

Texte de la décision

ARRÊT No

R. G : 13/ 05251

FGT/ VC

TRIBUNAL DE GRANDE INSTANCE D'AVIGNON

14 novembre 2013 RG : 11/ 02811

X...

C/

EURL RA2P

SAS ATRIHOME SOLUTIONS

COUR D'APPEL DE NÎMES

CHAMBRE CIVILE

1ère Chambre A

ARRÊT DU 16 AVRIL 2015

APPELANTE :

Madame Denise X...

née le 19 Février 1937 à VARREDDES (77910)

...

84220 ROUSSILLON

Représentée par Me Martine BAHEUX de la SELARL BAHEUX, Plaidant/ Postulant, avocat au barreau d'AVIGNON

INTIMÉES :

EURL RA2P

Désistement en date du 18 mars 2014

Domaine de la " Miere "

01360 LOYETTES

SAS ATRIHOME SOLUTIONS Anciennement dénommée CONFOR'M HABITAT, dont le nom commercial est CONFOR'M HABITAT/ CLAIR DE BAIE, au capital de 1 000 000 euros, immatriculée au RCS de Lyon sous le no507 412 070, représentée par ses représentants légaux domiciliés en cette qualité audit siège

18 rue du Pré Faucon

74940 ANNECY LE VIEUX

Représentée par Me Anne HUC de la SELARL VOLFIN ET ASSOCIES, Plaidant/ Postulant, avocat au barreau d'AVIGNON

ORDONNANCE DE CLÔTURE rendue le 04 Décembre 2014

COMPOSITION DE LA COUR LORS DES DÉBATS :

Mme Florence GIORDANA-TREGUIER, Conseiller, a entendu les plaidoiries en application de l'article 786 du code de procédure civile, sans opposition des avocats, et en a rendu compte à la Cour lors de son délibéré.

COMPOSITION DE LA COUR LORS DU DÉLIBÉRÉ :

M. André JACQUOT, Président
Monsieur Philippe SOUBEYRAN, Conseiller
Mme Florence GIORDANA-TREGUIER, Conseiller

GREFFIER :

Madame Vanessa CHRISTIAN, Greffier, lors des débats et du prononcé de la décision

DÉBATS :

à l'audience publique du 18 Décembre 2014, où l'affaire a été mise en délibéré au 26 Février 2015, prorogé à ce jour ;
Les parties ont été avisées que l'arrêt sera prononcé par sa mise à disposition au greffe de la cour d'appel ;

ARRÊT :

Arrêt contradictoire, prononcé et signé par M. André JACQUOT, Président, publiquement, le 16 avril 2015, par mise à disposition au greffe de la Cour

* * *

EXPOSÉ DU LITIGE

Le 15 avril 2010 Mme X... signait un bon de commande avec la SAS Confor'm habitat en vue de la pose de portes-fenêtres pour un montant de 16500 euros ; le même jour elle signait une offre de crédit pour financer ces travaux ;

Suite à une erreur sur l'orthographe de son nom Mme X... signait une nouvelle offre de crédit le 20 avril 2010.

Les 19 et 27 mai 2010 elle remettait successivement à la SAS Confor'm habitat deux chèques d'acompte d'un montant respectif de 5000 et 3000 euros.

Les 28 et 29 juin les fenêtres étaient posées par la société RA2P, sous traitant de la SAS Confor'm habitat et Mme X... signait un procès verbal de fin de chantier.

Le 23 novembre 2010 Mme X... faisait constater par huissier des désordres sur les huisseries et assignait la SAS Confor'm

habitat par exploit du 11 mai 2011 en annulation du contrat de travaux, sans attendre le dépôt du rapport d'expertise sollicité en référé.

Le 19 avril 2012 la SAS Confor'm habitat assignait l'EURL RA2P en intervention forcée ; cette procédure était jointe à l'instance principale par ordonnance du 10 septembre 2012.

Par jugement réputé contradictoire du 14 novembre 2013 le tribunal de grande instance d'Avignon a :

- débouté Mme X... de sa demande d'annulation du contrat de vente et d'installation de fenêtres et portes fenêtres ;
- constaté l'existence de désordres sur les fenêtres et portes fenêtres installées ;
- condamné la SAS Confor'm habitat à payer à Mme X... la somme de 1276, 85 euros en réparation des malfaçons.
- dit que la société RA2P devra relever et garantir la SAS Confor'm habitat de cette condamnation ;
- rejeté la demande de Mme X... en réparation de son préjudice de jouissance ;
- condamné solidairement la SAS Confor'm habitat et l'Eurl RA2P à verser à Mme X... la somme de 2000 euros par application de l'article 700 du code de procédure civile.
- dit n'y avoir lieu à exécution provisoire ;
- condamné solidairement la SAS Confor'm habitat et l'Eurl RA2P aux dépens dont distraction au profit de Maître Volfin en ce compris les frais d'expertise.

Mme X... a relevé appel de ce jugement par déclaration du 21 novembre 2013.

Par ordonnance du 18 mars 2014 le conseiller de la mise en état a constaté le désistement partiel de l'appelante à l'encontre de l'Eurl RA2P

Par conclusions récapitulatives du 2 décembre 2014 Mme X... soutient que :

- son consentement a été vicié par la remise d'une brochure vantant la qualité artisanale de la société et des prestations proposées ;
- qu'il y était fait état de la pose par une société de service spécialisée et performante proche du domicile alors qu'en réalité la pose a été confiée à l'Eurl RA2P distante de 500 km pour une somme de 1000 euros qui est dérisoire pour correspondre à une prestation de qualité ;
- elle a été soumise à un démarchage téléphonique assimilable à un véritable harcèlement ainsi qu'à des manœuvres des commerciaux de la société qui au terme d'une discussion financière destinée à l'amener à contracter, lui ont fait miroiter un prix négocié de 12120 euros non détaillé fenêtre par fenêtre qui n'est pas conforme au montant facturé.,
- le bon de commande d'origine a été biffé, rature ou surchargé ;
- le prix facturé est disproportionné par rapport aux prix pratiquées par les concurrents pour une prestation identique ;
- son fils n'était en aucun cas présent lors de cette négociation mais qu'il était en revanche là lors de la prise des mesures ainsi qu'il en a attesté.

Au regard de l'attitude dolosive de la SAS Confor'm habitat elle sollicite en conséquence l'annulation du contrat et la condamnation de l'intimée à lui rembourser la somme de 16 500 euros outre sa condamnation à lui payer la somme de 3000 euros de dommages intérêts pour préjudice de jouissance.

Subsidiairement, elle soutient que le rapport d'expertise démontre le manquement de la SAS Confor'm habitat à son obligation de délivrance, ce qui est confirmé par un constat d'huissier démontrant que les fenêtres ne sont étanches ni à l'air ni à l'eau et justifiant encore la nullité du contrat outre le paiement de la somme de 14 300 euros en remboursement des fenêtres non conformes à leur destination et de celle de 3000 euros de dommages intérêts en réparation de son préjudice de jouissance.

Encore plus subsidiairement elle demande la condamnation de l'intimée à lui payer la somme de 16500 euros de dommages intérêts pour publicité mensongère au regard de l'article L121-1 du code de la consommation et celle de 3000 euros pour préjudice de jouissance.

Elle sollicite enfin paiement par l'intimée d'une indemnité de 2500 euros au titre de l'article 700 du code de procédure civile et sa condamnation aux dépens

Par conclusions du 6 novembre 2014 la SAS Atrihome Solutions anciennement dénommée Confor'm habitat rétorque que :

- conformément aux dispositions du code de la consommation le bon de commande signé par Mme X..., en présence d'une personne présentée comme son fils, comportait un formulaire de rétractation qui n'a pas été utilisé en l'espèce et qu'au contraire Mme X... a signé, suite à une erreur, un second contrat de crédit, la fiche de métrage, adressé les chèques d'acomptes et signé le procès verbal de fin de chantier sans faire aucune observation ;
- c'est plus de 6 mois après la fin du chantier que Mme X... s'est plainte de malfaçons et l'a assignée sans attendre les conclusions du rapport d'expertise ;
- la preuve de manœuvres frauduleuses n'est pas rapportée par l'appelante, de même que l'existence d'une publicité mensongère, devis ayant été établis avec des produits justifiant différents prix pour des menuiseries non standard ;
- qu'une différence de prix avec un autre fournisseur n'est pas en elle-même constitutive d'un dol, de même que le recours à un sous traitant mentionné aux conditions générales ;
- l'expertise n'a pas remis en cause la qualité des menuiseries et notamment leur étanchéité à l'air et a chiffré le coût de la remise en état à la somme de 1276, 85 euros.

Elle sollicite la condamnation de l'appelante à lui payer une somme de 3000 euros au titre de l'article 700 du code de procédure civile en cause d'appel ainsi qu'aux dépens dont distraction au profit de Me Huc-Beauchamps.

MOTIFS DE LA DÉCISION

En application de l'article 1109 du code civil il n'y a pas de consentement s'il a été donné par erreur ou s'il a été extorqué par violence ou surpris par dol ; en application de l'article 1116 du même code le dol se caractérise par des manœuvres telles que si elles n'avaient pas existé l'autre partie n'aurait pas contracté, il doit être prouvé.

En application de l'article L121-1 du code de la consommation en vigueur à la date de la signature du contrat :

- Une pratique commerciale est trompeuse si elle est commise dans l'une des circonstances suivantes :
 - 1o lorsqu'elle crée une confusion avec un autre bien ou service, une marque, un nom commercial, ou un autre signe distinctif d'un concurrent ;
 - 2o lorsqu'elle repose sur des allégations, indications ou présentations fausses ou de nature à induire en erreur et portant sur l'un ou plusieurs des éléments suivants :
 - a) l'existence, la disponibilité ou la nature du bien ou du service ;
 - b) les caractéristiques essentielles du bien ou du service, à savoir : ses qualités substantielles, sa composition, ses accessoires, son origine, sa quantité, son mode et sa date de fabrication, les conditions de son utilisation et son aptitude à l'usage, ses propriétés et les résultats attendus de son utilisation, ainsi que les résultats et les principales caractéristiques des tests et contrôles effectués sur le bien ou le service ;
 - c) le prix ou le mode de calcul du prix, le caractère promotionnel du prix et les conditions de vente, de paiement et de livraison du bien ou du service ;
 - d) le service après-vente, la nécessité d'un service, d'une pièce détachée, d'un remplacement ou d'une réparation ;
 - e) la portée des engagements de l'annonceur, la nature, le procédé ou le motif de la vente ou de la prestation de services ;
 - f) l'identité, les qualités, les aptitudes et les droits du professionnel ;
 - g) le traitement des réclamations et les droits du consommateur ;
 - 3o lorsque la personne pour le compte de laquelle elle est mise en œuvre n'est pas clairement identifiable.

II.- Une pratique commerciale est également trompeuse si, compte tenu des limites propres au moyen de communication utilisé et des circonstances qui l'entourent, elle omet, dissimule ou fournit de façon inintelligible, ambiguë ou à contretemps une information substantielle ou lorsqu'elle n'indique pas sa véritable intention commerciale dès lors que celle-ci ne ressort pas déjà du contexte.

Dans toute communication commerciale constituant une invitation à l'achat et destinée au consommateur mentionnant le prix et les caractéristiques du bien ou du service proposé, sont considérées comme substantielles les informations suivantes :

1o les caractéristiques principales du bien ou du service ;

2o l'adresse et l'identité du professionnel ;

3o le prix toutes taxes comprises et les frais de livraison à la charge du consommateur, ou leur mode de calcul, s'ils ne peuvent être établis à l'avance ;

4o les modalités de paiement, de livraison, d'exécution et de traitement des réclamations des consommateurs, dès lors qu'elles sont différentes de celles habituellement pratiquées dans le domaine d'activité professionnelle concerné ;

5o l'existence d'un droit de rétractation, si ce dernier est prévu par la loi.

III.- Le I est applicable aux pratiques qui visent les professionnels.

En l'espèce Madame X... ne peut sérieusement prétendre que, dans sa brochure, la SAS Atrihome Solutions ait sciemment menti sur la qualité du produit ou l'existence des prestations proposées dès lorsqu'elle mentionne, entre autres arguments : « la qualité d'un artisan, la fiabilité d'une entreprise nationale » ; « des produits fabriqués dans nos usines ou sélectionnés auprès de grandes marques »
« l'appartenance à un groupe leader sur le marché national »
« conscient de la difficulté à garantir une qualité de prestation constante dans un réseau d'entreprises implantées partout en France proche de ses clients Confor'm habitat a fait le choix d'ouvrir ses propres agences avec des structures techniques rattachées

Ainsi si la qualité du savoir faire et de la prestation sont vantées par référence à un passé artisanal, Mme X... ne pouvait ignorer qu'elle s'adressait à une entreprise d'envergure nationale implantée localement, ainsi que le démontre la domiciliation du " commercial " ayant procédé à la commande à Velleron (84) dans le département de l'acquéreur, et ayant recours à des sous traitants ainsi qu'il ressort de l'article 12 des conditions générales de vente du contrat qu'elle a signées.

En l'état des attestations divergentes du VRP de l'entreprise et du fils de Mme X... la cour n'est pas en mesure d'apprécier si celle ci se trouvait seule ou pas lors de la signature du bon de commande.

En toute hypothèse la preuve d'un harcèlement téléphonique, ou d'une pression en vue d'obtenir un consentement n'est nullement rapportée.

Elle ne peut résulter de la seule production du document intitulé « différentes solutions financières » qui n'a pas valeur contractuelle et retrace simplement une discussion commerciale alors qu'il est constant que Mme X... a signé les documents contractuels (non surchargés contrairement à ce qu'elle prétend) le 15 avril 2010 puis une nouvelle offre du crédit de même montant faisant courir un nouveau délai de rétractation le 20 avril 2010 ; qu'elle a en outre versé deux acomptes les 18 et 25 mai 2010 postérieurement à la vérification de mesure signée de sa main le 22 avril 2010. Cette chronologie permet au contraire de se convaincre de ce que Mme X... a persisté dans sa volonté de souscrire le contrat.

Enfin le devis Sylvestre Matériaux qu'elle produit pour démontrer le caractère exorbitant du prix ne peut servir d'élément de comparaison au regard des différences dans la taille des fenêtres. En l'absence de toute manœuvre dolosive Mme X... ne peut se plaindre de n'avoir pas procédé à une comparaison de prix antérieurement à la souscription du contrat ou pendant le délai de rétractation qui lui était accordé.

Dans ces conditions il n'y a pas lieu de prononcer la nullité du contrat pour dol ou publicité mensongère

Dans son expertise M. Y..., qui s'est rendu sur les lieux à plusieurs reprises, constate que ce n'est pas tant la qualité des menuiseries qui est en cause que leur pose et notamment celle des couvre joints.

Il note que les défauts d'étanchéité à l'air ont d'ores et déjà fait l'objet d'une reprise dans le cadre de l'expertise amiable le 14 février 2011 et qu'un essai dans le cours de sa propre expertise par pistolet à air comprimé n'a pas permis de constater un défaut d'étanchéité.

S'agissant du défaut d'étanchéité à l'eau, il a été constaté sur deux fenêtres sur 15 et doit faire l'objet d'une reprise.

En toute hypothèse M. Y... conclut que ces malfaçons n'empêchent pas le clos de l'immeuble, ce qui exclut l'existence d'un préjudice de jouissance

Les conclusions établies au contradictoire des parties méritent d'être retenues.

Dans ces conditions la nullité pour manquement du vendeur à son obligation de délivrance n'est pas encourue.

En conséquence le jugement doit être confirmé.

Il n'apparaît pas inéquitable, au regard des circonstances de l'espèce, de laisser à chacune des parties la charge des frais non compris dans les dépens engagés en cause d'appel

Les dépens d'appel, distraits au profit de Me Huc-Beauchamps seront mis à la charge de Mme X... qui succombe

PAR CES MOTIFS

LA COUR

Statuant publiquement, contradictoirement, en matière civile et en dernier ressort,

Confirme le jugement déféré en toutes ses dispositions.

Dit n'y avoir lieu à application de l'article 700 du code de procédure civile

Condamne Mme X... aux dépens d'appel distraits au profit de Me Huc-Beauchamps.

Arrêt signé par M. JACQUOT, Président et par Madame CHRISTIAN, Greffier.

LE GREFFIER, LE PRÉSIDENT,