

15 mars 2023

Cour d'appel de Riom

RG n° 21/01129

Chambre Commerciale

Texte de la décision

Entête

COUR D'APPEL

DE RIOM

Troisième chambre civile et commerciale

ARRET N°

DU : 15 Mars 2023

N° RG 21/01129 - N° Portalis DBVU-V-B7F-FTG6

VTD

Arrêt rendu le quinze Mars deux mille vingt trois

Sur APPEL d'une décision rendue le 03 mai 2021 par le Tribunal judiciaire de MOULINS (RG n° 11-20-000138)

COMPOSITION DE LA COUR lors des débats et du délibéré :

Mme Annette DUBLED-VACHERON, Présidente de chambre

Mme Virginie THEUIL-DIF, Conseiller

M. François KHEITMI, Magistrat Honoraire

En présence de : Mme Christine VIAL, Greffier, lors de l'appel des causes et du prononcé

ENTRE :

Mme [L], [P] [D]

[Adresse 3]

[Localité 1]

Représentant : Me Mohamed KHANIFAR, avocat au barreau de CLERMONT-FERRAND

(bénéficie d'une aide juridictionnelle Totale numéro 2021/005705 du 04/06/2021 accordée par le bureau d'aide juridictionnelle de CLERMONT-FERRAND et décision complétive du 10/06/2021)

APPELANTE

ET :

La société FLAUJAC MOULINS

SARL immatriculée au RCS de Moulins sous le n° 843 445 081 00014

[Adresse 2]

[Localité 1]

Représentants : Me Fabienne SERTILLANGE de la SCP TREINS-POULET-VIAN ET ASSOCIÉS, avocats au barreau de CLERMONT-FERRAND (postulant) et Me Fabienne MARTINET, avocat au barreau de TOULOUSE (plaidant)

INTIMÉE

DEBATS : A l'audience publique du 18 Janvier 2023 Madame THEUIL-DIF a fait le rapport oral de l'affaire, avant les plaidoiries, conformément aux dispositions de l'article 785 du CPC. La Cour a mis l'affaire en délibéré au 15 Mars 2023.

ARRET :

Prononcé publiquement le 15 Mars 2023, par mise à disposition au greffe de la Cour, les parties en ayant été préalablement avisées dans les conditions prévues au deuxième alinéa de l'article 450 du code de procédure civile ;

Signé par Mme Annette DUBLED-VACHERON, Présidente de chambre, et par Mme Christine VIAL, Greffier, auquel la minute de la décision a été remise par le magistrat signataire.

Exposé du litige

EXPOSE DU LITIGE

Le 17 juin 2020, Mme [L] [D] s'est rendue au sein du salon de coiffure de la SARL Flaujac Moulins afin de réaliser des mèches et une coupe de cheveux.

Au cours de la prestation, Mme [D] s'est plainte d'une sensation de brûlure au niveau du crâne et la coiffeuse a mis un terme au balayage. Lors du démêlage des cheveux, des mèches se sont cassées et sont tombées.

La SARL Flaujac Moulins a annulé le coût de la prestation.

Par lettre recommandée avec accusé de réception du 3 juillet 2020, Mme [D] a sollicité l'indemnisation de son préjudice auprès de la SARL Flaujac Moulins, lui reprochant une faute professionnelle de sa coiffeuse.

Puis, par actes d'huissier des 29 et 30 juillet 2020, Mme [L] [D] a fait assigner la SARL Flaujac Moulins et la CPAM de l'Allier devant le tribunal judiciaire de Moulins, en réparation de ses préjudices.

Elle a ainsi sollicité sur le fondement des articles 1217 et 1231-1 du code civil la condamnation de la défenderesse à lui payer les sommes de :

4 000 euros au titre de son préjudice esthétique ;

4 000 euros au titre des souffrances endurées ;

1 000 euros au titre du préjudice moral.

Par jugement du 3 mai 2021, le tribunal a :

- débouté Mme [D] de l'ensemble de ses demandes ;
- dit n'y avoir lieu à l'application de l'article 700 du code de procédure civile ;
- condamné Mme [D] aux dépens ;
- rappelé que l'exécution provisoire de la décision était de droit ;
- dit que le jugement était opposable à la CPAM de l'Allier.

Le tribunal a énoncé que le coiffeur engageait sa responsabilité contractuelle au titre de son obligation de veiller à la sécurité de sa clientèle ; que s'agissant d'une obligation de moyen, il fallait prouver la faute du coiffeur lors de la réalisation de la prestation de service ;

que l'attestation de la cousine de Mme [D] corroborée par aucun autre élément ne permettait pas d'affirmer avec certitude que la coiffeuse avait commis une faute en laissant poser le produit malgré la sensation de brûlure ressentie par la cliente ;

que de même, l'éventuel surdosage du produit en alcool n'était pas établi ;

que Mme [D] ne contestait pas l'établissement d'un diagnostic capillaire préalable à la pose du produit, ni avoir été informée sur les caractéristiques essentielles de la prestation.

Suivant déclaration électronique reçue au greffe de la cour en date du 20 mai 2021, Mme [L] [D] a interjeté appel du jugement.

La CPAM de l'Allier n'a pas été intimée.

Aux termes de ses dernières conclusions déposées et notifiées le 27 décembre 2021, Mme [L] [D] demande à la cour d'infirmier le jugement, et statuant à nouveau, au visa des articles 1217 et 1231-1 du code civil, de :

- prononcer que la SARL Flaujac Moulins a commis une faute à l'origine de l'inexécution du contrat de prestation de service en date du 17 juin 2020, si bien que sa responsabilité contractuelle est engagée ;

- condamner la SARL Flaujac Moulins à lui payer les sommes suivantes :

4 000 euros à titre de dommages et intérêts en indemnisation de son préjudice esthétique ;

4 000 euros à titre de dommages et intérêts en indemnisation de son préjudice lié à ses souffrances endurées ;

1 000 euros à titre de dommages et intérêts en indemnisation de son préjudice moral ;

1 500 euros sur le fondement de l'article 700 du code de procédure civile devant le premier juge, outre 1 500 euros devant la cour, en sachant qu'elle s'engage à ne pas percevoir l'aide juridictionnelle sur le fondement de l'article 37 de la loi du 10 juillet 1991 relative à l'aide juridictionnelle ;

- prononcer que l'arrêt sera opposable à la CPAM de l'Allier ;

- condamner la SARL Flaujac Moulins aux dépens de première instance et d'appel ;

- prononcer l'irrecevabilité ou le rejet des demandes en condamnation formulées par l'intimée à lui payer les sommes des 2 500 euros sur le fondement de l'article 700 du code de procédure civile devant le premier juge et 4 000 euros devant la cour, ainsi qu'aux entiers dépens de première instance et d'appel.

Elle soutient que l'intimée a manqué à son obligation contractuelle de procéder à la prestation contractuellement acceptée conformément aux règles de l'art, et à son obligation contractuelle de sécurité. Elle produit à l'appui de ses demandes des photographies, des pièces médicales, une main courante en date du 17 juin 2020 et l'attestation de Mme [N] qui l'a accompagnée dans le salon de coiffure.

Elle estime que la faute est caractérisée dans la mesure où elle a été victime d'une brûlure au cuir chevelu et qu'elle a perdu une grosse touffe de cheveux d'environ 50 cm.

Elle fait valoir que les allégations de la coiffeuse selon lesquelles elle (Mme [D]) n'aurait pas donné les informations adaptées sur les produits qu'elle aurait utilisés sont mensongères.

Dans ses dernières conclusions déposées et notifiées en date du 29 octobre 2021, la SARL Flaujac Moulins demande à la cour, au visa des articles 1217 et 1231-1 du code civil, de :

- confirmer le jugement en ce qu'il a :

débouté Mme [D] de l'ensemble de ses demandes ;

condamné Mme [D] aux dépens ;

rappelé que l'exécution provisoire de la décision était de droit ;

dit que le jugement était opposable à la CPAM de l'Allier ;

- recevoir son appel à titre incident et limité en raison du rejet de sa demande formée au titre de l'article 700 du code de procédure civile ;

- statuant à nouveau :

- à titre principal, débouter Mme [D] de la totalité de ses demandes compte de l'absence de faute de sa part ;

- à titre subsidiaire, débouter Mme [D] des demandes indemnitaires qu'elle forme à hauteur de 9 000 euros ;

- ramener à de plus justes proportions la somme sollicitée par Mme [D] ;

- fixer à ce titre une condamnation qui ne pourra être supérieure à la somme de 500 euros ;

- en toute hypothèse, condamner Mme [D] au paiement de la somme de 2 500 euros au titre de l'article 700 du code de procédure civile pour les frais irrépétibles exposés devant le tribunal judiciaire de Moulins ;

- condamner Mme [D] au paiement de la somme de 4 000 euros au titre de l'article 700 du code de procédure civile pour les frais irrépétibles exposés en appel ;

- condamner Mme [D] aux dépens de l'instance en ceux compris ceux de première instance.

Elle estime que s'agissant de la violation de l'obligation contractuelle de sécurité telle qu'alléguée par Mme [D], il s'agit d'une obligation de moyen nécessitant la démonstration par la requérante d'une faute. Or, elle fait valoir que sa coiffeuse s'est conformée à la demande de la cliente laquelle souhaitait obtenir des mèches décolorées. Avant l'exécution de la prestation, elle a informé Mme [D] des techniques utilisées et l'a interrogée sur son historique capillaire, notamment l'utilisation de certains produits ou soins : en considération des réponses négatives, elle a procédé à la décoloration des cheveux, elle n'a pas constaté de réaction immédiate et ce n'est qu'après avoir interrogé sa cliente au moment du balayage que Mme [D] a indiqué que 'ça chauffait légèrement'. La coiffeuse a immédiatement stoppé l'application du balayage. C'est à l'occasion du rinçage qu'une partie des cheveux s'est effilochée sur la longueur et non au niveau du cuir chevelu. Elle estime qu'au regard du diagnostic et en considération des réponses apportées par la cliente, la chute des cheveux ne pouvait pas être prévisible pour la coiffeuse. Elle ajoute que le surdosage en alcool du produit invoquée n'est pas prouvé, précisant en outre que tous les produits utilisés de marque L'Oréal sont des produits stabilisés dont la composition ne peut être modifiée.

Elle souligne que Mme [D] ne conteste pas dans ses écritures, avoir menti à la coiffeuse sur l'application de henné sur ses cheveux, ce qu'elle présume dans la mesure où la réaction qui s'est produite sur la longueur des cheveux peut s'expliquer par une application auparavant d'un henné. Elle ajoute que Mme [D] a refusé toute discussion, préférant faire appel à sa famille, menacer les employés du salon de coiffure et engager une procédure en exagérant très largement ses préjudices.

Il sera renvoyé pour l'exposé complet des demandes et moyens des parties, à leurs dernières conclusions.

L'ordonnance de clôture a été rendue le 6 octobre 2022.

Motivation

MOTIFS

Selon l'article 1231-1 du code civil, le débiteur est condamné, s'il y a lieu au paiement de dommages et intérêts, soit à raison de l'inexécution de l'obligation, soit à raison du retard dans l'exécution, s'il ne justifie pas que l'exécution a été empêchée par la force majeure.

Le coiffeur est tenu dans le cadre de l'exécution de sa prestation, d'une obligation de moyen et non de résultat. Il peut notamment voir sa responsabilité engagée en cas de réaction à l'un des produits utilisés sur la chevelure en tant que professionnel. Ainsi, il doit informer et conseiller son client, voire le mettre en garde contre l'utilisation de telle substance en raison de la nature et de l'état de sa chevelure. Il est tenu de l'avertir des effets secondaires pouvant survenir avec tel produit de coloration, de permanente, ou de défrisage, précision faite qu'il n'est plus obligé de tester le produit d'abord sur une partie des cheveux.

En l'espèce, il ressort du ticket de caisse (annulé) versé aux débats que le contrat conclu entre Mme [D] et la SARL Bruno Flaujac portait sur une prestation de service consistant en la réalisation de mèches et d'un balayage suivi d'un shampoing, d'une coupe et d'un brushing. La SARL Bruno Flaujac a réalisé la décoloration prévue au contrat, et c'est au cours de l'exécution de la prestation de service que Mme [D] a subi des dommages : des mèches de cheveux ont 'cassé' et sont tombées sur une longueur de 50 cm et elle a subi une brûlure au 1er degré du cuir chevelu occipital de 10 cm de longueur sur 5 cm de largeur.

Mme [D] reproche à l'intimée de n'avoir pas exécuté sa prestation contractuelle conformément aux règles de l'art et d'avoir manqué à son obligation contractuelle de sécurité. Elle soutient notamment que la coiffeuse n'a eu aucune réaction lorsqu'elle l'a informée qu'elle ressentait de vives douleurs au cours de la pose du produit et qu'en outre celle-ci a commis une faute dans la préparation du produit de décoloration en sur-dosant l'alcool.

Néanmoins, la seule attestation de la cousine de Mme [D], non corroborée par d'autres éléments de preuve, ne peut suffire à établir avec certitude que la coiffeuse a commis une faute en laissant poser le produit malgré une sensation de brûlure ressentie par la cliente.

De même, s'agissant du surdosage du produit en alcool, il s'agit d'une simple allégation qui n'est corroborée par aucun autre élément.

Le tribunal, après avoir écarté ces deux reproches, a affirmé que Mme [D] ne contestait pas l'établissement d'un diagnostic capillaire préalable à la pose du produit, ni avoir été informée sur les caractéristiques essentielles de la prestation, pour conclure à l'absence de faute de la part de la SARL Bruno Flaujac.

Cependant, en cas de réaction par rapport au produit utilisé sur la chevelure, il appartient au coiffeur de prouver que le client a été informé des risques dans le cadre d'un diagnostic préalable.

Mme [D] indique dans ses conclusions que les 'allégations de la coiffeuse selon lesquelles elle [Mme [D]] n'aurait pas donné les informations sur les produits qu'elle aurait utilisés sont mensongères'.

La SARL Bruno Flaujac soutient de son côté que 'avant d'exécuter la prestation, Mme [S] [la coiffeuse salariée de la société] a informé la cliente des techniques utilisées et l'a interrogée sur son historique capillaire, notamment l'utilisation éventuelle de certains produits ou soins. Mme [S] a apporté à la cliente, toutes les informations nécessaires et l'a renseignée sur les caractéristiques essentielles de la prestation.'

A l'appui de cette affirmation, il produit l'attestation de ladite coiffeuse : 'J'ai effectué un diagnostic comme à chaque prestation dans notre salon, celui-ci étant beaucoup plus poussé étant donné que j'avais de gros doutes sur les techniques réalisées auparavant sur les cheveux de la cliente. Voulant lui faire confiance j'ai effectué un balayage comme il était prévu. Tout ce passé bien pendant l'application du balayage, la cliente m'a prévenue que ça chauffait légèrement, j'ai donc rincé directement le balayage. J'ai rincé puis appliqué une patine, puis ensuite un soin. Au moment de démêler les cheveux, ils se cassaient droit et net...'

Néanmoins, le témoignage de la cousine de Mme [D] ne confirme pas l'existence de cette information préalable dans la mesure où elle écrit : 'Le 17/06/2020, je suis allée avec ma cousine à la coiffure Bruno Flaujac pour se faire des mèches, la dame n'a rien testé si ses cheveux sont tolérants aux produits qu'ils avaient donc elle a mis le produit directement sur les cheveux, après avoir mis une grande quantité et laissé reposer longtemps elle a mis une deuxième fois des décolorants (amoniak) et fait avec le sèche-cheveux en chaud'.

Deux autres coiffeuses de la SARL Bruno Flaujac ont établi des attestations, faisant notamment état du professionnalisme de leur collègue Mme [S], et notamment du fait que celle-ci établissait systématiquement un diagnostic de ses clients. Toutefois, ces deux personnes n'étaient pas présentes au moment où Mme [S] a reçu Mme [D] et ne peuvent affirmer que le diagnostic a été établi et les informations données.

Si en outre, Mme [S] doutait sérieusement, comme elle l'affirme, des réponses de sa cliente, il lui appartenait d'autant plus de mettre en garde celle-ci sur les risques d'une telle prestation, risques qui en l'espèce se sont réalisés (pertes des cheveux sur une longueur importante et brûlure du cuir chevelu au premier degré). Une faute est ainsi caractérisée.

Mme [D] a ainsi perdu sa longue chevelure sur environ 50 cm : elle a donc subi un préjudice esthétique indéniable qui sera réparé par l'allocation d'une somme de 800 euros à titre de dommages et intérêts.

Par ailleurs, Mme [D] a subi une brûlure au 1er degré du cuir chevelu occipital de 10 cm de longueur sur 5 cm de largeur. Lors d'une brûlure au 1er degré, seul l'épiderme est touché. Ces brûlures se manifestent par une peau rougie très sensible au toucher, avec un sentiment de tiraillement. Si le poste de préjudice 'souffrances endurées' est caractérisé, il doit toutefois être considéré comme étant très léger, et une somme de 500 euros sera octroyée à ce titre.

La demande au titre du préjudice moral sera rejetée, les motifs invoqués à l'appui de celle-ci étant les mêmes que ceux développés au titre du préjudice esthétique. De surcroît, ce préjudice moral est d'autant moins caractérisé au vu de l'attitude de Mme [D] suite à l'incident, qui a fait appel à des membres de sa famille pour intimider et menacer la salariée de la société sur son lieu de travail, ce qui a nécessité l'intervention de la police.

Succombant à l'instance, la SARL Bruno Flaujac sera condamnée aux dépens de première instance et d'appel. Elle sera en outre condamnée à payer la somme de 1 250 euros au titre des frais irrépétibles de première instance et celle de 1250 euros au titre des frais irrépétibles d'appel, au conseil de Mme [D] conformément à l'article 700 2° du code de procédure civile, celle-ci étant bénéficiaire de l'aide juridictionnelle totale.

Dispositif

PAR CES MOTIFS,

La cour, après en avoir délibéré, statuant publiquement, par arrêt contradictoire et en dernier ressort, mis à la disposition des parties au greffe de la juridiction ;

Infirmes le jugement en toutes ses dispositions ;

Statuant à nouveau :

Condamne la SARL Bruno Flaujac à payer à Mme [L] [D] les sommes de :

800 euros au titre du préjudice esthétique ;

500 euros au titre des souffrances endurées ;

Déboute Mme [L] [D] de sa demande au titre du préjudice moral ;

Condamne la SARL Bruno Flaujac à payer au conseil de Mme [L] [D] la somme de 1 250 euros au titre des frais irrépétibles de première instance et celle de 1250 euros au titre des frais irrépétibles d'appel, conformément à l'article 700 2° du code de procédure civile, Mme [L] [D] étant bénéficiaire de l'aide juridictionnelle totale ;

Condamne la SARL Bruno Flaujac aux dépens de première instance et d'appel, dépens qui seront recouvrés conformément aux dispositions relatives à l'aide juridictionnelle.

Le greffier, La présidente,