

**R.G : 14/00517**

Décision du

Tribunal de Commerce de BOURG-EN-BRESSE

Au fond

du 20 décembre 2013

RG : 2013002703

ch n°

DESSE

C/

AL AUX

RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

AU NOM DU PEUPLE FRANÇAIS

**COUR D'APPEL DE LYON**

**3ème chambre A**

**ARRET DU 02 Avril 2015**

**APPELANT :**

**M. Thierry DESSE**

demeurant :

26 Avenue Jean d'Agrève - Bât. Le Christophe Colomb

83400 HYERES

Représenté par la SELARL BERNASCONI ROZET MONNET SUETY FOREST, avocats au  
barreau D'AIN

**INTIME :**

**M. Stéphane ALAUX** entrepreneur individuel exerçant sous l'enseigne 'E-VISIBILITE' n° siret  
**387 587 405**

1294 Grande Rue

01700 MIRIBEL

Représenté par Me Timo RAINIO, avocat au barreau de LYON

**INTERVENANTE :**

**SELARL MJ SYNERGIE,**

dont le siège social est sis à LYON 3<sup>ème</sup> 136 Cours Lafayette

représentée par Maîtres JC BELAT & FC DESPRAT,

**agissant en qualité de mandataire judiciaire de Monsieur Stéphane ALAUX sous l'enseigne 'E-visibilité'**

22 rue du Cordier

01000 BOURG EN BRESSE

Représentée par Me Timo RAINIO, avocat au barreau de LYON

\* \* \* \* \*

Date de clôture de l'instruction : **13 Janvier 2015**

Date des plaidoiries tenues **en audience publique : 16 Février 2015**

Date de mise à disposition : **02 Avril 2015**

**Composition de la Cour lors des débats et du délibéré :**

- Jean-Luc TOURNIER, président

- Hélène HOMS, conseiller

- Pierre BARDOUX, conseiller

assistés pendant les débats de Jocelyne PITIOT, greffier

A l'audience, **Jean-Luc TOURNIER** a fait le rapport, conformément à l'article 785 du code de procédure civile.

Arrêt **Contradictoire** rendu **publiquement** par mise à disposition au greffe de la cour d'appel, les parties en ayant été préalablement avisées dans les conditions prévues à l'article 450 alinéa 2 du code de procédure civile,

Signé par Jean-Luc TOURNIER, président, et par Jocelyne PITIOT, greffier, auquel la minute a été remise par le magistrat signataire.

\* \* \* \* \*

**EXPOSE DU LITIGE**

En vue de la réalisation d'un site internet de jouets d'enfants destiné plus précisément à la vente de peluches, Monsieur Thierry DESSE s'est rapproché de Monsieur Stéphane ALAUX, entrepreneur individuel exerçant sous l'enseigne E-VISIBILITE. Un bon de commande pour la création d'un site internet est signé le 27 avril 2011 pour un montant de de 7 774 € TTC. Parallèlement, un contrat de référencement est également signé le 29 avril 2011 pour un montant de 4.500 € HT.

Des difficultés sont rapidement apparues dans l'exécution du contrat et suite à de nombreux échanges infructueux entre les parties, Thierry DESSE a, par exploit du 19 mars, assigné la société E-VISIBILITE devant le Tribunal de Commerce de BOURG EN BRESSE aux fins de faire constater l'inexécution du contrat et solliciter une indemnisation.

Le 4 juillet 2013, une procédure de redressement judiciaire a été ouverte à l'encontre de Monsieur ALAUX.

Par jugement en date du 20 décembre 2013, le Tribunal de Commerce de BOURG EN BRESSE a :

- Constaté la bonne foi et la bonne exécution des obligations contractuelles de M. Stéphane ALAUX, exerçant sous l'enseigne E-VISIBILITE,
- Constaté le caractère certain, liquide et exigible de la créance détenue par M. Stéphane ALAUX, exerçant sous l'enseigne E-VISIBILITE sur M. Thierry DESSE,
- Débouté M. Thierry DESSE de l'ensemble de ses demandes ;
- Condamné M. Thierry DESSE à payer à M. Stéphane ALAUX, exerçant sous l'enseigne E-VISIBILITE, la somme de 1 210,95 € outre les intérêts au taux légal à compter du 16 novembre 2012 au titre du contrat de référencement conclu le 29 avril 2011,
- Condamné également M. Thierry DESSE à payer à M. Stéphane ALAUX, exerçant sous l'enseigne E-VISIBILITE, la somme de 1 000 € au titre des dispositions de l'article 700 du Code de procédure civile,
- Rejeté l'exécution provisoire et toute autre demande,
- Mis les entiers dépens à la charge de M. Thierry DESSE.

Par déclaration du 20 janvier 2014, Thierry DESSE a relevé appel de ce jugement.

Par acte du 15 mai 2014, Thierry DESSE a fait signifier à la SELARL MJ SYNERGIE, ès qualités de mandataire judiciaire de Monsieur Stéphane ALAUX, une assignation en intervention forcée du mandataire aux fins de reprise d'instance. L'ordonnance de clôture est du 13 janvier 2015.

Dans ses dernières conclusions déposées le 18 avril 2014, **Thierry DESSE** demande à la cour de :

- Réformer en toutes ses dispositions le jugement rendu par le Tribunal de commerce de BOURG-EN-BRESSE le 20 décembre 2013 ;

*Sur le contrat de création de site,*

- Constaté que le cahier des charges, l'étude de secteur, l'étude concurrentielle et la newsletter prévue au contrat n'ont pas été réalisés,
- Ordonner l'inscription au passif de la société E-VISIBILITE la somme de 1 821,41 € correspondant aux prestations non réalisées ;

*Sur l'inexécution quantitative du contrat de référencement,*

- Constaté que neuf mots clefs sur quinze n'ont pas été référencés,
- Constaté que seuls deux mots clefs sur cinq dont les résultats étaient garantis ont été référencés,

- Prononcer la résolution du contrat aux torts de la société E-VISIBILITE,
- Ordonner l'inscription au passif de la société E-VISIBILITE la somme de 8 392,5 € correspondant aux sommes versées pour l'exécution du contrat,

*Subsidiairement,*

- Constaté que la société E-VISIBILITE a fait miroiter des résultats très prometteurs à monsieur DESSE,
- Constaté que la société E-VISIBILITE n'a pas averti monsieur DESSE du très grand aléa qui entourait ses prestations,
- Ordonner l'inscription au passif de la société E-VISIBILITE la somme de 8 392,5 € correspondant à l'indemnisation du préjudice subi,

*Plus subsidiairement,*

- Constaté que sept prestations prévues au contrat de référencement n'ont pas été réalisées.
- Ordonner l'inscription au passif de la société E-VISIBILITE la somme de 1 914,08 € correspondant aux prestations non réalisées,

*Sur l'inexécution qualitative du contrat de référencement (manque à gagner),*

- Dire et juger que le professionnel de la création de site Internet et du référencement qui promet un référencement « optimal » et des mots challenges dans les trois premières positions est tenu d'une obligation de résultat dans l'exécution de son contrat,
- Ordonner l'inscription au passif de la société E-VISIBILITE la somme de 53 140 € correspondant au manque à gagner minimal de monsieur DESSE,

*Subsidiairement,*

- Dire et juger qu'un pacte obscur s'interprète contre le vendeur,
- Dire et juger que l'obligation du vendeur de fournir un « référencement optimal » était de résultat,
- Ordonner l'inscription au passif de la société E-VISIBILITE la somme de 53 140 € correspondant au manque à gagner minimal de monsieur DESSE,

*Plus subsidiairement,*

- Dire et juger que le contrat dans lequel la société E-VISIBILITE n'aurait pris aucun engagement est nul pour défaut de cause,
- Annuler les contrats successifs de référencement,
- Replacer les parties statu quo ante,

*Sur le paiement du reliquat,*

- Dire et juger bien fondée l'exception d'inexécution du contrat soulevée par monsieur DESSE,

- Débouter l'entreprise E-VISIBILITE de sa demande de condamnation de monsieur DESSE,

*Subsidiairement,*

- Dire et juger ces sommes non avenues en raison de l'annulation ou la résolution des contrats,

- Dire et juger à défaut qu'il a lieu à compensation avec les sommes réclamées et les sommes dues,

*En tout état de cause,*

- Condamner l'entreprise E-VISIBILITE à payer à Monsieur DESSE 3 000 € au titre de l'article 700 du Code de procédure civile,

- Condamner la même aux entiers dépens de première instance et d'appel avec application au profit de la SELARL BERNASCONI des dispositions de l'article 699 du Code de procédure civile.

Il fait notamment valoir que :

La société E-VISIBILITE n'a pas exécuté un certain nombre de prestations contractuellement prévues quant à la réalisation du site, à savoir le cahier des charges, l'étude de secteur d'activité, l'étude concurrentielle et la newsletter.

Le contrat de référencement n'a pas été exécuté pour sa majeure partie alors que les sociétés de référencement ont une obligation de résultat quant à l'effectivité du référencement promis. Le contrat doit donc être résolu conformément aux dispositions de l'article 1184 du Code Civil.

La société E-VISIBILITE n'a pas respecté son devoir d'information et son obligation de conseil à son égard alors que le référencement est une technique complexe.

Dans leurs ultimes écritures déposées le 5 septembre 2014, **Stéphane ALAUX** et la **SELARL MJ SYNERGIE** demandent de :

- Constater la bonne foi et la bonne exécution des obligations contractuelles de Stéphane ALAUX, exerçant sous l'enseigne « E-VISIBILITE » ;

- Constater les caractères certains, liquides et exigibles des créances détenues par Monsieur Stéphane ALAUX, exerçant sous l'enseigne « E-VISIBILITE » sur Monsieur Thierry DESSE.

- Débouter Monsieur Thierry DESSE de l'ensemble de ses demandes.

- Confirmer le jugement du 20 décembre 2013 rendu par le Tribunal de Commerce de BOURG EN BRESSE en ce qu'il a condamné Monsieur Thierry DESSE à payer à Monsieur Stéphane ALAUX, exerçant sous l'enseigne « E-VISIBILITE », la somme de 1 210,95 €, outre les intérêts au taux légal à compter du 16 novembre 2012 au titre du contrat de référencement conclu le 29 avril 2011 ;

- Condamner Monsieur Thierry DESSE à payer à Monsieur Stéphane ALAUX, exerçant sous l'enseigne « E-VISIBILITE », à payer la somme de 3 000,00 € au titre des dispositions de l'article 700 du Code de Procédure Civile ;

- Condamner Monsieur Thierry DESSE à payer à Monsieur Stéphane ALAUX, exerçant sous l'enseigne « E-VISIBILITE », à payer tous les dépens d'instance ;

- «Ordonner l'exécution provisoire» ;

*A titre subsidiaire,*

- Réduire le montant des dommages-intérêts réclamés par MONSIEUR DESSE à la somme qu'il lui reste à devoir à l'entreprise « E-VISIBILITE » au titre contrat de référencement, soit la somme de 1 295,10 €.

- Condamner Monsieur Thierry DESSE à payer à Monsieur Stéphane ALAUX, exerçant sous l'enseigne « E-VISIBILITE », à payer tous les dépens d'instance ;

Ils exposent notamment que :

En tant que prestataire de référencement, ils ne sont tenus qu'à une obligation de moyens, à défaut de précision contractuelle, dans la mesure où l'efficacité de la promotion virtuelle qui lui est demandée ne peut être mesurée de manière précise.

Aucun contrat de prestation de maintenance du site sur le serveur n'a été signé entre eux et Monsieur DESSE était donc tenu de la gestion de la plateforme de la boutique en ligne et de l'installation des mises à jour de sécurité. M. DESSE l'ayant empêchée d'exécuter correctement ses obligations, il ne peut demander la résolution du contrat pour inexécution.

Ils ont exécuté toutes leurs obligations en matière de référencement, conformément aux stipulations contractuelles, le site ayant notamment été référencé en deuxième position sur la première page du moteur de recherche.

L'audit concurrentiel et technique et le cahier des charges ont bien été réalisés mais n'ont pas été communiqués à Monsieur DESSE du fait de leur format et de leur caractère technique et confidentiel. De plus, elle n'avait aucune obligation contractuelle de transmettre ces audits à Monsieur DESSE.

Pour un plus ample exposé des moyens et prétentions des parties, il convient de se référer à leurs dernières écritures devant la cour ci-dessus évoquées auxquelles il est expressément renvoyé pour répondre aux exigences de l'article 455 du code de procédure civile.

#### **MOTIFS DE LA DECISION:**

##### **Sur les prestations contractuelles relatives à la création de site:**

Attendu que les obligations des parties sont énumérées dans le «*devis pour la création de votre e-boutique*» et le bon de commande du 27 avril 2011, versés aux débats; Qu'il en résulte sans ambiguïté que l'objet du contrat était la création d'un site «e-boutique» administrable, pour 6 500 € HT, incluant le développement du site, pour 3 100 € HT, la création de la charte graphique, pour 2 900 € HT, la création d'un logo, pour 500 € HT, l'hébergement, dont le devis indique expressément qu'il est effectué sur «*serveur mutualisé*», pour 250 € HT étant précisé que la première année d'hébergement était offerte; Que les objectifs visés dans le devis étaient les suivants: «*Conception et réalisation de votre site de vente en ligne. Le but de notre mission est de concevoir et réaliser un site internet, en utilisant les dernières technologies, optimiser la simplicité et la facilité de navigation, ainsi que concevoir une charte graphique moderne aux couleurs de la société*»;

Attendu que, dans un courrier adressé le 20 juillet 2012 à l'enseigne E-VISIBILITE, Thierry DESSE énumère les griefs qu'il forme à l'encontre des prestations effectuées par cette entreprise; Qu'il en ressort que les prestations de développement du site (3 100 €) et celles de charte graphique (2 900 €) ne font pas l'objet de critique; Qu'au contraire l'appelant écrit : «*Je tiens cependant à noter que sur la charte graphique et l'ergonomie du site, un travail remarquable a été fait* » ;

Attendu que, dans ses dernières écritures, l'appelant allègue des inexécutions contractuelles suivantes:

- Le cahier des charges mentionné sur le bon de commande n'aurait pas été réalisé,
- L'étude de secteur d'activité mentionnée sur le bon de commande n'aurait pas été réalisée,
- L'étude concurrentielle mentionnée sur le bon de commande n'aurait pas été réalisée,
- La newsletter n'aurait pas été créée;

Attendu qu'au verso du bon de commande, dans la rubrique «*Définition du projet*», qui apparaît avant les rubriques «*Charte graphique*» et «*Développement*» et qui, contrairement à elles ne fait l'objet d'aucune tarification, il est mentionné: «*Définition du cahier des charges avec le client, étude du secteur d'activité, étude concurrentielle*»;

Attendu qu'en premier lieu l'appelant critique les premiers juges en ce qu'ils ont estimé que ces trois prestations visées par le bon de commande n'avaient pas été facturées et expose (page 10 de ses conclusions): «*Cette position est surprenante car ces prestations (') étaient nécessairement le support des prestations plus précisément facturées (développement du site, création de la charte graphique, création du logo)*»;

Mais attendu que, ce faisant, il omet les termes de son courrier du 20 juillet 2012, précité, selon lequel un travail remarquable avait été fait concernant la charte graphique et l'ergonomie du site; Qu'on voit mal comment ce travail «*remarquable*» aurait pu être effectué, satisfaisant pleinement Thierry DESSE, sans une étude approfondie de ses besoins, c'est à dire l'élaboration avec lui d'un cahier des charges;

Attendu qu'en deuxième lieu l'appelant allègue que «*la rédaction d'un cahier des charges était prévue expressément dans le bon de commande*» (page 11 de ses écritures);

Mais attendu qu'il suffit de lire ce bon de commande pour constater qu'il n'est pas question de «*rédaction*» mais de «*définition du cahier des charges avec le client*»;

Attendu qu'en troisième lieu, comme l'ont pertinemment indiqué les premiers juges, la définition du cahier des charges, l'étude du secteur d'activité et l'étude concurrentielle sont généralement réalisées préalablement à la conclusion des contrats de création de sites internet et de référencement et établies avec le client ;

Attendu qu'en quatrième lieu aucune obligation de rédaction puis d'envoi au client d'un cahier des charges et d'études concurrentielle et du secteur d'activité ne figurent au devis et au bon de commande;

Attendu qu'ainsi Thierry DESSE, à qui il incombe de prouver les inexécutions contractuelles qu'il allègue, n'apporte pas la preuve d'une quelconque inexécution de ces prestations;

Attendu que, par ailleurs, concernant la newsletter, le devis, dans sa rubrique «*Fonctionnalités avancées*» évoque la «*gestion de newsletter*» et le bon de commande, dans sa rubrique «*Développement*», évoque la «*mise en place de différentes newsletter*»;

Attendu que l'appelant prétend que cette prestation n'aurait pas été réalisée;

Attendu que la lecture attentive des nombreux courriels et courriers qu'il verse aux débats (ses pièces 8 à 34, 36 à 37) , qui s'échelonnent entre le 13 septembre 2011 et le 18 janvier 2013, fait apparaître

que ce n'est que le 20 juillet 2012 que l'appelant écrit: «à ce jour, soit plus d'un an près la signature de ce contrat, la newsletter n'a toujours pas été créée»;

Attendu que, le 27 juillet 2012 (pièce 24 de l'appelant):

-à 9 H35 l'enseigne E-VISIBILITE a adressé un courriel à l'appelant en ces termes: «...Nous n'avons pas compris ce que vous souhaitez. 500+3 900+2 000€ soit 6 400 € pour vous dédommager' Que nous faisons la réalisation de la newsletter et que nous vous versions 2000 € HT en dédommagement'Dans l'attente de vous lire »,

-à 10 H16 , l'appelant a répondu par la même voie à l'enseigne E-VISIBILITE pour lui dire, entre autre, qu'il souhaitait une somme de 6 400 € HT dont « 500 € HT de dédommagement concernant la newsletter ainsi que sa création » continuant en ces termes: « Cet arrangement me paraît très raisonnable pour nos deux entreprises, d'autant plus (' ) que le site a un problème de duplicate content depuis sa création »;

Qu'il est donc manifeste, au regard des pièces du dossier, qu'à cette date la newsletter n'avait toujours pas été mise en place et que l'appelant ne s'en était ému que sept jours plus tôt;

Mais attendu qu'il résulte du jugement de première instance qu'à la même date Thierry DESSE a écrit à l'enseigne E-VISIBILITE un courrier électronique, que les parties ne produisent pas en appel, mais qui, aux termes de la décision entreprise, était ainsi libellé: « Suite à votre mail je me suis aperçu que le contrat parle d'une mise en place d'une newsletter et non d'une création d'une newsletter personnalisée. Aussi je vous prie d'oublier ce point d'achoppement dû à une mauvaise interprétation de ma part »;

Que, dans ses écritures (page 12), l'appelant qui ne conteste pas être l'auteur de ce courriel, explique avoir «été parfaitement abusé sur une prétendue différence entre la mise en place d'une newsletter et sa création» et ajoute «c'est donc seulement par suite de cette distinction abusive que monsieur DESSE a accepté de taire le litige»; Qu'il reconnaît ainsi lui-même avoir mis un terme au litige l'opposant à l'enseigne E-VISIBILITE relatif à la newsletter; Qu'il ajoute cependant, non sans contradiction, «il n'a en revanche jamais renoncé à la prestation elle-même»;

Que, dans l'abondant courrier versé aux débats, il n'y a pas trace d'une demande adressée par l'appelant à l'enseigne E-VISIBILITE tendant à faire exécuter cette prestation postérieurement à la date du 27 juillet 2012;

Qu'au regard de ces observations, c'est pertinemment que les premiers juges ont déduit de ce courriel du 27 juillet 2012 que Thierry DESSE avait ainsi sollicité l'annulation de cette prestation de newsletter; Qu'il est donc mal fondé aujourd'hui à prétendre que cette obligation n'a pas été réalisée;

Attendu qu'enfin aucun contrat de prestation de maintenance du site sur le serveur n'a été signé entre les parties, de sorte qu'aucune demande ne peut être formulée à ce titre;

Attendu qu'ainsi Thierry DESSE ne rapporte pas la preuve d'une inexécution dû par Stéphane ALAUX, exerçant sous l'enseigne E-VISIBILITE, des prestations de définition du cahier des charges avec le client, d'étude du secteur d'activité et d'étude concurrentielle; Qu'il a renoncé à faire exécuter la prestation de newsletter;

Qu'en conséquence le jugement entrepris sera confirmé en ce qu'il a débouté Thierry DESSE de ses demandes relatives à la création de site;

**Sur les prestations contractuelles relatives au référencement du site:**

Attendu que sont versés en copie aux débats un «*devis pour le référencement de votre site internet*» et un «*contrat de référencement*» (Pièces 3 et 4 de l'appelant) ; Que la copie du contrat produite, si elle est datée, n'est pas signée; Qu'il n'est cependant pas contesté que ce contrat a été signé par les parties le 29 avril 2011; Qu'ainsi ces pièces 3 et 4 de l'appelant définissent les obligations contractuelles des parties; Que Stéphane ALAUX, exerçant sous l'enseigne E-VISIBILITE, acceptait la mission d'améliorer le référencement du site internet de Thierry DESSE et d'assurer le suivi technique de ce référencement ; Qu'elle s'engageait notamment à lui attribuer un «*référéncieur professionnel pour la période du contrat* » offrant un positionnement optimal «*du site web dans les outils de recherche*» et de «*bénéficiaire d'un trafic ciblé qualitatif avec une prospection maximale auprès des internautes français* »;

Que ce contrat de prestation de référencement, était renouvelable annuellement, a fait l'objet d'une première facture le 3 mai 2011 pour un montant de 4 050 € HT payable comptant pour la période allant de mai 2011 à mai 2012, puis d'une seconde, du 25 mai 2012, pour le même montant mais payable en 4 échéances égales de 1 210,95 € TTC chacune, ce, pour la période allant de mai 2012 à mai 2013, sommes qui ont été payées à l'exception de la dernière échéance ;

Attendu que l'appelant allègue d'engagements qui n'auraient pas été tenus par la société intimée et notamment:

-sur les mots clefs, alors qu'aux termes du contrat la société E-VISIBILITE s'engageait à utiliser «*des outils webmarketing très pointus du type sem rush* » permettant de comprendre l'environnement concurrentiel et de tester efficacement les expressions clefs,

-sur l'expression challenge alors que le devis précisait «*les expressions challenge sont des expressions fortement concurrentielles(...) leur positionnement est garanti* »;

Qu'il ajoute qu'il y aurait une «*inexécution quantitative*» du contrat de référencement puisque tous les mots clefs n'auraient pas été référencés, et une «*inexécution qualitative*» aux motifs que la société E-VISIBILITE aurait une obligation de résultat;

Attendu qu'il convient de rappeler que c'est à Thierry DESSE, qui argue d'inexécutions contractuelles, d'en rapporter la preuve; Qu'on aurait pu espérer, pour le moins, dans un tel dossier un constat d'huissier, mais qu'il n'en est pas produit; Qu'une demande d'expertise aurait pu être présentée au conseiller de la mise en état, au regard de la technicité relative de l'affaire, mais qu'il n'en a pas été formulée; Qu'il n'est même pas produit une expertise privée ou un audit, fussent-ils non contradictoires; Que la cour doit donc se contenter des courriels et courriers et des rapports de performance du référencement versés aux débats;

Mais attendu que la principale preuve rapportée par la production des mails de Thierry DESSE est sa connaissance importante, précise et technique de la matière informatique, des modes de fonctionnement d'un site et de ses modalités de référencement ainsi que des conditions de ses performances, de sorte que l'appelant ne peut être considéré comme un profane en la matière; Qu'au demeurant l'appelant a créé, sans l'aide de la société intimée, une page internet de type «*ferme de liens* », contenant peu de textes et de contenus mais comportant une multitude de liens vers une seule et unique page internet, ce qui prouve une certaine technicité;

Que, si ces courriels font également apparaître un certain mécontentement de l'appelant, celui-ci est en lien essentiellement, au moins pour la première période annuelle du contrat, à des problèmes de piratage et à une modification des frais de port du webmaster; Qu'il n'est cependant pas démontré que ces problèmes soient de la responsabilité de la société E-VISIBILITE et d'elle seule;

Que le 24 avril 2012, Thierry DESSE indique «*concernant le positionnement du mot clef «peluche», on se stabilise peu à peu en début de 2ème page*»; Que ce n'est véritablement qu'à partir du mois de

juillet 2012 que se multiplient les messages relatifs au référencement et plus particulièrement au positionnement et au petit nombre de visiteurs; Que pour autant, dans plusieurs de ces messages, et notamment ceux des 15 et 16 juillet 2012, Thierry DESSE, tout en qualifiant ces difficultés de «*souci majeur*», oute immédiatement : «*je tiens à vous dire que cela ne remet pas en cause ma relation avec E-VISIBILITE*»; Que, d'ailleurs l'appelant a renouvelé son contrat de référencement sans conditionner ce renouvellement à des demandes particulières et sans émettre de réserves;

Attendu que Thierry DESSE considère aujourd'hui que les résultats du référencement étaient insuffisants et qu'il s'agit là d'une «*inexécution qualitative*» dans la mesure où la société E-VISIBILITE aurait une obligation de résultat;

Mais attendu que, d'une part, Thierry DESSE lui-même, dans son courrier du 20 juillet 2012 (Pièce 23 de l'appelant), ne qualifiait pas l'obligation de Stéphane ALAUX, exerçant sous l'enseigne E-VISIBILITE, d'obligation de résultat puisqu'il écrivait : «*Le référencement n'a pas pu être effectué sérieusement puisque j'en suis aujourd'hui à 30 visites en naturel en moyenne par jour après un an de contrat. Votre obligation de moyen n'a donc pas été respectée* »;

Que, d'autre part, du fait, notamment, de l'évolution constante et de l'opacité des algorithmes des moteurs de recherche, des incidences de l'architecture du site du client sur son positionnement, des nouvelles actions d'optimisation susceptible d'être menées de la part des concurrents du client, ou encore du nombre de compétiteurs existant sur les mots clés recherchés, l'obligation de résultat du prestataire de référencement ne peut être retenue que dans l'hypothèse où il s'engage à faire apparaître le site de son client dans la première page des moteurs de recherche; Qu'un tel engagement précis ne figure pas dans le contrat signé par les parties le 29 avril 2011 qui évoque simplement en termes commerciaux, donc flatteurs, mais par ailleurs généraux et vagues, un «*positionnement optimal*» ou encore «*une prospection maximale auprès des internautes français*»; Qu'ainsi aucun positionnement précis du site dans les moteurs de recherche n'étant spécifié dans le contrat, permettant d'objectiver le référencement, seule une lecture subjective de celui-ci peut être opérée, de sorte que Stéphane ALAUX, exerçant sous l'enseigne E-VISIBILITE, ne peut être tenue qu'à une simple obligation de moyens;

Attendu que, dès lors, il résulte des termes même du contrat, que l'enseigne E-VISIBILITE ne pouvait s'engager qu'à employer des moyens appropriés pour obtenir l'indexation du site du client sur internet, ce qui a été fait; Qu'il n'est pas prouvé par Thierry DESSE qu'elle ait failli à cette obligation;

Attendu qu'en outre le référencement naturel d'un site web, qui dépend d'une multitude de facteurs tels que les produits mis en vente, la qualité du service client, l'investissement dans la campagne de référencement ou la politique marketing, est le fruit d'une collaboration entre le client et son prestataire; Qu'il est évident que la société intimée ne peut être tenue pour responsable de tous ces facteurs;

Que les résultats obtenus n'étaient d'ailleurs loin d'être catastrophiques, que l'on se réfère aux rapports de positionnement versés aux débats ou au mail de Thierry DESSE qui, dès le 24 avril 2012, indiquait: «*concernant le positionnement du mot clef « peluche », on se stabilise peu à peu en début de 2ème page*»; Que, dans ce même courrier électronique, l'appelant ajoutait : «*la pression concurrentielle assez importante explique les différents changements. De mon côté je vais sur-optimiser différentes pages pour gagner en pertinence, je vous tiens au courant des changements à intervenir*», démontrant ainsi qu'il avait conscience des différents facteurs pouvant influencer sur le positionnement et de la nécessaire collaboration entre le prestataire et son client pour l'améliorer;

Qu'en septembre 2012 (Pièce 13 des intimés) 156 positions se trouvaient dans les trois premières pages des moteurs de recherche et l'enseigne E-VISIBILITE expliquait : «*la plupart des expressions clés travaillées sont en nette augmentation, en effet désormais, nous sommes en deuxième page pour l'expression challenge «Peluche» de plus nous nous sommes également positionné sous les*

*expressions «achats de peluche» et «vente de peluches». On peut remarquer que suite à cette augmentation de votre positionnement, le nombre de visites sur votre site internet est lui aussi en train de croître puisque nous sommes passés de 1 153 à 1 455 visites/mois via les moteurs de recherche, soit une augmentation de 26% de votre trafic internet»;*

Attendu par ailleurs que, d'un point de vue quantitatif, le devis fixait le « nombre de mots clefs ou expressions thématiques » (expressions clés et expressions challenge) 10 à 12 et le contrat de référencement en fixe le nombre de 12 à 15; Qu'il était précisé « ces expressions clés seront à tester et à valider avec ou sans accent, pluriel et singulier »;

Qu'en revanche la liste de ces mots-clefs, qui était à définir avec le client, ne figurait ni dans le devis, ni dans le contrat du 29 avril 2011; Que le devis se contentait de donner des «exemples d'expressions clés» que le contrat précisait: «le client s'engage à fournir à E-VISIBILITE tous les éléments nécessaires au bon déroulement de la mise en ligne du chantier d'optimisation: une pré-liste d'expression clés...»; Que Thierry DESSE produit un mail du 23 juillet 2012 (Pièce 37 de l'appelant) par lequel il validait une liste de 15 mots clés; Que par mail du 16 octobre 2012 (Pièce 28 de l'appelant), c'est à dire moins de trois mois plus tard (en ce compris le mois d'août), l'appelant se plaignait qu'une quarantaine de mots clés soient référencés et que 8 de ceux définis le 23 juillet ne soient pas référencés sur GOOGLE; Que l'examen du rapport de performance du référencement du 16 octobre 2012 (Pièce 44 de l'appelant) fait apparaître que six des 15 mots clefs validés par l'appelant n'étaient pas référencés sur GOOGLE mais l'étaient (à l'exception de «doudou», «doudous» et «doudou plat») sur BING ou sur YAHOO ou sur les deux; Qu'ainsi ce sont 12 mots clefs qui sont référencés, de sorte que l'on est dans la «fourchette» (12 à 15) définie par le contrat; Qu'en outre sur d'autres rapports de performance du référencement (comme ceux des 13 septembre 2011 ou 31 octobre 2011) le mot clef «doudou plat» était référencé sur GOOGLE;

Que l'obligation de référencement n'impose pas une obligation de référencement sur tous les moteurs de recherche ou, spécifiquement sur GOOGLE, sauf à ce que cette obligation soit contractuellement prévue, ce qui n'est pas le cas en l'espèce;

Qu'ainsi la société E-VISIBILITE a satisfait à son obligation de référencement contractuellement définie en ce qui concerne les mots-clefs;

Que si le devis faisait référence à des «expressions challenge», les définissant comme «des expressions fortement concurrentielles qui peuvent prendre du temps avant de se positionner. Leur positionnement est garanti dans le temps car la remontée dans les résultats se fera progressivement», est de constater que le contrat n'y fait plus mention, se contentant de viser des «mots clés ou expressions thématiques»(12 à 15); Qu'en tout état de cause le devis précisait que les «expressions challenge», «fortement concurrentielles» pouvaient «prendre du temps à se positionner» et que leur positionnement n'était garanti que «dans le temps car la remontée dans les résultats se fera progressivement»; Qu'un courriel du 16 juillet 2012 (Pièce 36 de l'appelant) précisait: «les expressions dites challenge mettent en général un à deux ans pour apparaître dans les trois premières positions, nous continuons à mettre l'accent dessus...»;

Attendu qu'enfin l'appelant produit (sa pièce 45) un document en langue anglaise d'une page, qualifié de « rapport OPTIFY », dépourvu de tout caractère probant dès lors qu'on ne connaît même pas son auteur ni les moyens utilisés par celui-ci pour parvenir aux pourcentages annoncés sur les taux de clics (CTR) ni la date précise de la collecte de ces données;

Que l'appelant prétend subir un manque à gagner de 53 140 €, lequel n'est en rien prouvé, Thierry DESSE ne produisant au dossier aucune pièce comptable, ni bilan, ni comptes de résultat ou tout autre document de nature à démontrer le prétendu manque à gagner ou, pour le moins, une baisse de marge brute;

Attendu qu'au terme de ces motivations, il est donc manifeste que:

-la société E-DIVISIBILITE a répondu à son obligation de moyens,

-les pièces versées aux débats par l'appelant ne permettent pas d'établir une faute contractuelle justifiant la résolution du contrat aux torts de la société E-VISIBILITE,

-il n'y a donc pas lieu à rembourser les 8 392,50 € versés,

-la demande relative à un manque à gagner de 53 140 € n'est pas fondée;

Que le jugement entrepris doit donc être confirmé en ce qu'il a débouté l'appelant de ses demandes de ces chefs;

### **Sur l'obligation de conseil:**

Attendu que, subsidiairement, l'appelant prétend que Stéphane ALAUX, exerçant sous l'enseigne E-VISIBILITE, aurait manqué à son obligation de conseil;

Qu'une obligation générale d'information et de conseil pèse sur le vendeur professionnel; Que son étendue est d'autant plus importante que la matière est technique et que l'acheteur est profane;

Attendu que, d'abord, à l'égard de l'acheteur professionnel, ce qui est le cas de l'appelant, l'obligation du vendeur n'existe que dans la mesure où la compétence de cet acheteur ne lui donne pas les moyens d'apprécier la portée exacte des caractéristiques techniques des biens qui lui sont vendus; Que, comme il l'a déjà été indiqué, il ressort sans ambiguïté des courriels de Thierry DESSE, des précisions qu'il y apporte, du vocabulaire et des termes qu'il emploie, qu'il est un acheteur avisé, professionnel souhaitant se doter d'un site de vente en ligne efficace, et ayant une connaissance importante, précise et technique de la matière informatique, des modes de fonctionnement d'un site et de ses modalités de référencement ainsi que des conditions de ses performances; Que, plus généralement, la pugnacité dont l'appelant fait preuve en affaires, telle qu'elle ressort de ses différents courriels et courriers, permet d'exclure qu'il ait pu se laisser influencer par des messages publicitaires (ceux du site de son cocontractant ou ceux du devis) dont la finalité même est d'être flatteurs et dont il n'est par ailleurs pas démontré qu'ils soient mensongers;

Qu'ensuite, l'enseigne E-VISIBILITE donnait, dans son devis, des informations sur les pratiques des internautes, comme : « *en moyenne les internautes utilisent un seul moteur de recherche par requête. Ils consultent 1 à 2 pages (1,8 pages) de réponse par recherche* », des indications sur certaines difficultés qui étaient susceptibles de survenir, comme: « *les expressions fortement concurrentielles peuvent prendre du temps à se positionner* » ou « *la remontée des résultats se fera progressivement* » et se proposait de donner des conseils et d'aider à la mise en 'uvre de l'ergonomie de la page d'accueil; Que ces conseils ont manifestement été donnés et ont donné satisfaction puisque l'appelant a écrit qu'un « *travail remarquable* » avait été fait en matière de charte graphique ou d'ergonomie, a renouvelé son contrat de référencement au bout d'un an et a réglé trois des quatre échéances de ce renouvellement;

Qu'enfin l'appelant ne peut sérieusement prétendre avoir ignoré que l'opération d'optimisation était complexe et comportait des aléas alors que, dans son courriel du 24 avril 2012, il expliquait lui-même, à propos du positionnement: « *la pression concurrentielle assez importante explique les différents changements. De mon côté je vais sur-optimiser différentes pages pour gagner en pertinence, je vous tiens au courant des changements à intervenir* », démontrant ainsi qu'il avait conscience des différents facteurs pouvant influencer sur le positionnement et de la nécessaire collaboration entre le prestataire et son client pour l'améliorer; Qu'il ne peut davantage prétendre avoir ignoré que l'obligation de son cocontractant était une obligation de moyen alors qu'il écrivait

lui-même le 20 juillet 2012 (Pièce 23 de l'appelant): «*Votre obligation de moyen n'a donc pas été respectée*»;

Que sa demande pour défaut de conseil ne peut donc prospérer;

#### **Sur le prétendu « pacte obscur »:**

Attendu qu'en plus subsidiairement, l'appelant allègue que le contrat était un pacte obscur;

Que l'article 1602 du code civil dispose que: «*le vendeur est tenu d'expliquer clairement ce à quoi il s'oblige. Tout pacte obscur ou ambigu s'interprète contre le vendeur*»;

Mais attendu qu'en l'espèce le contrat signé par les parties le 29 avril 2011 est rédigé en des termes clairs et précis permettant de connaître, sans ambiguïté leurs obligations respectives et ne nécessitant aucune interprétation; Que, si Thierry DESSE, professionnel avisé, souhaitait que certaines précisions soient apportées à ce contrat, notamment sur les délais prévisibles de positionnement ou sur les moteurs de recherche sur lesquels devait s'opérer le référencement, il lui appartenait de les faire préciser au contrat avant de le signer;

Que sa demande fondée sur l'article 1602 du code civil ne peut donc prospérer;

#### **Sur l'absence alléguée de cause:**

Attendu qu'à titre encore plus subsidiaire, l'appelant invoque la nullité du contrat pour absence de cause, Stéphane ALAUX, exerçant sous l'enseigne E-VISIBILITE, n'ayant « *pris aucun engagement* »;

Mais attendu que Thierry DESSE n'avait aucune raison de renouveler au bout d'un an un contrat prétendument non causé, or il a renouvelé ce contrat;

Qu'aux termes du contrat l'enseigne E-VISIBILITE s'engageait, sans ambiguïté, à «*améliorer le référencement du site internet*», à «*assurer le suivi technique de son référencement*», et à offrir «*un positionnement optimal du site dans les outils de recherche français majeurs*»;

Qu'elle a respecté ces engagements; Qu'il suffit pour s'en convaincre de se reporter aux rapports de performance du référencement versés aux débats puisque le site [www.1001-peluches.fr](http://www.1001-peluches.fr) apparaît:

-Dans celui d'août 2011 deux fois dans le TOP 10 et 10 fois dans le TOP 30,

-Dans celui d'avril 2012 sept fois en première position, 17 fois dans le TOP 3, 45 fois dans le TOP 10 et 86 fois dans le TOP 30,

-Dans celui de septembre 2012 dix-neuf fois en première position, 42 fois dans le TOP 3, 110 fois dans le TOP 10 et 156 fois dans le TOP 30;

Que la demande fondée sur l'absence de cause ne peut donc prospérer;

#### **Sur le reliquat de paiement:**

Attendu qu'à la suite du renouvellement du contrat par Thierry DESSE, celui-ci a été destinataire d'une facture datée du 25 mai 2012, d'un montant de 4 050 € HT, prévoyant un paiement en quatre échéances de 1 210,95 € chacune;

Qu'il n'est pas contesté que la dernière de ces échéances n'a pas été réglée, alors que ce reliquat est

échu du fait du dépassement de la date de paiement prévue; Que, le 16 novembre 2012, l'enseigne E-VISIBILITE a régulièrement mis en demeure Thierry DESSE de payer cette somme;

Que, pour les raisons précédemment développées, l'appelant ne peut se prévaloir d'une exception d'inexécution, ni d'une résolution ou d'une annulation du contrat et ne peut davantage prétendre à compensation ayant été débouté de ses demandes indemnitaires;

Que la créance est donc certaine, liquide et exigible;

Que la cour ne peut que confirmer le jugement entrepris en ce qu'il a condamné Thierry DESSE à payer à Stéphane ALAUX, exerçant sous l'enseigne E-VISIBILITE, la somme de 1 210,95 € outre les intérêts au taux légal à compter du 16 novembre 2012;

#### **Sur l'article 700:**

Attendu que l'équité commande que les frais irrépétibles engagés par Stéphane ALAUX, exerçant sous l'enseigne E-VISIBILITE, ne demeurent pas à sa charge;

Que Thierry DESSE sera donc condamné à lui payer la somme de 3 000 € au titre de l'article 700 du code de procédure civile;

#### **Sur la demande d'exécution provisoire:**

Attendu que la demande d'exécution provisoire de la décision n'est d'évidence qu'un reliquat des conclusions de première instance qui est sans objet en appel;

### **PAR CES MOTIFS**

#### **LA COUR**

Statuant publiquement par arrêt contradictoire,

DEBOUTE Thierry DESSE de toutes ses demandes,

CONFIRME, en toutes ses dispositions, le jugement entrepris,

Y AJOUTANT,

CONDAMNE Thierry DESSE à payer à Stéphane ALAUX, exerçant sous l'enseigne E-VISIBILITE, la somme de 3 000 € en application de l'article 700 du code de procédure civile,

DIT sans objet la demande d'exécution provisoire,

CONDAMNE Thierry DESSE aux entiers dépens de l'instance.

**LE GREFFIER, LE PRESIDENT,**