

**TRIBUNAL
DE GRANDE
INSTANCE
DE PARIS**

■
4ème chambre 1ère
section

N° RG :
14/15446

N° MINUTE :

6

Assignation du :
02 Octobre 2014

JUGEMENT
rendu le 10 Octobre 2016

DEMANDERESSE

SAS SESAME
9 rue du Tanay
74960 CRAN GEVRIER
représentée par Me Aude BARATTE, avocat au barreau de PARIS,
avocat postulant, vestiaire #D1029

DÉFENDERESSE

INSTITUT NATIONAL DE LA CONSOMMATION
18 rue Thiphaine
75732 PARIS CEDEX 15
représentée par Me Marie-HJélène ANTONINI, avocat au barreau de
PARIS, avocat plaidant, vestiaire #E1279

COMPOSITION DU TRIBUNAL

Madame ALBOU DUPOTY, Vice-Présidente
Madame LAGARDE, Vice-Présidente
Madame CLARINI, Juge

assistées de Marion PUAUX, Greffier,

Expéditions
exécutoires
délivrées le:

11 OCT. 2016


Page 1

DÉBATS

A l'audience du 05 Septembre 2016 tenue en audience publique devant Madame LAGARDE, juge rapporteur, qui, sans opposition des avocats, a tenu seule l'audience, et, après avoir entendu les conseils des parties, en a rendu compte au Tribunal, conformément aux dispositions de l'article 786 du Code de Procédure Civile.

JUGEMENT

Prononcé par mise à disposition par le greffe,
Contradictoire
En premier ressort

EXPOSE DU LITIGE

La SAS SESAME a pour activité la vente et l'installation d'abris de terrasses.

L'institut National de la Consommation (ci-après) L'INC , établissement public national, est un centre de recherche, d'information et d'étude sur les problèmes de la consommation

L'INC exploite le site internet www.60millions-mag.com, qui héberge notamment un forum de discussion, utilisé par des consommateurs: www.60millions-mag.com/temoignez/forums/forums/viequotidienne/sesame_housecover.

Par lettres recommandées avec avis de réception des 8 novembre 2013, 15 mai 2014 et par mail de septembre 2014, la SAS SESAME a mis en demeure l'INC de supprimer l'intégralité des articles figurant sous la discussion, estimant que les propos tenus constituent des actes de dénigrement.

C'est dans ce contexte que par exploit d'huissier en date du 2 octobre 2014, la SAS SESAME a fait assigner la SAS SESAME aux fins de condamner cette dernière à supprimer le fil de conversation ainsi qu'à des dommages et intérêts.

Aux termes de ses dernières conclusions notifiées par voie électronique le 21 mai 2015, auxquelles il est expressément référé, **la SAS SESAME** demande au tribunal, sous le bénéfice de l'exécution provisoire de:

- Enjoindre l'INC à supprimer à compter de la signification du jugement, sous astreinte de 500 € par jour de retard, le fil de conversation: www.60millions-mag.com/temoignez/forums/forums/viequotidienne/sesame_housecover,
- Condamner l'INC à lui payer les sommes suivantes:
 - ▶ 50.000 € en réparation du préjudice subi,
 - ▶ 5.000 € au titre de l'article 700 du code de procédure civile outre les dépens, dont distraction au profit de Maître BARATTE.

Aux termes de ses dernières conclusions notifiées par voie électronique le 1^{er} septembre 2015, auxquelles il est expressément référé, **l'INC** demande au tribunal, sous le bénéfice de l'exécution provisoire de:

- Déclarer la « Société SESAME » irrecevable en ses demandes,
Subsidiairement
- la débouter,
reconventionnellement
- condamner la SAS SESAME à lui payer les sommes suivantes:

- ▶ 2.500€ à titre de dommages et intérêts pour procédure abusive,
- ▶ 4.000€ sur le fondement de l'article 700 du code de procédure civile outre les dépens.

La clôture a été prononcée le 22 février 2016.

Il est fait expressément référence aux pièces du dossier et aux écritures déposées et visées ci-dessus pour un plus ample exposé des faits de la cause et des prétentions des parties conformément aux dispositions de l'article 455 du code procédure civile.

MOTIFS DE LA DÉCISION

Sur la recevabilité

L'INC soutient que la SAS SESAME n'est pas recevable en ses demandes, faute d'avoir produit un constat d'huissier, les copies d'écran n'étant pas fidèles à la réalité, de sorte que le tribunal ne dispose d'aucun élément probant sur le contenu du fil de conversation, sur les propos litigieux allégués, ni sur la date de leurs publications.

Aux termes de l'article 9 du code de procédure civile, *il incombe à chaque partie de prouver conformément à la loi les faits nécessaires au succès de sa prétention.*

Il en résulte qu'il appartient au tribunal d'apprécier si les éléments de fait apportés à son analyse, en l'espèce des copies d'écran, sont suffisamment probants, de sorte que ce moyen soulevé en défense concerne non pas la recevabilité de l'action, mais son bien fondé. La SAS SESAME sera donc déclarée recevable en son action.

Sur la demande de la SAS SESAME

La SAS SESAME soutient notamment que:

- l'INC a commis une faute en n'ayant pas retiré des messages dénigrants figurant sur le forum de consommateurs qu'elle héberge, et ce malgré ses demandes, et en n'ayant pas supprimé le fil de conversation,
- les propos figurant dans les pièces 5 et 6 produites par l'INC, sont dénigrants et figurent toujours sur le forum, et ce depuis avril 2014 ce qui avait été signalé à l'époque,
- les contrôles que l'INC a pu introduire ne suffisent pas à l'exonérer de sa responsabilité, l'existence d'un droit de réponse au bénéfice de la SAS SESAME ne lui ôte pas le droit de bénéficier de l'application des dispositions de la LCEN,
- la liberté d'expression ne peut justifier des abus qui sont constitués par les propos dénigrants répandus à son sujet qui font porter sur elle le discrédit, et ce:
 - ▶ en ayant fait état de l'existence de procédures n'ayant pas donné lieu à des décisions de justice définitives,
 - ▶ en ayant invité les potentiels clients à ne pas contracter avec SESAME,
 - ▶ en invitant les consommateurs à exercer des actions à l'encontre de SESAME (en les invitant par exemple à saisir la DDPP,
- elle a subi un préjudice du fait de l'annulation de nombreuses commandes qui a entraîné une baisse de son chiffre d'affaires et une réduction à néant de ses efforts publicitaires.

L'INC soutient principalement que:

- suite aux courriers de la SAS SESAME certains messages ont été supprimés,
- la SAS SESAME dispose d'un droit de réponse sur le forum,
- les propos figurants dans ses pièces 5 et 6 ne sont pas dénigrants mais relèvent de la liberté d'expression,
- la SAS SESAME ne justifie pas avoir subi de préjudice.

Aux termes de l'article 6-I, 2° de la LCEN "*Les personnes physiques ou morales qui assurent, même à titre gratuit, pour mise à disposition du public par des services de communication au public en ligne, le stockage de signaux, d'écrits, d'images, de sons ou de messages de toute nature fournis par des destinataires de ces services ne peuvent pas voir leur responsabilité civile engagée du fait des activités ou des informations stockées à la demande d'un destinataire de ces services si elles n'avaient pas effectivement connaissance de leur caractère illicite ou de faits et circonstances faisant apparaître ce caractère ou si, dès le moment où elles en ont eu cette connaissance, elles ont agi promptement pour retirer ces données ou en rendre l'accès impossible*".

En l'espèce, il est justifié que par lettre recommandée avec avis de réception du 8 novembre 2013, la SAS SESAME a informé l'INC de messages postés sur le forum, qui selon elle présentaient un caractère dénigrants:

-« j'ai été dupé dans l'achat d'une véranda de sésame »

-« moi aussi je suis victime des pratiques d'une de leurs vendeurs »

- « j'ai retrouvé dans un reportage télévisé l'Alexandre qui a fait la visite technique chez moi pour Sésame. Il travaillait déjà à l'époque dans une entreprise spécialisée dans l'arnaque [...] J'ai trouvé également 25 procès en appel ou cassation de Sésame, il y a donc probablement 75 procès en première instance avec Sésame dans la France entière. »

-« compte tenu des antécédents de ces deux personnes, je laisse tomber mon projet avec Sésame même si le produit (sic) est séduisant »

-« je rencontre les mêmes difficultés qu'un certain nombre d'entre vous avec la société Sésame »

- « je regroupe tous les arnaqués de Sésame et consorts »

-« le système est parfaitement huilé et l'utilisation des tribunaux pour faire du bénéfice sans rien vendre en contrepartie et (sic) probablement l'activité principale de la société Sésame ».

Le 19 novembre suivant, l'INC a répondu, indiquant "*nous avons procédé à la suppression des messages que vous nous avez indiqués. Nous vous signalons que certains d'entre eux avaient déjà fait l'objet d'une modération.*

Nous vous rappelons toutefois que les responsables de l'entreprise que vous représentez peuvent échanger avec leurs clients sur notre forum. De nombreux professionnels le font déjà avec succès et trouvent ainsi des solutions permettant de régler les litiges, tout en montrant aux internautes le soin qu'ils apportent à la relation clientèle".

Le 15 mai 2014, la SAS SESAME a mis en demeure l'INC faisant état de propos qu'elle qualifiait de dénigrants et lui demandait de supprimer ce fil de conversation. Les propos en cause sont les suivants:

-« *Sésame est très réputé dans les foires pour ses « ventes en force » [...] comment se fait-il que les organisateurs leurs (sic) permettent d'avoir des stands »*

-« *le terme véranda est mensongé (sic) »*

-« *j'ai eu la malchance de croiser deux démarcheurs de Sésame [...] vous pouvez imaginer ensuite tous les scénarios de Sésame pour forcer à l'achat (y compris les menaces...) »*

-« *je trouve ce forum assez effrayant et décourageant »*

-« *je rencontre les mêmes difficultés qu'un certain nombre d'entre vous avec la société Sesame »*

-« *nous sommes actuellement en conflit avec Sésame ».*

L'INC répondait le 28 mai suivant: "Nous avons donc procédé à la suppression ou à la modération de certains des messages que vous nous avez indiqués. En revanche, nous n'avons pas supprimé les fils de discussions car nous considérons qu'ils relèvent de la critique du fonctionnement d'une entreprise et non du dénigrement.

Nous avons proposé plusieurs fois aux responsables de l'entreprise que vous représentez de venir échanger avec leurs clients sur notre forum, qui leur est ouvert, afin de faire entendre leur voix, défendre leur société et apporter des explications parfois nécessaires aux internautes. Ils le refusent. Pourtant de nombreux professionnels le font déjà avec succès et trouvent ainsi des solutions permettant de régler des litiges, de renouer le dialogue avec les consommateurs mécontents, tout en montrant le soin qu'ils apportent à la relation clientèle".

Une nouvelle fois, quand bien même certains messages ont été supprimés par INC, l'intégralité des messages n'a pas été supprimée par cet institut.

Pour autant, il ressort de l'impression de discussion du 30 octobre 2014 que certaines mentions ont été supprimées après leur inscription dans le forum:

- celle de "Pitou 56" du 31 août 2013
« Sésame est très réputé dans les foires pour ses « ventes en force » [...] comment se fait-il que les organisateurs leurs (sic) permettent d'avoir des stands »
- celle de "Pitou 56" du 1^{er} septembre 2013
« le terme véranda est mensongé (sic) »
- celle de fam75 du 9 octobre 2013
« j'ai eu la malchance de croiser deux démarcheurs de Sésame [...] vous pouvez imaginer ensuite tous les scénarios de Sésame pour forcer à l'achat (y compris les menaces...) ».

Les autres mentions critiquées :

- *-« je trouve ce forum assez effrayant et décourageant »*
- *-« je rencontre les mêmes difficultés qu'un certain nombre d'entre vous avec la société Sesame »*
- *-« nous sommes actuellement en conflit avec Sésame »*

ne présentent pas les caractéristiques du dénigrement et ne sont que la libre expression de clients qui échangent leur expérience et discutent par le biais de ce média.

Il résulte de cette analyse, que soit le modérateur a supprimé les propos qui pouvaient apparaître comme dénigrant la SAS SESAME, soit l'INC informée a répondu aux courriers de cette dernière en précisant avoir supprimé certains propos, ce qu'elle démontre avoir effectué

promptement, tout abus pouvant être signalé, ce que n'a pas manqué de faire la SAS SESAME ce qui a entraîné le retrait de certains messages après analyse par l'INC.

Enfin, les autres commentaires résiduels critiques relèvent de la libre expression et leur maintien sur le forum de discussion n'est pas de nature à constituer une faute de l'INC. En effet, si certains consommateurs insatisfaits expriment leur mécontentement, les propos restant inscrits sur le lien de discussion ne constituent pas un dénigrement de la SAS SESAME.

Il s'en déduit que l'INC n'a pas commis de faute en laissant le lien de discussion actif, de sorte que la SAS SESAME sera déboutée de l'ensemble de ses demandes, étant relevé au surplus qu'elle ne justifie d'aucun préjudice qui serait en lien avec le maintien du fil de discussion.

Sur la demande reconventionnelle de dommages et intérêts pour procédure abusive

L'INC n'établit pas la mauvaise foi ni la légèreté blâmable équipollente au dol de la SAS SESAME et sera déboutée de sa demande tendant à obtenir des dommages et intérêts pour procédure abusive.

Sur les demandes accessoires

La SAS SESAME succombant sera condamnée aux dépens et à payer à l'INC la somme de 3.000 € sur le fondement des dispositions de l'article 700 du code de procédure civile.

Au regard du sens de la décision, il n'y a pas lieu de prononcer l'exécution provisoire.

PAR CES MOTIFS

Le tribunal statuant publiquement par jugement contradictoire, en premier ressort, par mise à disposition au greffe,

DECLARE recevable la SAS SESAME en son action ,

DEBOUTE la SAS SESAME de l'ensemble de ses demandes,

DÉBOUTE L'institut National de la Consommation de sa demande reconventionnelle en dommages et intérêts ,

CONDAMNE la SAS SESAME à payer à L'institut National de la Consommation la somme de 3.000 € sur le fondement des dispositions de l'article 700 du code de procédure civile,

CONDAMNE la SAS SESAME aux dépens,

DIT n'y avoir lieu à exécution provisoire,

DÉBOUTE les parties de leurs demandes plus amples ou contraires.

Fait et jugé à Paris le 10 Octobre 2016

Le Greffier



Le Président

