

RÉPUBLIQUE FRANÇAISE
AU NOM DU PEUPLE FRANÇAIS

COUR D'APPEL DE PARIS
Pôle 4 - Chambre 9
ARRET DU 13 SEPTEMBRE 2012

Numéro d'inscription au répertoire général : 10/08656
Décision déferée à la Cour : Jugement du 18 Février 2010 -Tribunal d'Instance de JUVISY
SUR ORGE - RG n° 1109000048

APPELANT

Monsieur Arnaud T.
xxx
91800 BRUNOY
Représenté de Me Carole BOY (avocat au barreau de PARIS, toque : C701)

INTIMÉE

Mademoiselle Chantal D., exerçant sous l'enseigne LE CARROUSEL DES
MARQUES.COM
xxx
91210 DRAVEIL
Représentée par la SCP GALLAND - VIGNES en la personne de Me Marie-Catherine
VIGNES (avocats au barreau de PARIS, toque : L0010)

COMPOSITION DE LA COUR :

En application des dispositions des articles 786 et 910 du code de procédure civile, l'affaire a été débattue le 20 Juin 2012, en audience publique, les avocats ne s'y étant pas opposé, devant M Alain SADOT président, et Mme Patricia LEFEVRE conseillère, chargés d'instruire l'affaire. Ces magistrats ont rendu compte des plaidoiries dans le délibéré de la Cour, composée de :

Monsieur Alain SADOT, Président,
Mme Patricia LEFEVRE, Conseillère,
Madame Sabine LEBLANC, Conseillère,
Greffier, lors des débats : Mme Léna ETIENNE

ARRÊT : CONTRADICTOIRE

-prononcé publiquement 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 Alain SADOT, président et par Mme Léna ETIENNE , greffière à laquelle la minute de la décision a été remise par le magistrat signataire.

Par jugement du 18 février 2010, le tribunal d'instance de Juvisy-sur-Orge a prononcé la résolution d'une convention portant sur la conception et la réalisation d'un site commercial Internet, conclue le 30 juin 2008 entre Madame Chantal D. et Monsieur Arnaud T., et a condamné ce dernier à rembourser à Madame D. le prix convenu de 3 800 € et à lui payer la somme de 500 € à titre de dommages et intérêts.

Par déclaration déposée le 15 avril 2010, Monsieur T. a fait appel de cette décision. Dans ses dernières conclusions déposées le 12 juin 2012 il expose qu'en sa qualité de webdesigner, il a accepté de créer pour Madame D., avec l'aide d'un programmeur, un site de commerce en ligne pour le coût réduit de 3 800 € hors taxes totalement réglé le 7 octobre 2008 alors que les travaux avaient été achevés le 6 septembre 2008, puis a réalisé ultérieurement des travaux complémentaires d'infographiste, pour la présentation sur le site des vêtements de marque CLAYEUX, pour un coût de 750 € qui n'a pas été payé par Madame D..

Il conteste les dysfonctionnements du site allégués par sa cliente, et les manquements à ses obligations dont elle se prévaut pour solliciter la résiliation de la convention, et soutient ainsi que :

-l'hébergement du site était obligatoire, et Madame D. pouvait y avoir accès, même s'il était enregistré sous le nom du programmeur, dès lors que les codes ont été mis à sa disposition le 12 octobre 2008, et les simples complications pouvant en résulter ne justifient pas la résiliation,

-en intervenant elle-même sur le site, Mme D. a elle-même commis des erreurs importantes, malgré les formations qu'il lui a dispensées gratuitement, qui peuvent expliquer les dysfonctionnements constatés,

-aucun retard ne peut lui être imputé puisque, alors d'ailleurs qu'aucun délai de réalisation n'avait été fixé, le site fonctionnait parfaitement dès le 5 septembre 2008, y compris dans les différents aspects de son module de parrainage, et la remise ultérieure des codes d'accès n'a pas empêché un fonctionnement satisfaisant dès cette date.

Il soutient que le rapport établi par une société d'informatique, qui n'a pas été établi de façon contradictoire, et n'a aucun caractère probant puisque le Madame D. se trouvant en possession des codes d'accès, pouvait modifier le contenu du site, n'établit nullement l'exécution fautive qui lui est imputée. Il fait valoir que les critiques de la charte graphique émise par ce concurrent n'ont aucune pertinence, et qu'en outre, l'utilisation de la structure vide du logiciel gratuit OsCommerce ne peut être critiquée puisqu'elle correspond exactement à la mission qui lui avait été contractuellement attribuée, portant sur la conception graphique (identité visuelle) et la mise en place et le paramétrage des différents modules de gestion.

Il déduit de ces éléments que la résiliation du contrat, qu'il a lui-même convenablement exécuté, ne pouvait être prononcée, notamment sur le principe de la proportionnalité entre le prétendu manquement et la sanction adoptée. À titre reconventionnel, il sollicite la condamnation de Madame D. à lui payer la somme de 750 €, pour prix des travaux complémentaires que celle-ci lui a effectivement commandés et qu'il a réalisés, en rappelant que sa cliente a utilisé les photographies originales sur lequel il bénéficiait des droits d'auteur, alors qu'elle n'avait pas payé le prix convenu.

En outre, il prétend que Madame D. a agi de manière abusive en déposant plainte à son encontre, puis en engageant la présente instance, et sollicite sa condamnation au paiement d'une somme de 3 000 € à titre de dommages et intérêts. Enfin, il fait valoir que Madame D., qui reconnaît en cause d'appel n'avoir subi aucun préjudice matériel, ne peut non plus se prévaloir d'un préjudice moral quelconque et doit donc être également déboutée de ses prétentions à ce titre.

Dans ses dernières conclusions déposées le 22 mai 2012, Mme D. soutient que M. T., qui s'est faussement prévalu de la qualité de webmaster, inscrit à la Maison des Artistes, a commis des erreurs parfois grossières dans l'exécution de l'ouvrage promis, qu'il a d'ailleurs livré avec retard, puisqu'en octobre 2008, le système de parrainage demeurait défectueux, et a utilisé un logiciel libre de droits alors qu'il lui a facturé la création et la réalisation d'une base de données.

Elle fait valoir que M. T. a fait héberger le site sous le nom du programmeur qu'il avait engagé sans son accord, et a refusé de lui fournir les codes d'accès permettant les opérations de maintenance et mises à jour jusqu'au paiement du solde de sa facture. Elle prétend que le site Internet connaissait de graves dysfonctionnements, mis en évidence par un rapport de la société XMMX, et en déduit que M. T. a gravement manqué à ses obligations, ce qui justifie la décision de résolution dont elle demande la confirmation. En outre, elle sollicite la condamnation de M. T. lui payer une somme de 1 000 € à titre de dommages-intérêts.

Par ailleurs, elle conclut au débouté des demandes reconventionnelles de M. T., en soutenant d'une part que les travaux supplémentaires dont il demande le paiement devaient être inclus dans la prestation initiale, et, de toutes façons, n'ont jamais été commandés, et d'autre part que M. T. a manifesté une profonde mauvaise foi qui exclut toute condamnation à son profit.

MOTIFS DE LA DÉCISION

Attendu qu'il est constant que M. T. et Mme D. ont conclu une convention portant sur la création d'un site Internet, destiné à permettre la présentation au public et la commercialisation d'articles de mode ; que le seul support de cette convention est un devis établi par M. T. le 30 juin 2008 sous le numéro 0012008, alors pourtant qu'il résulte des échanges de correspondance que ce partenariat a débuté au mois d'avril 2008 ; que ce document ne contient qu'une description sommaire de l'ouvrage, énoncée comme suit :

« création et réalisation : site Internet E-commerce (identité visuelle, graphisme, maquettes, bases de données produit, gestions de son contenu, intégration éléments) », et ne se reporte à aucune autre source d'information, telle qu'une référence technique ou un cahier des charges ;

Attendu néanmoins que cette description sommaire des travaux devant être réalisés implique que par ce devis, M. T. s'engage à réaliser pour Madame D. un site Internet présentant une identité visuelle et un graphisme originaux, incluant une base de données produits, comprenant des modules de gestion de son contenu ; qu'en outre, l'intégration de divers éléments (c'est-à-dire des textes et des images, fixes ou mobiles) devait également être assurée par le prestataire de services ; que le devis ne contient aucune prescription ou restriction technique particulière, si ce n'est que le client est tenu de fournir les textes devant être insérés sur le site dans un format Word ;

Attendu qu'il en résulte d'une part que M. T. était tenu de fournir à sa cliente un ouvrage exempt de tout vice ou dysfonctionnement, correspondant à cette description et ces finalités, et utilisable par elle, mais d'autre part qu'il conservait la liberté de choisir l'architecture du logiciel qu'il voulait mettre en oeuvre, et pouvait donc notamment utiliser à cette fin une structure déjà existante, comme le logiciel libre de droits OsCommerce ; que les griefs énoncés par Madame D. de ce chef n'ont ainsi aucun fondement conventionnel ;

Attendu que le devis prévoit une date de réalisation au 30 juin, c'est-à-dire le jour même de sa signature, mais dispose également qu'un acompte sera versé au 1er août 2008, et que le solde serait payé « à la livraison de facture » ; qu'il en ressort suffisamment que cette date de réalisation au 30 juin ne correspondait pas à la date de livraison convenue entre les parties ; qu'en conséquence, Madame D. ne peut affirmer que Monsieur T. aurait commis une faute contractuelle en ne lui permettant pas de disposer du site au début du mois de septembre ; qu'il ressort en effet des nombreuses correspondances par emails entre les parties que si le site a permis la réalisation de plusieurs ventes au mois de septembre, des difficultés de fonctionnement existaient, et ont abouti à une rupture des relations entre elles vers le 10 octobre ; qu'il doit être considéré que la livraison a eu lieu le 7 octobre, puisque Mme D. a soldé la facture de 3 800 € à cette date ;

Attendu que pour solliciter la confirmation de la décision ayant prononcé la résolution de cette convention, Madame D. produit un document intitulé « rapport technique LE CARROUSEL DES MARQUES.COM », contenant une analyse critique de la présentation et du fonctionnement du site réalisé par Monsieur T. ; que celui-ci soutient que cette pièce ne peut être utilisée en ce qu'elle n'a pas été établie contradictoirement, et surtout parce que ce rapport a été établi le 12 février 2009, alors que Madame D. était en possession des codes d'accès depuis quatre mois et avait pu procéder à des modifications substantielles ;

Attendu cependant que ce document n'est pas un rapport d'expertise, et constitue seulement un document technique établi par le conseil d'une des parties, et soumis à la discussion contradictoire ; qu'en conséquence, Madame D. peut s'en prévaloir pour établir la réalité des manquements qu'elle impute à Monsieur T., celui-ci pouvant contredire les affirmations qui y sont contenues ;

Attendu que le technicien conseil de Madame D. énonce d'abord quelques défauts du site, liés à l'utilisation du logiciel OsCommerce, et qui entraînent une certaine dévaluation de l'ergonomie et de la charte graphique, pourtant « travaillée et agréable à l'oeil », figurant sur la page d'accueil ; que cependant, ces défauts n'empêchent pas le fonctionnement du site, même s'ils rendent la visite moins agréable et moins aisée ;

Attendu qu'il évoque ensuite certains dysfonctionnements liés à la conception même ; qu'ainsi, il indique qu'aucune interface d'administration n'a été développée ou mise en place pour réaliser les changements, et que beaucoup des parties de la page d'accueil sont restées de type « image », et ne sont donc pas modifiables ; qu'il en est ainsi notamment de la mention de date de la dernière mise à jour ; qu'il s'agit là d'un défaut grave, laissant supposer que cette première page est restée à l'état de maquette, et n'a pas atteint un niveau fonctionnel ; que l'exemple cité est tout à fait significatif, puisque pour un site censé proposer de bonnes affaires fréquemment renouvelées et liées à l'actualité, l'indication d'une mise à jour réalisée très fréquemment est certainement, pour la clientèle, un indice du sérieux des propositions présentées ;

Attendu que ce défaut, qui fait apparaître le site comme étant figé, est nécessairement lié à la conception d'origine, et ne peut avoir pour origine une modification intervenue après le 12 octobre 2008, date à laquelle Madame D. a pu obtenir les codes d'accès ;

Attendu que l'auteur du rapport technique indique ensuite que l'étude de la seconde partie du site fait apparaître que les créateurs n'ont réalisé que la page d'accueil, et ont utilisé le système de boutique en ligne du logiciel OsCommerce en y apportant quelques modifications pour y intégrer le logo de la cliente ; que Monsieur T. ne conteste pas avoir procédé ainsi, en indiquant qu'il a ainsi répondu à une demande de sa cliente d'une réalisation à bas coût ; qu'une telle façon de procéder pourrait effectivement être admise eu égard au prix convenu, effectivement peu élevé, si toutefois de graves inconvénients ne se trouvaient pas liés au choix ainsi opéré ;

Attendu en effet que le technicien conseil de Madame D. a analysé plusieurs autres défauts du site, mais met surtout en évidence la nécessité d'avoir une compétence sérieuse en programmation informatique pour réaliser les mises à jour nécessaires pour actualiser le site, en mettant en ligne les nouvelles collections proposées ; qu'ainsi il énonce que « pour entrer une description, la cliente doit utiliser le langage de programmation HTML pour pouvoir faire simplement des sauts de ligne, ou bien rendre un caractère, un mot ou une phrase en gras ou d'une couleur différente... il aurait donc fallu que les concepteurs développent un système permettant à la cliente d'effectuer ce genre de choses très simplement, comme beaucoup d'agences de création de sites Internet le font... de la même manière, pour pouvoir envoyer une newsletter (bulletin d'information), la cliente doit procéder de la même manière c'est-à-dire utiliser un codage HTML qu'elle ne maîtrise pas et qu'elle n'est d'ailleurs pas censée connaître pour gérer son site Internet et notamment sa boutique de vente en ligne » ;

Attendu que se trouve ainsi mis en évidence le plus grave défaut de l'ouvrage réalisé par Monsieur T. ; que celui-ci ne peut prétendre qu'il s'agit d'une conséquence de modifications intervenues depuis le 12 octobre, puisque ce sujet a été abordé de façon fréquente lors des échanges de correspondances, et se trouve clairement à l'origine de la rupture des relations entre les parties ;

Attendu en effet qu'au cours du mois de septembre et pendant le début du mois d'octobre, ces échanges portaient sur les modifications qui devaient être effectuées sur le site, et Mme D. relançait M. T. pour les obtenir, puis avant le paiement de la facture, effectué le 7 octobre, elle a sollicité à plusieurs reprises que lui soient communiqués les codes permettant l'accès au site chez « l'hébergeur » ;

Attendu que les messages échangés les 10 et 11 octobre font apparaître que, mise en possession de ces codes, Madame D. s'est trouvée dans l'incapacité de gérer de façon efficace les modifications devant être apportées au site pour assurer une mise à jour ; que les deux premiers messages de M. T. (10 octobre, à 00:42 puis 07:12) évoquent clairement la mauvaise qualité des premières interventions tentées par Madame D., et le message de celle-ci du 10 octobre (à 23 h 30) montre bien que malgré les informations données, elle n'est pas en état d'assurer seule l'administration du site ; dans sa réponse du 11 octobre, M. T. manifeste son agacement (« je t'ai expliqué et expliqué et encore expliqué tu n'as rien retenu »), en faisant valoir qu'il a fourni à sa cliente la formation nécessaire ;

Attendu que le devis rédigé par M. T. fait état de la création et de la réalisation d'un site Internet, et ne contient aucune précision sur les qualités requises pour pouvoir l'utiliser, ce qui suppose qu'aucune compétence particulière ne devait être mise en oeuvre par le destinataire de l'ouvrage pour assurer la mise à jour de la boutique en ligne ; qu'en réalité, il est établi qu'une formation minimum de programmeur était indispensable à cette fin ; que M. T., qui prétend avoir fourni cette formation à Madame D. ne produit aucun élément de preuve à l'appui de cette assertion et de plus, n'établit pas avoir avisé sa cliente de la nécessité d'avoir une certaine qualification pour pouvoir utiliser le logiciel vendu ;

Attendu qu'il résulte suffisamment de ces éléments que M. T. n'a pas livré à Madame D. un ouvrage conforme à la destination convenue ; qu'il convient donc de confirmer le jugement entrepris en ce qu'il en a justement déduit que la résolution de la convention devait être prononcée ;

Attendu que Monsieur T. sollicite la condamnation de Madame D. à lui payer la somme de 750 € pour le prix de prestations distinctes de la première commande ; qu'il prétend en effet avoir fait réaliser, et retouché lui-même les photographies de la gamme de vêtements Clayeux ; que cependant, d'abord il ne prouve pas qu'un tel travail n'était pas prévu dans la convention d'origine, alors que la description des travaux devant être réalisés contenait la mention de « l'intégration d'éléments », ensuite il ne produit aucune pièce pour prouver qu'il a lui-même commandé la réalisation de ces photographies à un tiers et a procédé aux retouches nécessaires pour la mise en ligne de ces images et surtout, il ne justifie pas d'une commande acceptée par Madame D. pour de telles prestations ; qu'il ne peut donc qu'être débouté de cette prétention ; que le jugement doit donc être également confirmé de ce chef ;

Attendu que Madame D. n'a pas pu utiliser le logiciel vendu pour faire prospérer son commerce de vente de vêtements en ligne ; que le tribunal a justement apprécié le montant des indemnités qu'elle devra recevoir pour compenser le préjudice qui en est résulté ;

Attendu qu'en outre, Madame D. ne doit pas conserver à sa charge les frais irrépétibles qu'elle a été contrainte d'exposer pour la procédure d'appel ;

PAR CES MOTIFS,

LA COUR

CONFIRME le jugement rendu le 18 février 2010 par le tribunal d'instance de Juvisy-sur-Orge,

CONDAMNE Monsieur T. à payer à maître LAFAYE-FAVRE la somme de 1 000 € en application de l'article 37 de la loi du 10 juillet 1991,

CONDAMNE Monsieur T. aux dépens, qui seront recouverts conformément aux dispositions sur l'aide juridictionnelle, et de l'article 699 du code de procédure civile

LE GREFFIER
LE PRÉSIDENT