

**REPUBLIQUE FRANCAISE**  
**AU NOM DU PEUPLE FRANCAIS**

COUR D'APPEL DE PARIS  
Pôle 5 - Chambre 11  
ARRET DU 28 OCTOBRE 2016  
(n° , 4 pages)

Numéro d'inscription au répertoire général : 14/13417  
Décision déferée à la Cour : Jugement du 10 Juin 2014 -Tribunal de Commerce de PARIS - RG n°  
2013028607

APPELANT

Monsieur Olivier Z CHARMOY  
né le [...] à Paris  
N° SIRET : 507 041 564 (Sens)  
Représenté par Mr Charles DECAP de l'AARPI THEVENET DECAP McGREEVY, avocat au  
barreau de PARIS, toque : R183  
Représentée par Mr Guillaume COUET, avocat au barreau de PARIS, Toque : R183

INTIMEE

SA PAGES JAUNES agissant en la personne de ses représentants légaux domicilié [...] qualité audit  
siège  
5-7, adresse [...]  
92317 SÈVRES Cedex  
N° SIRET : 444 212 955 (Nanterre)  
Représentée par Mr Edmond FROMANTIN, avocat au barreau de PARIS, toque : J151  
Représentée par Mr Caroline QUENET, avocat au barreau de PARIS, toque : E0936

COMPOSITION DE LA COUR :

L'affaire a été débattue le 08 Septembre 2016, en audience publique, devant la Cour composée de :  
M. Patrick BIROLLEAU, Président de la chambre  
Mme Michèle LIS SCHAAL, Présidente de chambre, chargée du rapport  
M. François THOMAS, Conseiller, désignée par Ordonnance du Premier Président pour compléter la  
Cour qui en ont délibéré  
Greffier, lors des débats : Mme Patricia DARDAS

ARRET :

- 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 Mr Patrick BIROLLEAU, président et par Mme Patricia DARDAS, greffière à laquelle la minute du présent arrêt a été remise par le magistrat signataire.

Monsieur Olivier Z , qui exploite à Charmoy (Yonne), un fonds de commerce de matériaux anciens, a conclu, le 5 janvier 2012, avec la société PAGES JAUNES un contrat pour la parution d'insertions

dans les annuaires éponymes de l'Yonne édition 2012. Sa commande comprenait une inscription de quelques lignes dans l'annuaire imprimé, sous la rubrique 'matériaux de constructions anciens', et un accès sur internet fixe et média mobile, image et un lien vers le site «[www.vieuxmat.com](http://www.vieuxmat.com)». L'inscription prévue sur l'annuaire imprimé devait paraître en mai 2012 et celle prévue sur internet en avril 2012.

En juillet 2012, Monsieur Z a constaté que son numéro de téléphone avait été remplacé par celui de son concurrent direct, MICHEL MATÉRIAUX ANCIENS, sis à Auxerre.

Reconnaissant son erreur, la société PAGES JAUNES a corrigé l'annuaire consultable en ligne «<http://pagesjaunes.fr> », omettant de corriger l'annuaire électronique «feuilleterable» en ligne (service «mes annuaires» «<http://mesannuaires.pagesjaunes.fr>»), l'annuaire papier déjà édité n'ayant pas pu être modifié.

Le 6 août 2012, Mr Z a mis en demeure PAGES JAUNES de modifier l'annuaire feuilleterable sur le site. Le 16 août 2012, PAGES JAUNES s'est engagée à procéder à la correction souhaitée sur internet et a précisé que la mise à jour interviendrait dans les meilleurs délais.

Le 3 août 2012, PAGES JAUNES a présenté une offre de dédommagement à Monsieur Z . N'acceptant pas l'offre, ce dernier a saisi le tribunal de commerce de Paris.

Par jugement en date du 10 juin 2014, le tribunal de commerce de Paris a débouté Mr Z de toutes ses demandes.

Le tribunal a estimé que le non-respect des stipulations contractuelles par Mr Z qui a fait preuve de négligence est la cause directe de l'erreur d'insertion de numéro de téléphone.

Monsieur Z a régulièrement interjeté appel de cette décision le 30 juin 2014.

M. Olivier Z , par conclusions signifiées le 20 juin 2016, demande à la Cour de :

- infirmer le jugement entrepris ;
- condamner la société PAGES JAUNES à lui payer la somme de 102.588 euros en réparation de son préjudice financier moral et commercial ;
- rejeter les demandes reconventionnelles de la société PAGES JAUNES ;
- la condamner à lui payer la somme de 4.500 euros au titre de l'article 700 du code de procédure civile, ainsi qu'aux entiers dépens.

Il fait valoir que la substitution de ses coordonnées par celles de la société MICHEL MATERIAUX ANCIENS est imputable à la seule société PAGES JAUNES. Il indique que les clauses insérées dans le bon de commande et dans les conditions générales excluant la responsabilité de la société PAGES JAUNES dans l'hypothèse où le client n'aurait pas sollicité l'envoi du détail de sa commande ou aurait omis de signaler une erreur doivent être réputées non écrites en ce qu'elles contredisent la portée de l'obligation essentielle de la société PAGES JAUNES. Il soutient également que les usages professionnels de la Fédération de l'imprimerie et de la communication graphique, stipulant qu'en absence de bon à tirer résultant du fait du client, la responsabilité de l'industriel est dérogée, lui sont inopposables.

Il fonde sa demande de réparation sur le fait d'une part, que la société PAGESJAUNES a commis une faute lourde et inexcusable, d'autre part, qu'elle a refusé de la corriger dans son annuaire papier après sa demande.

La société PAGES JAUNES, par ses conclusions signifiées le 31 août 2016, conclut à la confirmation du jugement entrepris, au rejet des demandes de Monsieur Z et à sa condamnation à lui payer la somme de 4.000 euros au titre de l'article 700 du code de procédure civile et aux entiers dépens.

Elle soutient que Monsieur Z a ratifié l'ordre d'insertion du 5 janvier 2012 qui indique qu'il a pris connaissance des clauses insérées et des conditions générales figurant au verso comprenant une clause située au-dessus de sa signature, par laquelle il devait informer PAGES JAUNES de l'erreur que comportait le document (détail de la commande), qu'il ne l'a pas fait, que les parties ont expressément convenu que le client est réputé avoir vérifié que ce document reproduit parfaitement la commande. Elle ajoute que la vérification du client est obligatoire, quelque soit l'ancienneté des relations entre les parties. Aucune faute lourde ne peut donc lui être reprochée, l'erreur provenant de l'absence de vérification de Monsieur Z qui a approuvé l'ordre d'insertion.

## SUR CE

Considérant qu'il est établi que Monsieur Olivier Z a souscrit, le 5 janvier 2012, auprès de la société PAGES JAUNES, un ordre d'insertion prévoyant la parution d'un numéro de téléphone erroné ; qu'en signant l'ordre d'insertion, Monsieur Z déclaré avoir pris connaissance des clauses qui y sont insérées et des conditions générales figurant au verso ; qu'au-dessus de sa signature, l'ordre d'insertion comportait une clause prévoyant que PAGES JAUNES s'engage à lui adresser le détail de la commande dans les 21 jours de la signature ; que, le 19 janvier 2012, Pages Jaunes a adressé à Monsieur Z le plan de communication comprenant un numéro de téléphone erroné ; que ce courrier lui demandait de «bien vérifier la conformité de son contenu» et que, pour toute correction, il était invité à renvoyer, par fax, le document comportant les modifications sollicitées ;

Considérant que Monsieur Z s'est engagé à informer PAGES JAUNES par écrit, sous huitaine à l'expiration du délai de 21 jours, s'il ne recevait pas le détail de la commande ou si ce document ne reproduisait pas parfaitement cette commande ; qu'il ne conteste pas ne pas avoir saisi PAGES JAUNES ; qu'en l'absence de rectification demandée, il était réputé avoir vérifié que le document qui lui avait été transmis reproduisait parfaitement la commande ; qu'il n'a pas usé de son droit à rectification ou à demander le détail de sa commande ; que l'ancienneté des relations entre les parties est sans effet sur l'obligation pesant sur le client de respecter les dispositions contractuelles et de vérifier le contenu de l'ordre d'insertion ;

Que les conditions générales figurant au verso de l'ordre d'insertion stipulent que «le client s'engage à contrôler le bon à tirer et/ou le détail des insertions publicitaires qui lui est adressé, en conséquence, le Client ne pourra pas mettre en jeu la responsabilité de Pages jaunes dans le cas où il aurait omis de lui signaler une erreur ou omission apparaissant sur le bon à tirer et/ou le détail des insertions publicitaires dans les délais indiqués par Pages jaunes» ; qu'en conséquence, l'indication d'un numéro de téléphone autre que celui du client ne relève pas d'une faute lourde de PAGES JAUNES mais de l'absence de vérification du client sur le contenu de l'ordre d'insertion qu'il a approuvé ;

Que la responsabilité de l'éditeur ne peut être recherchée dès lors qu'il a publié ce qui avait été convenu entre les parties ; que l'obligation essentielle de PAGES JAUNES est de publier les mentions convenues avec son client, telles qu'elles résultent de la commande passée, ainsi que le stipulent les conditions générales du contrat : 'Pages jaunes s'engage à faire paraître dans les annuaires ou à citer les insertions publicitaires souscrites par le Client conformément aux termes de la présente commande et des conditions générales' ; que les clauses du contrat sont en outre conformes aux usages professionnels appliqués dans ce domaine, qui prévoient que 'Chacun de ces bons (bons à tirer) sans autre formalité que leur signature par le client dégage formellement la responsabilité de l'industriel graphique pour les travaux exécutés antérieurement à ladite signature, sous réserve, bien entendu, qu'il soit tenu compte des corrections et indications portés sur le 'bon'. Lorsque l'absence de bon à tirer résulte de la volonté ou du fait du client, la responsabilité de l'industriel graphique est dégagee' ; que

n'est, dans ces conditions, établie à l'encontre de Pages jaunes aucune négligence d'une extrême gravité révélant l'inaptitude totale du débiteur à l'accomplissement de sa tâche ;

Considérant que le comportement de Pages jaunes n'encourt aucune critique dès lors que :

- à la suite de la réclamation de Monsieur Z , elle a immédiatement rectifié l'erreur dans l'annuaire pagesjaunes.fr et a proposé une diffusion massive des coordonnées de Monsieur Z sur tout le département via [www.pagesjaunes.fr](http://www.pagesjaunes.fr) ;
- elle ne pouvait procéder à aucune rectification dans l'annuaire papier imprimé et diffusé depuis mai 2012 ;
- à titre de geste commercial, elle a proposé un remboursement à hauteur de 1.247,43 euros TTC et une gratuité dans les annuaires en ligne jusqu'au 1er avril 2013, proposition refusée par Monsieur Z ;
- l'article L.34 du code des postes et communications ne s'applique pas à l'espèce, Pages jaunes n'étant pas un opérateur de téléphonie et n'ayant pas d'abonnés ;

Qu'en conséquence, la Cour confirmera le jugement entrepris en ce qu'il a débouté Monsieur Z de sa demande ;

Considérant que l'équité impose de condamner Monsieur Z à payer à Pages Jaunes la somme de 2.000 euros au titre de l'article 700 du code de procédure civile en cause d'appel ;

**PAR CES MOTIFS**

La Cour statuant publiquement et contradictoirement,

**CONFIRME** le jugement entrepris en toutes ses dispositions,

**CONDAMNE** Monsieur Olivier Z à payer à Pages jaunes la somme de 2.000 euros au titre de l'article 700 du code de procédure civile en cause d'appel,

**LE CONDAMNE** aux dépens d'appel dont distraction au profit de Maître FROMENTIN en application de l'article 699 du code de procédure civile.

Le greffier

Le président