

EXTRAIT  
DES MINUTES DU GREFFE  
**DU TRIBUNAL DE GRANDE INSTANCE**

1

SIXIEME CHAMBRE

N° JUGEMENT :

N° RG : 200200219

de la Cour d'Appel de Grenoble

(Département de Grenoble)

RÉPUBLIQUE FRANÇAISE  
**AU NOM DU PEUPLE FRANÇAIS**

NV/CB

**TRIBUNAL DE GRANDE INSTANCE DE GRENOBLE**

JUGEMENT DU 20 MARS 2003

ENTRE :

**DEMANDEUR(S) :**

U

Association Loi de 1901, dont le siège social est situé

prise en la personne de sa Présidente en exercice, Mme  
, domiciliée audit siège,

Représentée par la SCP BRASSEUR & M'BAREK, avocats associés  
inscrits au Barreau de GRENOBLE

**D'UNE PART**

ET :

**DEFENDEUR(S) :**

**SARL B**, à l'Enseigne commerciale M.  
dont le siège social est situé  
représentée par son gérant, M. FAY Philippe, domicilié es-qualité audit  
siège,

Représentée par Maître BENHAMOU Franck, avocat inscrit au Barreau  
de GRENOBLE

**D'AUTRE PART**

## LE TRIBUNAL

A l'audience publique du 13 Février 2003, tenue en application des dispositions de l'article 786 du Nouveau Code de Procédure Civile, sans opposition des avocats, par Madame N. VIGNY, Juge chargé du rapport, assistée de A.M. CHAMBRON, Greffier, l'affaire a été mise en délibéré, après audition des avocats en leur plaidoirie.

Le prononcé de la décision a été renvoyé au 20 Mars 2003.

Et ce jour, après compte rendu par le magistrat rapporteur en son délibéré, le Tribunal composé de :

Ph. GREINER, Vice-Président

N. VIGNY, Juge

B. DEMARCHE, Juge

assistés lors du rendu par C. SEIGLE-BUYAT, Greffier.

a statué en ces termes :

## FAITS, PROCEDURE ET PRETENTIONS DES PARTIES :

Par acte d'huissier du 9 janvier 2002, l'U  
a fait assigner la SARL B. , à l'enseigne commerciale M et demande au Tribunal

- de dire que ses demandes sont recevables et bien fondées sur le fondement des articles L 421-1 et suivants, et R 411-2 du Code de la Consommation, et en conséquence,

- de dire illicites ou abusives les clauses suivantes du contrat d'adhésion proposé par la défenderesse à ses clients :

1/ au recto, sur la prise de connaissance des conditions générales de vente,

2/ au recto, sur le paiement à crédit sans indication du TEG, ni rappel de la remise d'une offre préalable à l'acheteur,

3/ l'article 3 sur la possibilité laissée au professionnel de ne pas effectuer un relevé de mesures sur place,

4/ l'article 3 alinéa 2 sur la possibilité de modifier le devis.

5/ l'article 10 sur le délai de 3 jours seulement pour émettre des réserves,

6/ l'article 13 sur la pose et l'installation,

- d'ordonner en conséquence à la Société B. de supprimer de son contrat l'ensemble des clauses ci-dessus et ce dans le délai d'un mois de la décision à intervenir et sous astreinte définitive de 800 euros par jour de retard à l'expiration du délai imparti,

- d'ordonner la mise en conformité du contrat avec les dispositions de la loi relative au démarchage à domicile, en prévoyant notamment un formulaire détachable pour faciliter l'exercice de la faculté de rétractation et ce sous la même astreinte,

- de condamner la défenderesse à verser à l'U à titre de dommages-intérêts :

pour le préjudice collectif, la somme de 10.000 euros  
pour le préjudice associatif, la somme de 4.000 euros,

- d'ordonner l'exécution provisoire de la décision

- d'ordonner la publication du jugement dans : le Dauphiné Libéré, les Affiches de Grenoble, l'Essentiel, Info, à la charge de la défenderesse et à concurrence de 1.000 euros par insertion,

- de condamner la défenderesse au paiement de 2.000 euros sur le fondement de l'article 700 du Nouveau Code de Procédure Civile.

\*

Au soutien de ses demandes, l'U expose qu'étant agréée par arrêtés préfectoraux réitérés, elle est recevable à agir en sa qualité d'association de défense des consommateurs aux fins de suppression des clause illicites ou abusives figurant dans les contrats proposés par les professionnels et qu'en l'espèce elle a informé la société défenderesse des clauses lui apparaissant illicites ou abusives dans son contrat de cuisiniste sans succès, ce qui motive son action.

La demanderesse fait valoir que chacune des clauses dont elle sollicite la suppression est soit illicite, comme contraire à des dispositions légales, impératives ou d'ordre public, soit abusive, comme créant au détriment du consommateur ou du non professionnel un déséquilibre significatif entre les droits et obligations des parties au contrat.

Elle estime ses demandes complémentaires en dommages-intérêts et publications justifiées par l'attitude du professionnel qui, après plus d'un an de questionnement par l'U utilise un contrat contenant des clauses illicites ou abusives et par la nécessaire information de l'ensemble des consommateurs sur la décision à intervenir.

La Société B. expose qu'elle a une activité exclusive de vente de cuisine de marque M., qu'à la suite de courriers échangés avec l'U., elle lui a adressé le 26 janvier 2001 ses nouvelles conditions générales portant suppression des clauses qui paraissaient abusives, qu'elle a ensuite répondu le 26 octobre 2001 à des critiques qui étaient encore formulées et n'a reçu en réponse à ce courrier que l'assignation.

La Société défenderesse conclut au débouté des demandes en faisant valoir que les clauses critiquées par la demanderesse ne sont ni illicites, ni abusives et subsidiairement elle conclut à la réduction de la demande de dommages-intérêts formée au titre du préjudice collectif.

Elle sollicite paiement de 1.500 euros sur le fondement de l'article 700 du Nouveau Code de Procédure Civile.

### **MOTIFS DE LA DECISION :**

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

L'U. est recevable à agir par application des articles L 421-1 à L 421-7 du Code de la Consommation et de l'article R 411-2 du même code dès lors qu'elle justifie être agréée par arrêtés préfectoraux réitérés, dont le dernier date du 6 décembre 2001, l'agrément étant donné pour une durée de 5 ans.

#### **Sur le fond**

Il n'est pas contestable que les clauses d'un contrat proposé par un professionnel sont illicites si elles sont contraires à des dispositions légales.

Par ailleurs, l'article L 132-1 du Code de la Consommation dispose que dans les contrats conclus entre des professionnels et des 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.

En l'espèce, il convient d'examiner successivement les clauses critiquées du contrat utilisé par la société défenderesse et de rechercher si elles sont contraires aux dispositions légales ou si elles créent au détriment du client un déséquilibre significatif.

#### **1/ Clause d'acceptation des conditions générales de vente**

Une clause au recto du contrat est ainsi libellée : "*Le signataire reconnaît avoir pris connaissance des conditions générales de vente*"

*figurant au verso, des modalités d'application de la pose, et en accepte les termes, sans exception, ni réserve."*

L'U. soutient que cette clause est abusive aux motifs qu'elle présume accepter sans réserve toutes les clauses du contrat, y compris celles qui pourraient être illicites ou abusives, sans que le consommateur ait eu une connaissance effective de toutes les clauses du contrat ; que cette clause a pour objectif de dissuader le consommateur de se plaindre, persuadé que le contrat "fait la loi des parties" et qu'elle crée un déséquilibre entre les parties.

Tout d'abord, il convient d'observer qu'une clause de renvoi aux conditions générales n'est pas illicite et qu'il faut seulement déterminer si elle est abusive.

En l'espèce, la clause est rédigée en caractère gras, juste au dessus de la signature du client, de sorte qu'elle ne peut lui échapper.

Par ailleurs, au verso de l'acte figurent des conditions générales libellées dans une typographie claire et lisible, permettant une prise de connaissance sans difficulté au moment de la signature du contrat. Il n'y a, en outre, qu'un seul document imprimé recto verso, ce qui permet une manipulation simple.

Il ne peut dès lors être considéré que le consommateur, dont l'attention a été attirée par la clause critiquée sur le fait qu'il devait prendre connaissance des conditions générales figurant au verso, n'a pas eu effectivement l'occasion de prendre connaissance desdites conditions avant la conclusion du contrat.

## 2/ Clause relative au paiement à crédit

Au recto du contrat, il est prévu une possibilité de paiement à crédit et à côté de la mention paiement à crédit il est prévu d'inscrire le montant emprunté et le nombre de mensualités.

L'U. conclut que la clause est illicite car il n'est pas prévu d'indication sur le TEG, obligatoire en cas de démarchage à domicile et qu'il n'y a pas de rappel de l'offre préalable de prêt.

La Société défenderesse réplique qu'elle n'effectue jamais de démarchage à domicile sous quelque forme que ce soit de sorte que la clause est licite.

Toutefois la SARL B. , qui prétend ne pas faire de démarchage à domicile a reproduit au verso de son contrat les articles L 121-23 à L 121-25 du Code de la Consommation relatif au démarchage à domicile. Elle ne peut dans ces conditions soutenir qu'elle n'effectue pas de démarchage à domicile, d'autant plus qu'elle admet effectuer des relevés de mesure chez le client pouvant être suivi de

modifications de devis.

Or, par application de l'article L 121-23 6è du Code de la Consommation la mention du TEG est obligatoire. En outre tout paiement à crédit doit rappeler la remise d'une offre préalable, ce qui n'est pas le cas en l'espèce.

Dans ces conditions la clause relative au paiement à crédit sera déclarée illicite.

### 3/ Article 3 des conditions générales :

Cet article indique

*"Pour l'établissement d'un devis définitif, un relevé de mesures sera effectué sur place, sauf accord entre les parties.*

*A ce stade, le devis est susceptible d'être modifié conjointement par les deux parties."*

L'U conclut au caractère abusif des deux alinéas de cet article dès lors que l'article 2 fait état d'un premier devis, dit estimatif, et qu'en conséquence postérieurement, il pourrait y avoir un autre devis ce qui est trompeur puisqu'en réalité le devis initial vaut commande et qu'après il ne peut plus y avoir de devis.

La demanderesse ajoute que le second alinéa prévoyant une possibilité de modification du devis crée un déséquilibre manifeste puisque le consommateur se voit remettre un document sans valeur lorsqu'il signe une commande, qui est ferme selon l'article 8 du contrat, mais qui peut être modifiée du fait de l'absence de vérification des mesures par le professionnel préalablement à la commande.

La Société défenderesse expose qu'elle effectue toujours les métrés avant la commande et que si la prise de métré s'avère impossible, elle refuse la commande de sorte que l'exception prévue au 1er alinéa de l'article 3 ne concerne que 0,5 % des dossiers, lorsque le client indique par écrit les mesures qu'il a prises.

Elle ajoute que dès lors que l'alinéa 2 prévoit une modification de devis conjointement par les parties, l'équilibre est respecté et la clause n'est pas abusive.

Cependant, la défenderesse, qui prétend qu'elle effectue toujours les métrés avant la commande, n'apporte aucune preuve de cette affirmation.

En toute état de cause, elle reconnaît que l'article 3 s'applique pour certains clients, la proportion fut-elle faible.

Or, dès lors que cet article prévoit la possibilité d'établir un devis définitif après devis estimatif sur les indications fournies par le client, puis une modification de devis, il y a ambiguïté puisque le devis initial, dès qu'il est accepté vaut commande et qu'en conséquence postérieurement, il ne peut plus y avoir de devis ; qu'au surplus toute modification pourra entraîner une facturation complémentaire et déterminer un nouveau délai de livraison.

D'autre part, la possibilité laissée au vendeur de ne pas effectuer de mesures sur place dispense le professionnel cuisiniste d'une obligation essentielle et conduit à l'exonérer de sa responsabilité s'il n'a pas effectué les bonnes mesures, ce qui crée un déséquilibre entre les parties.

La possibilité de modification du devis initial crée également un déséquilibre manifeste dès lors d'une part qu'il y a en réalité confusion entre devis et commande et d'autre part que le consommateur s'est vu en réalité remettre lors de la signature d'une commande ferme un document sans réelle valeur qui pourra être revu après une vérification des mètres qui aurait dû être effectuée avant la commande.

Le fait qu'il soit prévu que la modification du devis n'interviendra que "conjointement entre les parties" n'est pas de nature à supprimer le déséquilibre tant il est évident que le consommateur se trouvera contraint d'accepter une modification si son propre relevé s'avère inexact.

L'article 3 dans sa totalité, dès lors qu'il permet de remettre en cause une commande et de la modifier en raison du non respect par le cuisiniste de sa propre obligation d'effectuer lui-même les mesures avant toute commande est abusif et doit être supprimé du contrat.

#### 4/ Article 10 alinéas 2 et 3

L'U. soutient que cette clause, impartissant un délai de trois jours au client pour confirmer par courrier recommandé avec accusé de réception les réserves émises sur le bulletin de livraison est abusive comme créant un déséquilibre dans un contrat de cuisiniste dès lors que le consommateur ne prendra pas le risque de déballer les éléments livrés avant la venue de l'installateur et que c'est souvent lors de la pose que se révèlent les défauts et non conformités.

La défenderesse réplique qu'elle ne fait qu'appliquer l'article 105 du Commerce selon lequel l'action contre le transporteur est éteinte si les réserves pour avarie et perte ne sont pas confirmées dans les trois jours de la livraison et qu'en l'absence d'une telle clause, elle ne pourrait exercer de recours contre le transporteur dans les délais en cas d'avarie.

Elle ajoute qu'elle demeure responsable sans condition de délai des

erreurs de côtes ou de dimensions.

En réalité en l'espèce le délai prévu pour confirmer les réserves est assimilé au délai imparti en matière de contrat de transport auquel seul s'applique l'article 105 du Code de Commerce.

Or, la Société défenderesse ne justifie pas faire appel à un transporteur et si tel était le cas, il conviendrait de le mentionner dans le contrat et d'effectuer une différence entre les règles applicables au transport et celles relatives à la conformité des produits livrés.

En l'état, la clause crée une réelle confusion dans l'esprit du consommateur dès lors qu'elle est de nature à lui laisser croire qu'il s'est contractuellement engagé à ne présenter aucune réclamation au delà du délai prévu alors que la garantie contractuelle ordinaire du vendeur et sa garantie légale pour vice caché peuvent être exercés au delà d'un tel délai. Le déséquilibre créé par la clause est dès lors manifeste.

Le délai de trois jours prévu au contrat est abusif et doit être supprimé

#### 5/ Article 13 :

L'U. reproche à la défenderesse d'opérer une confusion entre les notions de pose et d'installation ce que cette dernière conteste.

L'article 13 est ainsi libellé :

*"On entend par pose, la fixation de tous les éléments de cuisine ou de salle de bains (meubles hauts et bas, plans de travail, ou plans de toilette, corniches, plinthes...) à l'exclusion de tous autres travaux qui constituent des travaux d'installation.*

*Les travaux de pose à effectuer sont énumérés sur le bon de pose établi et annexé au bon de commande.*

*Tous les travaux supplémentaires seront facturés en sus.*

L'article 15 prévoit que *"l'installation commence dans un délai maximum de 8 jours à compter de la livraison des meubles"*.

La comparaison de ces deux articles permet de retenir que le professionnel lui-même confond les notions de pose et d'installation qu'il définit à l'article 13.

En outre, le bon de commande produit par la Société B. , qui est établi lorsque le client veut se faire poser sa cuisine, s'intitule "Bon de commande - Pose et travaux de cuisine" et comporte trois rubriques intitulées :

"1- installation meuble, 2- installation électro-ménager, 3- travaux annexes".

Il est donc fort maladroit de définir comme "travaux d'installation" tous les travaux qui correspondraient à ceux ne figurant pas sur le bon de commande pose et travaux de cuisine qui lui-même fait référence à des "installations". La confusion est manifeste.

Dans ces conditions la clause 13 qui comporte des définitions de nature à créer cette confusion est abusive et doit être supprimée.

#### 6/ Absence de bon de rétractation :

Il n'est pas contesté par la défenderesse que son contrat ne prévoit pas de bon de rétractation, mais elle soutient que celui-ci est inutile dès lors qu'elle n'effectue pas de démarchage à domicile.

Cependant, ainsi qu'il a déjà été indiqué, les articles du Code de la Consommation relatifs au démarchage à domicile sont reproduits sur le contrat ce qui démontre qu'il peut y avoir démarchage.

En tout état de cause, dès lors que ces articles sont reproduits le bon de rétractation détachable dont ils rappellent l'obligation doit être annexé au contrat.

Au surplus il convient de rappeler que dès lors qu'il y a un déplacement du vendeur chez le client pour effectuer les métrés qui doit intervenir avant l'établissement de la commande il peut y avoir accord des parties à domicile, ce qui constitue une vente à domicile.

Il a également été jugé qu'une vente conclue dans un magasin avec un consommateur invité à s'y rendre est assimilé à une vente à domicile.

La défenderesse, sans doute consciente du fait que son contrat peut éventuellement être qualifié de vente à domicile ou démarchage, a correctement mentionné les textes applicables en ce cas.

Elle devra en conséquence mettre son contrat en conformité en y annexant le formulaire détachable prévu à l'article L 121-24 du Code de la Consommation.

#### 7/ Demandes complémentaires :

Il est nécessaire d'assortir d'une astreinte la mise en conformité du contrat.

L'objet de l'U est de défendre l'intérêt collectif des consommateurs et elle est dès lors en droit de solliciter réparation, par l'octroi de dommages-intérêts, de tout préjudice causé à cet intérêt.

Or il y a eu en l'espèce atteinte à l'intérêt collectif dès lors que le contrat litigieux comporte des clauses irrégulières et qu'il est utilisé de manière générale par la défenderesse avec tous les consommateurs qui contractent avec elle.

Au surplus, il est surprenant que depuis la parution des recommandations édictées par la commission des clauses abusives depuis 1982, des professionnels utilisent des contrats comportant des clauses abusives telles que celles relevées en l'espèce.

Le préjudice causé à l'intérêt collectif par la défenderesse qui, eu égard au chiffre d'affaires qu'elle réalise, permettant de penser qu'elle dispose des moyens nécessaires pour s'informer et édicter des contrats contenant des clauses régulières, sera fixé à 4.000 euros.

L'U , qui a effectué un important travail auprès des cuisinistes et s'est trouvé confrontée à la réticence de la Société B. subit en outre un préjudice associatif sur le fondement de l'article 1382 du Code Civil qu'il convient de réparer en lui allouant 500 euros de dommages-intérêts.

Conformément à l'article L 421-9 du Code de la Consommation, et pour assurer l'information de l'ensemble des consommateurs sur la décision, il y a lieu d'ordonner la publication du jugement dans le Dauphiné Libéré et les Affiches de Grenoble à concurrence de 1.000 euros par insertion.

La nature du litige ne justifie pas que soit ordonnée l'exécution provisoire de la décision.

L'équité commande que la défenderesse qui succombe verse à la demanderesse la somme de 800 euros au titre de l'article 700 du Nouveau Code de Procédure Civile.

### **PAR CES MOTIFS**

Le Tribunal, statuant publiquement, contradictoirement et en premier ressort,

**DECLARE** illicite la clause du contrat de la Société B. relative au paiement à crédit en ce qu'elle n'indique ni le TEG ni le rappel de la remise d'une offre préalable à l'acheteur ;

**DECLARE** abusives les clauses suivantes du contrat

article 3 en ses deux alinéas,  
 article 10 en ce qu'il comporte un délai de trois jours seulement pour émettre des réserves,  
 l'article 13 en ce qu'il contient une définition et une distinction confuse entre pose et installation ;

**ORDONNE** en conséquence à la Société B de supprimer de son contrat les clauses ci-dessus dans le délai de deux mois à compter de la signification du présent jugement et passé ce délai sous astreinte provisoire de 100 (cents) euros par jour de retard ;

**ORDONNE** à la Société B de mettre son contrat en conformité avec les dispositions légales relatives au démarchage à domicile en prévoyant un formulaire détachable pour faciliter l'exercice de la faculté de renonciation et ce, sous la même astreinte que ci-dessus ;

**CONDAMNE** la Société B à payer à l'U

la somme de 4.000 (quatre mille) euros en réparation de son préjudice collectif,

la somme de 500 (cinq cents) euros en réparation de son préjudice associatif,

la somme de 800 (huit cents) euros au titre de l'article 700 du Nouveau Code de Procédure Civile ;

**ORDONNE** la publication du jugement dans le Dauphiné Libéré et les Affiches de Grenoble aux frais de la Société B sans que le coût de chaque insertion puisse excéder 1.000 (mille) euros ;

**DIT** n'y avoir lieu à exécution provisoire

**CONDAMNE** la Société B, aux dépens ;

**AUTORISE** la SCP BRASSEUR & Y M'BAREK qui en a fait la demande à percevoir ceux des dépens dont elle a fait l'avance sans recevoir provision.

Le présent jugement a été rédigé par N. VIGNY, Juge, et prononcé par P. GREINER, Président, qui a signé avec C. SEIGLE-BUYAT, Greffier.

LE GREFFIER



C. SEIGLE-BUYAT

LE PRÉSIDENT



Ph. GREINER