N° RG 24/04394 - N° Portalis DBV2-V-B7I-J23G

COUR D'APPEL DE ROUEN

CHAMBRE DE LA PROXIMITE

ARRET DU 30 AVRIL 2026

DÉCISION DÉFÉRÉE :

22/01063

Jugement du Tribunal Judiciaire juge des Contentieux de la Protection de Dieppe du 04 Novembre 2024

APPELANTE :

S.A.S. LOCAM - LOCATION AUTOMOBILES ET MATERIELS,

immatriculée au RCS de [Localité 1] sous le n° B 310 880 315 dont le siège est situé [Adresse 1], agissant poursuites et diligences par son dirigeant domicilié ès qualité audit siège

représentée par Me Céline BART de la SELARL SELARL EMMANUELLE BOURDON- CÉLINE BART AVOCATS ASSOCIÉS, avocat au barreau de ROUEN postulante de la SELARL LEXI Conseil & Défense, avocat au barreau de SAINT-ETIENNE

INTIMEES :

Madame [S] [Z]

née le 23 Août 1976 à [Localité 2] (35)

[Adresse 2]

[Localité 3]

représentée par Me Pascale RONDEL, avocat au barreau de DIEPPE substituée par Me Valérie GRAY, avocat au barreau de ROUEN

(bénéficie d'une aide juridictionnelle Totale numéro 2025-001084 du 27/03/2025 accordée par le bureau d'aide juridictionnelle de [Localité 4])

S.A.S. AXECIBLES

immatriculée au RCS de [Localité 5] METROPOLE sous le n° 440 043 776, ayant son siège social sis [Adresse 3] prise en la personne de son représentant légal domicilé en cette qualité audit siège

représentée par Me Sophie CATTELET, avocat au barreau de DIEPPE postulante de Me Michel APELBAUM, du Cabinet APELBAUM & Associés, Association d'avocats au barreau de PARIS

COMPOSITION DE LA COUR :

Lors des débats et du délibéré :

Monsieur TAMION, Président

Madame TILLIEZ, Conseillère

Madame HOUZET, Conseillère

GREFFIER LORS DES DEBATS :

Madame DUPONT, greffière

DEBATS :

A l'audience publique du 19 janvier 2026, où l'affaire a été mise en délibéré au 30 avril 2026

ARRET :

Contradictoire

Prononcé publiquement le 30 Avril 2026, par mise à disposition de l'arrêt 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 Monsieur TAMION, Président et par Madame DUPONT, greffière présent à cette audience.

Le 2 février 2021, Mme [S] [Z], exerçant une activité professionnelle de décoratrice d'intérieur, a souscrit auprès de la société Axecibles un contrat 'd'abonnement et de location de solution internet'.

Le même jour, elle a souscrit un contrat de location de site web auprès de la société Locam, dont l'objet était de financer le site internet commandé à la société Axecibles, moyennant le règlement de 48 loyers mensuels de 350 euros HT (420 euros TTC) chacun.

Le site internet a été mis en ligne, suivant procès-verbal de livraison et de conformité signé par Mme [Z] le 8 mars 2021.

Reprochant à la société Axecibles notamment le non-respect des dispositions du code de la consommation et critiquant la qualité de la prestation offerte, Mme [S] [Z] a, par courrier recommandé avec accusé de réception du 6 mai 2021, sollicité l'annulation du contrat, le remboursement des sommes payées ainsi que des dommages et intérêts.

Une tentative de médiation ayant échoué, sur assignations délivrées les 9 et 12 septembre 2022 par Mme [S] [Z] aux sociétés Locam et Axecibles, aux fins d'annulation des contrats, de restitution des sommes versées et d'indemnisation de ses préjudices et suivant jugement du 4 novembre 2024, le tribunal judiciaire de Dieppe, a :

- prononcé la nullité du contrat conclu le 2 février 2021 entre Mme [S] [Z] et la société Axecibles ,

- dit que le contrat conclu le 2 février 2021 entre Mme [S] [Z] et la société Locam était caduc ,

- condamné in solidum la société Axecibles et la société Locam à rembourser à Mme [S] [Z] la somme de 7 440 euros ,

- condamné in solidum la société Axecibles et la société Locam à verser à Mme [S] [Z] la somme de 4 000 euros en réparation de son préjudice moral ,

- débouté les parties de leurs autres demandes,

- condamné in solidum la société Axecibles et la société Locam au paiement de la somme de 2 500 euros au titre de l'article 700 du code de procédure civile,

- condamné in solidum la société Axecibles et la société Locam aux entiers dépens, dont distraction au profit de Maître Pascale Rondel, pour ceux dont elle aurait fait l'avance sans avoir reçu préalablement provision.

Le premier juge a estimé, au visa de l'article L.221-3 du code de la consommation, que les dispositions consuméristes étaient applicables au contrat signé entre Mme [Z] et la société Axecibles, dès lors que l'objet de ce contrat, à savoir l'abonnement et la location de solution internet, était sans lien avec l'activité professionnelle de décoratrice d'intérieur exercée par Mme [Z], que même si le contrat avait été souscrit pour ses besoins professionnels, il n'entrait pas dans le champ de son activité professionnelle, que le contrat avait été souscrit à domicile, et donc hors établissement, que Mme [Z] n'employait aucun salarié et enfin, que deux professionnels pouvaient convenir d'appliquer les dispositions du code de la consommation à leur contrat, même si ce contrat avait été conclu pour des besoins professionnels, ce que le contrat litigieux prévoyait, citant en son article 7, les dispositions consuméristes applicables au droit de rétractation dont disposait Mme [Z].

Le premier juge a rappelé les obligations d'information pesant sur le professionnel à l'égard du consommateur, prévues aux articles L221-5, L221-7, L221-8, L221-9 et L221-28 du code de la consommation.

Le premier juge a constaté que la société Axecibles, n'avait pas respecté ses obligations portant sur le droit de rétractation, en ce que l'emplacement prévu dans le contrat du formulaire de rétractation portait atteinte à l'intégrité du contrat et a considéré que la société Axecibles ne pouvait, pour se défendre utilement, invoquer l'application de l'article L.221-28 du code de la consommation en ses numéros 1°, 3° et 13°, prévoyant des exceptions au droit de rétractation,

pour se dédouaner de ses manquements.

Le contrat principal a en conséquence été annulé, le contrat signé avec la société Locam, interdépendant du premier, en ce qu'il louait à Mme [Z] le site Web fourni par la société Axecibles, a été déclaré caduc et les deux sociétés ont été condamnées in solidum à restituer à Mme [Z] les loyers versés à hauteur de 7 440 euros et a l'indemniser de son préjudice moral, évalué à la somme de 4 000 euros.

Par déclaration électronique du 23 décembre 2024, la SAS Locam a interjeté appel du jugement rendu le 4 novembre 2024 par le tribunal judiciaire de Dieppe.

L'ordonnance de clôture a été prononcée le 13 janvier 2026.

Exposé des prétentions des parties

Dans ses dernières conclusions communiquées le 13 novembre 2025, auxquelles il convient de se référer pour l'exposé des motifs, la SAS Locam demande à la cour d'appel de :

- infirmer le jugement entrepris en toutes ses dispositions, insistant pour le débouté de ses autres demandes, sur le débouté de sa demande de poursuite du contrat jusqu'à son terme ,

- débouter Mme [S] [Z] de toutes ses demandes ,

- condamner Mme [S] [Z] à lui régler une indemnité de 2 000 euros au titre de l'article 700 du code de procédure civile ,

- condamner Mme [S] [Z] à tous les dépens d'instance et d'appel.

Dans ses dernières conclusions communiquées le 25 novembre 2025, auxquelles il convient de se référer pour l'exposé des motifs, Mme [S] [Z] demande à la cour d'appel de :

A titre principal, confirmer l'ensemble des dispositions de la décision contestée, en sa faveur ,

- y ajoutant, condamner la SAS Locam et la SAS Axecibles à lui régler en cause d'appel la somme de 5 000 euros au titre de l'article 700 du code de procédure civile,

Au visa des articles L1216-3 et suivants du code de la consommation :

- dire que Mme [S] [Z] s'est valablement rétractée du contrat d'abonnement et de location internet signé le 2 février 2021 ,

- prononcer la nullité des contrats conclus le 2 février 2021 entre Mme [S] [Z] et la société Axecibles et entre Mme [S] [Z] et la société Locam ,

A titre subsidiaire, au visa de l'article 1604 du code civil,

- prononcer la résolution du contrat conclu le 2 février 2021 entre Mme [S] [Z] et la société Axecibles pour livraison non-conforme ,

- déclarer caduc à la date du 2 février 2021 le contrat de location conclu entre Mme [S] [Z] et la société Locam ,

A titre infiniment subsidiaire, au visa de l'article 1217 du code civil,

- prononcer la résolution du contrat conclu le 2 février 2021 entre Mme [S] [Z] et la société Axecibles pour mauvaise exécution ,

- déclarer caduc à la date du 2 février 2021 le contrat de location conclu entre Mme [S] [Z] et la société Locam ,

En tout état de cause,

- débouter les sociétés Axecibles et Locam de l'ensemble de leurs demandes, fins et conclusions ,

- condamner la SAS Locam et la SAS Axecibles à lui régler en cause d'appel la somme de 5 000 euros au titre de l'article 700 du code de procédure civile

- condamner in solidum les sociétés Axecibles et Locam aux entiers dépens, dont distraction au profit de Maître Pascale Rondel, pour ceux dont elle aurait fait l'avance sans avoir reçu préalablement provision.

Dans ses dernières conclusions communiquées le 06 janvier 2026, auxquelles il convient de se référer pour l'exposé des motifs, la SAS Axecibles demande à la cour d'appel, au visa de l'article 9 du code de procédure civile et de l'article 1355 du code civil, de :

- la déclarer recevable et bien fondée en ses écritures ,

- réformer intégralement le jugement entrepris ,

Statuant à nouveau :

- déclarer Mme [S] [Z] irrecevable et mal fondée en ses demandes formées à son encontre et l'en débouter ,

En tout état de cause ,

- condamner Mme [S] [Z] à lui verser la somme de 3 000 euros au titre de l'article 700 du code de procédure civile ,

- condamner Mme [S] [Z] aux entiers dépens.

MOTIFS DE LA DÉCISION

A titre liminaire, il convient d'indiquer que si Mme [Z] demande à la cour, dans la motivation de ses dernières conclusions, de statuer ce que de droit sur la recevabilité de l'appel incident formé par la société Axecibles, elle ne reprend pas cette prétention dans le dispositif de ses conclusions.

Le cour de céans n'en est donc pas saisie.

I- Sur l'application des dispositions du code de la consommation

L'application des dispositions consuméristes reste discutée en appel.

La société Axecibles reproche en effet au premier juge d'avoir retenu l'application de telles dispositions, alors que le contrat souscrit avait pour objet de créer, fournir et assurer la maintenance d'un site internet, pour promouvoir son activité professionnelle de décoratrice d'intérieur et développer sa clientèle, et que le contrat avait donc un rapport direct avec l'exercice de la profession de Mme [Z], comme le spécifie d'ailleurs le contrat litigieux en son article 1 : 'l'abonné reconnaît contracter pour les besoins de son activité et souscrire le présent contrat à titre professionnel'.

La société Axecibles ajoute qu'en tout état de cause, la prestation fournie, immatérielle et confectionnée selon les spécifications de sa cliente relevait de la dérogation prévue à l'article L.221-28 3° du code de la consommation excluant toute faculté de rétractation. L'appelante s'est également prévalue des articles L.221-28 1° et 13° du code de la consommation pour considérer que le contrat de fourniture numérique faisait l'objet d'un traitement immatériel répondant aux besoins spécifiques de sa clientèle et que dès lors que le formalisme imposé par les textes avait été respecté dès le commencement des opérations de téléchargement, le client professionnel ne pouvait plus se prévaloir du droit de rétractation, ce qui, selon elle correspond au cas d'espèce.

La société Locam s'est associée aux moyens développés par la société Axecibles.

Elle conteste l'annulation du contrat de licence au motif d'une irrégularité formelle du bordereau de rétractation et par voie de conséquence, la caducité du contrat de location financière, prononcées par le premier juge, faisant valoir que Mme [Z] ne disposait pas de la faculté de se rétracter, s'agissant de la mise à disposition d'un site internet, dont le contenu a été personnalisé selon un cahier des charges préalablement défini par la société Axecibles et Mme [Z], et ce en application de l'article L.221-8 3° du code de la consommation.

L'appelante ajoute que si la fourniture d'un site internet devait échapper à la disposition susvisée, le premier juge l'ayant écartée dès lors qu'il ne s'agissait pas d'un 'produit', le même article L.221-8 prévoit que le droit de rétractation ne peut pas non plus être exercé pour un contrat de fourniture d'un contenu numérique sans support matériel, ce que constitue le site web litigieux.

Mme [Z] sollicite la confirmation de la décision entreprise.

Elle fait d'une part valoir que les dispositions du code de la consommation lui étaient bien applicables et qu'elle a valablement exercé son droit de rétractation par courrier du 06 mai 2021, anéantissant ainsi contrat principal et contrat accessoire, ce qui implique le remboursement intégral des sommes qu'elle a versées à hauteur de 7 440 euros. Elle conclut d'autre part à la nullité du contrat principal pour non-respect des dispositions du code de la consommation par la société Axecibles, à la nullité subséquente du contrat de location signé avec la société Locam, ainsi qu'à la restitution des loyers déjà versés.

A- Sur l'application des dispositions de l'article L221-3 du code de la consommation

Aux termes de l'article L221 -3 du code de la consommation, dans sa version applicable au litige, les dispositions des sections 2, 3, 6 du présent chapitre applicables aux relations entre consommateurs et professionnels, sont étendues aux contrats conclus hors établissement entre deux professionnels dès lors que l'objet de ces contrats n'entre pas dans le champ de l'activité principale du professionnel sollicité et que le nombre de salariés employé par celui-ci est inférieur ou égal à cinq.

En l'espèce, il n'est pas discuté que Mme [S] [Z] a souscrit le contrat litigieux hors établissement et qu'elle n'employait aucun salarié.

Si le site internet souscrit avait vocation à promouvoir et à développer son activité de décoratrice d'intérieur et a été expressément souscrit pour les besoins professionnels de Mme [Z], il doit également être constaté que l'abonnement et la location de solution internet, objet du contrat principal, n'a aucun lien avec l'activité de décoratrice d'intérieur et que l'objet du contrat signé entre la société Axecibles et Mme [Z] n'entre pas dans le champ de l'activité principale de cette dernière, au sens des dispositions de l'article L221 -3 du code de la consommation (Civ 1 12 septembre 2018, n°17-17.319; Civ 1 27 novembre 2019, n°18-22.525 et Civ 1 31 août 2022).

Le premier juge a donc légitimement retenu que les dispositions de l'article L221-3 du code de la consommation étaient applicables au contrat conclu entre Mme [S] [Z] et la Société Axecibles.

B- Sur la dérogation prévue à l'article L.221-28 du code de la consommation

Aux termes de l'article L.221-28 du code de la consommation, le droit de rétractation ne peut être exercé pour les contrats :

1° De fourniture de services pleinement exécutés avant la fin du délai de rétractation et dont l'exécution a commencé après accord préalable exprès du consommateur et renoncement exprès à son droit de rétractation ;(...)

3° De fourniture de biens confectionnés selon les spécifications du consommateur ou nettement personnalisés ;(...)

13° De fourniture d'un contenu numérique non fourni sur un support matériel dont l'exécution a commencé après accord préalable exprès du consommateur et renoncement exprès à son droit de rétractation (...).

Le premier juge a cependant justement retenu que l'article L.221-28 3° du code de la consommation était inapplicable au cas d'espèce, dès lors que le contrat ne fournissait pas un bien, mais une prestation de service , la cour ajoutant qu'au sens de la directive 2011/83/UE transposée, le bien se définit par 'tout objet mobilier corporel', et que l'article L.221-28 1° et 13° du code de la consommation ne trouvait pas plus à s'appliquer, dès lors, même si l'objet du contrat litigieux peut entrer dans la définition d'un contenu numérique, les conditions posées n'étaient pas remplies, la société Axecibles, à qui incombe la charge de la preuve, conformément aux dispositions de l'article L221-7 du même code, ne justifiant pas avoir recueilli le consentement préalable exprès de Mme [Z] pour que l'exécution du contrat débute avant l'expiration du délai de rétractation de 14 jours, ni que celle-ci avait acquiescé à la perte de son droit de rétractation.

Le premier juge a également exactement souligné que les parties avaient entendu soumettre volontairement leur contrat aux dispositions du code de la consommation, en les citant à l'article 7 du dit contrat portant sur le droit de rétractation.

Mme [Z] était donc bien-fondée à se prévaloir de l'existence d'un droit de rétractation à son profit.

C- Sur le non-respect des dispositions du code de la consommation et ses conséquences

Aux termes de l'article L.221-5 du code de la consommation, dans sa version applicable au litige, préalablement à la conclusion d'un contrat de vente ou de fourniture de services, le professionnel communique au consommateur, de manière lisible et compréhensible, les informations suivantes :

1° Les informations prévues aux articles L. 111-1 et L. 111-2 ;

2° Lorsque le droit de rétractation existe, les conditions, le délai et les modalités d'exercice de ce droit ainsi que le formulaire type de rétractation, dont les conditions de présentation et les mentions qu'il contient sont fixées par décret en Conseil d'Etat ;

3° Le cas échéant, le fait que le consommateur supporte les frais de renvoi du bien en cas de rétractation et, pour les contrats à distance, le coût de renvoi du bien lorsque celui-ci, en raison de sa nature, ne peut normalement être renvoyé par la poste ;

4° L'information sur l'obligation du consommateur de payer des frais lorsque celui-ci exerce son droit de rétractation d'un contrat de prestation de services, de distribution d'eau, de fourniture de gaz ou d'électricité et d'abonnement à un réseau de chauffage urbain dont il a demandé expressément l'exécution avant la fin du délai de rétractation ; ces frais sont calculés selon les modalités fixées à l'article L. 221-25;

5° Lorsque le droit de rétractation ne peut être exercé en application de l'article L. 221-28, l'information selon laquelle le consommateur ne bénéficie pas de ce droit ou, le cas échéant, les circonstances dans lesquelles le consommateur perd son droit de rétractation ;

6° Les informations relatives aux coordonnées du professionnel, le cas échéant aux coûts de l'utilisation de la technique de communication à distance, à l'existence de codes de bonne conduite, le cas échéant aux cautions et garanties, aux modalités de résiliation, aux modes de règlement des litiges et aux autres conditions contractuelles, dont la liste et le

contenu sont fixés par décret en Conseil d'Etat.

Dans le cas d'une vente aux enchères publiques telle que définie par le premier alinéa de l'article L. 321-3 du code de commerce, les informations relatives à l'identité et aux coordonnées postales, téléphoniques et électroniques du professionnel prévues au 4° de l'article L. 111-1 peuvent être remplacées par celles du mandataire.

En l'espèce, le premier juge a retenu, par des motifs que la cour adopte, que si l'article 7 du contrat comportait des informations relatives au droit de rétractation, la société Axecibles n'avait en revanche pas respecté les dispositions prévues par l'article L221-5 2° du code de la consommation, en matière de formalisme, en insérant le formulaire de rétractation au milieu du contrat, ne le rendant ainsi détachable, qu'en portant atteinte à l'intégrité du dit contrat, que le consommateur doit pourtant pouvoir conserver (Civ 1 20 décembre 2023, n°21-16.491).

Le premier juge a en conséquence justement conclu au visa des articles L. 221-9 et L242-1 du code de la consommation que le contrat liant Mme [Z] et la SAS Axecibles était nul, pour non-respect des dispositions d'ordre public du code de la consommation.

La cour ajoute qu'il n'y a pas lieu de statuer sur la validité de l'exercice de son droit de rétractation dont se prévaut Mme [Z], constituant en l'espèce un moyen surabondant pour obtenir l'anéantissement du contrat principal.

Eu égard à la nullité du contrat principal et à l'interdépendance des deux contrats de création et de fourniture du site internet et de location de ce site,

le premier juge a également, au visa de l'article 1186 alinéa 2 du code civil et par de justes motifs que la cour adopte, constaté la caducité du contrat de location qui liait Mme [Z] et la société Locam et ordonné la restitution à Mme [Z] des loyers versés à la société Locam à hauteur de 7 440 euros, montant qui n'est pas discuté en appel.

La décision entreprise ayant prononcé la nullité du contrat conclu le 2 février 2021 entre Mme [S] [Z] et la société Axecibles, constaté la caducité du contrat de location conclu le même jour par Mme [Z] et la société Locam et condamné in solidum les deux sociétés à restituer la somme de 7 440 euros à Mme [Z], sera donc confirmée.

II- Sur la demande indemnitaire formulée par Mme [Z]

La SAS Axecibles critique la décision du premier juge ayant alloué à Mme [Z] la somme de 4 000 euros au titre de son préjudice moral et fait valoir que celle-ci critique, sans aucune preuve et de mauvaise foi, la qualité du site internet

fourni.

La société Locam conteste également sa condamnation à indemniser Mme [Z], alors qu'aucune irrégularité ou vice quelconque n'affectait son propre contrat de location financière, la caducité découlant de l'annulation du contrat principal.

Elle fait en outre valoir que le premier juge ne lui a imputée aucune faute quelconque dans l'exécution du contrat et que sa responsabilité n'est pas engagée.

Mme [Z] sollicite la confirmation de la décision du premier juge, au visa de l'article 1217 du code civil et reproche aux sociétés, comme en première instance, d'avoir commis des manquements recouvrant un défaut d'information, notamment en ce qui concerne le délai de rétractation, un défaut de conseil, une mauvaise exécution dès lors que le site fourni n'était ni conforme aux stipulations contractuelles, ni performant. Elle considère que ces manquements lui ont causé un préjudice non négligeable, outre des tracasseries, qu'elle évalue à 4 000 euros.

Il résulte cependant des éléments versés aux débats qu'aucun manquement fautif spécifique ne peut être reproché à la société Locam, la caducité du contrat de location n'étant qu'une conséquence de la nullité du contrat de fourniture principal.

Le premier juge a donc condamné à tort la société Locam à indemniser Mme [Z] du préjudice allégué.

Il convient en outre de constater que s'il est établi dans la présente instance que la société Axecibles a commis un manquement à ses obligations issues des règles du code de la consommation, Mme [Z] ne justifie par aucune pièce (de type certificat médical) du préjudice moral, qu'elle allègue avoir subi.

Elle sera donc déboutée de sa demande indemnitaire, par infirmation de la décision entreprise.

III- Sur les frais et dépens

Les sociétés Locam et Axecibles, succombant principalement en instance d'appel, seront condamnées in solidum aux dépens d'appel, dont distraction au profit de Maître Pascale Rondel, pour ceux dont elle aurait fait l'avance sans avoir reçu préalablement provision.

Les sociétés Locam et Axecibles seront en outre condamnées à verser à Mme [S] [Z] la somme de 3 000 euros au titre de l'article 700 du code de procédure civile et seront déboutées de leurs propres demandes de frais irrépétibles d'appel.

Enfin, les dispositions relatives aux frais irrépétibles et dépens de première instance seront confirmées.

PAR CES MOTIFS

Confirme le jugement rendu le 4 novembre 2024 par le tribunal judiciaire de Dieppe, sauf en ce qu'il a condamné in solidum la société Axecibles et la société Locam à verser à Mme [S] [Z] la somme de 4 000 euros en réparation de son préjudice moral ,

Statuant à nouveau du chef infirmé et y ajoutant,

Déboute Mme [S] [Z] de sa demande d'indemnisation de son préjudice moral,

Condamne in solidum la SAS Locam et la SAS Axecibles aux dépens d'appel, dont distraction au profit de Maître Pascale Rondel, pour ceux dont elle aurait fait l'avance sans avoir reçu préalablement provision,

Condamne la SAS Locam et la SAS Axecibles à verser à Mme [S] [Z] la somme de 3 000 euros au titre de l'article 700 du code de procédure civile,

Déboute la SAS Locam et la SAS Axecibles de leurs propres demandes présentées au titre de l'article 700 du code de procédure civile.

La greffière Le Président