

TRIBUNAL  
DE GRANDE INSTANCE  
DE GRENOBLE

4ème chambre civile

EXTRAIT DES MINUTES DU  
GREFFE DU TRIBUNAL DE  
GRANDE INSTANCE DE  
GRENOBLE - DEPARTEMENT  
DE L'ISERE

N° R.G. : 12/00884

N° JUGEMENT :

FB/BM

TRIBUNAL DE GRANDE INSTANCE DE GRENOBLE

Jugement du 04 Novembre 2013

ENTRE :

DEMANDERESSE

U

dont le siège social est sis  
GRENOBLE

représentée par Maître Christian BRASSEUR de la SCP BRASSEUR  
M'BAREK PAYET, avocats au barreau de GRENOBLE

D'UNE PART

ET :

DEFENDERESSE

Société RESEAU F  
- 84

, dont le siège social est sis

Copie exécutoire  
et copie

délivrées le : 4.11.2013

à :

Maître Christian BRASSEUR  
de la SCP BRASSEUR  
M'BAREK PAYET

représentée par Maître Josette DAUPHIN de la SELARL DAUPHIN ET  
MIHAJLOVIC, avocats au barreau de GRENOBLE

D'AUTRE PART

Maître Josette DAUPHIN de  
la SELARL DAUPHIN ET  
MIHAJLOVIC

## COMPOSITION DU TRIBUNAL : lors des débats et du délibéré

Président : Brigitte PELTIER-DAGAND, Vice-Présidente

Assesseurs : Marie-Pascale BLANCHARD, Vice-Présidente  
Frédéric BLANC, Juge

Assistés lors des débats par Béatrice MATYSIAK, Greffier

## LE TRIBUNAL :

A l'audience publique du 02 Septembre 2013, après avoir entendu Frédéric BLANC, Juge, en son rapport et les avocats en leur plaidoirie, l'affaire a été mise en délibéré, et le prononcé de la décision renvoyé au 04 Novembre 2013, date à laquelle il a été statué en ces termes :

## FAITS, PRÉTENTIONS ET PROCÉDURE :

Par exploit d'huissier en date du 8 février 2012, l'U  
a fait assigner devant le Tribunal de  
Grande Instance de GRENOBLE la société RESEAU F

Dans ses dernières conclusions transmises au greffe le 20 novembre 2012 la requérante entend voir :

-dire recevables et bien fondées ses demandes au regard des articles L 421-1 et suivants, R 411-2 et L 132-1 du code de la consommation et en conséquence,

-dire illicites ou abusives les clauses du contrat qui :

- 1) ne prévoit pas d'inclure à la commande les conditions générales afférentes ni la validation de leur prise de connaissance
- 2) autorise le professionnel à modifier unilatéralement les conditions générales
- 4) permet au professionnel de modifier le contenant commandé
- 6) autorise le professionnel à livrer moins de roses que commandées
- 9) exonère le professionnel en cas de non livraison pour absence du destinataire
- 14) laisse le professionnel apprécier arbitrairement le bien fondé de la réclamation

-constater qu'en cours de procédure la défenderesse a modifié les clauses critiquées dans le sens demandé et d'interdire l'usage de telles clauses à l'avenir :

- 3) permet au professionnel de modifier la composition du bouquet commandé (critiquée également dans sa version modifiée dans le corps des conclusions)

- 5) dispense le professionnel de ses conseils si le bouquet choisi est inadapté à un pays étranger
- 7) dispense le professionnel d'exécuter le contrat au motif d'un défaut ou refus d'un fleuriste exécutant, et/ou interdit toute demande de réparation du préjudice consécutif
- 8) exonère le professionnel de sa responsabilité en cas d'inexécution lors d'une livraison à l'étranger
- 10) dispense le professionnel de respecter l'horaire de livraison prévu
- 11) dispense le professionnel de respecter le délai de 24 heures pour une livraison à l'étranger
- 12) exonère le professionnel pour retard de livraison hors des hypothèses légales de l'article L 121-20-3
- 13) ne laisse que 24 heures pour se plaindre de la qualité du bouquet livré

-ordonner en conséquence à la défenderesse de supprimer de son modèle type les clauses-ci dessus, dans le délai d'un mois de la décision à intervenir et ce, sous astreinte définitive d'un montant de 1200 euros par jour de retard à l'expiration du délai imparti

- interdire l'usage de telles clauses à l'avenir
- condamner la défenderesse à verser à l'U                    à titre de dommages et intérêts
- 30800 euros pour le préjudice collectif
- 5000 euros pour le préjudice associatif
- autoriser l'U                    à publier le jugement par extrait - mentionnant la liste des clauses écartées - au regard de l'article L 421-9 du code de la consommation dans les journaux : LA PROVENCE et LE DAUPHINE LIBERE, et aux frais de la défenderesse à concurrence de 3000 euros par insertion
- ordonner la publication en tête de page d'accueil du site internet ([www.f](http://www.f)                    de la défenderesse, à sa charge et à ses frais, pendant 3 mois de l'extrait sus-visé
- condamner encore la défenderesse à lui verser une indemnité de 3000 euros sur le fondement de l'article 700 du code de procédure civile
- ordonner l'exécution provisoire de la décision à intervenir
- condamner la même aux entiers dépens de l'instance avec distraction au profit de son Avocat.

En réponse, dans ses dernières écritures déposées au greffe le 7 février 2013, la société SA RESEAU F                    entend voir au visa des articles L 132-1, R 132-1, R 132-2 et L 120-21-3 du code de la consommation ainsi que de la recommandation n°07-02 de la Commission des clauses abusives relative aux contrats de vente mobilière conclus par internet :

- dire que les spécificités de son activité doivent être prises en considération pour apprécier la conformité de ses conditions générales de vente au droit de la consommation
- dire que les clauses de ses conditions générales de vente ne contiennent pas de clauses abusives, et ce d'autant plus depuis les modifications apportées à ces conditions postérieurement à l'engagement de la présente procédure
- rejeter l'ensemble des demandes de l'U

-condamner l'U à lui verser une indemnité de procédure de 300 euros ainsi qu'aux dépens  
-dire que dans l'hypothèse où, à défaut de règlement spontané de condamnations prononcées dans le jugement à intervenir, l'exécution forcée devrait être réalisée par l'office d'un huissier, le montant des sommes retenues par l'huissier en application de l'article 10 du décret du 8 mars 2001 portant modification du décret 96/1080 du 12 décembre 1996 sur le tarif des huissiers devra être supporté par le débiteur en sus des frais irrépétibles prévus à l'article 700 CPC.

Pour un exposé complet des moyens et prétentions des parties, il convient en vertu de l'article 455 du code de procédure civile de se référer à leurs dernières écritures.

L'ordonnance de clôture a été rendue le 13 février 2013.

### EXPOSE DES MOTIFS :

#### Sur la recevabilité de l'action de l'U :

Premièrement, l'absence de mise en demeure préalable n'est pas une condition de recevabilité de l'action que les associations de consommateurs retiennent de l'article L 421-6 du code de la consommation.

Deuxièmement, si l'édition d'un nouveau contrat par la défenderesse en cours de procédure rend sans objet la demande de suppression sous astreinte des clauses qui ne figurent plus dans la nouvelle version, il n'en demeure pas moins que l'U est recevable en ses prétentions tendant à voir déclarer illicites ou abusives les clauses du contrat en vigueur au jour de l'assignation, celles du nouveau contrat, ainsi qu'en ses prétentions indemnitaires.

La suppression, par le professionnel qui plus est sans acquiescement dans les conditions des articles 408 et suivants du code de procédure civile, de certaines clauses critiquées par l'association de consommateur ne saurait faire perdre à la requérante son intérêt à agir en déclaration du caractère illicite ou abusif de ces stipulations – le cas échéant pour éviter leur réutilisation à l'avenir – et en fixation de ses préjudices associatif et collectif nécessairement fonction de la déclaration du caractère ou non abusif ou illicite de ces clauses, dont l'analyse se révèle dès lors indispensable par le Tribunal.

#### **Sur le caractère abusif ou illicite des clauses critiquées :**

*1) « le client s'engage à prendre connaissance des conditions générales de vente avant de passer commande. Toute commande implique l'acceptation entière et sans réserve des conditions générales de vente par le client. Le processus de commande est validé par le paiement en ligne du client, après activation du lien de confirmation de commande. Le paiement en ligne vaut acceptation définitive de la commande par le client ». (version initiale)*

*« Les conditions générales de vente sont acceptées par le client préalablement à la passation de toute commande. Le fait de passer commande emporte l'acceptation entière et sans réserve des conditions générales de vente par le client. Le processus de commande est validé par le paiement en ligne du client, après activation du lien de confirmation à commande ». (version modifiée)*

Au visa de l'article R 132-1 du code de la consommation et 1369-4 du code de la consommation interprété à la lumière de la directive 97/7 CE du Parlement européen et du Conseil (CJCE 5 juillet 2012 aff. C - 49-11), il apparaît que tant dans la version initiale que dans la version modifiée du contrat, le consommateur est susceptible de passer commande de manière définitive sans que son attention n'ait été effectivement attirée sur la nécessité de prendre connaissance et d'adhérer préalablement aux conditions générales du contrat réglant pourtant des éléments essentiels de l'accord des parties en ce que celles-ci figurent uniquement dans un lien hypertexte, qui se situe de surcroît dans la version modifiée après l'onglet 'terminer ma commande', pouvant parfaitement échapper à l'attention d'un consommateur moyen.

Ce seul procédé du lien hypertexte ne permet pas au professionnel de considérer qu'il a satisfait à son obligation de fournir au client les conditions générales du contrat et que ce dernier les a effectivement reçues sur un support durable et a ainsi passé commande en y adhérant.

La clause litigieuse est dès lors illicite.

2) « F. [...] se réserve le droit de modifier les conditions générales à tout moment. ».

Il résulte clairement des conditions générales que si F. [...] se réserve le droit de modifier unilatéralement et à tout moment les conditions générales, celles applicables sont celles en vigueur au jour de la commande de sorte que la clause litigieuse n'est pas abusive.

3) « Les photographies des produits floraux présentées sur F. [...] sont une suggestion et ont une valeur indicative, non contractuelle. (...) Les photographies étant une suggestion et n'ayant qu'une valeur indicative, le client est informé et accepte que le produit floral livré pourra être différent de la photographie. Toutefois, F. [...] s'engage à fournir ses meilleurs efforts, au titre d'une obligation de moyens et dans la mesure du possible, pour que le produit floral livré ressemble le plus possible à la photographie du produit floral choisi, en particulier en ce qui concerne la forme, la couleur dominante et les fleurs dominante, et sous réserve de la formule de prix choisie par le client ». (version initiale)

*« Il pourra donc exister des différences par rapport à la photographie d'illustration, y compris, dans le nombre ou la taille des fleurs, mais le produit livré sera de qualité et de valeur équivalente. En cas de différence substantielle, le client en sera informé et il pourra modifier ou annuler sa commande ». (version modifiée)*

Au visa des articles R 132-1 § 3 et L 121-20-3 § 4 du code de consommation, la clause litigieuse est clairement abusive dans sa version initiale en ce qu'elle ne met à la charge du professionnel qu'une obligation de moyens s'agissant de la fourniture du bien commandé et l'autorise à modifier les caractéristiques de manière unilatérale sans information du consommateur ni possibilité d'annuler sa commande.

Il s'ensuit qu'unilatéralement, le professionnel s'autorise ainsi le cas échéant à fournir un bien qui n'est pas équivalent à celui commandé.

La version modifiée du contrat prévoit désormais une information du consommateur en cas de modification des caractéristiques du bien commandé par le professionnel et la possibilité de modifier ou d'annuler la commande.

Toutefois, la clause demeure abusive en ce qu'elle ne prévoit cette information et cette option du consommateur qu'en cas de différence substantielle dont il apparaît à la lecture de la clause qu'une différence dans le nombre ou la taille, sans aucune précision d'ordre de grandeur, n'est pas considérée comme une modification substantielle.

Or, il est certain que le nombre - par exemple pour un anniversaire - de fleurs et dans une certaine mesure, la taille - non pas exacte mais d'un certain ordre de grandeur - peuvent parfaitement constituer pour le consommateur une caractéristique substantielle du bien commandé de sorte que le consommateur doit pouvoir être informé de toute modification dans le nombre et dans l'ordre de grandeur des fleurs et produits floraux.

La clause litigieuse est dès lors abusive tant dans sa version initiale que dans sa version modifiée.

*4) « Le client est informé et accepte que les caractéristiques du contenant figurant sur la photographie ont une valeur indicative et non contractuelle, et que le contenant pourra être remplacé à valeur égale par le fleuriste exécutant, en fonction de ses stocks et disponibilités, sans nécessité d'en informer le client ». (version initiale)*

*« Les compositions florales et les plantes sont livrées dans un contenant (tel que pot, vase, panier...). Le prix indiqué tient compte du contenant. Le contenant pourra être remplacé par le fleuriste exécutant par un contenant équivalent en prix et en qualité (forme, style, apparence générale...) en fonction de ses stocks et disponibilités. En cas de différence substantielle, le client en sera informé et pourra modifier ou annuler sa commande. ». (version modifiée)*

Dans sa version initiale, la clause est contraire à l'article L 121-20-3 § 3 du code de la consommation en ce qu'elle permet au professionnel de modifier unilatéralement le contenant sans information du client par un autre de valeur égale mais n'ayant pas nécessairement des caractéristiques équivalentes.

La clause dans sa version corrigée est en revanche conforme à ces dispositions en ce qu'elle prévoit préalablement dans le contrat la possibilité pour le professionnel de fournir un contenant aux caractéristiques équivalentes à celui commandé, avec la possibilité d'annuler ou de modifier la commande en cas de différence substantielle.

5) « Pour une commande destinée à l'international, le client est informé que le produit floral choisi peut ne pas être adapté au pays choisi et F. ne pourra en être responsable. » (version initiale)

La clause litigieuse est abusive au visa de l'article R 132-1 § 6 du code de la consommation en ce qu'elle prévoit une exonération totale de sa responsabilité par le professionnel.

6) « Le prix d'une rose est déterminé par sa variété, la saison, la grosseur de son bouton et la longueur de sa tige. C'est pourquoi le nombre de roses dans un bouquet ou une composition florale peut varier pour le même prix indiqué ». (version initiale)

« Il est rappelé que dans tous les cas, la confection de chaque création florale dépend des saisons, de la personnalité artistique de chaque fleuriste exécutant, des fleurs et végétaux à sa disposition dont le coût peut varier pour le fleuriste selon la période et la localisation (surtout pour les roses et lors des fêtes à fleurs : St Valentin, Fête des Mères, 1er Mai, Fête des Grand-Mères, Noël, etc...) et du délai entre la passation de commande et la date de livraison choisie. Il pourra exister des différences par rapport à la photographie d'illustration, y compris dans le nombre et la taille des fleurs. En cas de différence substantielle, le client en sera informé et il pourra modifier ou annuler sa commande ». (version modifiée)

La clause litigieuse tant dans sa version initiale que dans sa version modifiée est abusive selon des motifs identiques à ceux développés pour la clause 4).

7) « Le Client est informé et accepte que la commande sera réalisée et livrée au destinataire sous réserve de l'acceptation par un fleuriste exécutant situé dans la zone géographique de livraison. En cas d'impossibilité de livrer ou de refus de livrer par les fleuristes exécutants, F. contactera le client dès que possible pour lui proposer de modifier la commande, notamment en ce qui concerne l'adresse de livraison, le choix du produit floral ou le prix. Si le client ne souhaite pas modifier sa commande, il pourra l'annuler et sera remboursé, mais ne pourra pas obtenir d'indemnité ». (version initiale)

La clause litigieuse prévoyant en cas d'impossibilité ou de refus de livrer par un fleuriste exécutant une exonération de responsabilité, sous forme d'impossibilité de solliciter une indemnité, contraire à l'article L 121-20-3 § 4 et § 5 du code de la consommation doit être déclarée illicite.

8) « Pour les livraisons à l'étranger, le fleuriste exécutant n'est pas adhérent F. ; il est choisi par le partenaire local de F. dans le pays de livraison. Ce partenaire local est responsable de la bonne exécution de la commande ». (version initiale)

selon une motivation similaire à celle développée au point 7), la clause litigieuse est illicite en ce qu'elle implique une exonération de la responsabilité de F. en cas de livraison à l'international en faisant reposer celle-ci uniquement sur le partenaire local.

9) « Le fleuriste exécutant se rendra une fois à l'adresse du destinataire pour effectuer la livraison. En cas d'absence du destinataire, le fleuriste exécutant laissera un avis de passage avec ses coordonnées informant le destinataire que le produit floral peut être retiré en boutique et la livraison sera réputée réalisée. Faute pour le destinataire de se rendre à la boutique du fleuriste exécutant pour y retirer le produit floral, le client ne pourra prétendre aucun remboursement, ni dommages et intérêts. » (version initiale)

« Le fleuriste exécutant pourra, selon les circonstances, téléphoner au destinataire ou lui laisser un message téléphonique pour convenir avec lui du moment de la livraison. Le fleuriste exécutant se rendra une fois à l'adresse du destinataire pour effectuer la livraison. En cas d'absence du destinataire, le fleuriste exécutant laissera un avis de passage avec ses coordonnées informant le destinataire que le produit floral peut être retiré en boutique. Faute pour le destinataire de se rendre à la boutique du fleuriste exécutant pour y retirer le produit floral, le client et le destinataire ne pourront prétendre à aucun remboursement, ni dommages et intérêts. Il en sera de même si le destinataire se rend à la boutique du fleuriste exécutant après dépassement du temps de conservation du produit floral soit 48 heures pour les fleurs fraîches et les végétaux. Toutefois, une seconde livraison pourra être effectuée par le fleuriste, en accord avec le client, le destinataire, le fleuriste et F. ; sous réserve des délais de conservation et à condition que le client règle à F. des frais de livraison forfaitaires supplémentaires. En cas de refus du destinataire de prendre possession du produit floral, la livraison sera réputée réalisée. Le client en sera informé par téléphone ou courrier électronique. Il ne pourra prétendre à aucun remboursement, ni dommages et intérêts à ce titre. » (version modifiée)

Sous réserve des critiques formulées au titre de la clause sur les délais de livraison au 10), plus précisément sur l'obligation pour le professionnel de respecter les plages horaires contractuelles de livraison, la clause litigieuse tant dans sa version initiale que dans sa version corrigée n'est contraire ni à l'article L 121-20-3 § 4 et 5 ni à l'article R 132-1 § 6 et 12 du code de la consommation en ce qu'elle prévoit des modalités pratiques et suffisamment précises de livraison au destinataire avec possibilité de le contacter par téléphone, le passage une fois à son domicile avec la possibilité d'un nouveau passage moyennant un surplus de prix, la délivrance d'un avis de passage permettant au destinataire de retirer le produit en magasin et n'exonère en définitive le professionnel de sa responsabilité qu'en cas de faute du consommateur – par exemple erreur dans les coordonnées du destinataire – ou de fait imprévisible et



insurmontable d'un tiers au contrat consistant en l'occurrence pour le destinataire à ne pas retirer la commande en magasin en cas d'absence lors de livraison après dépôt d'un avis de passage.

La clause n'est dès lors ni illicite ni abusive.

10) « F1 s'engage à traiter la commande dans les meilleurs délais au titre d'une obligation de moyens. La livraison sera effectuée à la date indiquée par le client et, à son choix, le matin (jusqu'à 13 heures), l'après-midi (jusqu'à 19 heures) ou à tout moment de la jour.(....) F. s'engage à faire son possible pour respecter les horaires de livraison suivants. (...) Les jours de fête à fleurs (notamment St Valentin, fête de grands-mères, 1er mai, Fête des mères), F. s'efforcera de répondre à la demande du client en respectant les délais ci-dessus, dans la mesure du possible et au titre d'une obligation de moyens, mais ne garantit pas que la commande sera livrée dans la tranche horaire indiquée par le client ou dans ces délais. Le client accepte que la commande puisse être livrée à tout moment de la journée ou la veille compte tenu du nombre important de commandes à traiter par les fleuristes exécutant les jours de fête à fleurs » (version initiale)

La clause litigieuse, qui ne met à la charge du professionnel, qu'une obligation de moyens s'agissant des délais de livraison contractuels et permet ainsi au professionnel de s'en dispenser est contraire à l'article L 120-20-3 du code de la consommation et doit être déclarée illicite.

11) « délais de livraison pour l'international. Du lundi au vendredi toute commande passée sera livrée dans un délai de 24 à 48 heures ouvrables en fonction du pays du destinataire ». (version initiale)

La clause litigieuse, beaucoup trop générale dans sa formulation, ne permet pas de connaître avec précision les délais de livraison à l'international de sorte qu'elle est contraire à l'article L 121-18 du code de la consommation et doit être déclarée illicite.

12) « F. et le fleuriste exécutant ne peuvent en aucun cas être tenus responsables d'un retard de livraison dû à une cause indépendante de leur volonté, et notamment en cas d'intempérie, catastrophe, grève, force majeure, coordonnées incomplètes ou imprécises du destinataire ou du client, absence du destinataire. » (version initiale)

La clause litigieuse, qui prévoit des cas d'exonération de la responsabilité du professionnel différents de ceux énoncés à l'article L 121-20-3 § 5 du code de la consommation, par exemple une cause indépendante de sa volonté, doit être déclarée illicite.

13) « Toutefois, en cas de réclamation concernant la qualité du produit floral livré, le client doit formuler sa réclamation dans un délai de 24 heures à compter de la livraison du destinataire. F. pourra exiger une

*photo du produit floral livré. Au-delà de ces délais, aucune réclamation pourra être prise en compte par F. » (version initiale)*

S'agissant de la fixation du délai de réclamation, à tout le moins pour constatation matérielle d'un problème de qualité du produit livré, il doit la fois être tenu compte du fait que le client et le destinataire sont différents de sorte qu'un délai suffisant doit leur être laissé pour communiquer sur une éventuelle mauvaise qualité du produit floral mais également du fait que le bien livré est périssable et se dégrade rapidement.

Le délai de 24 heures apparaît trop bref pour permettre raisonnablement au destinataire et au client de s'entretenir sur ce point et à ce dernier, pour se mettre en contact avec le professionnel mais le délai de 72 heures préconisé dans ses écritures par la requérante est en revanche beaucoup trop important, compte tenu de la nature périssable du produit.

Le délai de 48 heures fixé dans la version modifiée permet de concilier ces deux contraintes antagonistes de sorte que la clause dans la version initiale fixant à 24 heures le délai de réclamation sera déclarée abusive.

*14) En cas de réclamation, « Le client ne pourra se faire rembourser qu'après enquête de F. sur le bien fondé de la réclamation et l'accord de F. pour le remboursement. » (version initiale)*  
*« Le client ne pourra se faire rembourser, en tout ou partie, qu'après constatation avérée du défaut par toutes les parties ». (version modifiée)*

Dans sa version initiale, la clause est abusive comme contraire à l'article L 132-1 4° du code de la consommation en ce qu'elle laisse au professionnel le droit de déterminer seul le bien fondé ou non de la réclamation et ainsi de déterminer si la chose livrée est conforme aux caractéristiques convenues.

Dans la version modifiée, semble être organisée une procédure contradictoire, pour le moins peu détaillée puisque le client peut obtenir un remboursement après la constatation du défaut avéré par toutes les parties.

Toutefois, cette formulation, ainsi que la procédure décrite supra sur les obligations pesant sur le consommateur s'agissant de la preuve de l'existence du défaut allégué, est contraire au régime de responsabilité de plein droit instauré par l'article L 121-20-3 § 4 du code de la consommation en matière de vente à distance dont le professionnel ne peut s'exonérer que dans des cas strictement limités et précisés à l'article L 121-20-3 du code de la consommation.

Ce régime implique non pas que le professionnel puisse constater de manière contradictoire avec le consommateur l'existence avérée du défaut, ensuite des démarches mises à la charge du client mais que le professionnel établisse par tout moyen qu'il a exécuté ses obligations (bon de livraison, photographie du bouquet livré...etc...), sauf à démontrer qu'il peut se prévaloir d'une des exceptions prévues par l'article L 121-20-3 § 5 du code de la consommation, qui pourrait être en l'occurrence le fait du consommateur, dénonçant de manière erronée une prétendue mauvaise exécution du contrat.

La clause sera dès lors déclarée illicite dans ses deux versions.

### Sur la demande d'astreinte :

Afin de garantir l'effectivité de l'application de la présente décision, il y a lieu, en application des articles L 131-1 et suivants du code de procédure civiles d'exécutions, d'ordonner la suppression par la société RESEAU F de la totalité des clauses déclarées abusives ou illicites de son contrat par le présent jugement dans un délai de 6 mois à compter de sa notification, et ce, passé ce délai, sous astreinte provisoire de 80 euros par jour de retard pendant une durée de 2 mois.

### Sur les demandes de dommages et intérêts de l'U :

#### *Au titre du préjudice collectif :*

Il résulte de l'interprétation de l'article L 421-6 du code de la consommation qu'une association agréée de défense des consommateurs est en droit de demander devant les juridictions civiles la réparation notamment par l'octroi de dommages et intérêts, de tout préjudice direct ou indirect à l'intérêt collectif des consommateurs.

En l'espèce, le maintien par la société RESEAU F dans son modèle type de contrat de vente de fleurs et compositions florales par internet d'un nombre conséquent de clauses illicites ou abusives a nécessairement causé à la collectivité des consommateurs, au nombre desquels figurent plus particulièrement les clients de cette société, un préjudice collectif certain, eu égard à la nature et à la durée du maintien de ces stipulations.

Il convient de relever qu'alors même qu'elle se prévaut d'une modification de son contrat pour le mettre en conformité avec le droit en cours de procédure, le modèle-type des conditions générales comporte toujours au jour où le Tribunal statue un certain nombre de clauses jugées illicites ou abusives.

En outre, nombre de clauses jugées illicites ou abusives ont également eu pour effet de permettre à la société F, notamment au titre de clauses telles la modification unilatérale des caractéristiques du bien livré ou le non respect possible des délais de livraison, de dégager des gains supplémentaires injustifiés tant à l'égard de ses clients que de ses concurrents.

Enfin, ce préjudice s'apprécie au regard du fait que la société F se prévaut sur son site internet du fait qu'elle dispose d'un réseau de 5700 adhérents fleuristes couvrant l'ensemble du territoire français et qu'elle a réalisé en 2010 un chiffre d'affaires de 15,832 millions d'euros.

Au vu de ces éléments, il convient de condamner la société RESEAU F à payer à l'association U la somme de 8000 euros en réparation du préjudice collectif.

*Au titre du préjudice associatif :*

L'U [redacted] justifie du développement d'une activité importante dans la [redacted] défense des consommateurs en vue de prévenir ou d'obtenir la suppression des clauses abusives ou illicites dans les contrats-types qui leur sont proposés par des professionnels, notamment en matière de vente à distance.

Il convient donc de condamner la société RESEAU [redacted] à lui payer la somme de 2000 euros en réparation de son préjudice associatif.

### **Sur la demande de publication de la décision :**

L'article L 421-9 du code de la consommation autorise la juridiction saisie à ordonner, aux frais de la partie qui succombe, la diffusion par tous moyens appropriés, de l'information au public du jugement rendu.

En l'espèce, eu égard au nombre significatif des clauses déclarées abusives ou illicites contenues dans le contrat type proposé et utilisé par la société RESEAU [redacted] ainsi qu'à celui du nombre de clients/consommateurs susceptibles d'être concernés par cette décision à l'échelon local, il y a lieu d'ordonner la publication par extrait du présent jugement inventariant les clauses écartées dans le DAUPHINE LIBERE. La requérante, qui a un champ d'intervention sur le département de l'Isère n'explique pas la raison pour laquelle il serait nécessaire d'ordonner la publication dans le journal LA PROVENCE, si ce n'est éventuellement à raison du siège social de l'entreprise à AVIGNON.

Toutefois, la publication a, avant tout pour objet, l'information des consommateurs et rien n'indique que la défenderesse, qui a une zone de chalandise nationale, est plus particulièrement implantée dans la région Provence Alpes Côte d'Azur, de sorte qu'il ne sera pas fait droit à la demande de publication dans le journal LA PROVENCE.

Il convient de dire que cette publication aura lieu à l'initiative de l'association U [redacted], aux frais de la défenderesse dans la limite de la somme totale de 2000 euros par publication.

Par ailleurs, le fait que la société F [redacted] exerce une activité de vente en ligne rend particulièrement opportune la publication sur son site internet à ses frais pendant 2 mois sur sa page d'accueil de manière suffisamment visible de la mention selon laquelle « *plusieurs clauses de son contrat type ont été déclarées illicites ou abusives par jugement du Tribunal de Grande Instance de GRENOBLE et qu'il a été ordonné la suppression de celle toujours utilisées dans le modèle proposé au jour du jugement* » avec un lien hypertexte permettant d'accéder à la liste reproduite dans le dispositif des clauses déclarées illicites ou abusives.

### **Sur l'application de l'article 700 du code de procédure civile et les dépens:**

Il n'apparaît pas équitable de laisser à la charge de l'association U [redacted] la charge des frais qu'elle a exposés et non compris dans les dépens.

Il convient en conséquence de condamner la société RESEAU F à payer à l'association la somme de 200 euros en application de l'article 700 du code de procédure civile.

Le surplus des prétentions des parties sur ce fondement sera rejeté.

En application de l'article 696 du nouveau code de procédure civile, la société RESEAU F qui succombe à l'instance, est tenu des entiers dépens de l'instance.

### Sur l'exécution provisoire :

Au vu de l'article 515 du nouveau code de procédure civile, l'infirmité de tout ou partie du présent jugement en cas d'appel permettrait à la société RESEAU F de réintégrer les clauses litigieuses dans son contrat.

En revanche, il existerait une insécurité juridique du fait que des clauses jugées abusives ou illicites continuent à trouver application dans l'attente éventuelle d'une décision de recours.

Il convient en conséquence d'ordonner l'exécution provisoire de la présente décision, à l'exception des mesures de publicité, à savoir les publications par voie de presse et internet, compte tenu de l'atteinte difficilement réparable à l'image et à la réputation de la défenderesse en cas d'infirmité de tout ou partie du jugement en appel.

### PAR CES MOTIFS :

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

DECLARE ILLICITES OU ABUSIVES les clauses suivantes des modèles types de contrat :

*1) « le client s'engage à prendre connaissance des conditions générales de vente avant de passer commande. Toute commande implique l'acceptation entière et sans réserve des conditions générales de vente par le client. Le processus de commande est validé par le paiement en ligne du client, après activation du lien de confirmation de commande. Le paiement en ligne vaut acceptation définitive de la commande par le client ». (version initiale)*

*« Les conditions générales de vente sont acceptées par le client préalablement à la passation de toute commande. Le fait de passer commande emporte l'acceptation entière et sans réserve des conditions générales de vente par le client. Le processus de commande est validé par le paiement en ligne du client, après activation du lien de confirmation de commande ». (version modifiée)*

3) « Les photographies des produits floraux présentées sur sont une suggestion et ont une valeur indicative, non contractuelle. (...) Les photographies étant une suggestion et n'ayant qu'une valeur indicative, le client est informé et accepte que le produit floral livré pourra être différent de la photographie. Toutefois, F. s'engage à fournir ses meilleurs efforts, au titre d'une obligation de moyens et dans la mesure du possible pour que le produit floral livré ressemble le plus possible à la photographie du produit floral choisi, en particulier en ce qui concerne la forme, la couleur dominante et les fleurs dominante, et sous réserve de la formule à prix choisie par le client ». (version initiale)

« Il pourra donc exister des différences par rapport à la photographie d'illustration, y compris, dans le nombre ou la taille des fleurs, mais le produit livré sera de qualité et de valeur équivalente. En cas de différence substantielle, le client en sera informé et il pourra modifier ou annuler sa commande ». (version modifiée)

4) « Le client est informé et accepte que les caractéristiques du contenant figurant sur la photographie ont une valeur indicative et non contractuelle et que le contenant pourra être remplacé à valeur égale par le fleuriste exécutant, en fonction de ses stocks et disponibilités, sans nécessité d'en informer le client ». (version initiale)

5) « Pour une commande destinée à l'international, le client est informé que le produit floral choisi peut ne pas être adapté au pays choisi et F. ne pourra en être responsable. » (version initiale)

6) « Le prix d'une rose est déterminé par sa variété, la saison, la grosseur de son bouton et la longueur de sa tige. C'est pourquoi le nombre de roses dans un bouquet ou une composition florale peut varier pour le même prix indiqué ». (version initiale)

« Il est rappelé que dans tous les cas, la confection de chaque création florale dépend des saisons, de la personnalité artistique de chaque fleuriste exécutant, des fleurs et végétaux à sa disposition dont le coût peut varier pour le fleuriste selon la période et la localisation (surtout pour les roses et lors des fêtes à fleurs : St Valentin, Fête des Mères, 1er Mai, Fête des Grands Mères, Noël, etc...) et du délai entre la passation de commande et la date de livraison choisie. Il pourra exister des différences par rapport à la photographie d'illustration, y compris dans le nombre et la taille des fleurs. En cas de différence substantielle, le client en sera informé et il pourra modifier ou annuler sa commande ». (version modifiée)

7) « Le Client est informé et accepte que la commande sera réalisée et livrée au destinataire sous réserve de l'acceptation par un fleuriste exécutant situé dans la zone géographique de livraison. En cas d'impossibilité de livrer ou de refus de livrer par les fleuristes exécutants, F. contactera le client dès que possible pour lui proposer de modifier la commande, notamment en ce qui concerne l'adresse de livraison, le choix du produit floral ou le prix. Si le client ne souhaite pas modifier sa commande, il pourra l'annuler et sera remboursé, mais ne pourra pas obtenir d'indemnité ». (version initiale)

8) « Pour les livraisons à l'étranger, le fleuriste exécutant n'est pas adhérent F. il est choisi par le partenaire local de F. dans le pays de livraison. Ce partenaire local est responsable de la bonne exécution de la commande ». (version initiale)

10) « F. s'engage à traiter la commande dans les meilleurs délais au titre d'une obligation de moyens. La livraison sera effectuée à la date indiquée par le client et, à son choix, le matin (jusqu'à 13 heures), l'après-midi (jusqu'à 19 heures) ou à tout moment de la jour.(....) F. s'engage à faire son possible pour respecter les horaires de livraisons suivants. (...) Les jours de fête à fleurs (notamment St Valentin, fête des grands-mères, 1er mai, Fête des mères), F. s'efforcera de répondre à la demande du client en respectant les délais ci-dessus, dans la mesure possible et au titre d'une obligation de moyens, mais ne garantit pas que la commande sera livrée dans la tranche horaire indiquée par le client ou dans ces délais. Le client accepte que la commande puisse être livrée à tout moment de la journée ou la veille compte tenu du nombre important de commandes à traiter par les fleuristes exécutant les jours de fête à fleurs. (version initiale)

11) « délais de livraison pour l'international. Du lundi au vendredi toute commande passée sera livrée dans un délai de 24 à 48 heures ouvrables en fonction du pays du destinataire ». (version initiale)

12) « F. et le fleuriste exécutant ne peuvent en aucun cas être tenus responsables d'un retard de livraison dû à une cause indépendante de leur volonté, et notamment en cas d'intempérie, catastrophe, grève, force majeure, coordonnées incomplètes ou imprécises du destinataire ou du client, absence du destinataire. » (version initiale)

13) « Toutefois, en cas de réclamation concernant la qualité du produit floral livré, le client doit formuler sa réclamation dans un délai de 24 heures à compter de la livraison du destinataire. F. pourra exiger une photo du produit floral livré. Au-delà de ces délais, aucune réclamation ne pourra être prise en compte par F. ». (version initiale)

14) En cas de réclamation, « Le client ne pourra se faire rembourser qu'après enquête de F. sur le bien fondé de la réclamation et l'accord de F. pour le remboursement. » (version initiale)  
« Le client ne pourra se faire rembourser, en tout ou partie, qu'après constatation avérée du défaut par toutes les parties ». (version modifiée)

DIT que les clauses du contrat diffusé par la société RESEAU F. jugées abusives ou illicites sont réputées non écrites

ORDONNE la suppression par la société RESEAU F. de la totalité des clauses déclarées abusives ou illicites de son contrat-type par le présent jugement dans un délai de 6 mois à compter de la signification du présent jugement, et ce, passé ce délai, sous astreinte provisoire de 800 euros par jour de retard pendant une durée de 2 mois

CONDAMNE la société RESEAU F. à payer à l'association U la somme de huit mille euros (8000 euros) en réparation du préjudice collectif

CONDAMNE la société RESEAU F à payer à l'U  
la somme de deux mille euros (2000 euros) en réparation de son  
préjudice associatif

ORDONNE la publication dans le journal DAUPHINE LIBERE du présent  
jugement par extrait inventoriant les clauses écartées, à l'initiative de  
l'association U et aux frais de la société RESEAU  
F dans la limite de la somme totale de 2000 euros par  
publication

ORDONNE que la société RESEAU F procède à la  
publication sur son site internet (www. ) à ses frais pendant 2  
mois sur sa page d'accueil de manière suffisamment visible de la mention  
selon laquelle « *plusieurs clauses de son contrat type ont été déclarées  
illicites ou abusives par jugement du Tribunal de Grande Instance de  
GRENOBLE et qu'il a été ordonné la suppression de celle toujours utilisée  
dans le modèle proposé au jour du jugement* » avec un lien hypertexte  
permettant d'accéder à la liste reproduite dans le dispositif des clauses  
déclarées illicites ou abusives.

DEBOUTE l'UFC 38 du surplus de ses prétentions au titre des clauses  
abusives ou illicites et au titre des mesures de publication

CONDAMNE la société RESEAU F à payer à  
l'association U la somme de 2000 euros à titre  
d'indemnité de procédure

REJETTE le surplus des prétentions des parties sur le fondement de l'article  
700 du code de procédure civile

CONDAMNE la société RESEAU F aux entiers dépens  
de l'instance

ACCORDE aux Avocats de la cause le bénéfice des dispositions de l'article  
699 du code de procédure civile

ORDONNE l'exécution provisoire de la décision, à l'exception des mesures  
de publicité par voie de presse et internet

PRONONCÉ publiquement par mise à disposition du jugement au Greffe  
du Tribunal de Grande Instance, les parties en ayant été préalablement  
avisées dans les conditions prévues par l'article 450 du Code de Procédure  
Civile.

Le jugement a été rédigé par Frédéric BLANC.

LA GREFFIÈRE

Béatrice MATYSIAK



LA PRÉSIDENTE

Brigitte PELTIER-DAGAND

