

COUR D'APPEL D'AMIENS

1ère chambre - 2ème section

ARRET DU 21 SEPTEMBRE 2010

RG : 09/02300

APPEL D'UN JUGEMENT du TRIBUNAL DE GRANDE INSTANCE DE SOISSONS
Du 26 mars 2009

PARTIES EN CAUSE :

APPELANTE

Le fournisseur X

Représentée par la SCP TETELIN-MARGUET ET DE SURIREY, avoués à la Cour et
plaidant par Me Hervé TANDONNET, avocat au barreau de LILLE

ET :

INTIMES

Madame N.

Représentée par la SCP LE ROY, avoué à la Cour et plaidant par Me Philippe COURT,
avocat au barreau de SOISSONS

Monsieur E.

Assigné à domicile.

Non comparant

Monsieur R.

Madame R.

Représentés par la SCP MILLON - PLATEAU, avoués à la Cour et ayant pour avocat la
SCP BOUCHY-LUCOTTE MIEL du barreau de SOISSONS

DEBATS :

A l'audience publique du 18 Mai 2010, devant :

M. de LAGENESTE, Président,

Mme LORPHELIN, entendue en son rapport et Mme DUBAELE, Conseillères,

qui en ont délibéré conformément à la Loi, le Président a avisé les parties à l'issue
des débats que l'arrêt sera prononcé par sa mise à disposition au greffe le 14 Septembre 2010

GREFFIER : Mme HAMDANE

PRONONCE :

Les parties ont été informées par courrier motivé de la prorogation du délibéré au
21 Septembre 2010 pour prononcé de l'arrêt par mise article 450 du Code de procédure civile,
M. de LAGENESTE, Président, a signé la minute avec Mme HAMDANE, Greffier.

*

* *

DECISION :

Mme N. exploite un fonds de commerce situé à [...], dans des locaux pris en location le 21 février 2001. Dès son entrée dans les lieux, elle a fait appel aux services de la SA FOURNISSEUR X, laquelle lui a fait remplir un questionnaire « conseils juste prix ». Par un courrier du 11 juin 2001, la SA FOURNISSEUR X a adressé à Mme N. le résultat de son étude tarifaire.

Mme N. a fait réaliser une installation de climatisation réversible par M. H., travaux qui lui ont été facturés le 6 août 2001 pour le prix TTC de 114.517 francs, soit 17.458 euros.

Mme N., constatant une augmentation importante de sa consommation d'électricité au lieu des économies prévues pour ce type de chauffage, a exprimé son insatisfaction auprès de la société FOURNISSEUR X. La SA FOURNISSEUR X a opéré un contrôle par son « service qualité » et renvoyé la responsabilité de la sur-consommation constatée sur le choix fait par M. H. d'installer un rideau d'air chauffant qui n'avait pas été prévu initialement par son technicien, M. G..

Mme N. ne constatant aucune diminution de ses factures d'électricité, a opté pour un mode de chauffage au gaz dont les dépenses d'installation ont été facturées au propriétaire du local commercial en septembre 2004. Ce changement de mode de chauffage étant sans effet sur sa consommation d'électricité, elle a fait procéder à un constat en présence de la société C., entreprise d'électricité, et de la société CA., syndic de l'immeuble. Ce constat a permis d'établir l'existence d'un branchement sauvage réalisé au profit de l'appartement situé au premier étage de l'immeuble dont les convecteurs électriques se trouvaient reliés sur le compteur du magasin. Cet appartement a été occupé successivement par M. Fabrice E. de février 2001 à mai 2003 et par les époux R. à compter du mois de mai 2003.

Mme N. a obtenu par une ordonnance de référé du 21 décembre 2005 la désignation d'un expert afin de déterminer le montant des préjudices résultant de sa surconsommation d'électricité, puis a assigné la SA FOURNISSEUR X, M. E. et les époux R. au fond par des assignations délivrées le 27 juillet 2007.

Par un jugement du 26 mars 2009, le tribunal de grande instance de SOISSONS a pour l'essentiel :

- déclaré Mme N. recevable en son action « de in rem verso » dirigée contre les époux R. ;
- condamné M. Fabrice E. à verser à Mme N. la somme de 1.353 euros à titre de dommages et intérêts et une article 700 du code de procédure civile ;
- condamné M. R. et Mme G. épouse R. à payer à Mme N. la somme de 3.696 euros à titre de dommages article 700 du code de procédure civile ;
- condamné la SA FOURNISSEUR X à payer à Mme N. la somme de 22.141,84 euros à titre de dommages et intérêts et une indemnité de 2.000 article 700 du code de procédure civile ;
- condamné les défendeurs à supporter les dépens et les frais de l'expertise ordonnée en référé, à hauteur de 50% pour la SA FOURNISSEUR X, de 25% pour les époux R. et de 25% pour M. E..

La SA FOURNISSEUR X et M. R. et Mme G. épouse R. ont formé appel de ce jugement par déclarations d'appel du 20 mai 2009 et du 2 juin 2009. Ces deux instances, enrôlées

sous des numéros distincts, ont été jointes par une ordonnance du conseiller de la mise en état du 7 septembre 2009.

Aux termes de conclusions du 21 septembre 2009, expressément visées, la SA FOURNISSEUR X prie la Cour d'infirmier le jugement en ce qu'il l'a condamnée à verser à Mme N. des dommages et intérêts en réparation d'un préjudice résultant d'un défaut de conseil, de constater qu'elle n'a commis aucune faute de nature à engager sa responsabilité contractuelle, de débouter Mme N. et les époux R. de leurs demandes, de condamner Mme N. à supporter les dépens de première instance et d'appel et à lui verser une indemnité de 5.000 euros par application de l'article 700 du code de procédure civile.

Elle fait valoir au soutien de son appel qu'aucun contrat ou document à valeur contractuelle ne lui impose l'obligation de conseiller un client sur la performance de ses équipements électriques et encore moins de le guider dans la décision de remplacement et le choix d'une nouvelle installation, que la société FOURNISSEUR X n'est ni maître d'œuvre, ni installateur d'appareils chauffant, que le contrat qui la lie à ses clients se limite à la fourniture d'énergie et que la seule obligation de conseil à laquelle elle pourrait éventuellement répondre, concerne le choix des abonnements, mais non celui des équipements.

Elle conteste avoir conseillé à Mme N. le choix d'un système de climatisation réversible dans le but de réduire sa consommation. Elle souligne à cet égard que le jugement contient une contradiction en ce que les premiers juges ont retenu que la société FOURNISSEUR X aurait « fait croire » à cette obligation contractuelle, ce qui démontre qu'elle n'en est pas tenue. Elle reproche également aux premiers juges d'avoir considéré qu'elle n'aurait pas utilisé les données en sa possession notamment sur les consommations des autres occupants de l'immeuble, alors qu'elle n'est pas contractuellement tenue d'utiliser les données issues d'autres contrats pour rechercher les anomalies situées sur le réseau privatif d'un client par comparaison de données externes.

Elle soutient qu'en tout état de cause, Mme N. ne saurait faire reposer sur la société FOURNISSEUR X son choix de remplacement de l'installation de chauffage et qu'elle n'établit pas de lien de causalité entre le prétendu conseil qui lui aurait été donné sur le changement de son système de chauffage et le préjudice dont elle réclame la réparation. Elle fait observer que le choix d'une climatisation était adaptée et utile, qu'elle fonctionne toujours partiellement et que les difficultés financières rencontrées par Mme N. dans le cadre de l'exercice de son activité commerciale ne présentent pas de lien avec les dépenses d'installation ou de fonctionnement de la climatisation réversible.

Aux termes d'ultimes conclusions du 19 janvier 2010, expressément visées, M. R. et Mme G. épouse R., qui limitent implicitement leur recours au seul montant des sommes mises à leur charge par le jugement, prient la Cour de fixer à 1.377,10 euros TTC le montant de leur consommation piratée, de constater qu'ils ont réglé cette somme en juillet 2008, de débouter Mme N. de ses demandes et de condamner la SA FOURNISSEUR X à supporter les entiers dépens et les frais d'expertise et à leur verser une indemnité de 1.500 article 700 du code de procédure civile. Ils contestent l'évaluation faite par l'expert judiciaire, en soutenant que celui-ci ne pouvait fixer leur consommation par « extrapolation » sans attendre de connaître leur consommation réelle, alors que le chiffre ainsi retenu (2.696 euros TTC) n'est pas en adéquation avec leur consommation d'électricité telle qu'elle a été facturée postérieurement au 1er mars 2005, date du rétablissement de l'installation électrique après débranchement du câble piraté, laquelle fait ressortir qu'ils auraient dû régler pour la période incriminée (du 23 mai 2003 au 1er mars 2005) une somme de 1.377,10 euros TTC. Pour justifier leur demande tendant à la condamnation de la société FOURNISSEUR X à prendre en charge les dépens et les frais de l'expertise et à leur régler une indemnité pour leurs frais de

procès, ils font valoir que les services d'FOURNISSEUR X auraient pu déceler l'anomalie dans la consommation de Mme N..

Dans des conclusions en réponse du 18 novembre 2009, expressément visées, Mme N. prie la Cour de confirmer le jugement, sauf en ses dispositions sur la réparation de son préjudice moral et commercial, de condamner la SA FOURNISSEUR X à lui verser une somme de 5.000 euros de ce chef et de la condamner solidairement avec les époux R. à supporter les dépens et à lui verser une indemnité de 3.000 euros pour ses frais d'instance exposés en appel.

Elle soutient que la SA FOURNISSEUR X a commis des fautes engageant sa responsabilité essentiellement à deux titres, la première faute consistant à n'avoir pas cherché à comprendre et étudier le problème de sa consommation excessive d'électricité alors qu'elle avait fait appel à ses services à maintes reprises, la seconde faute consistant à lui avoir proposé une solution qui aggravait son problème de surconsommation.

Sur le piratage, elle fait valoir que la société FOURNISSEUR X, alertée dès le début de l'année 2001, était tenue de procéder à une étude comparative des consommations tant au niveau de l'immeuble, où elle aurait découvert des disparités entre les différents occupants, qu'au niveau de fonds de commerce équivalents au sien.

Sur la proposition d'installer un système de climatisation réversible, elle soutient que la société FOURNISSEUR X ne peut utilement soutenir que sa relation commerciale se limite à la simple fourniture d'électricité, alors qu'elle a réalisé une étude tarifaire, que son conseiller commercial, M. G. lui a fixé un rendez-vous en septembre 2001 pour connaître son choix entre une tarification heures creuses ou un système de climatisation et qu'elle a reconnu implicitement dans son courrier du 20 février 2002 que le système de climatisation réversible avait été choisi dans le but de faire baisser sa consommation et que M. G., présenté par la société FOURNISSEUR X comme étant « votre conseiller », a omis de prendre en compte l'estimation des consommations de l'installation d'un rideau chauffant dans le magasin.

Au soutien de sa demande de condamnation de la SA FOURNISSEUR X à lui réparer son préjudice moral à hauteur de 5.000 euros, elle fait valoir que celle-ci s'est désintéressée du problème au lieu de chercher à résoudre ses problèmes, qu'elle s'est trouvée accablée de soucis pendant quatre ans et que cette situation a eu des répercussions sur son activité commerciale.

Elle conteste la méthode de calcul utilisée par les époux R. en soulignant que ceux-ci ne se sont pas exprimés sur ce point pendant les opérations de l'expertise, ni adressé de dire à l'expert, que l'expert a reconstitué les périodes de consommation après le débranchement du câble de piratage, qu'il a établi des calculs, qui ne sont pas sérieusement contestés par les appelants, et qu'il a fait une juste répartition entre les époux R. et M. E. en fonction de leurs périodes d'occupation de l'appartement.

M. E., régulièrement cité devant la Cour par une assignation contenant l'acte d'appel et les conclusions des époux R. du 18 novembre 2009, par la remise de l'assignation à un tiers présent à son domicile, n'a pas constitué avoué. Cet intimé, défaillant en appel, n'ayant pas été assigné à sa personne, il convient de statuer par défaut à l'égard de tous les intimés article 474 alinéa 2 du code de procédure civile.

L'affaire a été clôturée et a été fixée à l'audience du 18 mai 2010 par une ordonnance du conseiller de la mise en état du 18 mai 2010.

CECI EXPOSE LA COUR :

Sur la responsabilité de la SA FOURNISSEUR X :

Les termes employés dans le courrier adressé le 11 juin 2001 à Mme N. démontrent que l'intervention du conseiller de la société FOURNISSEUR X ne s'est pas limitée à une simple étude de la tarification la mieux adaptée aux besoins de l'activité commerciale qu'elle avait débutée au mois de février 2001, puisque le conseiller d'FOURNISSEUR X y évoque clairement le choix d'un système de climatisation réversible. (Pièce N° 24 de l'intimée)

L'entreprise choisie pour réaliser les travaux d'installation de la climatisation réversible, la société F., était agréée par la société FOURNISSEUR X, ainsi que l'établit la liste des installateurs produite aux débats. (Pièce N° 62 de l'intimée)

La société FOURNISSEUR X est intervenue directement dans le financement de cet investissement en fournissant à Mme N. un document établi au nom de la société FOURNISSEUR X à remplir et à adresser à l'organisme bancaire chargé d'accorder le prêt afin d'obtenir les avantages d'une bonification. (Pièce N° 37 de l'intimée)

Lors de la réclamation adressée le 9 janvier 2002 par Mme N. qui se plaignait du coût excessif de ses dépenses d'électricité en soulignant que sa consommation atteignait la somme de 6.300 francs pour deux mois au lieu de 1.200 francs, consommation estimée par le conseiller FOURNISSEUR X en cas d'option pour le système de climatisation inversée, la société FOURNISSEUR X a fait contrôler l'installation par son conseiller, a saisi le Comité Technique [...] et s'est engagée à tenir sa cliente informée des solutions qui pourraient être apportées. (Pièce N° 19 de l'intimée)

Enfin, dans un courrier d'information commerciale de ses usagers professionnels, document contemporain de l'intervention de son conseiller technique auprès de Mme N., la société FOURNISSEUR X définit elle-même l'étendue de sa mission auprès de ses clients en ces termes : « vous proposer et vous renseigner sur les services personnalisés et les offres spécifiques mises en place par FOURNISSEUR X et FOURNISSEUR G. (process, chauffage, éclairage, climatisation) ». (Pièce N° 109 de l'intimée)

Il se déduit de l'ensemble de ces éléments de nature contractuelle que la société FOURNISSEUR X a bien rempli auprès de Mme N. un rôle de conseil en lui proposant, après une étude réalisée par son conseiller, un nouveau mode de chauffage et en accompagnant le financement de ce projet.

Les éléments recueillis par l'expert faisant ressortir qu'indépendamment du problème de la surconsommation d'électricité résultant du branchement pirate, lequel n'a fait l'objet d'aucune recherche par les services de la société FOURNISSEUR X en dépit des moyens techniques dont elle dispose et des plaintes récurrentes de sa cliente, le choix d'un système de climatisation inversée, connu de tout technicien comme étant plus gourmand en énergie qu'un chauffage par convecteurs électriques, ne répondait ni aux attentes, ni aux besoins de Mme N., laquelle débutait son activité, cherchait à faire des économies et ne disposait pas des moyens financiers permettant de financer cet investissement coûteux sans faire appel à un emprunt professionnel.

L'expert judiciaire, qui a procédé à une analyse approfondie des relevés de consommation d'électricité, a précisément quantifié au double de la consommation antérieure le surcoût de la consommation d'électricité lié au choix d'un tel système de chauffage.

La société FOURNISSEUR X apparaît donc mal fondée à soutenir qu'elle n'aurait commis aucune faute alors qu'il est établi qu'elle s'est immiscée dans le choix malheureux fait par sa

cliente quant à l'équipement de son magasin, et que cette faute serait sans lien de causalité avec le préjudice financier résultant pour Mme N. de cet investissement inutile et coûteux.

Par ailleurs, en orientant inutilement sa cliente vers un tel investissement sans rechercher la cause des anomalies constatées dans sa consommation d'électricité, ni lui conseiller de faire contrôler l'installation par un électricien, initiative qu'elle a finalement prise en février 2005 et qui a permis de mettre aisément à jour l'existence du branchement pirate, la société FOURNISSEUR X a bien causé à Mme N. un préjudice moral en considération des nombreux tracas que cette situation a engendrés.

Les premiers juges ayant fait une juste appréciation de la réparation de ces préjudices, le jugement doit être confirmé en ce qu'il a retenu la responsabilité contractuelle de la société FOURNISSEUR X et l'a condamnée à régler à Mme N. une somme globale de 22.141,84 euros en réparation de ses préjudices.

Sur les sommes dues par M. E. et les époux R. :

L'expert judiciaire a procédé à des calculs permettant de reconstituer la consommation surfacturée à Mme N. en raison du branchement pirate au prorata de l'occupation de l'appartement par M. E. et par les époux R..

La circonstance que la consommation d'électricité effectivement facturée aux époux R. pour la période postérieure à la remise en état du branchement électrique soit inférieure à cette estimation ne suffit pas à démontrer l'inexactitude de ce calcul. En effet, la Cour relève que l'argumentation développée par les époux R. ne tient pas compte ni des caractéristiques climatiques qui ont nécessairement influé sur leur consommation de chauffage pendant les périodes concernées, ni de la circonstance que, pendant la période du branchement pirate, ils n'ont réglé aucune dépense d'électricité correspondant à la consommation de l'ensemble des convecteurs électriques équipant leur logement, de sorte qu'ils n'étaient pas particulièrement attentifs à leur consommation de chauffage, leurs dépenses d'électricité étant dérisoires en considération de la surface chauffée s'agissant d'un appartement en duplex.

En conséquence, les calculs de l'expert n'étant pas sérieusement contestables, le jugement doit être confirmé en ce qu'il a condamné M. E. et les époux R. au paiement respectivement d'une somme de 1.353 euros et d'une somme de 2.696 euros en remboursement des sommes indûment réglées par Mme N. au titre de leur consommation d'électricité pour les périodes d'occupation de l'appartement situé au premier étage au dessus du local commercial.

Sur les dépens et les frais d'instance :

En considération du sens du présent arrêt, le jugement doit être confirmé en ses dispositions sur la répartition de la charge des dépens de première instance et des frais de l'expertise entre les parties succombant à l'instance et sur le règlement à Mme N. d'indemnités par application des dispositions de l'article 700 du code de procédure civile.

La société FOURNISSEUR X et les époux R. succombant en leurs prétentions en appel, il convient de les condamner à supporter les dépens de la procédure d'appel à concurrence de la moitié chacun et de rejeter leurs demandes article 700 du code de procédure civile.

L'équité commande de faire droit à la demande article 700 du code de procédure civile pour ses frais exposés en appel.

PAR CES MOTIFS :

La Cour statuant publiquement, par défaut et en dernier ressort,

Confirme en toutes ses dispositions le jugement rendu le 26 mars 2009 par le tribunal de grande instance de SOISSONS ;

Condamne solidairement la SA FOURNISSEUR X et les époux R. à verser à Mme N. une indemnité de 3.000 article 700 du code de procédure civile pour ses frais de procès exposés en appel ;

Déboute la SA FOURNISSEUR X et les époux R. de leur article 700 du code de procédure civile;

Fait masse des dépens d'appel et condamne la SA FOURNISSEUR X, d'une part, les époux R., d'autre part, à les supporter chacun dans la proportion de la moitié ;

Accorde au profit de la SCP LE ROY, Avoués à la Cour, article 699 du code de procédure civile.

LE GREFFIER, LE PRESIDENT,