOBILES CITROEN~~ à l'adresse : <http://www.citroen.fr> dans un délai d'un mois à compter de la signification de l'arrêt à intervenir, et devant y être accessible pendant un délai de six mois.

Ordonner que la mise en place de ce lien devra figurer sur la page d'accueil de ce site, précédé du titre en rouge « COMMUNIQUE JUDICIAIRE » sous le contrôle d'un huissier qu'il plaira à la Cour de céans de désigner, à peine d'astreinte de 10.000 € par jour de retard une fois expiré le délai d'un mois à compter de la signification de la décision à intervenir.

Condamner la Société ~~AUTOMOBILES CITROEN~~ à payer à l'Association UFC – QUE CHOISIR la somme de 217.334€ en réparation du préjudice causé aux consommateurs, somme justement évaluée, en tenant compte du nombre de véhicules neufs vendus aux particuliers par ce constructeur sur les six premiers mois de l'année 2010,

Débouter la Société ~~AUTOMOBILES CITROEN~~ de l'ensemble de ses demandes, fins et conclusions exposées tant en première instance qu'en cause d'appel,

Condamner la Société ~~AUTOMOBILES CITROEN~~ à payer à l'Association UFC - QUE CHOISIR la somme de 5.000 € sur le fondement de l'article 700 du code de procédure civile,

La condamner aux dépens dont distraction au profit de Maître Chantal BODIN CASALIS en application de l'article 699 du Code de Procédure Civile pour ceux la concernant.

Dans ses conclusions notifiées le 5 février 2015 la société ~~CITROEN~~ demande à la cour de

confirmer le jugement entrepris et de condamner l'appelante à lui verser une somme au titre de l'article 700 du code de procédure civile et de la condamner aux dépens.

MOTIFS DE LA DECISION :

SUR LA RECEVABILITE :

La société ~~CITROEN~~ soutient que :

- les demandes de L'~~UFC QUE CHOISIR~~ concernent trois versions distinctes et successives du bon de commande :version n°1 en vigueur jusqu'au 31.11.2011, version n°2 en vigueur du 01.12.2011 au 31.07.2014, version n°3 en vigueur depuis le 01.08.2014,
- les demandes relatives aux versions n°1 et n°3 seront déclarées irrecevables,
- la version 1 a cessé d'être utilisée depuis le 1er décembre 2011, la loi HAMON qui a étendu l'examen des clauses abusives à celles qui ne sont plus proposées au consommateur n'est pas rétroactive et l'étude par la cour de la 1^{ère} version se heurte au principe du double degré de juridiction,
- l'appréciation de la 1^{ère} version n'a plus d'objet compte tenu de la durée de la garantie contractuelle limitée à deux ans qui n'est plus mobilisable pour les contrats conclus sous cette 1^{ère} version,
- l'appréciation de la 3^{ème} version entrée en vigueur le 1 août 2014 suppose l'examen d'une prétention nouvelle en cause d'appel qui doit être déclarée irrecevable.

L'~~UFC~~ fait valoir que:

- la jurisprudence tant interne que communautaire confortée par la loi HAMON d'application immédiate permet au juge de statuer dès lors que la modification ou la suppression de la clause litigieuse est postérieure à la date de délivrance de l'assignation,
- sa demande portant sur les trois versions successives du bon de commande est recevable car la version n°1 en cours lors de l'assignation, forme le socle de tous les contrats conclus antérieurement à la date de diffusion de la version 2 puis de la version 3 , dont les clauses sont identiques ou similaires à celles figurant dans la version n°1,
- si le tribunal a jugé irrecevables les demandes de l'association portant sur la version 1, un débat contradictoire a bien eu lieu au fond en 1^{ère} instance et le double degré de juridiction a été respecté,
- la 3^{ème} version en vigueur à compter du 1er août 2014 et communiquée à la cour par Citroen devra être examinée par elle,
- l'action des associations qui n'est pas une action contractuelle a toujours un objet même après cessation de la garantie contractuelle de deux ans concernant les contrats conclus dans la version n°1 ne serait-ce qu'à titre préventif pour éviter la réintroduction de clauses contenues dans la dite version et le consommateur serait en droit d'agir dans le délai de la prescription quinquennale même après expiration de la garantie contractuelle pour faire reconnaître le caractère abusif d'une clause de cette garantie.

Considérant que sur le fondement des dispositions des articles L 421-1, L 421-2 et L 421-6 du code de la consommation l'~~UFC QUE CHOISIR~~, association déclarée et agréée pour la défense des intérêts des consommateurs, agit par voie d'action, d'une part, aux fins de suppression des clauses des conditions générales de vente de la société ~~CITROEN~~ qu'elle estime abusives, d'autre part, en réparation du préjudice direct ou indirect porté à l'intérêt collectif des consommateurs ;

qu'elle est également en droit, dans le cadre de l'exercice de son action préventive en suppression de clauses abusives devant les juridictions civiles, de demander la réparation, notamment par l'octroi de dommages intérêts, de tout préjudice direct ou indirect porté à l'intérêt collectif des consommateurs, la stipulation de clauses abusives constituant en elle-même une faute de nature à porter atteinte à l'intérêt collectif des consommateurs ;

qu'en effet l'article L 421-6 du code de la consommation dans sa rédaction issue de la loi n° 2014-344 du 17 mars 2014 immédiatement applicable précise que les associations peuvent demander que soient réputées non écrites même les clauses figurant dans des contrats qui ne sont plus proposés aux consommateurs ;

que si la société ~~XXXXXXXXXX~~ a procédé depuis l'assignation à la modification de certaines de ses conditions générales, l'association est recevable en ses prétentions, y compris celles relatives à des clauses qui ne seraient plus applicables aux bons de commande conclus à partir de 2012 ou de 2014, dès lors que leur suppression est postérieure à l'assignation et que ces clauses concernent des contrats de vente en cours lors de leur examen ;

qu'en outre il ne peut être argué d'une atteinte au double degré de juridiction ni de l'existence de prétentions nouvelles irrecevables puisque devant le premier juge les parties ont conclu au fond sur le caractère abusif ou non des clauses contenues dans la version 1 du bon de commande dont l'examen était bien dans le débat et que la demande relative à l'examen de la version 3 en cause d'appel qui résulte d'une évolution du litige est recevable ;

qu'enfin l'intérêt à agir de l'association en ce qui concerne la version 1 ne peut être utilement contesté au motif que la garantie contractuelle de deux ans serait aujourd'hui expirée de sorte qu'aucun consommateur ne pourrait en solliciter la mise en jeu, puisque l'action des associations n'a pas de fondement contractuel, qu'elles ont intérêt à faire reconnaître devant les juridictions le caractère abusif ou illicite des clauses contenues dans les bons de commande du constructeur automobile proposés au consommateur lors de l'assignation introductive d'instance et que ce dernier qui a conclu un contrat de vente soumis aux dites clauses serait toujours en droit d'agir dans le délai de la prescription quinquennale ;

que le jugement qui a écarté l'examen de la version 1 du bon de commande sera réformé de ce chef et la demande de l'association ~~XXXXXXXXXX~~ déclarée recevable en ce qu'elle tend à l'examen des clauses insérées dans les versions 1, 2 et 3 des bons de commande étant précisé que les dispositions insérées dans le contrat d'entretien sont demeurées identiques ;

SUR LE CARACTERE ABUSIF OU ILLICITE DES CLAUSES LITIGIEUSES:

Considérant qu'en application des dispositions 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'aux termes de l'article R 132-1, sont, de manière irréfutable, présumées abusives, les clauses ayant notamment 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 ;

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

que l'article R 132-2 du même code établit quant à lui une liste de clauses qui sont présumées abusives, sauf preuve contraire et qui ont notamment pour objet ou pour effet de :

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 ;

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

qu'enfin l'appréciation du caractère abusif d'une clause, qui ne peut porter 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, doit se faire en tenant compte de l'équilibre général du contrat et du principe de la liberté des conventions, pour autant que les clauses soient rédigées de façon claire et compréhensible; qu'en effet aux termes de l'article L 133-2 du code de la consommation: "*Les clauses de contrats proposés par les professionnels aux consommateurs ou aux non professionnels doivent être présentées et rédigées de façon claire et compréhensible.*"

Considérant que par souci de clarté l'examen par la cour des clauses incriminées se fera dans l'ordre et la numérotation retenus par le tribunal et les conclusions des parties en insérant pour chaque clause l'examen des versions 1 et 3 si nécessaire, la rédaction critiquée par l'~~Union~~ étant soulignée au sein de chacune des clauses concernées

;

Sur la présentation du bon de commande diffusé en 2011 et le caractère illisible des clauses qu'il contient :

Considérant que si ce document n'est plus présenté aux consommateurs, l'~~Union~~ ~~qui~~ soutient à juste titre que son format le rendait difficilement maniable, qu'il était quasi-illisible en raison de l'encre utilisée et de sa couleur et enfin fragile en raison du papier carbone choisi pour la liasse ; que le constructeur fait uniquement valoir que le bon de commande n'est plus en cours et que la demande est sans objet, la garantie contractuelle ayant expiré depuis fin 2013 pour ces contrats ;

qu'il convient en conséquence de dire que le bon de commande dans sa version n°1 ne

répond pas aux exigences de l'article L 133-2 du code de la consommation en raison de sa présentation peu accessible par la taille de la police utilisée, du format dépliant en liasse et de la couleur des caractères choisis qui ne permettent pas au consommateur d'effectuer facilement un examen complet des conditions de vente du véhicule qu'il acquiert ; qu'il convient en conséquence et en application des dispositions de l'article L 133- 2 du code de la consommation de déclarer nul le bon de commande dans sa version 1 diffusé par la société ~~XXXXXX~~ et dont l'examen clause par clause apparaît dès lors inutile ;

Clause 1

Dispositions communes aux différentes garanties Constructeur figurant dans les bons de commandes et le contrat d'entretien ;

version 2 : *"afin de bénéficier de la gratuité des travaux à effectuer sur votre véhicule au titre des diverses garanties du Constructeur, vous devrez les confier exclusivement à un réparateur agréé de la marque de votre Véhicule."*

version 3: *"afin de bénéficier de la gratuité des travaux à effectuer sur votre véhicule au titre des diverses garanties commerciales ~~XXXXXX~~, vous devrez les confier exclusivement à un réparateur agréé de la marque de votre Véhicule."*

L'~~Union~~ ~~Quotidien~~ soutient que:

-la Cour de cassation a rappelé en novembre 2006 dans trois décisions le principe du libre choix d'un réparateur indépendant du réseau de distribution du constructeur automobile pour les opérations d'entretien banal du véhicule n'entrant pas dans le cadre de la garantie contractuelle et ce principe a été réaffirmé dans une décision du 20 mars 2013 ;

-dans sa recommandation 79-01 relative à la garantie légale des vices cachés la Commission des Clauses Abusives a également préconisé de supprimer les clauses ayant pour objet ou pour effet: *"d'obliger le consommateur, sous peine de perdre le bénéfice de la garantie, à faire réparer l'objet défectueux chez le fabricant ou chez un réparateur agréé, lorsqu'une telle clause n'est justifiée ni par la sécurité des consommateurs, ni par la technicité de l'objet, ou lorsque le réseau du réparateur n'est pas accessible dans des conditions normales."*

- c'est donc à tort que le tribunal a jugé que le rappel de la garantie légale était suffisant dans les bons de commande comme dans le carnet d'entretien,

-ces clauses paraissent en effet exclure les garanties légales des vices cachés et de conformité car elles font apparaître les garanties contractuelles ou commerciales proposées comme étant les seules attachées au véhicule et d'autre part elles laissent croire au consommateur que seul le recours à un réparateur agréé lui permet la prise en charge gratuite des travaux sans l'informer que les garanties légales le permettent également,

-elles conditionnent l'application de la garantie à l'intervention d'un membre du réseau alors même que celui-ci peut être difficilement accessible ou que l'intervention ne nécessite pas de technicité particulière et n'est pas justifiées par un impératif de sécurité ;

Le constructeur fait valoir que :

-La garantie contractuelle se ventile en cinq paragraphes :

Les dispositions communes aux différentes garanties, la garantie contractuelle 2 ans, la garantie peinture, la garantie anti-perforation, les prestations ~~XXXXXX~~ assistance,

-La clause litigieuse figure dans les versions 2 et 3 à l'alinéa 2 du paragraphe n°1 relatif aux dispositions communes aux quatre garanties contractuelles, ce qui interdit de pouvoir soutenir qu'elle exclurait l'application de la garantie légale des vices cachés. Bien au contraire, il est expressément mentionné au paragraphe 1 de "La garantie contractuelle ou commerciale 2 ans" que celle-ci vient "en complément de la garantie légale des vices cachés."

La clause est ainsi rédigée: « En complément de la garantie légale des vices cachés, Automobiles [REDACTED] rue Fructidor 7 [REDACTED] garantit votre véhicule neuf contre tout défaut de fabrication, pendant une durée de 2 ans, sans limitation de kilométrage, sauf dispositions contraires portées à votre connaissance, à compter de sa date

de livraison auprès de vous-même ou de votre éventuel mandataire.

Il ne peut être sérieusement soutenu que la notion de « complément » pourrait s'interpréter comme une exclusion.

-Les Conditions générales de garanties des véhicules [REDACTED] mentionnent que les différentes garanties interviennent « en complément de la garantie légale des vices cachés » concernant la « garantie contractuelle 2 ans » ou encore « en complément de la garantie contractuelle » concernant la « garantie peinture », incluant nécessairement la garantie légale des vices cachés.

-Le carnet d'entretien dispose également en page 38 que « les garanties contractuelles telles que définies ci-dessus ne se substituent ni à la garantie légale des vices cachés résultant de l'application des articles 1641 à 1649 du Code civil ni à la garantie légale de conformité ».

-Si le constructeur a précisé, dans le paragraphe « garantie contractuelle 2 ans » en particulier, que la garantie légale des vices cachés intervenait en complément de la garantie contractuelle, c'est précisément parce qu'il s'agit d'une garantie contractuelle limitée dans le temps.

-contrairement à ce qu'affirme l'U[REDACTED] Air, l'obligation de reproduire les dispositions légales a été parfaitement respectée par la société Automobiles ainsi qu'il en est justifié par la lecture tant du carnet d'entretien (page 42) que des conditions générales de la garantie contractuelle (§ in fine).

-dans la version 2 il est mentionné au chapitre « Garanties Contractuelles [REDACTED] » « Dispositions communes aux différentes garanties du constructeur :

(...)

« Les dispositions des présentes garanties contractuelles [REDACTED] ne réduisent ni même ne suppriment la garantie légale des vices cachés et la garantie légale de conformité bénéficiant aux consommateurs dont les textes sont repris à la fin du présent chapitre « Garanties contractuelles [REDACTED] » (1) »

Ce paragraphe est imprimé en gras afin de le faire ressortir du reste du texte et de souligner son importance.

En page 7/9, il est à nouveau mentionné en gras :

« (1). Les garanties contractuelles du constructeur telles que définies ci-dessus ne se substituent ni à la garantie légale des vices cachés résultant de l'application des articles 1641 à 1649 du Code civil ni à la garantie légale de conformité résultant de l'application des articles L 211-1 à L 211-18 du Code de la consommation et bénéficiant aux acquéreurs agissant en qualité de consommateurs.

A ce titre et conformément à la loi, sont rappelées les dispositions légales suivantes :

• Article 1641 : « Le vendeur est tenu de la garantie à raison des défauts cachés de la chose vendue qui la rendent impropre à l'usage auquel on la destine, ou qui diminuent tellement cet usage que l'acheteur ne l'aurait pas acquise, ou n'en aurait donné qu'un moindre prix, s'il les avait connus. »

« Article 1648 alinéa 1 : « L'action résultant des vices rédhibitoires doit être intentée par l'acquéreur dans un délai de deux ans à compter de la découverte du vice. »

• Article L 211-4 : « Le vendeur est tenu de livrer un bien conforme au contrat et répond des défauts de conformité existant lors de la délivrance.

Il répond également des défauts de conformité résultant de remballage, des instructions de montage ou de l'installation lorsque celle-ci a été mise à sa charge par le contrat ou a été réalisée sous sa responsabilité. »

- Article L 211-5 : « Pour être conforme au contrat, le bien doit ;
 - 1. Etre propre à l'usage habituellement attendu d'un bien semblable et, le cas échéant ;
 - " Correspondre à la description donnée par le vendeur et posséder les qualités que celui-ci a présentées à l'acheteur sous forme d'échantillon ou de modèle ;
 - Présenter les qualités qu'un acheteur peut légitimement attendre eu égard aux déclarations publiques faites par le vendeur; par le producteur ou son représentant; notamment dans les publicités ou l'étiquetage ;
 - 2. Ou présenter les caractéristiques définies d'un commun accord par les parties ou être propre à tout usage spécial recherché par l'acheteur, porté à la connaissance du vendeur et que ce dernier a accepté. »
- Article L 211-12 ; « L'action résultant du défaut de conformité se prescrit par deux ans à compter de la délivrance du bien. »

La version 3 est rédigée de façon identique,

-enfin si le constructeur est responsable des défaillances de celui qu'il a choisi de se substituer pour mettre en oeuvre l'obligation, notamment au regard de la compétence que requiert l'agrément, il ne peut évidemment pas l'être d'un tiers qu'il n'a pas choisi et dont il ignore les capacités;

Considérant que c'est à juste titre que le tribunal a jugé que cette clause qui concerne uniquement, en des termes dépourvus d'ambiguïté, les travaux de réparation à effectuer en exécution de la garantie contractuelle, ne crée aucun déséquilibre significatif entre les parties au détriment du consommateur en obligeant ce dernier à confier, dans le cadre de la garantie, son véhicule à un réparateur agréé par le constructeur, dès lors que celui-ci en assure gratuitement la prise en charge et peut ainsi exiger la certification et l'agrément préalable du réparateur ;

qu'en effet outre que les clauses litigieuses dans leurs versions 2 et 3 respectent les exigences légales relatives à la reproduction des textes ci-dessus rappelés, elles rappellent dans des termes dénués d'ambiguïté que leur emplacement et leur contexte ne permettent pas davantage de retenir que seule la garantie contractuelle, (ou la garantie commerciale dans la 3ème version), dont la prise en charge est au demeurant gratuite doit être effectuée chez un réparateur agréé et qu'une telle exigence ne crée pas de déséquilibre significatif au détriment du consommateur comme l'a rappelé la Cour de cassation dans des termes identiques à ceux adoptés par le tribunal ;

que la cour relève que l'engagement du constructeur d'assurer gratuitement les réparations qui relèvent de sa garantie contractuelle ou commerciale moyennant la faculté pour lui de contrôler préalablement la compétence des réparateurs auxquels il confie l'exécution des réparations garanties, représente, compte tenu de la gratuité du service, un gage de qualité dont le consommateur ne peut que bénéficier ;

Clause 2: « LA GARANTIE CONTRACTUELLE DES DEFAUTS DE FABRICATION carnet d'entretien

En dehors des restrictions mentionnées ci-après, la garantie contractuelle de votre Véhicule couvre la remise en état ou l'échange à titre gratuit des pièces reconnues défectueuses par le Constructeur ou son représentant ainsi que la main d'oeuvre nécessaire à l'opération de remise en conformité du Véhicule”

2^{ème} version

Ce que couvre votre garantie contractuelle des défauts de fabrication

En dehors des restrictions mentionnées ci-après, la garantie contractuelle des défauts de fabrication de votre Véhicule couvre la remise en état ou l'échange à titre gratuit des

pièces reconnues défectueuses par le Constructeur ou son représentant ainsi que la main d'oeuvre nécessaire à l'opération de remise en conformité du Véhicule"

3^{ème} version:

Ce que couvre la garantie commerciale des défauts de fabrication

En dehors des restrictions mentionnées ci-après, la garantie commerciale des défauts de fabrication de votre Véhicule couvre la remise en état ou l'échange à titre gratuit des pièces reconnues défectueuses par le Constructeur ou son représentant ainsi que la main d'oeuvre nécessaire à l'opération de remise en conformité du Véhicule"

Pour ~~le~~:

- la clause qui conditionne l'exécution de la garantie à la discrétion du constructeur doit être présumée abusive en application de l'article R 132-1 4° du code de la consommation,
- elle limite la liberté de preuve du consommateur puisque la défectuosité doit être reconnue par Citroën ou son représentant et elle doit être présumée abusive en application de l'article R132-2-9° du même code,
- rien dans la clause ne vient préciser au consommateur que s'il conteste l'avis du constructeur il peut faire valoir ses droits tant sur le plan amiable que judiciaire comme l'a retenu à tort le tribunal,

Pour le constructeur:

- Le refus du constructeur est techniquement motivé.
- Le constructeur ne s'arroge en aucune manière le droit exclusif d'interpréter le contrat mais seulement la possibilité de refuser une prestation qui n'entre pas dans la sphère contractuelle, de la même manière que le consommateur a parfaitement le droit de solliciter la mise en oeuvre de la garantie.
- si le propriétaire conteste l'avis du constructeur, il lui est loisible de faire valoir ses droits tant sur le plan amiable que sur le plan judiciaire.
- contrairement à ce que soutient l'~~constructeur~~, le consommateur peut faire constater la défectuosité par un tiers de son choix. Cela n'exclut pas que le constructeur, débiteur de la garantie dont il assume le coût financier et l'obligation de résultat, puisse faire valoir son avis sur la défectuosité invoquée en faisant examiner le véhicule dans son réseau formé à cet effet.
- La circonstance selon laquelle la société Automobiles peut faire examiner la pièce dont il est affirmé qu'elle serait litigieuse et, éventuellement, indiquer qu'elle ne l'est pas, ne limite en rien les moyens de preuve que le consommateur peut mettre en oeuvre pour démontrer le bien fondé de sa réclamation.

Considérant que c'est par de justes motifs que la cour adopte que le tribunal a retenu qu'il n'est nullement abusif que le constructeur n'exécute son obligation de garantie qu'après avoir constaté ou fait constater par un membre de son réseau la réalité des défauts allégués; que la rédaction de la clause litigieuse ne laisse par ailleurs pas croire au consommateur qu'il n'aurait pas la possibilité de contester le diagnostic du constructeur qui considérerait que la garantie ne peut être mise en oeuvre, le cas échéant en recourant à l'intervention d'un tiers, et ne limite nullement les moyens de preuve permettant au consommateur de faire valoir ses droits en cas de litige avec le constructeur ;

que la cour relève en outre , et comme le fait valoir à juste titre la société ~~CITROËN~~, que la dite clause ne porte pas atteinte à la liberté des moyens de preuve dont doit disposer le consommateur en application des dispositions de l'article R 132-2-9° du code de la consommation dès lors que la clause ne prévoit pas un recours systématique et obligatoire aux constatations par un réparateur agréé et que le constructeur ou son représentant peuvent parfaitement entériner le constat du défaut préalablement effectué par un tiers ;

Clause 3 contenue dans le carnet d'entretien p 6 et les bons de commande version 2 et 3:
version 2: « *Ce que ne couvre pas votre garantie contractuelle des défauts de fabrication :*
(...)

Les conséquences de réparations, transformations ou modifications qui auraient été réalisées sur votre véhicule par des entreprises non agréées par le Constructeur, ainsi que les conséquences de la pose d'accessoires non homologués par ce dernier ».

Version 3:

Ce que ne couvre pas la garantie commerciale des défauts de fabrication:

(...) Les conséquences de réparations, transformations ou modifications qui auraient été réalisées sur votre véhicule par des entreprises non agréées par le Constructeur, ainsi que les conséquences de la pose d'accessoires non homologués par ce dernier ».

Pour l'arrêt:

-la clause qui parle de "conséquences de réparation", terme trop large et laissant au seul professionnel le droit de l'interpréter doit être jugée abusive en application de l'article R 132-1 4° du code de la consommation,

-rien dans la clause critiquée, contrairement à ce qu'a jugé le tribunal, ne permet de retenir que le terme "conséquences des réparations" s'entend nécessairement des conséquences dommageables et en toute hypothèse la généralité des termes permet au constructeur par tout motif discrétionnaire de refuser unilatéralement la prise en charge sous prétexte que le défaut serait la conséquence de l'intervention d'un tiers et non l'incompétence de ce tiers car le défaut pourrait résulter aussi d'un vice propre de la pièce,

-par sa généralité cette clause permet d'inclure toutes conséquences même sans aucun lien avec les réparations effectuées par des entreprises non agréées,

-si le constructeur est en droit de ne pas garantir les interventions de tiers portant strictement sur les éléments couverts par la garantie il ne peut exclure la dite garantie en raison de cette seule intervention,

Pour le constructeur:

- n'entrent pas dans le champ contractuel les conséquences des interventions des tiers car ce n'est plus le produit qui est à l'origine de l'avarie mais bien l'incompétence du tiers que le consommateur a lui-même choisi. Le consommateur dispose d'ailleurs d'un recours contre son réparateur sur le fondement de l'obligation de résultat du garagiste,

-dès lors qu'une réparation réalisée conformément aux règles de l'art ne peut pas entraîner de conséquences dommageable, peu importe qu'elle ait été réalisée par un tiers et il convient de rappeler que le constructeur n'a pas à prendre en charge les conséquences de réparations effectuées par des tiers, dont l'incompétence serait de fait démontrée par la demande du consommateur de bénéficier de la garantie,

-La clause n'interdit à aucun moment de se prévaloir de la garantie légale mais dispose que certains frais ne sont pas couverts par la garantie contractuelle .

Considérant que les conséquences visées par la clause litigieuse s'entendant nécessairement des conséquences dommageables des réparations, transformations ou modifications réalisées sur le véhicule garanti par un tiers au réseau du constructeur, c'est à juste titre que le tribunal a retenu qu'une telle clause ne présentait pas de caractère abusif au sens de l'article R 132-1 4° du code de la consommation ;

qu'en effet cette clause précise uniquement que le constructeur n'entend pas être tenu dans

le cadre de sa garantie contractuelle des réparations et interventions défectueuses imputables au fait d'un tiers dont il n'a pas à répondre ou trouvant leur cause dans des pièces non homologuées ;

Clause 4: contenue dans le carnet d'entretien p 7 et les versions 2 et 3 du bon de commande:

Version

2:

Ce que vous devez faire pour bénéficier de la garantie contractuelle des défauts de fabrication : (...)

Dès la détection d'un éventuel défaut, présenter votre Véhicule à un réparateur agréé de la marque de votre véhicule pour remise en état pendant les heures normales d'ouverture. Cette mesure a pour but de préserver votre sécurité et celle de vos passagers ainsi que d'empêcher l'aggravation du défaut constaté qui pourrait entraîner des réparations plus importantes que celles nécessitées à l'origine. En conséquence, la garantie contractuelle ne couvre pas le défaut et ses conséquences lorsque vous n'avez pas agi dès la détection dudit défaut.

(...)

Le non respect de ces règles engagerait votre responsabilité sur toute conséquence directe ou indirecte à venir concernant le bon fonctionnement de votre véhicule »

Version 3:

Ce que vous devez faire pour bénéficier de la garantie commerciale des défauts de fabrication : (...)

Dès la détection d'un éventuel défaut, présenter votre Véhicule à un réparateur agréé [REDACTED] pour remise en état pendant les heures normales d'ouverture. Cette mesure a pour but de préserver votre sécurité et celle de vos passagers ainsi que d'empêcher l'aggravation du défaut constaté qui pourrait entraîner des réparations plus importantes que celles nécessitées à l'origine. En conséquence, la garantie contractuelle ne couvre pas le défaut et ses conséquences lorsque vous n'avez pas agi dès la détection dudit défaut.

(...)

Le non respect de ces règles engagerait votre responsabilité sur toute conséquence directe ou indirecte à venir concernant le bon fonctionnement de votre véhicule »

Pour L' [REDACTED]:

- Cette clause exclut la prise en charge au titre de la garantie par un réparateur indépendant même pour des réparations banales sans préciser que l'obligation ne doit concerner que les défauts couverts par la garantie et ne réserve pas le cas où le réparateur agréé ne serait pas accessible dans des conditions normales, ni le cas de force majeure,

- elle ne précise pas le délai relatif à l'obligation de célérité dont le manquement est sanctionné par la déchéance de la garantie,

- elle méconnaît l'obligation de clarté rappelée à l'article L 133-2 et doit être présumée abusive en application de l'article L R 132-1 4° puisqu'elle laisse à la libre discrétion du constructeur l'appréciation des conséquences directes ou indirectes concernant le bon fonctionnement du véhicule,

Pour le constructeur:

- Il est juridiquement légitime que le constructeur ne soit responsable que du diagnostic et

des réparations effectués par les professionnels qu'il a choisis pour les réaliser au regard de critères de compétences très précis,

-le constructeur ne peut être tenu responsable d'un diagnostic erroné et de réparations défectueuses effectués par des tiers qu'il n'a pas choisis et dont les qualifications n'ont pas été vérifiées dans le cadre de la procédure d'agrément,

-La présentation du véhicule doit être faite immédiatement, c'est-à-dire sans délai et la clause explique les raisons légitimant l'immédiateté de la présentation du véhicule tenant à la sécurité du conducteur et des passagers et à l'aggravation des dommages,

-Elle repose sur le principe légal et jurisprudentiel du caractère exonératoire de responsabilité délictuelle ou contractuelle de la faute de la victime,

-Le constructeur ne peut être tenu de l'aggravation des dommages causée par la négligence du créancier de l'obligation de garantie, l'ampleur de la réparation dépendant alors uniquement de la volonté du client,

-Il est évidemment impossible de dresser une liste exhaustive des conséquences qu'une utilisation du véhicule en présence d'un défaut pourrait avoir sur celui-ci, (ex : rupture d'une pièce, d'un circuit, dysfonctionnement d'un élément de sécurité ou non, problème électrique, hydraulique, mécanique, informatique...etc...)

-le constructeur ne se réserve en rien l'interprétation des notions de conséquences « directes » ou « indirectes » puisque ces deux notions recouvrent l'ensemble des conséquences non prises en charge au titre de la garantie contractuelle, la ventilation entre l'une ou l'autre n'ayant aucune incidence.

Considérant que c'est à juste titre que le tribunal a retenu que l'obligation faite au consommateur de présenter le véhicule à un réparateur dès la détection d'un éventuel défaut pour bénéficier de la garantie a pour objet d'éviter que lui soit opposé un défaut de garantie en raison de sa propre négligence et ne saurait présenter un caractère illicite et que la clause litigieuse ne manque pas de précision en ce qu'elle impose au consommateur de présenter son véhicule dès la détection d'un éventuel défaut, c'est à dire sans délai, et non dans les meilleurs délais ou dans les plus brefs délais;

qu'en outre cette clause qui ne concerne clairement que la garantie contractuelle ou commerciale du constructeur ne vise que les défauts couverts par la dite garantie contractuelle ainsi que leur aggravation par le comportement de l'utilisateur sans qu'il soit possible de dresser une liste exhaustive des conséquences directes ou indirectes de la négligence du consommateur ;

Clause 5: contenue dans le carnet d'entretien p 7 et les bons de commande versions 2 et 3

Version 2:

"Vous perdez le bénéfice de la garantie contractuelle des défauts de fabrication dans les cas suivants :

des modifications ou adaptations ont été effectuées sur votre véhicule alors qu'elles n'étaient ni prévues ni autorisées par Automobiles ~~SA~~ ou qu'elles ont été réalisées sans respecter les prescriptions techniques définies par ce dernier.

la défaillance est due à la négligence ou au non respect des prescriptions figurant dans le(s)

guide(s) d'utilisation et d'entretien,

votre véhicule a été utilisé anormalement ou à des fins de compétition ou il a subi une surcharge même passagère »

Version 3 :

“Vous perdez le bénéfice de la garantie commerciale des défauts de fabrication dans les cas suivants :

des modifications ou adaptations ont été effectuées sur votre véhicule alors qu'elles n'étaient ni prévues ni autorisées par Automobiles ~~CONSON~~ ou qu'elles ont été réalisées sans respecter les prescriptions techniques définies par ce dernier.

la défaillance est due à la négligence ou au non respect des prescriptions figurant dans le(s) guide(s) d'utilisation et d'entretien,

votre véhicule a été utilisé anormalement ou à des fins de compétition ou il a subi une surcharge même passagère »

Pour l' ~~CONSON~~ :

-la référence à l'utilisation anormale et aux modifications ou adaptations qui relève de l'interprétation discrétionnaire du constructeur revêt un caractère abusif en application de l'article R 132-1 4° alors que s'agissant d'une clause d'exclusion de garantie, la dite clause doit au contraire présenter un caractère clair et précis et ne peut se référer à des documents généraux destinés aux consommateurs sans que l'on sache si ceux-ci y ont effectivement accès, ce qui est également prohibé par l'article R 132-1 1°;

-il en est de même de la référence aux prescriptions techniques définies par le constructeur,

Pour le ~~CONSON~~ :

-dans le cadre d'une garantie contractuelle, il est indispensable que l'attention du consommateur soit attirée sur le fait que les conséquences de son comportement fautif n'entrent pas dans la sphère contractuelle,

-Contrairement à ce que soutient l' ~~CONSON~~, le constructeur ne se réserve en rien la faculté « unilatérale et discrétionnaire » d'indiquer si le consommateur a été négligent ou a utilisé anormalement le véhicule,

-il ne peut être exigé du constructeur une liste exhaustive des modifications effectuées non autorisées par le constructeur,

-la rédaction de la clause litigieuse ne laisse pas croire au consommateur qu'il ne peut contester la négligence qui lui est reprochée,

-s'agissant des prescriptions techniques, elles figurent dans les guides d'utilisation et d'entretien,

Considérant que c'est par de justes motifs que la cour adopte que le tribunal a retenu que les notions de négligence et d'utilisation normale ou anormale dont le consommateur peut toujours contester l'existence, sont des notions habituellement retenues en matière de responsabilité qui ne peuvent être exhaustivement énumérées et que le renvoi aux documents édités à l'usage des professionnels et aux manuels d'entretien destinés aux consommateurs était suffisamment précis;

que la cour ajoute que le carnet d'entretien auquel il est fait référence et qui contient les prescriptions du constructeur constitue une pièce nécessairement remise avec le véhicule vendu lors de la livraison de ce dernier ;

qu'ainsi la clause incriminée ne présente pas de caractère abusif au regard des articles R 132-1-1° et R 132-1-4° du code de la consommation ;

clauses 6 et 7: carnet d'entretien p 8 et versions 2 et 3 du bon de commande :

Version 2: GARANTIE PEINTURE

Ce que couvre votre garantie contractuelle peinture

La garantie peinture couvre la réfection totale ou partielle de la peinture, du vernis nécessaire au traitement d'un défaut constaté par Automobiles ~~CONSTRUCTEUR~~ ou son représentant.

La garantie peinture s'applique à la condition expresse que l'entretien de votre véhicule ait toujours été réalisé selon le cycle défini par Automobiles ~~CONSTRUCTEUR~~ et que la remise en état des éventuelles dégradations ait été faite dans le strict respect des normes du Constructeur,

Ce que ne couvre pas votre garantie contractuelle peinture: (...)

les dommages dus à la négligence de l'utilisateur, à la présentation tardive du défaut à éliminer ou au non respect des préconisations du constructeur,

les conséquences de réparations, de transformations ou de modifications réalisées par des entreprises non agréées par le constructeur. »

Version 3 :

GARANTIE PEINTURE

Ce que couvre la garantie commerciale peinture

La garantie commerciale peinture couvre la réfection totale ou partielle de la peinture, du vernis nécessaire au traitement d'un défaut constaté par le Constructeur ou son représentant.

La garantie commerciale peinture s'applique à la condition expresse que l'entretien de votre véhicule ait toujours été réalisé selon le cycle défini par le Constructeur et que la remise en état des éventuelles dégradations ait été faite dans le strict respect des normes du Constructeur, ...

Ce que ne couvre pas la garantie commerciale peinture: (...)

les dommages dus à la négligence de l'utilisateur, à la présentation tardive du défaut à éliminer ou au non respect des préconisations du Constructeur,

les conséquences de réparations, de transformations ou de modifications réalisées par des entreprises non agréées par le Constructeur. »

Pour l' ~~ARTICLE~~ :

-la mise en oeuvre de la garantie peinture est subordonnée à la condition que le défaut ait été constaté par le constructeur ou son représentant alors qu'il pourrait l'être par un autre professionnel ce qui limite la liberté de preuve du consommateur comme le sanctionne l'article R 132-2 9°,

-la référence aux normes du constructeur qui ne sont pas définies ni précisées ne répond pas à l'exigence de clarté de l'article L133-1 et doit être sanctionnée en application de l'article R 132-1 1° qui interdit l'adhésion à des clauses reprises dans un autre document auquel il n'est pas fait expressément référence ou dont le consommateur n'a pas eu connaissance et la référence à la page 26 du carnet d'entretien est insuffisante,

-les notions de négligence ou de présentation tardive du défaut par leur imprécision

contraignent le consommateur à saisir le juge en interprétation alors que l'exigence de clarté est rappelée à l'article L133-2;

Pour le constructeur:

- La constatation du défaut est la première étape, par définition obligatoire, de l'acquisition de la garantie car le constructeur ne peut évidemment pas garantir ce qui n'est pas constaté,
- Suivre le raisonnement de l'~~article 133-2~~ aurait pour conséquence immédiate d'interdire au constructeur de vérifier le bien fondé de la réclamation de son client, ce qui constitue un principe de base de la responsabilité contractuelle,
- la clause discutée ne précise à aucun moment que le défaut doit être constaté « exclusivement » par le constructeur ou son représentant. Elle signifie seulement que la condition pour pouvoir bénéficier de la garantie peinture est que le défaut soit constaté par le constructeur ou son représentant,
- Si le constructeur ne peut pas constater le fait générateur de la garantie, il ne peut pas se prononcer sur la réunion des conditions de sa mise en oeuvre,
- La circonstance selon laquelle la société Automobiles ~~SA~~ peut constater le défaut et, éventuellement, indiquer qu'il n'en est pas un, ne limite en rien les moyens de preuve que le consommateur peut mettre en oeuvre pour démontrer le bien fondé de sa réclamation,
- ne peuvent entrer dans le cadre de la garantie contractuelle les conséquences d'un défaut que le consommateur aurait laissé s'aggraver par négligence car alors l'ampleur de la prestation garantie dépendrait uniquement de l'attitude du créancier et présenterait un caractère potestatif.

Considérant en ce qui concerne la clause 6 que la rédaction de cette clause ne laisse pas croire au consommateur qu'il n'aurait pas la possibilité de contester le diagnostic du constructeur qui estimerait que la garantie ne peut être mise en oeuvre, le cas échéant en recourant à l'intervention d'un tiers, et ne limite donc pas les moyens de preuve permettant au consommateur de faire valoir ses droits en cas de litige avec le constructeur ; qu'elle ne prévoit pas un recours systématique et obligatoire aux constatations par un réparateur agréé de sorte que le constructeur ou son représentant peuvent parfaitement entériner le constat du défaut préalablement effectué par un tiers ; qu'en outre il ne peut être considéré comme abusif de la part du constructeur de subordonner l'exécution de son obligation de garantie au constat de la réalité des défauts allégués si besoin est par un membre de son réseau ; qu'enfin la référence aux normes et aux cycles d'entretien du Constructeur est suffisamment précise, étant rappelé que le consommateur se trouve en possession d'un carnet d'entretien y faisant référence ;

qu'en ce qui concerne la clause 7, elle tend d'une part à sanctionner la négligence du consommateur et l'utilisation anormale du véhicule par son propriétaire et d'autre part elle précise uniquement que le constructeur n'entend pas être tenu des conséquences dommageables imputables au fait d'un tiers dont il n'a pas à répondre ;

que c'est donc à juste titre que le tribunal a écarté le caractère abusif des dites clauses au regard des dispositions des articles L 133-2, R 132-1-4° et R 132-1- 9° du code de la consommation ;

clauses 8 et 9: carnet d'entretien p 9 et versions 2 et 3 du bon de commande:

GARANTIE ANTI PERFORATION

Ce que couvre votre garantie contractuelle anti perforation

La garantie anti perforation couvre la remise en état ou l'échange des éléments reconnus défectueux par Automobiles [REDACTED] ou son représentant, sur lesquels apparaît une perforation due à la corrosion.

(...) Ce que ne couvre pas votre garantie contractuelle anti perforation

Les éléments non couverts par la garantie anti perforation sont :

les dommages dus à la négligence de l'utilisateur ou au non respect des préconisations d'Automobiles [REDACTED].

les conséquences de réparations, de transformations ou de modifications réalisées par des entreprises non agréées par le constructeur »

version 3:

LA GARANTIE COMMERCIALE ANTI PERFORATION

1. *Ce que couvre la garantie commerciale anti perforation*

La garantie commerciale anti perforation couvre la remise en état ou l'échange des éléments reconnus défectueux par le Constructeur ou son représentant, sur lesquels apparaît une perforation due à la corrosion. ...

(...) Ce que ne couvre pas la garantie commerciale anti perforation :

les dommages dus à la négligence de l'utilisateur ou au non respect des préconisations du Constructeur ;(...)

les conséquences de réparations, de transformations ou de modifications réalisées par des entreprises non agréées par le Constructeur »

-Pour l'[REDACTED]:

la mise en oeuvre de la garantie anti-perforation est subordonnée à la condition que le défaut ait été constaté par le constructeur ou son représentant alors qu'il pourrait l'être par un autre professionnel ce qui limite la liberté de preuve du consommateur comme le sanctionne l'article R 132-2 9°, et est contraire à l'article R 132-1 4°

-les notions de négligence et les conséquences des réparations effectuées par un tiers sont imprécises et contraires à l'exigence de clarté rappelée à l'article L133-2;

Pour le constructeur:

-S'agissant de l'alinéa 4 de l'article R 132-1 du code de la consommation, il a déjà été répondu sur la notion de « négligence » dont l'interprétation ne revient pas exclusivement au constructeur puisque le consommateur est parfaitement fondé en en avoir une conception différente, le juge en assurant le contrôle. Il en va de même concernant l'expression « présentation tardive du défaut à éliminer ».

-Ne peuvent pas entrer dans le cadre de la garantie contractuelle les conséquences d'un défaut que le consommateur aurait laissé s'aggraver par négligence dès lors que l'ampleur de la prestation garantie dépendrait uniquement de l'attitude du créancier et présenterait donc un caractère potestatif

Considérant que pour les mêmes motifs que ceux retenus pour les clauses relatives à la

garantie Peinture, les clauses relatives à la garantie anti perforation ne présentent pas de caractère abusif et le jugement qui a débouté l'association de consommateurs de ses demandes de ce chef sera confirmé ;

clause 10: uniquement dans le carnet d'entretien p 37 :

COMPLEMENT A LA GARANTIE CONTRACTUELLE CITROEN ASSISTANCE

Si vous souscrivez un contrat de service CITROEN vous bénéficiez des mêmes prestations à partir de la date de prise d'effet du contrat de service ~~CITROEN~~ et jusqu'à expiration de celui-ci. En cas de revente du véhicule:

(...)

Couvert par un contrat de service ~~CITROEN~~ votre acquéreur bénéficie des mêmes conditions jusqu'à expiration du contrat 1^{ère} échéance atteinte (durée ou kilométrage) sous réserve de la souscription du contrat en paiement comptant."

Pour l'UFC:

-rien ne justifie la restriction à la cessibilité du contrat de service opposée au sous-acquéreur en cas d'absence de paiement comptant de ce contrat par le premier acquéreur du véhicule,

-la clause manque de clarté, les deux garanties ne sont pas clairement distinguées,

-les conditions d'octroi de l'assurance assistance doivent être objectives et rien ne justifie l'absence de transmissibilité de la garantie offerte au premier acquéreur qui ne s'est pas intégralement acquitté du paiement de son prix ;

Pour le constructeur:

le paragraphe concerné prévoit deux prestations :

-la prestation "~~CITROEN~~ assistance" offerte au client pendant 24 mois à compter de la date de livraison du véhicule neuf qui bénéficie au cessionnaire en cas de cession avant l'expiration des 24 mois,

-la prestation "contrat de service ~~CITROEN~~" qui est payante et dure le temps du contrat à compter de sa date de souscription et en cas de cession l'acheteur devient débiteur de son paiement si le vendeur n'a pas réglé l'intégralité du prix et dans cette hypothèse la substitution de débiteur n'étant pas opposable au créancier, il est logique que la prestation prenne fin sauf si le cessionnaire choisit de souscrire un nouveau contrat pour la durée restante ;

Considérant que le tribunal a retenu à juste titre que si l'assistance gratuite pendant 24 mois est automatiquement cédée à l'acquéreur à l'occasion de la vente du véhicule, le constructeur est fondé à prévoir que l'assistance au delà de cette période ne sera transférée que si le coût de cette prestation prévue au contrat service ~~CITROEN~~ a été réglé par le premier acquéreur dans la mesure où le second acquéreur étant libre de souscrire ou non la garantie, il ne devient pas automatiquement débiteur du paiement des sommes restant dues au titre de ce contrat;

que la cour ajoute que la garantie souscrite au titre du "Contrat de service ~~CITROEN~~" se distingue clairement de la garantie ~~CITROEN~~ assistance de deux ans dans le paragraphe incriminé p 37 du contrat d'entretien qui rappelle que le Contrat de services ~~CITROEN~~ permet de bénéficier à l'expiration de la garantie assistance des mêmes prestations jusqu'au terme prévu au contrat Service ~~CITROEN~~, (durée ou kilométrage) ;

Clause 11: dans le carnet d'entretien p 39:

contrats de services ~~CONFIDENTIEL~~

Durée du contrat et période de souscription

La durée maximum d'un contrat de service ~~CONFIDENTIEL~~ est toujours calculée à partir de la date de livraison du véhicule neuf, notamment en ce qui concerne les contrats de maintenance ou le contrat service compris".

En conséquence la souscription d'un contrat effectuée au plus tard à une date de première révision payante pour un contrat d'entretien ou jusqu'à la fin de la période de garantie contractuelle pour un contrat de garantie, ne diminue en rien l'intégralité du prix du contrat, au tarif en vigueur au jour de la souscription."

Pour l' ~~CONFIDENTIEL~~ :

- le consommateur se voir contraint d'acquitter l'intégralité du prix du contrat alors même qu'il n'a pas bénéficié de la garantie dans toute sa durée,
- la contrepartie exigée du consommateur ne connaît pas de réciprocité puisque le professionnel n'est pas tenu d'exécuter le contrat pendant la durée prévue,
- la critique ne porte ni sur l'objet ni sur l'adéquation du prix mais sur les modalités d'exécution du contrat qui obligent le consommateur à s'acquitter intégralement du prix d'une prestation que le professionnel n'aura pas fournie dans sa totalité en contradiction avec les dispositions de l'article R 312-1-5° du code de la consommation ;

Considérant, comme l'a fait valoir le constructeur et comme l'a retenu à juste titre le tribunal que l'appréciation du caractère abusif de ces clauses se heurte aux dispositions de l'article L 132-1 alinéa 7 en ce qu'elle porte sur l'adéquation du prix ou de la rémunération au bien vendu ou au service offert ;
qu'en effet il s'agit ici d'apprécier l'adéquation du prix réglé au service rendu et plus particulièrement la durée de ce dernier dans le cadre d'une garantie optionnelle, facultative dont le prix est forfaitaire, appréciation qui échappe en application des dispositions susvisées au contrôle par le juge du caractère abusif de la dite clause dont la clarté n'est par ailleurs pas discutée ;

Clause 12 relative à l'article 1.3 IMMOBILISATION DU VEHICULE;

Considérant que ces dispositions figurent uniquement dans la version 1 du bon de commande dont la nullité a été relevée par la cour, de sorte que l'examen de cette clause est devenu sans objet ;

Clauses figurant dans les conditions générales de vente et de garantie des bons de commande versions 2 et 3:

clause 13

1° COMMANDE

Le constructeur se réserve le droit d'apporter à ses modèles toutes modifications qu'il jugera opportunes en fonction notamment de l'évolution technique sans obligation d'appliquer ces modifications aux véhicules livrés ou en commande et sans augmentation des prix, ni altération de la qualité desdits véhicules»

2.

Pour l'UFC :

-le pouvoir dérogatoire accordé au constructeur de modifier les caractéristiques de la chose vendue est discrétionnaire en raison de l'adverbe notamment et la clause doit être présumée abusive en application de l'article R 132-2 6° comme l'a jugé la Cour de cassation dans son arrêt Daimler Chrysler de 2006 puisque le consommateur se trouve dans l'impossibilité d'annuler la vente dans ce cas alors que seul le constructeur est en mesure d'apprécier si les modifications altèrent ou non la qualité du véhicule ,
-la clause méconnaît l'exigence de clarté de l'article L 133-2, le consommateur ignore s'il est en droit d'annuler sa commande ou d'exiger la livraison de son véhicule comprenant les évolutions techniques apportées au modèle commandé,

Pour le constructeur:

Le consommateur est parfaitement informé par la simple lecture de cette clause non ambiguë, claire et compréhensible.

-La décision de réaliser des modifications sur un véhicule est obligatoirement à l'initiative du

constructeur qui est, évidemment, le seul à pouvoir apprécier la nécessité ou l'opportunité technique de faire évoluer ses produits.

-Le constructeur ne fait pas appel à une faculté discrétionnaire. Il met en oeuvre une compétence professionnelle au service de sa clientèle.

Considérant que la mention selon laquelle les modifications n'entraînent ni augmentation du prix , ni altération de la qualité du véhicule ne permet pas de considérer qu'il ne peut s'agir que de modifications mineures comme l'a retenu le tribunal mais que, telle qu'elle est rédigée, la clause litigieuse ne permet pas au consommateur de savoir s'il est en droit d'exiger la livraison du véhicule commandé ou du véhicule modifié et s'il peut annuler la vente en présence des modifications ainsi imposées par le constructeur ;

qu'une telle clause contraire aux dispositions des articles R 132-2-6° et L 133-2 du code de la consommation doit être déclarée abusive ;

Clause 14 bons de commande versions 2 et 3

2° PRIX – REGLEMENT

2.1. Le prix du véhicule faisant l'objet de la commande est celui du tarif en vigueur au jour de celle-ci.

Ce prix est garanti jusqu'à l'expiration du délai contractuel de livraison du véhicule et en cas de dépassement non imputable au client, jusqu'à sa mise à disposition sauf :

- *Si le client a expressément stipulé refuser la livraison du Véhicule avant trois mois,*
- *Si la variation de prix résulte de modifications techniques ou fiscales imposées par les pouvoirs publics,*

Dans ces deux cas :

Le prix du Véhicule sera celui du tarif en vigueur au jour de la livraison.

Le client pourra, si le prix du Véhicule est supérieur à celui fixé dans la commande faire application de l'article 7.2. ANNULATION – RESILIATION ci-après

(...)

2.2. Dans le cas d'une vente au comptant, le prix du véhicule est payable à sa date de livraison effective . Dans le cas d'une vente à crédit, les dispositions de l'article 3° vente à

crédit et location avec option d'achat sont applicables.

En tout état de cause, le versement de l'acompte prévu au 1° COMMANDE ne comporte nullement pour le client la faculté de se dédire moyennant l'abandon de ce versement».

Pour l'UFC:

-cette clause impose au consommateur de prendre livraison du véhicule à un prix pouvant être différent du prix convenu lors de la commande quand la livraison intervient postérieurement au délai contractuel fixé et que le report de livraison imputable au consommateur survient même dans un cas de force majeure alors que dans un tel cas le consommateur serait en droit de solliciter la résiliation du contrat sans frais ni indemnité,
-le § 2-2 est en contradiction avec la faculté de renonciation prévue à l'article 7-2 qui prévoit un remboursement intégral,

-la possibilité d'invoquer la force majeure n'est pas mentionnée pour le consommateur alors que le constructeur se réserve le droit de l'invoquer pour livrer le véhicule au prix applicable au jour de la livraison et non au jour de la commande quand bien même le client invoque un motif légitime ou un cas de force majeure l'ayant empêché de prendre livraison à la date prévue,

Pour le constructeur:

-l'UFC ne peut faire grief à cette clause de ne pas permettre au client qui prend livraison du véhicule au-delà du délai contractuel de livraison, du fait d'un cas de force majeure et à un prix supérieur à celui en vigueur au jour de la commande, de pouvoir solliciter la résiliation du contrat sans frais ni indemnités mais l'hypothèse visée par l'UFC ne peut survenir dans la mesure où, en présence d'un cas de force majeure, le dépassement du délai de livraison est « non imputable au client » et le prix reste garanti jusqu'à la livraison et qu'en l'absence d'augmentation du prix, il est légitime que le client ne puisse pas solliciter la résiliation du contrat de vente,

-L'hypothèse visée par l'UFC est celle de l'annulation ou de la résiliation d'une commande postérieurement à l'expiration du délai de livraison en raison d'un fait non imputable au client et ayant entraîné une augmentation du prix et est totalement distincte de celle visée à l'article 2.2 des conditions générales de vente visant le versement de l'acompte à la commande.

Considérant que c'est à juste titre que le tribunal a retenu que le cas de dépassement du délai de livraison non imputable au client comprend nécessairement le cas de force majeure, que dans ce cas le prix reste garanti jusqu'à la livraison et qu'il n'existe aucune contradiction entre l'article 2.2 et l'article 7.2 qui prévoit la possibilité de résilier le contrat, dans les cas visés à l'article 2.1, lorsque le prix du véhicule au jour de la livraison est supérieur à celui fixé dans la commande, alors que l'article 2.2 ne vise pas cette hypothèse puisque le prix est encore garanti ;
qu'enfin les dispositions de l'article 1147 n'ont pas vocation à s'appliquer puisque dans l'hypothèse envisagée par l'UFC aucune inexécution de ses obligations par le constructeur n'est alléguée mais uniquement l'impossibilité pour le consommateur de prendre livraison du véhicule ;

clause 15: bons de commande versions 2 et 3:

4° LIVRAISON

4.1. La livraison du Véhicule a lieu dans les locaux de l'établissement du Vendeur ou celui

de son apporteur d'affaire, sauf mention contraire.

4.2. La livraison a lieu au plus tard à la date limite de livraison indiquée sur la Commande.

Toutefois, en cas de modification de la Commande sur demande du client, ainsi qu'en cas de force majeure telle que définie par la loi et la jurisprudence en vigueur ou d'un évènement tel qu'un incendie, une inondation, une réquisition, un conflit collectif du travail...présentant les caractéristiques de la force majeure chez le Constructeur, ses fournisseurs ou ses sous-traitants ou chez le Vendeur, la date limite de livraison précitée sera reportée de 2 (deux) mois.

4.3 Le Client est tenu de prendre livraison du Véhicule dans les 15 (quinze) jours suivant sa mise à disposition par le Vendeur. A défaut, le Vendeur pourra faire application des dispositions de l'article 7.3 ANNULATION – RESILIATION ci-après.

4.4. En cas de dépassement de la date extrême de livraison précitée par le Vendeur, et sous réserve des cas visés par le deuxième alinéa de l'article 4.2 ci-dessus, le Client pourra annuler la Commande du Véhicule conformément aux stipulations de l'article 7.1. ANNULATION – RESILIATION ci-après ».

7° ANNULATION – RESILIATION

7.1. Nonobstant tout autre droit et action dont disposerait légalement le client, celui-ci pourra, conformément aux dispositions de l'article L.114-1 du Code de la consommation, en cas de dépassement de la date de livraison figurant sur la Commande excédant 7 (sept) jours et dont le Client ne serait pas à l'origine, annuler sa Commande et exiger le remboursement des versements déjà effectués, majorés des intérêts calculés au taux légal à partir du premier jour suivant l'expiration du délai de livraison prévu. Ce droit devra être exercé par lettre recommandée avec accusé de réception dans le délai de soixante jours ouvrés à compter de la date contractuelle de livraison.

7.2 De même, dans le cas visé à l'article 2.1 ci-dessus, lorsque le prix du Véhicule au jour de sa livraison est supérieur à celui fixé dans la Commande, le Client pourra annuler cette dernière et exiger le remboursement des versements déjà effectués. Ce droit devra être exercé par le Client, par lettre recommandée avec accusé de réception dans le délai de cinq jours ouvrés à compter de son information par le Vendeur du nouveau prix.

7.3 Le Vendeur, de son côté, pourra annuler la commande de plein droit et sans sommation conformément à l'article 1657 du Code civil, si dans le délai de 15 (quinze) jours prévu à l'alinéa 4 de l'article 4° LIVRAISON, le Client n'a pas pris livraison du Véhicule. ».

Pour l'avis :

- la résiliation est prévue sans formalisme (absence de délai) et de plein droit pour le constructeur alors que le consommateur est contraint de dénoncer le contrat par courrier recommandé AR dans un délai bref de 5 jours afin d'annuler valablement sa commande en cas d'augmentation du prix,
- la dispense de formalisme concerne également la délivrance de l'information sur le changement de prix,
- la clause doit donc être présumée abusive en application de l'article R 132-2 8° puisque les conditions de résiliation sont plus sévères pour le consommateur que pour le professionnel,
- combinée à l'article 2.1 la clause 7.2 qui impose au consommateur un délai de cinq jours pour annuler la vente en cas de variation de prix résultant d'un retard de livraison de plus de sept jours est contraire aux dispositions de l'article L 114-1 qui ouvre un délai de 60 jours au consommateur en cas de retard de livraison au prix convenu,
- les articles 4.3 et 7.3 ne réservent pas le cas de la force majeure ou du motif légitime pouvant justifier le défaut de prise de livraison du véhicule alors que dans le même cas le

constructeur peut soit annuler soit augmenter le prix,

Pour le constructeur:

-S'agissant du dépassement de la date extrême de livraison, parfaitement connue de l'acquéreur puisqu'elle figure sur le bon de livraison, il est indispensable que le consommateur matérialise sa décision d'annuler la commande par voie recommandée avec accusé de réception dès lors que l'exercice de cette faculté est légalement enfermé dans un délai de soixante jours,

- En revanche, la possibilité pour le vendeur d'annuler la commande alors que le véhicule est présent dans ses locaux et que l'acquéreur n'est pas venu en prendre possession à la date prévue contractuellement, n'est pas enfermée dans un délai légal. Dans cette hypothèse, alors qu'aucun élément du contrat n'a varié, le consommateur ne respecte pas son obligation de prendre livraison qui est habituellement concomitante au règlement du solde du prix,

-Il est légitime que le vendeur puisse annuler la commande dès lors que le véhicule neuf se déprécie très rapidement une fois mis juridiquement en circulation et quand bien même il ne circulerait pas.

-Une seule situation est ainsi envisagée dans l' article L 114-1:

* la dénonciation du contrat de vente par le consommateur, dans un délai de soixante jours ouvrés, en cas de dépassement de la date de livraison excédant sept jours, non dû à un cas de force majeure,

* Le cas d'une rupture par le constructeur dans l'hypothèse où le consommateur ne prendrait pas livraison du véhicule n'est pas prévu ici.

-la possibilité pour le constructeur d'annuler de plein droit la commande lorsque le consommateur n'est pas venu récupérer le véhicule ne contrevient en aucun cas aux dispositions de l'article L114-1 du Code de la consommation, le délai de soixante jours étant ouvert au consommateur et non au constructeur ;

Considérant que par une analyse pertinente de la clause litigieuse le tribunal a retenu que la situation critiquée par l'~~Union~~ résultait en réalité des dispositions de l'article 1657 du Code civil qui dispose que « *La résolution de la vente aura lieu de plein droit et sans sommation, au profit du vendeur, après l'expiration du terme convenu pour le retraitement* » et que cette faculté pour le constructeur était d'ailleurs conditionnée à un délai de mise à disposition du véhicule de quinze jours; qu'enfin ces clauses qui correspondent à des situations distinctes et répondent à des finalités différentes, ne sont pas de nature à créer un déséquilibre significatif au détriment du consommateur alors que le formalisme imposé à ce dernier constitue un élément de protection du consommateur en donnant date certaine à sa décision d'annuler sa commande en cas de dépassement du délai de livraison ou du prix, cette dernière hypothèse ne relevant pas des dispositions de l'article 1657 susvisé ;

Considérant que le préjudice subi par l'association de consommateurs ~~est~~ ~~que~~ ~~le~~ ~~préjudice~~ sera valablement réparé par l'octroi de la somme de 10 000 euros à titre de dommages-intérêts ;

Considérant qu'en application des dispositions de l'article L 421-9 du code de la consommation, la juridiction saisie peut ordonner la diffusion, par tous moyens appropriés, de l'information au public de la décision rendue ; que lorsqu'elle ordonne l'affichage de l'information en application du présent alinéa, il est procédé à celui-ci dans les conditions et sous les peines prévues par l'article 131-35 du code pénal; que la nature de l'affaire permet de faire droit à la demande de publication d'un communiqué sur la présente décision qui devra intervenir selon les modalités suivantes : dans trois quotidiens nationaux, au choix de l'~~UFC QUE CHOISIR~~, aux frais de la société ~~CHINOEN~~ et dans la limite de 5 000 euros par insertion ainsi que par la mise en ligne du dit communiqué sur la page d'accueil du site Internet de la société ~~CHINOEN~~, ce, sous astreinte provisoire de 150 euros par jour de retard, passé un délai de 30 jours à compter de la signification de la présente décision, cette mise en ligne qui devra être maintenue durant trois mois sera précédée du titre « COMMUNIQUE JUDICIAIRE » ;
Considérant en revanche que la désignation d'un huissier de justice pour contrôler la bonne exécution de ces mesures ne présente pas de caractère utile et qu'il n'y a pas lieu de faire droit à la demande de l'~~UFC QUE CHOISIR~~ de ce chef ;

Vu les dispositions de l'article 700 du code de procédure civile ;

Vu les dispositions de l'article 696 du code de procédure civile.

PAR CES MOTIFS :

Statuant publiquement, par décision contradictoire:

-Confirme le jugement déféré sauf en ce qu'il a déclaré irrecevables les demandes de l'~~UFC QUE CHOISIR~~ relatives à la version 1 du bon de commande et débouté l'~~UFC QUE CHOISIR~~ de sa demande tendant à voir déclarer abusive la clause suivante figurant dans les bons de commande version 2 et 3 au chapitre des conditions générales de vente et de garantie et constituant la clause n°13 selon la numérotation retenue par la cour ainsi libellée : "1° *COMMANDE*

Le constructeur se réserve le droit d'apporter à ses modèles toutes modifications qu'il jugera opportunes en fonction notamment de l'évolution technique sans obligation d'appliquer ces modifications aux véhicules livrés ou en commande et sans augmentation des prix, ni altération de la qualité des dits véhicules»;

et en ce qu'il a condamné l'association de consommateurs aux dépens ;

Statuant à nouveau sur ces points et y ajoutant,

-Déclare la dite clause n°13 abusive et ordonne sa suppression sous astreinte de 150 euros par jour de retard passé le délai d'un mois à compter de la signification de la présente décision ;

-Déclare recevable et bien fondée la demande tendant à voir déclarer nulles les clauses contenues dans la version 1 du bon de commande des véhicules vendus par la société ~~CHINOEN~~ en vigueur jusqu'au 31.11.2011;

-Condamne la société ~~CITROEN~~ à payer à l'association de consommateurs UFC Que Choisir la somme de 10 000 euros à titre de dommages-intérêts ;

-Ordonne la publication d'un communiqué sur la présente décision libellé comme suit : **COMMUNIQUE JUDICIAIRE** :

Par décision en date du 5 juin 2015 la Cour d'appel de Paris, à la requête de l'Association ~~UFC QUE CHOISIR~~, a déclaré la clause selon laquelle : "Le constructeur se réserve le droit d'apporter à ses modèles toutes modifications qu'il jugera opportunes en fonction notamment de l'évolution technique sans obligation d'appliquer ces modifications aux véhicules livrés ou en commande et sans augmentation des prix, ni altération de la qualité des dits véhicules»; contenue dans le BON DE COMMANDE CITROEN, abusive et / ou illicite, en a ordonné en conséquence la suppression sous astreinte, et l'a déclarée inopposable aux consommateurs.

Vous pouvez prendre connaissance de l'intégralité de cette décision sur la page d'accueil du site internet exploité par la société AUTOMOBILES CITROEN www.citroen.fr Ce communiqué judiciaire est diffusé pour informer les consommateurs ».

Qui devra intervenir selon les modalités suivantes : dans trois quotidiens nationaux, au choix de ~~UFC QUE CHOISIR~~, aux frais de la société ~~CITROEN~~ et dans la limite de 5 000 euros par insertion ainsi que par la mise en ligne du dit communiqué sur la page d'accueil du site Internet de la société ~~CITROEN~~, ce, sous astreinte provisoire de 150 euros par jour de retard, passé un délai de 30 jours à compter de la signification de la présente décision, cette mise en ligne qui devra être maintenue durant trois mois sera précédée du titre « COMMUNIQUE JUDICIAIRE » ;

-Déboute l'~~UFC QUE CHOISIR~~ du surplus de ses demandes ;

-Condamne la société ~~CITROEN~~ à payer à l'association de consommateurs UFC Que Choisir la somme de 10 000 euros en application de l'article 700 du code de procédure civile ;

-Condamne la société ~~CITROEN~~ aux entiers dépens de première instance et d'appel qui seront recouvrés conformément aux dispositions de l'article 699 du code de procédure civile.

LE GREFFIER

LE PRÉSIDENT