

ARRET

N°

[R]

[U]

C/

S.A.R.L. HOMEAWAY FRANCE

Société HOMEAWAY UK LIMITED

MS/VB/ML/SGS

COUR D'APPEL D'AMIENS

1ERE CHAMBRE CIVILE

ARRET DU VINGT TROIS JANVIER

DEUX MILLE VINGT QUATRE

Décision déferée à la cour : JUGEMENT DU TRIBUNAL JUDICIAIRE DE SENLIS DU VINGT MAI DEUX MILLE VINGT DEUX

PARTIES EN CAUSE :

Monsieur [K] [R]

né le 24 Septembre 1972 à [Localité 9] (59)

de nationalité Française

[Adresse 5]

[Localité 2]

Madame [C] [U] épouse [R]

née le 26 Avril 1974 à [Localité 12] (37)

de nationalité Française

[Adresse 5]

[Localité 2]

Représentés par Me Dilan ALHAS substituant Cyrielle CAZELLES de la SELARL DEJANS, avocats au barreau de SENLIS

APPELANTS

ET

S.A.R.L. HOMEAWAY FRANCE, agissant poursuites et diligences de ses représentants légaux domiciliés en cette qualité
audit siège

[Adresse 3]

[Localité 4]

HOMEAWAY UK LIMITED, agissant poursuites et diligences de ses représentants légaux domiciliés en cette qualité audit siège

[Adresse 7]

[Adresse 8]

[Localité 11]

Représentés par Me Florence GACQUER CARON, avocat au barreau d'AMIENS

Plaidant par Me Ariane SUSSAN substituant Me Etienne KOWALSKI, avocats au barreau de PARIS

INTIMEES

DEBATS :

A l'audience publique du 21 novembre 2023, l'affaire est venue devant Mme Myriam SEGOND, magistrat chargé du rapport siégeant sans opposition des avocats en vertu de l'article 805 du Code de procédure civile. Ce magistrat a avisé les parties à l'issue des débats que l'arrêt sera prononcé par sa mise à disposition au greffe le 23 janvier 2024.

La Cour était assistée lors des débats de Mme Vitalienne BALOCCO, greffière.

COMPOSITION DE LA COUR LORS DU DELIBERE :

Le magistrat chargé du rapport en a rendu compte à la Cour composée de M. Pascal BRILLET, Président de chambre, M. Vincent ADRIAN et Mme Myriam SEGOND, Conseillers, qui en ont délibéré conformément à la Loi.

Le 23 janvier 2024, l'arrêt a été prononcé par sa mise à disposition au greffe et le Président étant empêché, la minute a été signée par Mme Myriam SEGOND, Conseillère et Mme Vitalienne BALOCCO, greffière.

*

* *

DECISION :

EXPOSE DES FAITS ET DE LA PROCEDURE

Le 2 août 2020, M. et Mme [R] ont recherché une location de vacances sur le site internet Abritel. Intéressés par une annonce portant sur une maison située [Adresse 1] à [Localité 6], ils sont entrés en relation avec le titulaire de l'annonce, une personne dénommée [Z] [J] puis à sa demande, ils ont conclu le contrat de location en dehors du site et payé la somme de 5 600 euros, par virement bancaire du 3 août 2020.

Ayant appris du propriétaire réel que la maison avait fait l'objet par le passé d'annonces frauduleuses, l'ayant conduit à déposer plainte pour usurpation d'identité et escroquerie, M. et Mme [R] ont contacté le service client du site Abritel qui leur a indiqué qu'aucune réservation à leur nom n'était enregistrée sur la plateforme.

Le 6 août 2020, M. et Mme [R] ont porté plainte pour escroquerie.

Après vaine mise en demeure du 10 mars 2021, M. et Mme [R] ont recherché la responsabilité de la société HomeAway France en qualité d'hébergeur du site Abritel. La société HomeAway UK est intervenue volontairement à l'instance, indiquant qu'elle était l'hébergeur du site.

Par jugement du 20 mai 2022, le tribunal judiciaire de Senlis a :

- déclaré irrecevables les demandes formées par M. et Mme [R] à l'encontre de la société HomeAway France,

- débouté M. et Mme [R] de leurs demandes formées contre la société HomeAway UK,
- condamné M. et Mme [R] aux dépens et à payer à la société HomeAway France et à la société HomeAway UK la somme de 300 euros à chacune sur le fondement de l'article 700 du code de procédure civile.

Par déclaration du 12 juillet 2022, M. et Mme [R] ont fait appel.

L'ordonnance de clôture a été prononcée le 13 septembre 2023.

EXPOSE DES PRETENTIONS ET MOYENS DES PARTIES

Par conclusions du 28 juin 2023, M. et Mme [R] demandent à la cour :

- d'infirmer le jugement,
- de condamner la société succombante à leur payer la somme de 5 600 euros à titre de dommages-intérêts,
- de condamner la société succombante à leur payer la somme de 1 000 euros pour résistance abusive,
- de dire que ces sommes porteront intérêts à compter de la mise en demeure du 4 mars 2021,
- condamner la société succombante à leur payer la somme de 1 200 euros en application de l'article 700 du code de procédure civile pour la première instance et celle de 2 000 euros pour la procédure d'appel.

Ils soutiennent que les deux conditions d'engagement de la responsabilité de l'hébergeur, prévues par l'article 6, I, 2., de la loi du 21 juin 2004, sont réunies.

D'une part, HomeAway avait, selon eux, connaissance de circonstances révélant le caractère illicite de l'annonce puisque deux annonces portant sur la même location avaient été signalées en janvier et mai 2020.

D'autre part, HomeAway aurait dû bloquer l'annonce, ce qu'elle n'a pas fait alors qu'elle avait techniquement les moyens d'éviter le renouvellement de la fraude par le jeu des occurrences, les trois annonces étant identiques s'agissant de l'adresse du bien, du texte de l'annonce et du prix.

Il n'y a pas lieu, selon eux, de réduire ou de supprimer leur droit à indemnisation car même s'ils ont échangé et procédé au paiement de la location sans utiliser les outils offerts par la plateforme, l'hébergeur ne formule sur son site que des

'recommandations' à ce titre et le courriel du 3 août 2020 les invitant à procéder au paiement ne comportait pas d'anomalies particulières mais présentait au contraire toutes les caractéristiques attendues tant sur la forme que sur le contenu.

Par conclusions du 15 mai 2023, la société HomeAway UK demande à la cour de :

- confirmer le jugement,
- condamner M. et Mme [R] à lui payer la somme de 1 000 euros au titre de l'article 700 du code de procédure civile.

Elle réplique qu'elle a parfaitement rempli ses obligations en qualité d'hébergeur.

Selon elle, M. et Mme [R] ne démontrent pas sa connaissance effective du caractère illicite de l'annonce litigieuse du 2 août 2020.

Elle rappelle qu'elle n'a pas d'obligation de surveillance générale et de contrôle préalable des annonces et qu'il ne peut lui être imposé un blocage de l'annonce alors que d'un point de vue technique, le système d'identification des annonces par HomeAway se fait à l'aide du numéro d'annonce et non de l'adresse ou de la description du bien. Elle ajoute qu'elle a rempli son obligation en retirant l'annonce du site dès le 5 août 2020.

Selon elle, en tout état de cause, la négligence blâmable de M. et Mme [R] a joué un rôle déterminant dans la survenance de leur dommage puisqu'ils ont conclu la transaction en dehors du site et payé directement le titulaire de l'annonce alors que les conditions générales du site et ses différentes rubriques recommandent d'effectuer les réservations sur le site et d'utiliser les outils de paiement sécurisés en ligne. En outre, les différents courriels reçus du titulaire de l'annonce présentaient de sérieuses irrégularités.

MOTIVATION

A titre liminaire, il sera indiqué qu'en application de l'article 954, alinéa 2 et 3, du code de procédure civile, la Cour de cassation juge que lorsque les fins de non-recevoir ne figurent pas dans le dispositif des conclusions, la cour d'appel n'a pas à statuer sur ces prétentions (Soc., 21 septembre 2017, n° 16-24022). M. et Mme [R] ne concluent pas, dans le dispositif de leurs conclusions, à la recevabilité de leurs demandes à l'encontre de la société HomeAway France. Il s'ensuit qu'il n'y a pas lieu de statuer sur cette prétention.

La qualification d'hébergeur de la société HomeAway UK n'est pas discutée. Il convient donc d'apprécier si les conditions

d'engagement de sa responsabilité sont réunies.

1. Sur la responsabilité de l'hébergeur

Aux termes de l'article 6, I., 2°, alinéa 1, de la loi n°2004-575 du 21 juin 2004 pour la confiance dans l'économie numérique (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 manifestement 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.

L'article 6, I, 7° de cette loi précise que les personnes ayant la qualité d'hébergeur ne sont pas soumises à une obligation générale de surveiller les informations qu'elles transmettent ou stockent, ni à une obligation générale de rechercher des faits ou des circonstances révélant des activités illicites.

Enfin, en application de l'article 1231-1 du code civil, le débiteur est condamné, s'il y a lieu, au paiement de dommages-intérêts, soit à raison de l'inexécution de l'obligation, soit à raison du retard dans l'exécution, s'il ne justifie pas que l'exécution a été empêchée par la force majeure.

L'article 1231-2 du même code dispose que les dommages et intérêts dus au créancier sont, en général, de la perte qu'il a faite et du gain dont il a été privé, sauf les exceptions et modifications ci-après.

L'article 1231-3 ajoute que le débiteur n'est tenu des dommages et intérêts qui ont été prévus ou qui pouvaient être prévus lors de la conclusion du contrat, sauf lorsque l'inexécution est due à une faute lourde ou dolosive.

En l'espèce, l'annonce de location frauduleuse du bien a été consultée le 2 août 2020. L'hébergeur avait été averti de deux précédentes annonces frauduleuses portant sur le même bien la même année 2020. La société Homeaway UK indique ainsi que l'annonce publiée le 3 janvier 2020 et consultable le 5 janvier sur le site a été désactivée le 6 janvier et que l'annonce consultable le 3 mai 2020 a été désactivée le 6 mai. M. et Mme [R] fournissent ensuite les notifications adressées par le conseil de la SCI Sicoia capital 4 détenue par les époux [B], propriétaire réel de la maison. Aux termes de ces courriers recommandés avec demande d'avis de réception signés les 10 janvier et 26 juin 2020, il était indiqué que les époux [B] avaient été dérangés par des vacanciers croyant avoir réservé la location et qu'une plainte allait être déposée pour usurpation d'identité. Il était sollicité la cessation immédiate de toute publication de l'annonce et le blocage pour l'avenir de toute nouvelle publication concernant le bien sur le site Abritel.

Il en résulte que la société Homeaway UK avait connaissance de deux précédentes fraudes la même année 2020 portant

sur le même bien, de l'identité du propriétaire réel et de deux plaintes circonstanciées émanant de son conseil en lui demandant de bloquer une telle annonce pour l'avenir. La connaissance de ces faits et circonstances, constitutives d'une atteinte à la sécurité et à la vie privée, faisait clairement apparaître le caractère illicite d'une troisième annonce postée la même année et relative au même bien. La réalité de la connaissance du caractère frauduleux de l'annonce consultée le 2 août 2020 est donc établie.

Indépendamment d'une obligation générale de surveiller les informations transmises ou stockées, la société Homeaway UK disposait d'informations concrètes (adresse du bien, descriptif de l'annonce, prix de la location) lui permettant d'agir promptement pour retirer l'annonce dès sa mise en ligne. Elle ne conteste d'ailleurs pas que des contrôles ponctuels sont possibles et qu'une recherche des annonces frauduleuses peut techniquement se faire par les éléments d'identification que sont l'adresse du bien, son descriptif ou le prix de la location, ces éléments étant identiques dans les trois annonces frauduleuses. La société Homeaway UK, qui indique avoir retiré l'annonce le 5 août 2020, ne prouve pas avoir agi promptement comme un opérateur diligent aurait dû le faire.

La faute de la société Homeaway UK est caractérisée.

Cependant, M. et Mme [R] ont contracté directement avec le titulaire de l'annonce sans passer par les outils mis à disposition par le site pour procéder à la réservation et au paiement en ligne. Les conditions générales d'utilisation du site et ses différentes rubriques apportaient pourtant de nombreuses explications sur la procédure de réservation et de paiement sécurisé en ligne, précisant que tout paiement intervenu en dehors de la plateforme échappe à la garantie d'HomeAway.

Le dommage invoqué n'était donc pas prévisible au moment de la formation du contrat d'utilisation du site.

Il résulte en outre des différents courriels reçus du titulaire de l'annonce les 2 et 3 août 2020 que de nombreuses irrégularités permettaient à un utilisateur normalement attentif de douter de leur provenance. Ainsi, sur la forme, l'invitation à contracter directement et l'adresse de l'expéditeur du courriel d'invitation à la réservation ([Courriel 10]) auraient dû les alerter. De même, sur le contenu, le courriel du 3 août 2020 d'invitation à la réservation mentionne un prix rond et attractif sans frais de service ainsi qu'un mode de paiement par virement en dehors du site au profit d'un compte LAMELA H A.

M. et Mme [R] ont donc commis une négligence fautive en payant le prix de la location en dehors de la plateforme alors que plusieurs indices leur permettaient de douter de la sincérité de l'offre. Cette négligence a joué un rôle causal déterminant dans la perte financière subie. Il n'est donc pas établi de relation de cause à effet entre l'absence de suppression de l'offre par l'hébergeur et le préjudice invoqué.

Les conditions d'engagement de la responsabilité de l'hébergeur ne sont pas réunies.

Le jugement est confirmé.

2. Sur les frais du procès

Les dispositions du jugement relatives aux dépens et frais irrépétibles seront confirmées.

Parties perdantes, M. et Mme [R] seront condamnés aux dépens d'appel et à payer à la société HomeAway UK la somme de 1 000 euros sur le fondement de l'article 700 du code de procédure civile.

PAR CES MOTIFS

LA COUR, statuant par arrêt contradictoire, rendu par mise à disposition au greffe, après débats publics, en dernier ressort,

Confirme le jugement en toutes ses dispositions,

Condamne [K] [R] et à son épouse [C] [U] aux dépens d'appel et à payer à la société HomeAway UK la somme de 1 000 euros sur le fondement de l'article 700 du code de procédure civile.

LA GREFFIERE P/LE PRESIDENT

EMPECHE