

**PREMIERE CHAMBRE
CIVILE**

AU FOND

AJ DECISION DU

TRIBUNAL DE GRANDE INSTANCE DE BORDEAUX

PREMIERE CHAMBRE CIVILE

JUGEMENT DU 11 MARS 2008

COPIE

COMPOSITION DU TRIBUNAL

Lors des débats et du délibéré

**Madame Dominique RECEVEUR, Vice-Président,
Madame Catherine GARCZYNSKI, Vice-Président,
Madame Sylvie de FRAMOND, Juge,**

N° RG

3703/2006

Greffier : **Madame BOUILLON,**

AFFAIRE :

DEBATS :

A l'audience publique du **29 JANVIER 2008**
sur rapport de Madame RECEVEUR

U

c/

JUGEMENT

contradictoire,
premier ressort,
prononcé par mise à disposition au greffe,

SA C

DEMANDEUR :

L'U

, dont le siège est sis à
PARIS, agissant poursuites et diligences de son représentant légal
domicilié audit siège.

AYANT POUR CONSEIL : Maître ZABALZA, Avocat à la Cour de
BORDEAUX, postulant, et la SCP BRASSEUR, Avocats à la Cour
de BORDEAUX.

Grosses le



DEFENDEUR :

La S.A. C , dont le siège social est sis à 33000
BORDEAUX, prise en la personne de son représentant légal domicilié audit siège.

AYANT POUR CONSEIL : la SELARL BIAIS, Avocats à la Cour de BORDEAUX.

====*==*==*

A circular stamp from the Cour de Bordeaux, featuring a central emblem and text around the perimeter. Overlaid on the bottom portion of the stamp is a handwritten signature in black ink.

Par acte du 15 mars 2006, l'Association U
a fait assigner la Société C S.A.
devant le Tribunal de Grande Instance de BORDEAUX au visa des articles L 421-1 et suivants,
et L 132-1 du Code de la Consommation, afin de voir déclarer illicites ou abusives un certain
nombre de clauses contenues dans les conditions générales de vente de cette Société de vente en
ligne.

Dans ses dernières conclusions du 17 avril 2007, l'U
demande au Tribunal de dire illicites ou abusives les clauses suivantes du contrat litigieux

- 1) celle qui après commande et paiement de celle-ci... prévoit que l'offre n'est valable que dans la limite des stocks disponibles (art. 2 § 1 - versions 2006 et 2007),
- 2) celle qui prévoit qu'à défaut de livraison, le remboursement s'effectuera sous forme de bon d'achat (art. 2 § 2 - 2 versions),
- 3) celle qui transfère les risques liés à la livraison au consommateur (art. 6.1 - version 2006, et article 6.3 et 6.5 version 2007),
- 4) celle qui induit que le délai de livraison n'est pas ferme (art. 6.2 et 6.3, version 2006, reprise article 6.4 et 6.5 version 2007),
- 5) celle qui limite le droit d'annulation de la commande à défaut de livraison (art. 6.2 § 4 - version 2006, et article 6.4, version 2007),
- 6) celle qui oblige le consommateur à suivre les règles relatives au transport, en cas de livraison défectueuse (art. 6.3, version 2006, et article 8.3 § 6, version 2007),
- 7) celle qui prévoit que le droit de retour est conditionné par une autorisation du service client (art. 6.3, art. 8 2^{ème} §, art. 9.1 et art. 9.3, version 2006, et article 9.1 § 1^{er}, version 2007),
- 8) celle qui limite le droit de retour à un délai de 15 jours (art. 6.3 et art. 9.1, version 2006, et article 9.1 § 2, version 2007),
- 9) celle qui assimile à la force majeure des situations qui n'en ont pas les caractères (art. 7 § 1^{er}, version 2006 et 2007),
- 10) celle qui exonère le professionnel de son obligation de livraison après 6 mois (art. 7 in fine, version 2006),
- 11) celle qui interdit le droit de rétractation si l'emballage est endommagé (art. 8 § 2, version 2006, article 9.3 § 2, version 2007),

- 12) celle qui autorise la déduction des frais d'enlèvement sur le remboursement du consommateur (art. 8 § 3, version 2006, et article 9.3 in fine, version 2007),



13) celle qui prévoit des exceptions non prévues par la loi sur certains produits au droit de retour du consommateur (art. 8, version 2006, et article 9.3 § 4, version 2007),

14) celle qui interdit la preuve du retour, en l'absence de colissimo suivi (art. 9.1 in fine, version 2006, et article 9.1 § 2, version 2007),

15) celle qui allonge le délai légal de remboursement en cas de rétractation (art. 9.2, version 2006), ou fait courir le délai de remboursement de "l'acceptation" du retour (art. 9.2 § 4, version 2007),

16) celle qui impose une expertise préalable à toute réclamation pour vice caché (art. 10.1 version 2007).

Elle demande au Tribunal d'ordonner à la Société C de supprimer de ses conditions générales de vente l'ensemble de ces clauses, sous astreinte, d'en interdire l'usage à l'avenir, et d'interdire à la Société C de présélectionner d'office des commandes complémentaires à la commande passée par un consommateur, également sous astreinte.

Elle sollicite l'indemnisation du préjudice collectif subi à hauteur de 100.000 Euros, la publication d'un extrait du jugement contenant la liste des clauses jugées irrégulières dans trois quotidiens nationaux, ainsi qu'en tête de la page d'accueil du "portail" de la défenderesse pendant un mois.

Elle réclame enfin l'exécution provisoire de la décision à intervenir et une somme de 3.500 Euros sur le fondement de l'article 700 du Nouveau Code de Procédure Civile.

Dans ses dernières conclusions du 22 octobre 2007, la Société C conclut principalement au débouté, demandant au Tribunal de constater que ses conditions générales de vente sont conformes aux dispositions du Code de la Consommation, et ne comportent ni clause illicite, ni clause abusive.

A titre subsidiaire, elle sollicite le rejet des demandes au motif que les clauses des conditions générales de vente n'ont causé aucun préjudice à U

A titre infiniment subsidiaire, elle conclut à la réduction des dommages-intérêts et au débouté de la demande tendant à la publication d'extraits du jugement à intervenir.

En toute hypothèse, elle sollicite la condamnation d'U au paiement de la somme de 3.000 Euros au titre de l'article 700 du Nouveau Code de Procédure Civile.



MOTIFS DE LA DECISION :

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

Il est de jurisprudence que sont abusives les clauses qui laissent croire au consommateur qu'il a plus d'obligations ou moins de droits que ceux auxquels il peut prétendre, le consommateur étant présumé ignorer les droits qu'il tient de la loi ou du règlement.

La Société C' est une Société de vente à distance utilisant le réseau Internet, de sorte que lui sont applicables les articles L 121-16 et suivants du Code de la Consommation, d'ordre public.

Il convient d'examiner, au regard de ces règles, les clauses litigieuses.

1°) L'article 2 § 1

Il indique que les offres de produits "*sont valables tant qu'elles sont visibles sur le site, dans la limite des stocks disponibles*".

L'U. soutient qu'une telle disposition est illicite puisque le professionnel ne peut offrir à la vente que des produits disponibles, de sorte qu'en cas de fin de stock, il lui revient de retirer de son site les offres correspondantes, et que dès l'acceptation de l'offre, la vente est formée. Elle estime que la clause emporte un déséquilibre puisque le consommateur qui a payé ne sera avisé que postérieurement, tandis que le professionnel profitera des fruits du paiement opéré.

La Société C' répond que la vente n'est formée qu'au moment de la validation de la commande, et que c'est à ce moment qu'est indiquée la disponibilité du produit. Elle relève qu'il existe toujours un risque de différence entre le stock disponible au moment de la passation d'une commande et le stock physique existant dans les entrepôts, compte tenu des modalités de traitement des réservations et des paiements, et que toutes les Sociétés de vente par correspondance sont confrontées à ce type de problème.

*==**==*

Dans les ventes à distance, il est acquis qu'il existe des délais nécessaires à l'enregistrement d'une commande et d'un paiement, et que pendant ce délai, en cas de fin de stock, un produit peut devenir indisponible.

L'article L 121-20-3 du Code de la Consommation impose alors au fournisseur d'en informer le consommateur qui doit être remboursé sans délai et au plus tard dans les 30 jours du paiement des sommes qu'il a versées.



La seule mention de ce que les offres de produits sont valables dans la limite des stocks disponibles n'est pas illicite ou abusive, dès lors que les prescriptions de ce texte sont par ailleurs respectées.

2') L'article 2 § 2 :

Il stipule :

"A réception de votre commande, nous vérifions la disponibilité du (ou des) produit commandé. En cas d'indisponibilité, nous nous engageons dans les 30 jours à compter de la validation de la commande, soit à vous livrer le produit commandé, soit à vous proposer un produit similaire à un prix similaire, soit à vous le rembourser par chèque si le montant du produit est supérieur à 500 Euros, ou sous forme de bon d'achat si le montant du produit est inférieur à 500 Euros. Dans le cas de l'émission d'un bon d'achat, vous pouvez sur simple demande auprès de notre service client demander l'annulation de celui-ci et son remboursement par chèque, directement sur votre espace client personnalisé accessible sur le site, par téléphone ou par simple courrier..."

U soutient que le remboursement automatique sous forme de bon d'achat si le montant du produit est inférieur à 500 Euros est illicite, dans la mesure où le consommateur doit être remboursé sans délai, et où le remboursement est conditionné en l'espèce par une démarche supplémentaire.

La Société C répond qu'elle respecte les dispositions légales en laissant au consommateur toute latitude pour choisir un produit de remplacement par l'octroi d'un bon d'achat ou le remboursement par chèque.

*==**

En application de l'article L. 121-20-3 du Code de la Consommation, en cas de défaut d'exécution du contrat par un fournisseur résultant de l'indisponibilité du produit, le principe est celui du remboursement sans délai et au plus tard dans les 30 jours du paiement. Toutefois, si la possibilité en a été prévue préalablement à la conclusion du contrat ou dans le contrat, le fournisseur pour fournir un bien ou un service d'une qualité et d'un prix équivalent, le consommateur étant informé de cette possibilité de manière claire et compréhensible.

La clause critiquée est conforme à ces prescriptions puisqu'elle ne comporte aucune obligation pour le consommateur d'accepter le produit similaire ou le bon d'achat proposé. Le fait de demander le remboursement par chèque sur l'espace client personnalisé, par téléphone ou par courrier, ne peut être considéré comme créant un déséquilibre significatif au préjudice du consommateur, compte tenu de la simplicité de la formalité.



3*) Les articles 6.3 et 6.5 :

Ces articles contiennent la stipulation suivante, relative aux modalités de livraison des colis de plus de 30 kg :

“La livraison s’effectue à la porte palière, avec votre aide si nécessaire, sauf pour les personnes ayant contracté la livraison service plus. Nous vous rappelons que la livraison classique n’inclut pas la livraison du colis chez le client. Votre colis vous sera livré devant chez vous s’il s’agit d’une maison, ou au pied de l’immeuble si vous êtes en appartement. En conséquence, vous devez prévoir la montée de votre colis. Si vous souhaitez que votre colis soit monté directement chez vous, nous vous conseillons d’opter pour la livraison service plus”.

U considère que la clause litigieuse est illicite ou abusive au regard de l’obligation de délivrance dont est tenu le vendeur et de l’article R 132-1 du Code de la Consommation qui interdit toute clause ayant pour objet de supprimer ou de réduire le droit à réparation du consommateur en cas de manquement par le professionnel à l’une ou l’autre de ses obligations, ce qui est le cas d’une non livraison.

La Société C répond que la notion de délivrance se définit comme la mise à la disposition de l’acheteur de la chose vendue, ce qui est le cas lorsque la marchandise lui est livrée sur le pas de sa porte. Elle ajoute que ces modalités de livraison sont librement choisies par le consommateur qui en est parfaitement informé dès sa commande.

====*

C. En procédant à la livraison du produit au domicile du consommateur, la Société respecte l’obligation de délivrance imposée au vendeur. Il faut observer qu’elle propose un service complémentaire, “la livraison service plus”, et que le consommateur doit pouvoir garder le choix de bénéficier d’un moindre coût s’il est à même de procéder lui même à la manutention.

Il n’y a pas lieu de supprimer cette clause dans la mesure où elle n’a pas pour effet de priver le consommateur d’un choix dans les modalités de livraison.

4*) Les articles 6.4 et 6.5 :

Ces dispositions sont relatives aux délais de livraison et mentionnent que les délais indiqués sont “des délais moyens”.

U fait valoir que l’article L 114-1 du Code de la Consommation, d’ordre public, dispose que le professionnel doit indiquer la date limite à laquelle il s’engage à livrer le bien, ce qui interdit tout délai approximatif ou indicatif.



La Société C réplique que l'article 6.5 des conditions générales de vente ne vise à aucun moment des délais indicatifs et qu'en tout état de cause, le Code Civil laisse aux parties toute liberté pour fixer la date de livraison. Elle ajoute qu'elle ne peut s'engager que sur les délais d'expédition, et non sur les délais de livraison dans la mesure où elle confie cette prestation à un tiers. Elle ajoute qu'en cas de dépassement du délai d'expédition, la commande peut être annulée et le produit remboursé.

*==**

L'article L 114-1 du Code de la Consommation dispose :

"Dans tout contrat ayant pour objet la vente d'un bien meuble ou la fourniture d'une prestation de service à un consommateur, le professionnel doit, lorsque la livraison du bien ou la fourniture de la prestation n'est pas immédiate et si le prix convenu excède des seuils fixés par voie réglementaire, indiquer la date limite à laquelle il s'engage à livrer le bien ou à exécuter la prestation".

Il résulte de ce texte que la Société C ne peut stipuler que les délais indiqués sont des délais moyens, la clause critiquée ne faisant pas la différenciation selon le prix des produits.

Dans la mesure où elle ne s'engage pas sur une date limite de livraison, il importe peu que le client puisse être remboursé en cas de dépassement du délai, puisque celui-ci n'est pas précisément fixé.

Cette mention doit être supprimée.

5*) L'article 6.4 :

Il prévoit que *"le dépassement du délai d'expédition peut donner lieu à une annulation de la commande, dès lors que la commande n'est pas expédiée de nos entrepôts"*.

U considère que cette disposition est là encore illicite au regard de l'article L 114-1 du Code de la Consommation.

La Société C répond qu'il ne s'agit en aucun cas d'une limitation au droit absolu d'annulation pour inexécution, et que le client peut bien évidemment annuler sa commande si le délai d'expédition est dépassé, mais que dans l'hypothèse où la commande est entre les mains du transporteur, on comprend qu'en pratique, le client reçoive la commande malgré son annulation, la phase de transport étant trop avancée.

*==**



Il résulte de l'article L 114-1 du Code de la Consommation ci-dessus énoncé que la date limite de livraison doit être précisément indiquée. En cas de dépassement de cette date de livraison, il importe peu que la commande soit en cours d'expédition ou non, puisque le consommateur est en droit de se prévaloir d'une inexécution contractuelle.

Cette clause qui permet à la Société C. d'imposer une livraison tardive crée une restriction au droit du consommateur en cas d'exécution défectueuse par le professionnel d'une obligation contractuelle.

Elle est abusive et doit être supprimée.

6*) L'article 8.3 § 6 :

L'article 8.3 relatif au retour de produits sous le motif "refusé" rappelle que le consommateur doit indiquer sur le bon de livraison tous les dommages constatés et comporte la mention suivante : "*Vous devez également confirmer par courrier recommandé ces réserves au transporteur au plus tard dans les 48 heures ouvrables suivant la réception du ou des articles, et transmettre une copie de ce courrier à C. COM..*".

U. estime qu'une telle disposition est illicite puisque le vendeur est responsable de plein droit de la livraison, qu'il conserve la charge des risques du transport, et que le consommateur ne peut se voir imposer de respecter les dispositions relatives à la réglementation du transport.

La Société C. répond que seul le consommateur est capable de vérifier la conformité ou non de la marchandise livrée et son éventuelle détérioration au cours du transport, et que les mentions critiquées ont pour objet de lui permettre de prendre toute mesure utile, sans qu'aucun déséquilibre ne puisse être relevé, dans la mesure où il n'est nul part indiqué que la réclamation du client ne sera pas prise en compte s'il ne respecte pas ces dispositions. Elle relève qu'en l'absence de mention sur le bon de livraison, celle-ci est réputée parfaite et acceptée sans qu'il soit possible pour le consommateur de faire état d'une quelconque anomalie, de sorte que cette mention est destinée à préserver ses droits.

•••••

La clause n'est pas contestée en ce qu'elle précise qu'en cas d'avarie constatée, le client doit formuler des réserves sur le bon de livraison, mais en ce que ces réserves doivent être confirmées par courrier recommandé au transporteur au plus tard dans les 48 heures ouvrables suivant la réception des articles.

Il appartient effectivement au vendeur d'assumer la charge des risques du transport.



En imposant à l'acquéreur des diligences particulières à accomplir dans un délai très court, la Société C. laisse entendre qu'en cas de non respect de ces obligations, il ne pourra plus se prévaloir de la défectuosité du produit livré.

Cette clause doit être qualifiée d'abusive et supprimée.

7') L'article 9.1 en ses stipulations relatives à la demande de retour :

L'article 9.1 est relatif à la procédure et aux conditions générales de retour et prévoit :

"Dans un objectif d'identification et donc d'un traitement optimal des retours, tout produit nécessitant d'être retourné doit faire l'objet d'une demande de retour auprès de nos services, sous peine d'être refusé. Le délai qui vous est imparti pour prendre contact avec votre service client dépend du motif de retour ; merci de vous reporter au point 9-2 et suivants des CGV. La demande de retour doit être faite auprès de notre service client qui vous délivrera un numéro d'accord de retour avec un code barre à apposer sur votre colis".

U soutient que de telles dispositions sont manifestement illicites puisque dans le cadre du délai de rétractation prévu pour les ventes à distance, le consommateur n'a aucune autorisation à solliciter du fournisseur, son droit étant d'ordre public et sans condition, selon les termes de l'article L 121-20-7 du Code de la Consommation. Elle estime que cette exigence est particulièrement illégitime en cas de défectuosité du bien livré.

La Société C réplique que cette clause ne prive pas l'acheteur de son droit de rétractation, mais lui impose seulement une procédure simple, acceptée lors de la commande, et dont le seul but est de permettre un traitement rapide et prompt remboursement. Elle soutient qu'il ne s'agit en aucun cas d'une demande d'autorisation, puisque l'émission du numéro de retour est inconditionnelle et automatique, mais d'une simple procédure d'identification, nécessaire pour le traitement du dossier.

--*-*

L'article L 121-20 du Code de la Consommation applicable aux ventes à distance, d'ordre public, prévoit que le consommateur dispose d'un délai de 7 jours francs pour exercer son droit de rétractation sans avoir à justifier du motif, ni à payer de pénalité, à l'exception, le cas échéant, des frais de retour.

En imposant une demande de retour préalable auprès de ses services, les conditions générales de vente de la Société C. ajoutent une condition qui crée un déséquilibre significatif au préjudice du consommateur. En effet, le retour est de droit et n'a pas à être subordonné à une demande, ni à la réception d'un numéro, le retour pouvant alors dépendre du bon vouloir du vendeur.



La Société C. ne peut valablement prétendre qu'elle ne pourrait identifier à défaut le retour effectué, alors que les moyens techniques actuels de gestion doivent permettre cette identification au vu de la référence du client ou de celle de la commande.

Cette clause doit être qualifiée d'abusive.

8') L'article 9.1 § 2 :

L'article 9.1 § 2 relatif aux procédures et conditions générales de retour stipule :

"Dès réception de l'accord, vous disposez de quinze jours pour nous retourner le produit. Passé ce délai, votre retour sera refusé".

U considère que cette stipulation est contraire aux articles L 211-12 et L 211-7 du Code de la Consommation.

La Société C. ne fait pas d'observation.

*==**==*

L'article L 211-12 du Code de la Consommation dispose que l'action résultant du défaut de conformité se prescrit par deux ans, l'article L 211-7 prévoyant que le défaut est présumé exister au moment de la délivrance lorsqu'il apparaît dans un délai de six mois à partir de celle-ci.

Ces dispositions s'imposent au vendeur et ne peuvent être contractuellement modifiées, de sorte qu'il appartient à la Société C. d'opérer une distinction, en ce qui concerne les conditions de retour, entre celui qui résulte d'une rétractation, et celui qui est opéré dans le cadre d'une défectuosité ou d'une non conformité du produit.

Dans la mesure où elle a un caractère général, cette clause doit être déclarée abusive.

9') L'article 7 § 1 :

Cet article stipule que la Société C. *"ne saurait être tenue pour responsable de l'inexécution du contrat conclu, due à la survenance d'un événement de force majeure, et notamment en cas de grève totale ou partielle des services postaux, de transporteurs, et de catastrophes causées par inondations ou incendies".*

U admet qu'il y ait exonération de responsabilité en cas de force majeure, mais estime qu'une grève ou une catastrophe naturelle peuvent ne pas être imprévisibles ou irrésistibles pour le fournisseur, et que celui-ci ne peut s'exonérer systématiquement de toute responsabilité dans les hypothèses citées.



La Société C. répond que la rédaction de cette clause est conforme à la définition de la force majeure donnée par la Cour de Cassation.

*==**==*

Le cas de force majeure s'entend de la survenance d'un événement extérieur imprévisible et irrésistible qui rend l'exécution de l'obligation impossible.

La jurisprudence vérifie cas par cas les éléments de force majeure invoqués et ni la grève, ni la constatation d'une catastrophe naturelle ne sont considérées comme exonérant systématiquement le prestataire de toute responsabilité.

C'est ainsi qu'une grève des services de la Poste n'est pas un événement imprévisible et irrésistible, dans la mesure où il existe d'autres entreprises assurant le transport de colis.

En énumérant précisément des cas de force majeure l'exonérant de toute responsabilité, la Société C. laisse croire au consommateur qu'aucune contestation n'est possible dans ces hypothèses, ce qui crée un déséquilibre significatif à son détriment.

La clause doit être déclarée abusive en ce qu'elle énumère les cas de force majeure exonérant la Société C. de sa responsabilité pour inexécution du contrat conclu.

10*) L'article 7 des anciennes conditions générale de vente :

Il prévoyait qu'en cas de non livraison d'une commande ou d'une partie de commande, le client avait six mois au maximum pour se manifester, aucune réclamation n'étant acceptée au-delà de ce délai. Cette disposition a été supprimée dans la nouvelle version mise à jour au 28 mars 2007.

Il y a lieu d'en donner acte à la Société C.

Cette clause sera toutefois interdite pour l'avenir, dans la mesure où le professionnel ne peut s'exonérer de son obligation de délivrance à l'expiration d'un délai qu'il a lui-même fixé.

11*) L'article 9.3 § 2 :

Dans le cadre des retours pour rétractation, il est indiqué qu'aucune rétractation "ne sera acceptée si le produit retourné est impropre à sa commercialisation. Par conséquent, le produit devra obligatoirement être retourné en parfait état, dans son emballage d'origine, non ouvert, non descellé, non marqué...".



U. ne conteste que l'obligation de retour dans un emballage d'origine non endommagé, estimant que cette clause interdit en réalité d'ouvrir le paquet, ce qui endommage forcément l'emballage, de sorte qu'aucune vérification n'est possible et que la protection légale est vidée de son sens.

La Société C. réplique que cet article ne vise qu'à éviter que des produits soient endommagés par certains clients indéclicats puis renvoyés sous couvert de l'exercice de ce droit. Elle estime que le produit renvoyé doit être conforme à sa recommercialisation.

====*

La clause est parfaitement valable en ce qu'elle exige que le produit retourné dans le cadre d'un droit de rétractation soit propre à une nouvelle commercialisation. Cependant, le produit ne se confond pas avec son emballage, lequel doit nécessairement être ouvert pour vérification, et peut être à cette occasion endommagé. Cette circonstance ne peut priver le client de sa faculté de retour.

Cette clause devra par conséquent être modifiée en ce qui concerne les caractéristiques que doit présenter l'emballage d'origine.

12*) L'article 9.3 dernier § :

Dans le cadre des retours pour rétractation, il prévoit :

"Les frais de retour en cas de rétractation demeurent à la charge du client. Pour les produits de plus de 30 kg ou très volumineux, nous nous chargerons de l'enlèvement. Ces frais d'un montant forfaitaire de 75 Euros TTC (justificatif sur demande ou remis lors de l'enlèvement) seront déduits de votre remboursement".

U. conteste la possibilité pour le professionnel qui veut se charger de l'enlèvement d'en imputer le coût au consommateur, ne s'agissant pas de frais de retour. Elle considère que la déduction automatique de ces frais emporte un déséquilibre au détriment du consommateur, celui-ci n'ayant aucune possibilité de contrôle sur la facturation, alors qu'il doit pour le moins lui être laissé la possibilité de choisir ce tarif forfaitaire ou de se charger seul du retour en assumant les frais.

La Société C. réplique que cette mesure répond non seulement à une demande des clients, mais permet également d'éviter que ces colis, généralement coûteux, ne soient réexpédiés dans des conditions insolites remettant en question la sécurité du transport.

====*



Aux termes de l'article L 121-20, le droit de rétractation est absolu, et le consommateur n'a ni à justifier de motif, ni à payer de pénalité, à l'exception des frais de retour. La seule obligation du consommateur en vertu de cette disposition est d'acheminer le produit en vue d'une restitution à ses frais. Il ne peut se voir imposer des frais forfaitaires, d'autant que la définition du produit très volumineux n'étant pas précise, ces frais peuvent être imputés à la seule discrétion du fournisseur.

La clause est par conséquent contraire aux dispositions légales en ce qu'elle impose des frais de retour forfaitaires dans les cas définis par la seule Société C après exercice du droit de rétractation.

13*) L'article 9.3 § 4

Dans le cadre de la faculté de rétractation, la Société C exclut "l'ensemble des produits des rayons sous-vêtements (homme et femme, lingerie, chaussettes, piercing et boucles d'oreilles ; ceci par mesure d'hygiène)", ainsi que les produits déstockés.

Pour U, les dispositions légales ne prévoient aucune exception au droit de rétractation du consommateur autres que celles figurant à l'article L 121-20-2 qui ne concerne pas les produits visés par la clause critiquée.

La Société C soutient que cette clause ne contrevient pas aux dispositions légales dans la mesure où par leur nature, les sous-vêtements dont l'emballage a été ouvert ne peuvent faire l'objet d'une recommercialisation.

====*

L'article L 121-20-2 du Code de la Consommation dispose que le droit de rétractation ne peut être exercé pour les produits qui, du fait de leur nature, ne peuvent être réexpédiés ou sont susceptibles de se détériorer ou de se périmer rapidement.

Il apparaît que pour des raisons d'hygiène, les exclusions prévues par la Société C. au titre des sous-vêtements, piercing et boucles d'oreilles doivent être considérées comme licites.

En revanche, aucune exclusion ne peut être édictée au titre des autres produits déstockés, compte tenu du principe général édicté par l'article L 121-20 du droit permettant au consommateur de se rétracter.

14*) L'article 9.1 § 2

Il est contesté par U colissimo suivi

en ce qu'il impose un retour par



La Société C le conteste, indiquant qu'elle ne fait que conseiller l'usage de ce mode de retour qui permet un suivi et des vérifications auprès des services postaux. Elle indique avoir modifié cette clause afin de la rendre plus claire pour le client.

~~*~*

Dans sa dernière rédaction, cette clause précise :

"Nous vous conseillons d'effectuer le retour par colissimo suivi. Dans le cas contraire, si le colis expédié par vos soins, et faisant retour vers nos services, ne nous parvenait pas, vous ne seriez pas en mesure de lancer une enquête auprès des services postaux afin de leur demander de localiser ce dernier. Notez bien que tout colis non expédié par nos soins n'est pas sous notre responsabilité. Seul l'expéditeur du colis est en mesure de lancer une enquête auprès des services postaux".

Il ne résulte de cette clause aucune obligation pour le consommateur, mais une information relative à l'intérêt de l'usage du colissimo suivi en cas de retour du produit. Cette clause n'est pas critiquable.

15*) L'article 9.3 § 6

Il est relatif aux délais de remboursement en cas retour et prévoit, pour le client qui choisi d'être remboursé, l'envoi d'un chèque du montant des produits retournés "dans les quinze jours suivant l'acceptation de votre retour".

U considère que cette disposition n'est pas conforme à l'article L 121-20-1 qui impose que le remboursement intervienne "sans délai", et au plus tard trente jours "suivant la date où le droit est exercé".

La Société C considère que cette clause respecte les dispositions légales, puisque le remboursement n'excède pas trente jours suivant la date où le droit de rétractation est exercé.

~~*~*

Le délai maximum d'un mois pour le remboursement du produit retourné prévu par l'article L 121-20-1 du Code de la Consommation est impératif. Le professionnel peut seulement le réduire. Il importe que toute clause relative à ce délai mentionne expressément la date ultime telle qu'elle résulte des dispositions légales d'ordre public.

Tel n'est pas le cas en l'espèce, et le délai de quinze jours commence à courir à compter d'une date indéterminée constituée par l'acceptation du retour.

Cette clause doit être supprimée.



16') L'article 10.1 :

Il est relatif aux garanties et, en ce qui concerne la garantie des vices cachés, critiqué en ce qu'il impose : *"Une expertise du produit doit être demandée par le client auprès d'un expert mandaté afin que celui-ci certifie le vice caché"*.

U estime que cette clause impose une modalité destinée à dissuader le consommateur d'agir, alors que rien ne justifie qu'une expertise soit automatique puisque la preuve est libre en cette matière.

La Société C. répond qu'elle ne fait que rappeler le principe de droit selon lequel la charge de la preuve en matière de vice caché repose sur celui qui l'invoque, ce rappel ne pouvant constituer une clause illicite ou abusive.

====*

La preuve de l'existence d'un vice caché peut être rapportée par tout moyen. Même si une expertise est en général indispensable, la Société C. ne peut la présenter comme une obligation, et la formule employée laisse entendre qu'à défaut de respect des stipulations de la clause, une demande fondée sur la garantie des vices cachés ne pourrait aboutir.

Cette clause est de nature à dissuader le consommateur de faire valoir ses droits en dehors du cadre imposé par les conditions générales de vente. Elle entraîne par conséquent un déséquilibre excessif au détriment du consommateur.

Elle doit être supprimée, la Société C. ne pouvant que "conseiller" une expertise du produit, et non l'imposer.

17') Les produits annexes :

U reproche à la Société C. d'avoir mis en place un système de commande automatique d'éléments annexes lorsque le consommateur passe une commande. La présélection automatique constitue, selon elle, une vente forcée, d'autant que la méthode est trompeuse, puisque le consommateur peut croire que ce sont des produits conseillés mais non commandés, puisqu'il ne les a pas choisis.

La Société C. rappelle que le consommateur valide sa commande par un acte positif, et donc de manière expresse et non équivoque. Elle soutient que les organismes professionnels ont constaté que cette pratique des produits ajoutés ne relève pas de la vente forcée puisque ces produits peuvent être retirés avant la validation définitive de la commande, et que le consommateur en est informé par une mention claire.

====*



L'article L 122-3 du Code de la Consommation dispose : *"La fourniture de bien ou de service sans commande préalable du consommateur est interdite lorsqu'elle fait l'objet d'une demande de paiement"*.

La présélection par le fournisseur de produits annexes, sans que le consommateur ait manifesté sa volonté de les acheter, contrevient bien aux dispositions de ce texte.

Si l'étape de la validation de la commande peut en effet être l'expression de cette volonté, encore faut-il que l'information relative aux produits annexes présélectionnés ait été clairement affichée. La Société C. , qui affirme que tel est le cas, n'en rapporte pas la preuve, alors qu'elle aurait pu éditer la page d'écran concerné, et qu'un débat aurait pu s'instaurer sur la clarté et la lisibilité de la mention, ainsi que sur la facilité de la manoeuvre de suppression.

Dès lors, il y a lieu de dire que U est fondée à demander l'interdiction des présélections d'office des commandes complémentaires.

◆◆◆◆◆

En réparation de l'atteinte portée à l'intérêt collectif des consommateurs qui se sont vu imposer des conditions générales de vente contenant de nombreuses clauses illicites et abusives, il convient d'allouer à l'Association U la somme de 20.000 €uros à titre de dommages-intérêts.

A titre de réparation complémentaire, il y a lieu d'ordonner la publication du dispositif de la présente décision, en la limitant aux trois journaux cités par la demanderesse, afin de permettre une information générale des consommateurs susceptibles de contracter avec une Société de vente en ligne. Cette mesure sera ordonnée dans les formes précisées au dispositif.

L'exécution provisoire est nécessaire et apparaît compatible avec la nature de l'affaire. Elle sera ordonnée.

En application des dispositions de l'article 700 du Code de Procédure Civile, il y a lieu d'allouer à U la somme de 3.000 €uros.

PAR CES MOTIFS,

Le Tribunal, statuant par mise à disposition au greffe, par jugement contradictoire, en premier ressort,

Dit que sont illicites ou abusives les clauses suivantes figurant aux conditions générales de vente de la Société C. :

- celles des articles 6.4 et 6.5 mentionnant que les délais de livraison indiqués sont des délais moyens,



- celle de l'article 6.4 qui limite le droit d'annulation de la commande à défaut de livraison,
- celle de l'article 8.3 §6 qui impose au consommateur des diligences précises à l'égard du transporteur, en cas de livraison défectueuse,
 - celle de l'article 9.1 qui prévoit que le droit de retour est conditionné par une autorisation du service clients,
 - celle de l'article 9.1 § 2 qui limite le droit de retour à un délai de quinze jours,
 - celle de l'article 7 § 1 qui exonère la société C. de ses obligations en cas de grève des services postaux, de transporteurs et de catastrophes causées par inondations ou incendies,
 - celle, figurant dans les conditions générales de vente jusqu'en mars 2007, qui exonère le professionnel de son obligation de livraison après un délai de six mois,
 - celle de l'article 9.3 § 2 qui restreint le droit de rétractation et de retour si l'emballage d'origine est endommagé,
 - celle de l'article 9.3 in fine qui autorise la déduction de frais d'enlèvement sur le remboursement du consommateur en cas de retour, pour certains produits,
 - celle de l'article 9.3 § 4 qui exclut du droit de rétractation et de retour les produits déstockés,
 - celle des articles 9.2 § 4 et 9.3 § 6 qui fait courir le délai de remboursement de la date d'acceptation du retour,
 - celle de l'article 10.1 qui, au titre de la garantie des vices cachés, impose au consommateur une expertise préalable à toute réclamation.

Ordonne à la Société C. de supprimer de ses conditions générales de vente les clauses ou mentions ci-dessus énumérées, dans le délai d'un mois suivant la signification du présent jugement, sous astreinte de 1.000 €uros (mille €uros) par jour de retard pour toute clause maintenue passé ce délai.

Interdit l'usage de ces clauses à l'avenir.

Interdit à la Société C. de présélectionner d'office des commandes complémentaires à la commande passée par un consommateur, passé le délai d'un mois à compter de la signification du présent jugement, sous astreinte, passé ce délai, de 1.000 €uros (mille €uros) par infraction constatée.

Condamne la Société C. à payer à U la somme de 20.000 €uros (vingt mille €uros) à titre de dommages-intérêts.



Ordonne la publication du présent jugement par extrait contenant la liste des clauses jugées irrégulières dans les journaux LE MONDE, LE FIGARO et LIBERATION, aux frais de la Société C et à concurrence de 10.000 Euros (dix mille Euros) par insertion.

Se réserve la liquidation de l'astreinte.

Ordonne l'exécution provisoire du présent jugement.

Condamne la Société C à payer à U la somme de 3.000 Euros (trois mille Euros) au titre de l'article 700 du Code de Procédure Civile.

Déboute les parties de toutes autres demandes.

Condamne la Société C aux dépens, avec droit pour Maître ZABALZA, Avocat, de recouvrer directement ceux dont il a fait l'avance sans avoir reçu provision.

Le présent jugement a été signé par Madame RECEVEUR, Vice-Président, et par Madame BOUILLON, greffier présent lors du prononcé.

le greffier,



le président,



COPIE CERTIFIÉE CONFORME
A L'ORIGINAL
LE GREFFIER.

