

COMPOSITION DU TRIBUNAL lors des débats

A l'audience publique du 15 Décembre 2014, tenue en application des dispositions de l'article 786 du code de procédure civile, sans opposition des avocats, par Brigitte PELTIER-DAGAND, Vice-Présidente chargée du rapport et Marie-Pascale BLANCHARD, Vice-Présidente, assistées de Béatrice MATYSIAK, Greffier, l'affaire a été mise en délibéré, après audition des avocats en leur plaidoirie.

Le prononcé de la décision a été renvoyé au 2 Mars 2015 puis prorogé au 27 Avril 2015.

COMPOSITION DU TRIBUNAL lors du délibéré

Après compte rendu par le magistrat rapporteur, le Tribunal composé de :

Brigitte PELTIER-DAGAND, Vice-Présidente
Marie-Pascale BLANCHARD, Vice-Présidente
Denys COMTE BELLOT, Juge.

Assistés lors du rendu par Béatrice MATYSIAK, Greffier

a statué en ces termes :

FAITS ET PROCÉDURE :

Par assignation du 20 septembre 2012, l'association de ~~l'Union Régionale de la~~
~~Commissariat au Qu. St-Jacques de l'Isère (CQU)~~ a fait citer la SA ~~SAE~~
et la SA ~~Europ Assistance~~ devant le tribunal de grande instance de Grenoble.

Dans ses dernières conclusions, notifiées par RPVA, le 25 octobre 2013, l'~~Union~~ demande au tribunal de :

- dire illicites ou abusives les 33 clauses suivantes :

1. celle relative à la désignation des matériels et options figurant au recto des versions 11 - 2010 (contrat de location de matériel) et 07 - 2013
2. celle relative à la durée du contrat figurant au recto et à l'article 2 version 11 - 2010
3. celle relative au paiement par prélèvement figurant au recto et à l'article 3 version 11 - 2010 et à l'article 5 version 07 - 2013
4. celle relative à la restitution du matériel figurant à l'article 2 in fine version 11 - 2010
5. celle relative aux conditions financières figurant à l'article 3 version 11 - 2010
6. celle relative aux prestations annexes figurant à l'article 5 version 11 - 2010 et à l'article 5 alinéa 3 version 07 - 2013
7. celle relative au bon fonctionnement du matériel figurant à l'article 6 version 11 - 2010
8. celle relative à la renonciation par le locataire à tout recours contre le loueur article 6 version 11 - 2010
9. celle relative à l'impossibilité de différer un règlement en cas de vice caché ou de défaut de fonctionnement du matériel figurant à l'article 6 version 11 - 2010

10. celle relative aux conditions d'utilisation du matériel figurant à l'article 7 version 11 - 2010
 11. celle relative à la responsabilité du locataire figurant à l'article 7 version 11 - 2010 et à l'article 3 - 2 alinéa 2 version 07 - 2013
 12. celle relative à la modification du réseau téléphonique du locataire figurant à l'article 8 version 11 - 2010
 13. celle relative à la modification du réseau téléphonique du locataire figurant à l'article 8 in fine version 11 - 2010
 - 14 et 15. celles figurant à l'article 9 version 11 - 2010
 16. celle relative à la responsabilité du locataire figurant à l'article 10 version 11 - 2010
 17. celle relative au de résiliation du fait du locataire figurant à l'article 11 version 11 - 2010
 18. celle relative à la résiliation du contrat par le professionnel figurant à l'article 12 version 11 - 2010
 19. celle relative à la résiliation du contrat par le professionnel après mise en demeure, si le locataire a proposé le paiement figurant à l'article 12 version 11 - 2010
 20. celle relative à l'indemnité et aux frais de résiliation figurant à l'article 12 version 11 - 2010
 21. celle relative à une indemnité de résiliation anticipée prévue par l'article 13 version 11 - 2010
 22. celle relative à la cession ou au transfert des droits résultant du contrat par le locataire figurant à l'article 15 version 11 - 2010 et à l'article 6 version 07 - 2013
 23. celle relative à l'obligation de moyen figurant à l'article 11 version 11 - 2010 (convention de télé assistance à domicile) et à l'article 4 - 1 version 07 - 2013
 24. celle relative à la limitation de responsabilité de la société d'assistance figurant à l'article 12 version 11 - 2010 et à l'article 4 - 1 version 07 - 2013
 25. celle renvoyant à un autre contrat pour connaître les prix et conditions de paiement de la prestation article 13 version 11 - 2010
 26. celle relative à la durée de la convention d'assistance figurant à l'article 14 version 11 - 2010
 27. celle relative à l'incessibilité du contrat par le locataire figurant à l'article 17 version 11 - 2010 et à l'article 5 alinéa 4 version 07 - 2013
 28. celle relative à la prescription de toute action découlant du contrat figurant à l'article 19 version 11 - 2010
 29. celle relative à la prise de connaissance des conditions générales et particulières du contrat par le bénéficiaire figurant à l'article 19 version 11 - 2010
 30. celle relative aux déclarations du locataire figurant sur le procès-verbal de livraison et de conformité
 31. celle relative au report de la date de résiliation figurant à l'article 1 - 3 paragraphe 2 version 07 - 2013
 32. celle relative aux tests mensuels de communication avec la centrale figurant à l'article 3 - 'alinéa 3 version 07 - 2013
 33. celle aux termes de laquelle tout mois commencé est du dans son intégralité figurant à l'article 1.3 paragraphe 2 alinéa 2 in fine et à l'article 5 version 07 - 2013
- interdire l'usage de telles clauses à l'avenir
- ordonner aux sociétés défenderesses de supprimer de leur modèle type de contrat proposé aux consommateurs, les clauses numéro 1 - 3 - 6 - 11 - 22 - 23 - 24 - 27 - 30 - 31 - 32 - et 33, dans un délai d'un mois à compter de la décision à intervenir et ce, sous astreinte d'un montant de 1500 € par jour

de retard à l'expiration du délai imparti

- condamner les défenderesses à lui verser des dommages intérêts au titre du préjudice collectif à hauteur de la somme de 46 500 €:
 - . 36 000 € à la charge de la société Océalis
 - . 10 500 € à la charge de la société Europ Assistance
- de les condamner in solidum à lui verser au titre du préjudice associatif, la somme de 5000 €

- l'autoriser en application de l'article L. 421 - 9 du code de la consommation, à publier le jugement par extrait inventoriant les clauses écartées, dans les journaux, le Dauphiné Libéré et les Affiches de Grenoble et ce, aux frais avancés des défenderesses et à concurrence de 1600 € par insertion

- condamner les défenderesses in solidum à lui verser la somme de 3000 € en application de l'article 700 du code de procédure civile
- ordonner l'exécution provisoire
- condamner les sociétés défenderesse aux dépens avec distraction au profit de son avocat.

Dans leurs dernières conclusions, notifiées par RPVA, le 6 février 2014, la SAS ~~_____~~ et la SA ~~Europ Assistance~~ demandent au tribunal de :

- dire la société ~~Europ Assistance~~ hors de cause

S'agissant de la version 11 - 2010,

- dire l'~~_____~~ irrecevable et à tout le moins non fondée en son action
- la débouter de toutes ses demandes

S'agissant de la version 04 - 2013,

- dire l'~~_____~~ irrecevable et à tout le moins non fondée à son action
- la débouter de toutes ses demandes

à titre subsidiaire,

- ramener le quantum des demandes de l'~~_____~~ à de plus justes proportions

en tout état de cause,

- condamner l'~~_____~~ à leur verser la somme de 1000 € en application de l'article 700 du code de procédure civile

- condamner l'~~_____~~ aux dépens avec distraction au profit de leur avocat.

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

L'ordonnance de clôture a été rendue le 12 février 2014.

MOTIFS :

Sur la mise hors de cause de la SA ~~Europ Assistance~~ :

Le contrat de téléassistance tant dans sa version de novembre 2010 que dans celle de juillet 2013 est proposé par la SA ~~_____~~, loueur, distributeur exclusif de la marque ~~_____~~. Il est conclu entre le loueur et le locataire.

Dès lors que la SA ~~Europ Assistance~~ n'est pas partie au contrat et qu'il n'est pas établi qu'elle soit la rédactrice du contrat ainsi que l'affirme l'~~_____~~, elle sera mise hors en cause, l'~~_____~~ ne faisant état d'aucun autre fondement de nature à engager la responsabilité d'Europ Assistance

Sur la recevabilité de l'action de l' [REDACTED] :

Au visa des articles L 121 - 1 et L 421 - 6 du code de la consommation, la requérante n' établit pas qu'à la date de l'assignation soit le 20 septembre 2012, le modèle type dans sa version 11 - 2010 était toujours proposé aux consommateurs des lors que la SAS [REDACTED] indique que cette version a été en vigueur de novembre 2010 à juin 2011 et que le seul contrat produit par l' [REDACTED] et signé par un consommateur est daté du 9 février 2011.

L'action de l' [REDACTED] au titre de la suppression des clauses illicites ou abusives dans la version de 11 - 2010 et de ses demandes en dommages-intérêts accessoires sont en conséquence irrecevables.

En revanche, elle est recevable en ses demandes au titre du nouveau modèle type version de 07 - 2013 produit par la société défenderesse postérieurement à l'acte introductif d'instance.

Sur le caractère abusif ou illicite des clauses critiquées dans la version 07 - 2013 (pièce 3 de la SAS [REDACTED]) :

1. « Les caractéristiques des biens et services proposés figurent dans le dépliant remis au locataire qui reconnaît en avoir reçu un exemplaire » (recto).

Cette clause est illicite au regard de l'article L 121 - 23 - 4 du code de la consommation aux termes duquel en matière de démarchage à domicile, le contrat doit comporter à peine de nullité, la désignation précise de la nature et des caractéristiques des biens offerts, l'article 3 - 1 des conditions générales qui mentionnent simplement, un terminal de téléassistance, une télécommande de déclenchement d'alarme (médaillon ou bracelet) et le cas échéant, des périphériques complémentaires, ne répondant pas à cette obligation de précision.

3. Les modalités de paiement (recto et article 5):

La mensualisation du paiement n'est possible que si le paiement est effectué par prélèvement automatique, le paiement par chèque étant limité au règlement du prix total annuel, ce qui porte atteinte à la liberté de choix du consommateur.

Cette clause est en conséquence abusive.

6. « Les prestations annexes feront l'objet d'une facturation au tarif en vigueur au moment de leur réalisation qui sera indiquée au souscripteur avant facturation, sur demande préalable. L'utilisation d'une prestation vaut acceptation de sa tarification... » (Article 5 alinéa 3).

En application de l'article L 113 - 3 du code de la consommation, tout vendeur de biens ou tout prestataire de services doit informer le consommateur sur les prix. Cette information doit être préalable et n'a pas à être précédée d'une demande préalable du consommateur.

Cette clause est en conséquence illicite.

11. « En cas de détérioration, vol ou perte du matériel, le bénéficiaire devra en informer la SAS [REDACTED] immédiatement et au plus tard dans les 72 heures... L'opérateur lui indiquera alors la marche à suivre afin d'obtenir un nouveau matériel dont le coût sera mis à la charge financière du souscripteur. » (Article 3-2 alinéa 2)

Cette clause n'est pas illicite au regard de l'article R 132 - 1 - 6 du code de la consommation des lors qu'elle vise expressément les cas de détérioration, vol ou perte et ainsi ne tend pas à supprimer ou réduire le droit à réparation

du consommateur en cas de manquement par le professionnel à ses propres obligations, le consommateur pouvant au surplus, notamment, en cas de vol, faire jouer son assurance.

22. « Le souscripteur tout comme le bénéficiaire ne peut céder ou transférer les droits résultant pour lui du présent contrat sans le consentement écrit de l'opérateur... Dans le cas d'une telle cession, le souscripteur demeurera garant solidaire vis-à-vis de l'opérateur de l'exécution par le cessionnaire de toutes les obligations prévues aux présentes. » (Article 6).

Des lors que le professionnel peut transférer les droits résultant du contrat au profit d'une autre société, sans l'accord du locataire, le cessionnaire prélevant les loyers sur son compte, il existe un déséquilibre significatif entre les droits et obligations des parties.

Cette clause est en conséquence abusive.

23. «... les engagements mis à la charge de la SAS [REDACTED] reposent sur une obligation de moyens et non de résultat » (article 4 - 1 alinéa 2)

Cette clause est abusive dès lors qu'elle contribue à vider de son contenu, la prestation de télésurveillance pour laquelle le contrat est conclu, d'autant que la prestation proposée par la SAS OCEALIS a trait à la sécurité notamment des personnes âgées.

24. « Il est expressément convenu entre les parties que la SAS [REDACTED] ne pourra être tenue responsable des dommages ayant pour cause les événements suivants :

- erreur de manipulation, déconnexion du matériel par le bénéficiaire ou un tiers, modification du matériel

- informations erronées ou non mises à jour de la part du bénéficiaire ou du souscripteur

- utilisation non conforme du matériel... » (Article 4 - 1 alinéa 3)

Cette clause qui permet à la SAS [REDACTED] de se décharger de sa responsabilité en dehors de circonstances constitutives d'une cause étrangère, est au regard des articles 1147 et 1148 du Code civil, illicite compte tenu de l'obligation de résultat qui pèse sur elle.

27. « De convention expresse, le souscripteur accepte le transfert des droits et de la propriété des matériels, objet des présentes et de céder les droits résultant des présentes au profit d'une des sociétés ci-après désignées...

Le souscripteur déclare expressément renoncer aux formalités des articles 1690 et suivants du Code civil et sera informé de la cession par tout moyen et notamment par le libellé de la facture ou de l'avis de prélèvement qui sera émis. » (Article 6 alinéas 2 et 4))

Dès lors que le professionnel peut transférer les droits résultants du contrat au profit d'une autre société sans l'accord du locataire alors que le locataire ne peut céder ses droits sans l'accord du professionnel, il existe un déséquilibre significatif entre les droits et obligations des parties, d'autant que le cessionnaire est dispensé de l'application des dispositions de l'article 1690 du Code civil.

Cette clause est en conséquence abusive et illicite au regard de l'article R 132 - 2 - 6 du code de la consommation.

30. « Le locataire reconnaît en avoir pris livraison et déclare (le bien) conforme. Il reconnaît son état de bon fonctionnement et l'accepte sans restriction ni réserve » (procès-verbal de livraison et conformité - recto). Si le consommateur peut après une démonstration du professionnel, vérifier

que le bien fonctionne, en revanche il n'est pas en mesure d'en apprécier la conformité.

Au surplus, la mention de l'acceptation du matériel « sans restriction ni réserve », peut laisser penser au consommateur qu'il ne dispose d'aucune action à l'encontre du professionnel.

Cette clause est illicite au regard de l'article R 132 - 1 - 6 et de l'article R 132 - 2 - 10 du code de la consommation.

31. «... Cette résiliation interviendra dans le délai d'un mois après réception du certificat de décès ou du justificatif... » (Article 1 - 3 paragraphe 2) ; Des lors que la résiliation n'est pas fautive (décès ou force majeure), le délai d'un mois n'est pas justifié.

Cette clause est abusive.

32. « Le bénéficiaire est tenu d'effectuer mensuellement des tests de communication avec la centrale... Les coûts des communications téléphoniques engendrés par ces tests demeureront à la charge du bénéficiaire, sauf à démontrer l'existence d'une défaillance de l'équipement. » (Article 3 - 4 alinéa 3).

Dés lors que la vérification du bon fonctionnement du matériel relève des obligations du professionnel, le fait de faire supporter au consommateur le coût des tests mensuels de vérification est abusif.

Par ailleurs, une telle disposition a pour effet d'exonérer le professionnel de sa responsabilité si les tests n'ont pas été effectués par le consommateur et d'autre part de son obligation d'assurer la maintenance du matériel.

33. «... Tout mois commencé est dû dans son intégralité. » (Article 1 - 3 paragraphe 2 alinéa 2).

Cette clause qui impose au consommateur de payer une prestation qui ne lui est pas fournie, est abusive au regard de l'article R 132 - 1 - 5 du code de la consommation.

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 33 et suivants de la loi numéro 91 - 650 du 9 juillet 1991, d'ordonner la suppression par la SAS [REDACTED] de la totalité des clauses déclarées abusives ou illicites de son contrat par le présent jugement, dans un délai de six mois à compter de la signification du présent jugement et ce, passé ce délai, sous astreinte provisoire de 1000 € par jour de retard pendant une durée de deux mois et lui faire interdiction de les utiliser à l'avenir.

Sur les demandes de dommages-intérêts :

- 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-intérêts, de tout préjudice direct ou indirect à l'intérêt collectif des consommateurs.

Le maintien par la SAS [REDACTED] dans son modèle type de contrat de clauses illicites ou abusives, a nécessairement causé à la collectivité des consommateurs un préjudice eu égard au nombre, à la nature et à la durée du maintien de ces stipulations.

La SAS OCEALIS sera condamnée à payer à l'UFC 38, la somme de 10 000€ en réparation du préjudice collectif.

- Au titre du préjudice associatif :

Au regard de l'activité importante de l' [REDACTED] pour obtenir la suppression des clauses abusives ou illicites dans les contrats type proposés par le professionnel au consommateur, la [REDACTED] sera condamnée à lui payer au titre de son préjudice associatif, la somme de 2 000 €

Sur la 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 de clauses déclarées abusives ou illicites et du nombre de clients\ consommateurs susceptibles d'être concernés par cette décision, il y a lieu d'ordonner la publication par extrait du présent jugement inventoriant les clauses écartées dans les journaux, le Dauphiné Libéré et les Affiches de Grenoble.

Il convient de dire que cette publication aura lieu à l'initiative de l'UFC 38, aux frais de la [REDACTED] dans la limite de la somme totale de 1500 € par publication.

Sur l'article 700 du code de procédure civile :

L'équité commande qu'il soit fait application de l'article 700 du code de procédure civile au profit de l'UFC 38. Une somme de 1500 € lui sera accordée à ce titre.

Sur l'exécution provisoire :

Au visa de l'article 515 du code de procédure civile, il convient d'ordonner l'exécution provisoire de la présente décision, à l'exception des mesures de publicité, à savoir les publications par voie de presse, compte tenu de l'atteinte difficilement réparable à la réputation de la défenderesse en cas d'infirmité de tout ou partie du jugement en appel.

Sur les dépens :

La SAS OCEALIS sera condamnée aux dépens en application de l'article 696 du code de procédure civile.

PAR CES MOTIFS :

Le tribunal statuant par jugement contradictoire, rendu en premier ressort,

MET hors de cause la [REDACTED] Assistance

DIT la [REDACTED] irrecevable en son action engagée au titre de la suppression de clauses abusives ou illicites dans le contrat de téléassistance en sa version 11 - 2010

DIT la [REDACTED] recevable en son action au titre de la suppression de clauses abusives ou illicites dans le contrat de téléassistance en sa version 07 - 2013

DIT illicites ou abusives les clauses suivantes:

1. « Les caractéristiques des biens et services proposés figurent dans le dépliant remis au locataire qui reconnaît en avoir reçu un exemplaire » (recto).
3. « Les modalités de paiement (recto et article 5) dès lors que la mensualisation du paiement n'est possible que si le paiement est effectué par prélèvement automatique.»
6. « Les prestations annexes feront l'objet d'une facturation au tarif en vigueur au moment de leur réalisation qui sera indiquée au souscripteur avant facturation, sur demande préalable. L'utilisation d'une prestation vaut acceptation de sa tarification... » (Article 5 alinéa 3).»
22. « Le souscripteur tout comme le bénéficiaire ne peut céder ou transférer les droits résultant pour lui du présent contrat sans le consentement écrit de l'opérateur... Dans le cas d'une telle cession, le souscripteur demeurera garant solidaire vis-à-vis de l'opérateur de l'exécution par cessionnaire de toutes les obligations prévues aux présentes. » (Article 6).
23. «... les engagements mis à la charge de la ~~SARL CENELIS~~ reposent sur une obligation de moyens et non de résultat » (article 4 - 1 alinéa 2)
24. « Il est expressément convenu entre les parties que la ~~SARL CENELIS~~ ne pourra être tenue responsable des dommages ayant pour cause les événements suivants :... »(Article 4 - 1 alinéa 3)
27. « De convention expresse, le souscripteur accepte le transfert des droits et de la propriété des matériels, objet des présentes et de céder les droits résultant des présentes au profit d'une des sociétés ci-après désignées... Le souscripteur déclare expressément renoncer aux formalités des articles 1690 et suivants du Code civil et sera informé de la cession par tout moyen et notamment par le libellé de la facture ou de l'avis de prélèvement qui sera émis. » (Article 6 alinéas 2 et 4))
30. « Le locataire reconnaît en avoir pris livraison et déclare (le bien) conforme. Il reconnaît son état de bon fonctionnement et l'accepte sans restriction ni réserve » (procès-verbal de livraison et conformité - recto).
31. «... Cette résiliation interviendra dans le délai d'un mois après réception du certificat de décès ou du justificatif... » (Article 1 - 3 paragraphe 2) ;
32. « Le bénéficiaire est tenu d'effectuer mensuellement des tests de communication avec la centrale... Les coûts des communications téléphoniques engendrées par ces tests demeureront à la charge du bénéficiaire, sauf à démontrer l'existence d'une défaillance de l'équipement. » (Article 3 - 4 alinéa 3).
33. «... Tout mois commencé est du dans son intégralité. » (Article 1 - 3 paragraphe 2 alinéa 2).

DIT que les clauses du contrat de téléassistance en sa version 07- 2013 diffusé par la ~~SARL CENELIS~~, jugées abusives ou illicites sont réputées non écrites

ORDONNE la suppression par la ~~SARL CENELIS~~ de la totalité des clauses déclarées abusives ou illicites de son contrat type par le présent jugement dans un délai de six mois à compter de la signification du présent jugement et ce, passé ce délai, sous astreinte provisoire de 1000 € par jour de retard pendant une durée de deux mois

CONDAMNE la ~~SARL CENELIS~~ à payer à l'~~U~~, la somme de 10 000 € en réparation du préjudice collectif

CONDAMNE la SAS [REDACTED] à payer à l'[REDACTED], la somme de 2 000 € en réparation de son préjudice associatif

ORDONNE la publication dans les journaux le Dauphiné Libéré et les Affiches de Grenoble, du présent jugement par extrait inventoriant les clauses écartées, à l'initiative de l'[REDACTED] et aux frais de la [REDACTED] dans la limite de la somme totale de 1500 € par publication

DÉBOUTE l'[REDACTED] du surplus de ses prétentions au titre de clauses abusives ou illicites

CONDAMNE la SAS [REDACTED] à payer à l'[REDACTED], la somme de 1500 € en application de l'article 700 du code de procédure civile

CONDAMNE la [REDACTED] aux dépens de l'instance

ACCORDE aux avocats de la cause, qui en ont fait la demande, le bénéfice de l'article 699 du code de procédure civile

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

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 Brigitte PELTIER DAGAND

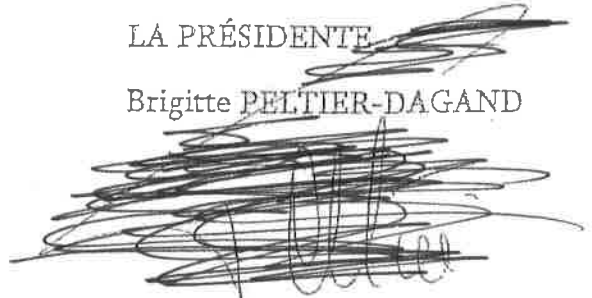
LA GREFFIÈRE

Béatrice MATYSIAK



LA PRÉSIDENTE

Brigitte PELTIER-DAGAND



POUR COPIE CERTIFIÉE CONFORME
Le Greffier en Chef

