

**RÉPUBLIQUE FRANÇAISE**  
**AU NOM DU PEUPLE FRANÇAIS**

COUR D'APPEL DE PARIS

Pôle 4 - Chambre 9

ARRÊT DU 16 MARS 2017

(n° , 6 pages)

Numéro d'inscription au répertoire général : 14/23373

Décision déférée à la Cour : Jugement du 30 Juin 2014 -Tribunal d'Instance de Paris 14ème  
arrondissement - RG n° 11-12-378

APPELANTE

Madame Marie-Chantal Z PARIS

Représentée par Me Guillaume GLOAGUEN, avocat au barreau de PARIS, toque : E0650

INTIMEE

SAS COSMOSPACE

N° SIRET : 403 798 911 00067

Les espaces de Sophia, Bât A, 80 route des Lucioles

06903 Sophia Antipolis cedex

Représentée et assistée de Me Aurélie ARNAUD, avocat au barreau de PARIS, toque : C0343

COMPOSITION DE LA COUR :

L'affaire a été débattue le 17 Janvier 2017, en audience publique, devant la Cour composée  
de:

Madame Patricia GRASSO, conseillère faisant fonction de présidente

Madame Françoise JEANJAQUET, conseillère

Madame Marie MONGIN, conseiller, qui en ont délibéré

Greffier, lors des débats : Monsieur Sébastien Sabathé

ARRÊT :

- CONTRADICTOIRE

- 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 Madame Patricia Grasso, conseillère faisant fonction de présidente, et par Madame  
Camille Lepage, greffier auquel la minute de la décision a été remise par le magistrat  
signataire.

Mme Marie-Chantal Z a fait appel à douze reprises entre le 7 mars 2011 et le 27 mai 2011 aux services de voyance par téléphone proposés par la société COSMOSPACE pour un montant total de 9465euros TTC avec un règlement échelonné.

La cliente ayant refusé de poursuivre les règlements à partir du 1er juin 2011, la société COSMOSPACE, a obtenu le 23 mai 2012 du tribunal d'instance du 14ème arrondissement de Paris une ordonnance portant injonction à Mme Marie-Chantal Z de lui payer la somme de 4480euros avec intérêts au taux légal à compter de la signification de la décision au titre du solde des factures impayées.

Sur opposition formée par Mme Z , le tribunal d'instance a, par jugement du 30 juin 2014, annulé le contrat du 7 mars 2011, objet de la facture 1103307203, condamné la société COSMOSPACE à restituer à Mme Z la somme de 975euros, condamné Mme Z à payer à la société COSMOSPACE la somme de 4155euros avec intérêts au taux légal à compter du 17 août 2011 au titre du solde des autres factures, débouté les parties du surplus de leurs demandes et condamné Mme Z aux dépens.

Par déclaration du 20 novembre 2014, Mme Z a interjeté appel de cette décision.

Aux termes de ses dernières conclusions du 8 juin 2015, Mme Z demande à la cour de confirmer le jugement en ce qu'il a prononcé la nullité du contrat du 7 mars 2011, l'infirmier sur le surplus et statuant à nouveau, d'écarter des débats les pièces n° 21, 26, 28, 29 et 30 produites par la SAS COSMOSPACE, de prononcer la nullité des contrats conclus, de condamner la SAS COSMOSPACE à lui rembourser la somme de 4985euros, à lui payer la somme de 10000euros à titre de dommages-intérêts, la somme de 3000euros sur le fondement de l'article 700 ainsi qu'aux entiers dépens et de débouter l'intimée de son appel incident.

Elle relève que les pièces 26,28, 29 et 30 sont noircies à plusieurs endroits l'empêchant d'en avoir une connaissance complète , ce qui est contraire à la loyauté des débats et que la pièce 21 correspondant au constat d'huissier du 20 septembre 2012 est dénué de force probante en ce qu'il ne mentionne pas le nombre total de pages sur lequel il est réalisé ni son coût.

Elle soutient que les contrats ont été conclus dans le cadre d'un démarchage à domicile et à distance et que le délai de rétractation de 7 jours de l'article L121-20 du code de la consommation n'a pas été respecté et qu'ils doivent en conséquence être annulés.

Elle estime que les contrats doivent être annulés dès lors qu'ils ressortent de pratiques commerciales abusives, la société COSMOSPACE ayant profité de sa situation de particulière vulnérabilité.

Elle soutient que les contrats sont nuls pour absence de cause de l'obligation dès lors qu'elle pensait faire appel à des professionnels en art divinatoire capables de prévenir l'avenir, ce qui n'était pas le cas ; que les contrats sont également nuls pour erreur sur leur substance , laquelle a été déterminante de son consentement, puisqu'elle qu'elle pensait avoir affaire à de réels conseillers en art divinatoire et qu'aucune prédiction sur son avenir ne lui a été faite, que l'erreur ne peut lui être imputée et que l'appréciation du tribunal sur sa qualité d'avocate est sans portée.

Subsidiairement, elle demande la réfaction du prix au motif que les tarifs sont excessifs et injustifiés au regard des services rendus.

Elle fait valoir que cette affaire lui a causé un préjudice et notamment des désagréments de santé.

Selon ses dernières conclusions du 2 décembre 2016, la société COSMOSPACE demande à la cour de confirmer le jugement rendu en ce qu'il a condamné l'appelante à lui payer la somme de 4155euros et reconnu la validité des contrats conclus mais le réformer en ce qu'il a prononcé la nullité du contrat du 7 mars 2011 correspondant à la facture 1103307203 et la restitution de la somme de 975euros à Mme Z et en conséquence, de débouter Mme Z de ses demandes, de la condamner à lui payer les sommes de 4480euros au titre des factures impayées avec intérêts au taux légal à compter de la mise en demeure du 19 juillet 2011, 3000euros au titre de l'article 700 du code de procédure civile ainsi qu'aux entiers dépens qui pourront être recouvrés directement conformément aux dispositions de l'article 699 du code de procédure civile.

Elle fait tout d'abord valoir que les pièces dont son adversaire sollicite le rejet, ont été communiquées en temps utile en première instance dans le respect du contradictoire et de la loyauté des débats et que les irrégularités alléguées du constat d'huissier ne peuvent faire l'objet que de simples sanctions disciplinaires et que Mme Z ne s'inscrit pas en faux contre ce constat,

Qu'en toute hypothèse, elle communique un nouveau constat en date de 3 novembre 2015.

Sur la validité des contrats, elle fait valoir que lors de l'appel d'un client tout est mis en ouvre pour qu'il ait connaissance des caractéristiques essentielles du contrat et des conditions générales de vente que les dispositions du code de la consommation concernant le délai de rétractation en matière de vente à distance ne s'applique pas à des prestations ayant commencé avant la fin du délai à la demande du consommateur, que le premier juge a justement retenu que les parties sont autorisées à se dispenser du délai de rétraction pour commencer l'exécution du contrat et procéder au paiement ; que le contrat ne relève pas du démarchage, le client étant à l'origine des appels ; que le premier juge a justement relevé que les échelonnements de paiement ne dépassaient pas trois mois et ne pouvaient constituer un crédit au sens des dispositions du code de la consommation y compris le contrat de 2011 qui a été annulé puisque l'opération était prévue pour trois mois mais s'est étalée sur quatre mois en raison de l'insuffisance de provision sur le compte de la cliente ; que l'appelante ne rapporte pas la preuve de pratiques commerciales abusives alors que les conditions générales de vente alertent les clients sur la consommation excessive des services offerts et que les conseillers signent une charte déontologique.

Elle fait valoir, concernant la cause du contrat qui doit s'apprécier au jour de sa formation, que la prestation était réelle puisque Mme Z a bien reçu 36 heures de consultation, peu important la motivation personnelle du client, que les conditions générales de vente mettaient en avant le 'caractère purement culturel, récréatif et ludique' de ces consultations ; concernant l'erreur, que Mme Z a bénéficié des prestations de la même conseillère expérimentée sans s'en plaindre, que la société n'a aucune obligation de résultat et que Mme Z a accepté l'aléa de cette activité de voyance qui n'a aucun fondement scientifique mais un simple caractère ludique et divertissant, ce qu'elle ne pouvait ignorer.

Elle relève que le prix résulte du jeu normal de la concurrence, que Mme Z a accepté les conditions tarifaires rappelées à plusieurs reprises à chaque appel et dans les conditions générales, et qu'elle n'a jamais contesté la durée de 36 heures d'appel.

Elle fait valoir enfin que Mme Z ne justifie ni de problèmes de santé en lien avec les contrats litigieux ni de son préjudice matériel.

SUR CE,

Sur la recevabilité des pièces n° 21, 26, 28, 29 et 30

Les pièces critiquées 26,28, 29 et 30 correspondent à des documents qui ont été anonymisés, elles restent néanmoins parfaitement lisibles s'agissant pour la pièce 26 d'un bulletin de salaire de conseillère salariée, pour la pièce 28 d'un contrat de travail de conseillère salariée émanant de la société COSMOSPACE et pour les pièces 29 et 30 de décisions de jurisprudence.

En réalité, Mme Z conteste la valeur probatoire du bulletin de salaire et du contrat de travail qui se rapporterait à la conseillère exerçant sous le pseudonyme BARBARA sans qu'aucune vérification ne puisse être effectuée sur ce point.

Quant au procès-verbal de constat d'huissier du 20 septembre 2012 réalisé sur trois pages numérotées de 1 à 3 correspondant à la pièce n°21 fait foi jusqu'à inscription de faux des constatations relevées, peu important que son coût ne soit pas mentionné.

Il n'est pas établi un comportement de la société COSMOSPACE contraire à la loyauté des débats.

Il appartiendra en toute hypothèse, à la cour d'apprécier la valeur probante des pièces communiquées à l'appui des demandes de la société COSMOSPACE.

Il n'y a pas lieu, en conséquence, d'écarter les pièces susvisées des débats.

Sur la demande de nullité des contrats

En l'espèce, il n'est pas contesté que Mme Z a fait appel à 12 reprises aux services de la société COSMOSPACE dispensés par téléphone afin de solliciter la fourniture d'une consultation de voyance dont l'exécution a été immédiate.

En application des articles L121-1- et L121-8 du code de la consommation, en matière de vente d'un bien ou d'une prestation de service conclue sans la présence physique simultanée des parties entre un consommateur et un professionnel qui, pour la conclusion de ces contrats utilisent exclusivement une ou plusieurs techniques de communication à distance, l'offre de contrat doit, sans préjudice des informations prévues par les articles L111-1, L111-2 et L111-3 notamment comporter l'information de l'existence d'un droit de rétractation et ses limites éventuelles ou, dans le cas où ce droit ne s'applique pas, l'absence d'un droit de rétractation.

En vertu de l'article L121-20-2 du même code, le droit de rétractation ne peut être exercé, sauf si les parties en sont convenues autrement, pour les contrats de fournitures de service dont l'exécution a commencé, avec l'accord du consommateur, avant la fin du délai de 7 jours.

Il s'ensuit que, si contrairement à ce qui est prévu concernant les informations précontractuelles des articles L111-1, L111-2 pour lesquelles le professionnel, prestataire de service, est seulement tenu de mettre le consommateur en mesure de connaître les

caractéristiques essentielles du contrat ainsi qu'un certain nombre d'informations, en matière de délai de rétractation, le consommateur doit être clairement informé avant de contracter de l'existence de la faculté de rétractation et du délai dans lequel elle doit être formée et du fait que cette faculté ne peut plus être exercée lorsque la fourniture des prestations a commencé avec l'accord du consommateur avant la fin du délai de 7 jours francs afin de donner un consentement éclairé à l'exécution immédiate de la prestation.

Le procès verbal de constat d'huissier du 20 septembre 2012 concernant la mise en place du processus d'accueil téléphonique des clients avec mise en relation avec les voyants relate qu'après avoir composé le numéro du standard, le client potentiel écoute une bande sonore qui donne quelques informations à savoir les caractéristiques essentielles des services, propose d'écouter les conditions générales de vente en totalité et indique à l'appelant la possibilité de les accepter sans les écouter puis celui-ci est mis en relation avec une standardiste posant une série de questions et enfin, l'appel est transféré à une voyante qui lui rappelle les conditions tarifaires.

Il est également versé aux débats par la société COSMOSPACE un schéma explicatif de l'accueil téléphonique qui montre que l'appelant reçoit le message d'accueil suivant : ' Bienvenue dans votre centre de voyance ; nous allons donner suite à votre appel. Nous sommes ouverts de 8h à 3h du matin, 7 jours sur 7. Nos tarifs sont de 15euros les 10 premières minutes. Au terme de ces 10 minutes, vous serez prévenu par un signal sonore. Au delà le coût à la minute supplémentaire varie de 3,5euros à 7,5euros selon le médium. Vous pouvez également souscrire un forfait à tarif préférentiel avant ou après votre consultation. Dans le cadre de notre démarche qualité, cet appel peut être enregistré. Merci de votre confiance', il lui est ensuite indiqué :

- 'tapez 1 pour prendre connaissance des caractéristiques essentielles de nos services' puis "pour accepter les conditions tarifaires liées aux prestations, tapez 1", 'pour écouter les caractéristiques essentielles des services, tapez 2', 'pour écouter les conditions générales de vente dans leur intégralité tapez 3" et avant l'écoute des textes correspondants il est indiqué ' vous pouvez à tout moment revenir au menu principal en tapant sur la touche \*'

- 'tapez 2 si vous avez pris connaissance des caractéristiques essentielles de nos services et vous déclarez les accepter; ainsi vous serez mis en relation avec votre service de voyance'.

Il apparaît ainsi que le fil conducteur du lien téléphonique entre la société COSMOSPACE et son client potentiel ne permet pas au consommateur, avant d'accepter le contrat et d'être mis en relation avec la voyante, ce qui va déterminer le début d'exécution de la prestation, d'être informé directement, sans qu'il puisse y renoncer, de l'existence du délai de rétractation et de l'interdiction de l'exercer si les prestations débutent à sa demande avant son expiration.

Le message de bienvenue n'en parle pas, et ce n'est que dans un sous menu que le consommateur peut avoir accès aux conditions générales de vente et donc à l'article sur le délai de rétractation, qu'il reste libre d'écouter ou non, puisqu'il dispose toujours de la possibilité de les accepter sans les écouter.

La société COSMOSPACE, consciente de la difficulté, a d'ailleurs modifié le processus de conclusion du contrat puisque le schéma explicatif de la mise en relation téléphonique, annexé au second constat d'huissier du 3 novembre 2015 est pratiquement le même que celui décrit ci-avant , à ceci près qu'il est ajouté un sous menu après 'tapez 1" 'pour écouter les modalités

de l'exercice du droit de rétractation tapez 2"et que le message pour tapez 2 a été modifié en ce qu'il est ainsi rédigé 'pour accéder à votre service de voyance vous déclarez avoir pris connaissance et les accepter : les caractéristiques essentielles, la renonciation au droit de rétractation et nos conditions générales de vente. Afin d'être mis directement en relation avec notre secrétariat tapez2".

Ce nouveau processus n'est pas pour autant plus conforme aux dispositions du code de la consommation relatives à la faculté de rétractation, la société COSMOSPACE ne démontrant pas que la lecture de la rubrique relative à la faculté de rétractation doit être nécessairement entendue pour que soit acceptée l'exécution immédiate du contrat et que le consommateur ne puisse se dispenser de sa lecture.

Force est de constater que les douze contrats conclus par Mme Z entre le 7 mars 2011 et le 27 mai 2011 ne sont pas conformes aux exigences d'ordre public du code de la consommation quant à l'information donnée à Mme Z , en sa qualité de consommatrice, sur l'existence et les modalités d'exercice ou non de sa faculté de rétractation et qu'elle n'a pas été ainsi en mesure de conclure en pleine connaissance de cause des droits auxquels elle a renoncé et par infirmation du jugement, ces contrats doivent en conséquence être annulés de ce seul motif, la considération que les prestations aient été exécutées et en partie payées étant indifférente à la sanction prononcée.

En conséquence, la société COSMOSPACE sera condamnée à restituer à Mme Z la somme de 4985euros et elle sera déboutée de ses demandes à l'encontre de celle-ci.

Sur la demande de dommages-intérêts de Mme Z

Le premier juge a justement retenu que Mme Z ne justifie d'aucun préjudice, étant observé en outre que celle-ci a sollicité à douze reprises le services de voyance de la société COSMOSPACE en connaissance de la nature des prestations offertes et de leur nécessaire limite s'agissant d'une activité qui ne repose sur aucun socle scientifique sérieux et dont il ne peut être sérieusement attendu aucun résultat concret.

Le jugement sera confirmé en ce qu'il a rejeté la demande de dommages-intérêts de Mme Z .

Il sera également confirmé en ce qu'il a rejeté la demande de la société COSMOSPACE au titre de l'article 700 du code de procédure civile mais infirmé en ce qu'il a condamné Mme Z aux dépens.

**PAR CES MOTIFS**

Rejette la demande de Mme Z tendant à voir écarter des débats les pièces de la société COSMOSPACE n° 21, 26, 28, 29 et 30 ;

Infirmes le jugement sauf en ce qu'il a rejeté la demande de dommages-intérêts de Mme Z et la demande de la société COSMOSPACE au titre de l'article 700 du code de procédure civile ;

Statuant à nouveau des chefs infirmés,

Prononce la nullité des contrats souscrits par Mme Marie-Chantal Z avec la société COSMOSPACE correspondant aux factures 1104279419, 1104281691, 1103307203 1104307205, 1104307206, 1105290818, 1105292358, 1105297396, 1105299544, 1105300825 et 1105302361

Condamne la société COSMOSPACE à restituer à Mme Marie-Chantal Z la somme de 4985euros

Déboute la société COSMOSPACE de sa demande en paiement au titre des factures susvisées

Y ajoutant,

Condamne la société COSMOSPACE à payer à Mme Z la somme de 1000euros au titre de l'article 700 du code de procédure civile ;

La condamne aux dépens de première instance et d'appel ;

Le greffier La conseillère faisant fonction de présidente