

**TRIBUNAL  
DE GRANDE  
INSTANCE  
DE PARIS**



1/4 social

N° RG :  
**10/15396**

N° MINUTE :

DEBOUTE

F B

Assignation du :  
21 octobre 2010

**JUGEMENT  
rendu le 5 février 2013**

**DEMANDERESSE**

**UNION FEDERALE DES CONSOMMATEURS - QUE CHOISIR**  
représentée par son Président, Monsieur Alain BAZOT,  
233 boulevard Voltaire  
75011 PARIS

**INTERVENANTS VOLONTAIRES**

**Monsieur**

**Monsieur...**

**Expéditions  
exécutoires  
délivrées le:**

**INTERVENANTE VOLONTAIRE**

**Société eBay INTERNATIONAL AG**  
15/17 Helvetiastrasse 35000 BERN  
SUISSE

représentées par Me Sarah KHONSARI, avocat au barreau de PARIS, avocat postulant, vestiaire #E1895, Me Sandrine ROUBIN, avocat plaidant

**COMPOSITION DU TRIBUNAL**

Madame Anne LACQUEMANT, Vice-Président  
Président de la formation

Madame Florence BUTIN, Vice-Président  
Madame Cécile SORIANO, Juge  
Assesseurs

assistées de Elisabeth AUBERT, Greffier

**DÉBATS**

A l'audience du 11 décembre 2012 tenue en audience publique devant Madame LACQUEMANT et Madame BUTIN, magistrats rapporteurs, qui, sans opposition des avocats, ont tenu l'audience, et, après avoir entendu les conseils des parties, en ont rendu compte au tribunal, conformément aux dispositions de l'article 786 du code de procédure civile

**JUGEMENT**

Prononcé en audience publique  
Contradictoire  
En premier ressort

---

**A la suite d'une assignation délivrée le 21 octobre 2010 à la SARL eBay EUROPE, et aux termes de leurs dernières conclusions notifiées le 3 septembre 2012, l'association Union Fédérale des Consommateurs – Que Choisir (« l'UFC- QUE CHOISIR ») et 58 consommateurs ci-après nommément désignés intervenants volontaires à l'instance demandent au tribunal, au visa des articles 2 et 4 du code de procédure pénale, L. 411-1, L. 421-1, L. 421-2 et suivants, L. 121-1 et suivants, L. 121-20-3 du code de la consommation, 1382 du code civil, 6-1-2 de la loi du 21 juin 2004 dite « loi pour la confiance dans l'économie numérique », de la loi du 29 juillet 1881, des articles 202, 66, 325, 328 et 329 du code de procédure civile, de :**

-déclarer l'association UFC-QUE CHOISIR recevable et bien fondée en son action et en ses demandes,

-dire et juger que la société eBay EUROPE SARL a mis en œuvre des pratiques commerciales trompeuses vis-à-vis des consommateurs, en indiquant que les vendeurs bénéficiant du statut de « *Power Seller* » respectent l'ensemble de ses règlements et que le logo « *Power Seller* » est la garantie d'une transaction réussie, sans s'assurer de la réalité de ses affirmations,

-constater que la société eBay EUROPE SARL a mis en œuvre une prestation de services sur son site internet consistant dans la réalisation d'un programme *Power Seller*, outil d'aide à l'achat à destination des consommateurs,

-dire et juger que la société eBay EUROPE SARL est responsable de plein droit à l'égard des consommateurs de l'absence de vérification par elle de ce que les *Power Seller* remplissent effectivement les conditions requises par ce statut,

-dire et juger que la société eBay INTERNATIONAL AG ne saurait exciper du régime dérogatoire de responsabilité des hébergeurs ayant clairement outrepassé ses obligations de neutralité et de passivité étant en mesure de contrôler les contenus afférents à la société MOBILE DESTOCK,

-ordonner la cessation de l'ensemble des allégations figurant sur le site interne [www. ebay.fr](http://www.ebay.fr) selon lesquelles les *Power Seller* respectent les règlements eBay et le logo *Power Seller* est une garantie de transaction réussie,

-dire que cette cessation devra intervenir dans un délai de 7 jours à compter de la signification du jugement à intervenir à peine d'astreinte de 10.000 euros par jour de retard constaté,

-enjoindre les sociétés eBay EUROPE et eBay INTERNATIONAL AG à la publication d'un communiqué judiciaire relatif au jugement à intervenir dans les journaux Le Monde, Libération et Le Parisien à leurs frais et à concurrence de 10.000 euros par insertion, le texte à publier étant le suivant :

*Par jugement en date du, le tribunal de grande instance de Paris a condamné solidairement les sociétés eBay EUROPE SARL, gérant et animant le site internet [www. ebay.fr](http://www.ebay.fr) et la société eBay INTERNATIONAL AG pour avoir commis une pratique commerciale trompeuse, en l'espèce, en indiquant que les vendeurs bénéficiant du statut de *Power Seller* respectent l'ensemble des règles du site eBay et que les ventes conclues avec un *Power Seller* présentent toutes les garanties de fiabilité.*

*Le Tribunal a de même déclaré qu'en établissant le programme *Power Seller* la société eBay EUROPE SARL avait une responsabilité de plein droit en cas de difficultés survenant à l'occasion de ventes conclues avec un *Power Seller*.*

*Le Tribunal a ordonné la suppression de ces mentions.*

*Le Tribunal a considéré que la société eBay INTERNATIONAL AG ne pouvait revendiquer le statut de simple hébergeur du site en raison de son rôle actif et en l'absence de neutralité dans la diffusion des contenus figurant sur ce site.*

*Le Tribunal a donc considéré que la société eBay INTERNATIONAL AG était également responsable des agissements dénoncés par l'association des consommateurs.*

*Ce communiqué judiciaire est diffusé pour informer les consommateurs » :*

-dire que ce texte devra être publié dans une taille de caractère qui ne soit pas inférieure à 12 et que l'intitulé devra apparaître en majuscule, en gras et en rouge,

-dire que cette publication devra intervenir dans un délai d'un mois à compter de la signification du jugement à intervenir, à peine d'astreinte de 10.000 euros par jour de retard constaté,

-dire que ce communiqué judiciaire devra être publié sur la page d'accueil du site internet [www. ebay.fr](http://www.ebay.fr) aux frais des sociétés eBay EUROPE SARL et eBay INTERNATIONAL AG et ce pendant un délai d'au moins un mois,

-condamner solidairement les sociétés eBay EUROPE SARL et eBay INTERNATIONAL AG à verser à l'association UFC-QUE CHOISIR la somme de 100.000 euros en réparation du préjudice causé à l'intérêt collectif des consommateurs,

-condamner solidairement les sociétés eBay EUROPE SARL et eBay INTERNATIONAL AG à verser à l'association UFC-QUE CHOISIR la somme de 10.000 euros au titre de l'article 700 du code de procédure civile,

-en tout état de cause, débouter les sociétés eBay EUROPE SARL et eBay INTERNATIONAL AG de l'ensemble de leurs demandes,

-ordonner l'exécution provisoire du jugement à intervenir,

-condamner solidairement les sociétés eBay EUROPE SARL et eBay INTERNATIONAL AG aux dépens dont distraction au profit de Maître Erkia NASRY en application de l'article 699 du code de procédure civile,

**Les 58 consommateurs intervenants volontaires demandent au tribunal de :**

-déclarer leur intervention volontaire recevable et bien fondée,

-y faisant droit,

-constater que la société eBay EUROPE SARL a mis en œuvre des pratiques commerciales trompeuses à leur encontre, en indiquant que la société MOBILE DESTOCK bénéficiant du statut de « *Power Seller* » respecte l'ensemble de ses règlements et que le logo « *Power Seller* » est la garantie d'une transaction réussie, sans s'assurer de la réalité de ses affirmations,

-constater que la société eBay EUROPE SARL a mis en œuvre une prestation de services sur son site internet consistant dans la réalisation d'un programme *Power Seller*, outil d'aide à l'achat à destination des consommateurs,

-dire et juger que la société eBay EUROPE SARL est responsable de plein droit à leur égard de l'absence de vérification de ce que les *Power Seller* remplissent effectivement les conditions requises par ce statut,

en conséquence, compte-tenu du prix réglé en pure perte pour recevoir l'objet acquis par chacun des requérants, condamner solidairement les sociétés eBay EUROPE SARL et eBay INTERNATIONAL AG à leur verser respectivement, outre à chacun la somme de 1.000 euros sur le fondement de l'article 700 du code de procédure civile et la charge des dépens:

**A l'appui de la recevabilité de ses demandes**, l'UFC souligne que celles-ci ne se fondent pas sur la qualité d'hébergeur de la société eBay, mais sur les dispositions relatives aux pratiques commerciales trompeuses ainsi que sur la responsabilité de plein droit de la défenderesse en sa qualité de commerçant en ligne, à raison de la prestation de service constituée par le programme « *Power Seller* » supposé garantir la finalité des transactions, cette prestation conférant en effet à la société en cause le statut de co-contractant.

Il est de même soutenu que les consommateurs intervenants volontaires, ayant précisément bénéficié de la prestation litigieuse, ne peuvent être qualifiés de tiers et sont fondés à invoquer tant les dispositions de l'article L. 121-20-3 du code de la consommation prévoyant une responsabilité de plein droit du professionnel prestataire de services à distance, que celles de l'article L. 121-1 relatives aux pratiques commerciales trompeuses.

L'UFC-QUE CHOISIR rappelle enfin qu'elle a qualité pour agir en justice en application des articles L. 421-1 et suivants du code de la consommation sans que cette faculté ne soit subordonnée à sa qualité de co-contractant.

Elle estime que l'intervention de la société eBay INTERNATIONAL AG est un artifice procédural utilisé aux fins d'affranchir eBay EUROPE SARL de toute responsabilité et voir appliquer les seules règles relatives à l'hébergeur du site.

**Sur le fond**, elle soutient que la responsabilité d'eBay INTERNATIONAL AG se trouve engagée dès lors qu'elle ne s'est pas limitée à une mise à disposition de moyens techniques et à un stockage d'informations provenant de tiers, mais a pris une part active dans la présentation des offres et la promotion de certains vendeurs agissant sur leur site, et qu'elle ne peut donc pertinemment invoquer la dérogation prévue par l'article 14 de la directive 2000/31 et l'article 6-1-2 de la loi LCEN.

**Sur la pratique commerciale trompeuse visée par l'article L121-1 du code de la consommation**, elle expose que les consommateurs ont été induits en erreur par les affirmations relatives à la garantie de sécurité offerte par le statut de *Power Seller*, et ont été trompés sur la portée des engagements pris par les sociétés eBay dans le contrôle opéré sur les conditions d'attribution de ce label et la disponibilité des biens vendus, ce alors que la garantie supposée en résulter a été un facteur déterminant dans la décision d'achat des requérants. Elle souligne également que les sociétés eBay n'ont pas agi avec la diligence professionnelle requise puisque les annonces de la société MOBILE DESTOCK ont été mises en ligne au moins jusqu'au 19 janvier 2010, et que la possibilité de régler les achats effectués par le moyen de paiement PayPal n'a pas été vérifiée alors que tout vendeur a l'obligation de le proposer.

Enfin l'UFC-QUE CHOISIR soutient que la responsabilité de plein droit de la société eBay EUROPE SARL en application de l'article L121-20-3 alinéa 3 du code de la consommation résulte des engagements pris à l'égard des utilisateurs du site.

\* \* \*

**Aux termes de leurs dernières conclusions notifiées le 2 octobre 2012, les sociétés eBay EUROPE SARL et eBay INTERNATIONAL demandent au tribunal de :**

**-à titre liminaire**, constater que le site www.ebay. fr n'est pas exploité par eBay EUROPE SARL mais par eBay INTERNATIONAL AG, seul interlocuteur des tiers n'ayant pas de lien contractuel avec eBay, constater que les 58 demandeurs ont fait le choix d'engager leur action au visa de l'article 1382 du code civil, et ce faisant ont renoncé à agir sur le fondement contractuel, en conséquence dire et juger irrecevables les demandes formées par l'UFC-QUE CHOISIR et les 58 intervenants volontaires à l'encontre d'eBay EUROPE SARL, mettre hors de cause cette dernière et déclarer recevable eBay INTERNATIONAL AG en son intervention volontaire à la présente instance,

**-à titre principal**, dire et juger la demande formée par M. irrecevable et l'en débouter, constater qu'eBay INTERNATIONAL AG a dûment procédé à l'ensemble des vérifications attachées au respect par MOBILE DESTOCK des conditions requises pour bénéficier du statut de *PowerSeller* et agi avec célérité quand ces conditions ont cessé d'être réunies, constater qu'eBay INTERNATIONAL AG ne s'est rendue coupable d'aucune pratique commerciale trompeuse et que sa responsabilité de plein droit ne saurait être engagée au titre des agissements reprochés par les requérants, en conséquence rejeter toutes leurs demandes,

**-à titre subsidiaire**, dire et juger qu'eu égard aux circonstances de l'espèce la demande en dommages et intérêts formée par l'UFC-QUE CHOISIR à l'encontre d'eBay ne repose sur aucune justification sérieuse et l'en débouter, constater que 16 des défendeurs sont responsables de leur propre préjudice en ayant procédé à leur règlement après avoir été informés par eBay qu'ils ne devaient pas le faire et considérer leur demande mal fondée, constater que les autres intervenants volontaires ne justifient ni de leur préjudice moral ni de la somme dont ils réclament le versement au titre de l'article 700 du code de procédure civile, en conséquence les débouter de leurs demandes de ce chef, dire et juger que la demande de l'UFC-QUE CHOISIR tendant à voir ordonner sous astreinte la cessation des allégations litigieuses est totalement disproportionnée au regard des faits de l'espèce et la rejeter, dire et juger que la demande de l'UFC-QUE CHOISIR tendant à ce qu'il soit enjoint à eBay d'informer les consommateurs lors de chaque transaction que le statut de *PowerSeller* n'est pas une garantie de fiabilité est totalement disproportionnée au regard des faits de l'espèce et la rejeter de même que les demande de publication,

**-en toute hypothèse**, dire et juger mal fondée la demande formée par l'UFC au titre de l'article 700 du code de procédure civile, condamner l'UFC-QUE CHOISIR à verser à eBay INTERNATIONAL AG la somme de 100.000 euros à titre de dommages et intérêts en réparation

du grave préjudice d'image et commercial qui lui a été causé par la publicité faite autour de la présente procédure, condamner l'UFC-QUE CHOISIR à payer 25.000 euros à chacune des deux sociétés défenderesses au titre de l'article 700 du code de procédure civile outre les entiers dépens, condamner chacun des intervenants volontaires au paiement à chacune de la somme de 250 euros en application du même texte outre la charge des dépens, assortir ces décisions de l'exécution provisoire.

**Sur la recevabilité de l'action à l'égard d'eBay EUROPE SARL**, les sociétés eBay EUROPE SARL et eBay INTERNATIONAL AG exposent que la société eBay INTERNATIONAL AG, société de droit suisse, est l'hébergeur juridique du site www.ebay.fr., ouvert en France en 2000 et qu'elle est seule à exploiter, alors qu'eBay EUROPE SARL, qui n'est ni hébergeur ni exploitant, est en lien contractuel avec les utilisateurs résidant dans l'union Européenne au titre d'une convention de fourniture de services, ce qui ne saurait lui conférer une responsabilité au regard des contenus mis en ligne sur le fondement de l'article 1382 du code civil.

**Sur le fonctionnement du site**, elles soutiennent en particulier que les évaluations des vendeurs sont le fait des internautes clients sans aucune intervention de leur part, et que le statut de Power Seller dépendant de ces évaluations, les sociétés ne peuvent s'en porter garantes en ce qu'il résulte de deux facteurs parfaitement objectifs qui sont le volume des ventes réalisées et l'attribution de plus de 98 % d'avis positifs.

Les sociétés eBay précisent qu'eBay INTERNATIONAL est un prestataire technique ayant une seule activité d'hébergement, dont les services annexes offerts sont indissociables et n'impliquent aucun contrôle, mais que ce débat est finalement sans portée dès lors que celle-ci ne cherche pas à se soustraire à sa responsabilité dont elle affirme seulement qu'au regard du contexte elle n'est pas engagée.

**Sur les faits de l'espèce**, il est exposé que la société MOBILE DESTOCK a elle-même choisi la présentation de ses offres, sur laquelle eBay a eu un rôle strictement passif, les services additionnels facultatifs qu'elle propose permettant seulement au vendeur d'améliorer la commercialisation de son produit.

Les défenderesses indiquent, sur le contexte des transactions litigieuses, que MOBILE DESTOCK, opérant sur le site depuis début 2009, réunissait jusqu'aux transactions litigieuses les critères pour être qualifié de *PowerSeller* et que le fait pour ce vendeur de ne plus proposer le mode de règlement PayPal en faisait un contrevenant, ce qui a conduit les évaluateurs qui se sont exprimés le 6 décembre à renoncer à leurs achats, étant précisé que 17 évaluations ont été émises à cette date et 41 le lendemain, et que dès le 8 décembre suivant, au regard du contenu des messages actant de l'impossibilité d'utiliser PayPal, eBay a réagi sans délai en retirant toutes les offres de l'annonceur dont le compte a définitivement été suspendu le 19 janvier 2010.

Les sociétés eBay font observer que sur 4.337 transactions en cours dans ce cadre, seules 58 font l'objet d'une plainte .

**En droit, elles contestent toute pratique commerciale trompeuse** pouvant leur être imputable en ce que les éléments constitutifs n'en seraient pas réunis, estimant avoir manifesté la diligence professionnelle requise dans le contrôle du vendeur en cause y compris au regard de son statut de *PowerSeller* et des obligations s'y attachant, la véritable alerte n'ayant été constituée que par les évaluations du 7 décembre 2009, lesquelles ont provoqué une réaction immédiate d'eBay sous la forme d'une note interne suivie du retrait des annonces litigieuses qui n'ont jamais été rétablies, les évaluations mises en ligne postérieurement portant toutes sur des ventes réalisées avant le 8 décembre. Les sociétés soulignent sur ce dernier point que 37 des demandeurs reconnaissent avoir été mis en garde par un message les dissuadant de finaliser leur achat et que les autres ont effectué leur règlement en dépit de cet avertissement.

Les sociétés eBay invoquent en outre l'absence d'ambiguïté des informations communiquées sur la qualité de *PowerSeller*, ne permettant pas de se méprendre quant à l'étendue et les limites de l'engagement représenté par ce label.

**Pour soutenir enfin l'absence de responsabilité de plein droit d'eBay sur le fondement de l'article L. 121-20-3 du code de la consommation au regard des faits reprochés,** les défenderesses invoquent que le professionnel ayant conclu un contrat à distance peut s'exonérer de celle-ci en démontrant l'exécution normale de ses obligations, le comportement imprévisible d'un tiers au contrat, en l'occurrence le vendeur, et enfin l'attitude fautive du consommateur, qui a en l'espèce manqué de vigilance en acceptant un mode de paiement signalé comme présentant un risque.

Subsidiairement sur le préjudice allégué, les sociétés eBay opposent aux demandes présentées de ce chef le faible nombre d'incidents rapporté au volume de transactions réalisées.

Pour un plus ample exposé de l'argumentation des parties il est, conformément à l'article 455 du code de procédure civile, renvoyé à leurs dernières conclusions précitées.

## **MOTIFS**

### ***Sur la recevabilité de l'action de M. G :***

Attendu que M. Dominique G produit un message électronique de ebay@ ebay.fr adressé à d@ orange.fr lui confirmant le 4 décembre 2009 qu'il a effectué l'achat d'un IPOD APPLE sous le pseudonyme de « xxx » ainsi qu'un ordre de virement à son nom pour un montant de 179,99 euros ; que dans ces conditions son action doit être déclarée recevable ;

### ***Sur la recevabilité de l'action en ce qu'elle vise la société eBay EUROPE SARL et l'intervention volontaire de la société eBay INTERNATIONAL AG:***

Attendu qu'aux termes de l'article 32 du code de procédure civile « est irrecevable toute prétention émise par ou contre une personne dépourvue du droit d'agir » ;

Qu'il ressort des conditions générales d'accès aux services d'eBay que selon leur lieu de résidence ou domicile, les utilisateurs du site concluent celles-ci avec eBay EUROPE SARL pour l'Union Européenne, avec eBay Inc pour les Etats-Unis et avec eBay INTERNATIONAL AG pour tout autre pays, chacune de ces entités étant présentée au titre des contacts comme les « *partenaires contractuels* » de ces utilisateurs, la société eBay INTERNATIONAL étant désignée comme l'hébergeur du site [www.ebay.fr](http://www.ebay.fr) qu'elle exploite ;

Que l'exception d'irrecevabilité soulevée s'analyse en réalité comme un moyen tendant à contester la responsabilité délictuelle et de plein droit en qualité de commerçant en ligne d'eBay EUROPE SARL en raison de la répartition des rôles tenus par les sociétés défenderesses dans la gestion du site, ce qui relève d'une appréciation au fond du litige ;

Que cette exception doit donc être rejetée et la société eBay INTERNATIONAL AG reçue en son intervention volontaire ;

***Sur le bien-fondé des demandes :***

Attendu que le site [www.ebay.fr](http://www.ebay.fr) se définit comme une plate-forme permettant la mise en relation sur internet de personnes désireuses d'acheter ou vendre des biens ou services, les offres de vente en ligne étant stockées aux fins de mise à disposition du public ; que pour créer un compte, l'utilisateur doit remplir un formulaire d'acceptation des conditions générales d'accès au site, s'engager à respecter les règlements s'y rapportant, adopter un pseudonyme et un mot de passe et enfin, communiquer une série d'informations personnelles et financières, ces formalités permettant soit de faire paraître une annonce en vue de la vente d'un objet, soit de porter une enchère ou l'acheter au prix fixe proposé ;

Qu'outre ce service de base, le site offre des conseils, programmes et services supplémentaires et optionnels, tels que l'inscription au programme dit « *PowerSeller* » permettant à un vendeur de bénéficier du logo affiché avec son pseudonyme, ce statut étant présentée par eBay comme l'indication pour les acheteurs « *qu'ils ont affaire à un vendeur qui figure parmi les meilleurs en terme de vente de produits et de satisfaction du client sur eBay* » ; que cette qualité est conférée par eBay notamment sur la base de deux critères objectifs qui sont le volume d'objets vendus sur une période déterminée et l'obtention de 98 % au moins d'évaluations positives, le *PowerSeller* étant en outre présenté comme devant offrir aux acquéreurs « *un niveau de service élevé* » ;

Qu'il ressort des pièces produites par l'UFC et n'est pas discuté qu'entre les 4 et 7 décembre 2009, 58 personnes ont acquis auprès de la société MOBILE DESTOCK, vendeur opérant sur le site eBay avec le label de « *PowerSeller* », un objet high-tech tel que téléphone portable, mp3 ou console de jeux et que le jour de leur achat, les intéressés ont reçu un message émanant d'eBay ainsi libellé « *nous espérons que vous êtes satisfait de votre achat. Vous devez maintenant payer votre vendeur dans les plus brefs délais. Réglez maintenant pour recevoir votre objet le plus tôt possible.*

*Utilisez PayPal, le mode de paiement simple et sécurité (sic) pour régler vos achats eBay » ...vendeur : mobile\_destock [contacter le vendeur] » ;*

Qu'au moment d'effectuer leur règlement, ils ont été avisés par un courriel signé d'un représentant de MOBILE DESTOCK et indiquant une adresse électronique <ebay.mobiledestock@ gmail.com> de l'impossibilité d'utiliser le mode de paiement préconisé, de sorte qu'ils ont procédé à un virement bancaire dans les jours suivant leur achat, lequel n'a finalement jamais été livré ;

Que le 8 décembre 2009, aux termes d'un courriel réceptionné peu avant 10 heures avec des variations de quelques minutes selon les destinataires, les utilisateurs d'eBay concernés par une transaction avec MOBILE DESTOCK ont reçu l'avertissement suivant intitulé « *message important d'eBay sur la sécurité* » - « *nous regrettons de vous informer du retrait de l'annonce suivante sur laquelle vous avez placé une enchère...Nous vous recommandons vivement de ne pas finaliser cette transaction. Les objets mis en vente sur eBay et achetés en dehors d'eBay représentent un certain risque pour l'acheteur. Ces transactions peuvent s'avérer frauduleuses* » ;

Qu'ayant toutefois adressé leur règlement soit avant cet avertissement, soit sans en avoir pris connaissance ou passant outre celui-ci, les requérant n'ont pu être indemnisés de la perte en résultant, le service clients eBay les ayant invités à contacter le vendeur pour tenter de régler la situation ou demander un remboursement auprès de l'émetteur du paiement ;

Que le 9 décembre 2009 au moyen d'un forum de discussion sur le site d'eBay, la société MOBILE DESTOCK s'est adressée à ses clients en leur indiquant rencontrer des difficultés avec son fournisseur lui laissant craindre que les commandes ne pourraient être honorées, et qu'elle n'acceptait plus le mode de règlement PayPal en raison d'une réserve de 10% qui lui était désormais imposée par l'organisme de gestion afin d'assurer dans les meilleurs conditions possibles les remboursements des acheteurs en cas de défaillance des vendeurs « *suite à la hausse du nombre de faillites d'entreprises* » observées dans son secteur d'activité ; qu'après plusieurs autres interventions pouvant être qualifiées de messages d'attente de la part du vendeur, invitant alors les consommateurs à remplir un formulaire aux fins de récupérer le montant de leur paiement, cette information a été suivie le 6 janvier 2010 d'une ultime communication de MOBILE DESTOCK annonçant que ses fournisseurs étant en liquidation judiciaire, ils étaient dans l'impossibilité de restituer les sommes qui leur avaient été versées et la contraignaient à la même issue, de sorte que les acheteurs non livrés recevraient un courrier du liquidateur les avisant de l'évolution du dossier et d'un « *éventuel remboursement* » ;

Qu'au regard de ces éléments, de la communication faite autour du statut de *PowerSeller* et des réponses apportées par le gestionnaire du site qui seront ci-après examinées, l'UFC -QUE CHOISIR soutient que la responsabilité des sociétés eBay se trouve nécessairement engagée tant au regard des dispositions sur les pratiques commerciales trompeuses que de l'article L121-20-3 du code de la consommation, faisant au préalable observer qu'eBay INTERNATIONAL AG ne peut

compte-tenu de son comportement actif, caractérisé notamment par la fourniture de conseils, d'assistance à la rédaction des annonces et la mise en valeur de certains vendeurs par un système d'évaluations répondant à des règles précisément définies, se prévaloir de la limitation de responsabilité prévue par l'article 6-I-2 de la Loi n° 2004-575 du 21 juin 2004 pour la confiance dans l'économie numérique ;

*Que selon cette disposition « 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 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'alinéa précédent ne s'applique pas lorsque le destinataire du service agit sous l'autorité ou le contrôle de la personne visée audit alinéa ».*

Que les écritures adverses laissant clairement apparaître que dans le cadre du présent litige les sociétés eBay ne revendiquent pas ce statut, et étant souligné que de fait les comportements en cause relèvent non pas de l'activité passive de stockage de données en tant qu'hébergeur, mais des services annexes offerts aux utilisateurs, et plus précisément en l'espèce, les conditions d'octroi et de maintien au profit d'un vendeur du statut de *PowerSeller*, les informations fournies au consommateur sur les garanties conférées par ce label, ainsi que les dispositions prises en cas de violation des règles définies et imposées par eBay aux utilisateurs de son site, les arguments longuement exposés de ce chef par l'UFC-QUE CHOISIR n'ont pas lieu d'être examinés ;

***Sur l'existence d'une pratique commerciale trompeuse :***

Attendu que sur la page relative aux conditions d'utilisation des annonces d'eBay apparaît la mention suivante « *bienvenue sur <http://annonces.ebay.fr>. Ce site est géré par la société eBay Europe Sarl* » cette précision n'étant pas apportée s'agissant des conditions d'utilisation de la plate-forme dite « *enchère et achat immédiat* » ; qu'ainsi la société eBay EUROPE SARL ne peut pertinemment prétendre que sa responsabilité ne saurait être engagée en raison de faits liés à l'administration du site, à laquelle les deux sociétés défenderesses participent respectivement en tant que co-contractant des utilisateurs résidant dans l'Union européenne et d'hébergeur/exploitant s'agissant d'eBay INTERNATIONAL AG ;

Que par ailleurs sur ce point, aucun élément probant n'est fourni quant au niveau d'intervention de chaque société dans le contrôle des conditions d'utilisation des différents services du site et de la communication avec les consommateurs et vendeurs, auprès desquels seule la société eBay EUROPE SARL apparaît en l'espèce comme un interlocuteur identifiable ;

Attendu qu'aux termes des alinéas 1° et 2° - a) et b) de l'article L. 121-1 du code de la consommation, visés par les requérants au soutien de leurs demandes,

*« I.-Une pratique commerciale est trompeuse si elle est commise dans l'une des circonstances suivantes :*

*1° Lorsqu'elle crée une confusion avec un autre bien ou service, une marque, un nom commercial, ou un autre signe distinctif d'un concurrent ;*

*2° Lorsqu'elle repose sur des allégations, indications ou présentations fausses ou de nature à induire en erreur et portant sur l'un ou plusieurs des éléments suivants :*

*a) L'existence, la disponibilité ou la nature du bien ou du service ;*

*b) Les caractéristiques essentielles du bien ou du service, à savoir : ses qualités substantielles, sa composition, ses accessoires, son origine, sa quantité, son mode et sa date de fabrication, les conditions de son utilisation et son aptitude à l'usage, ses propriétés et les résultats attendus de son utilisation, ainsi que les résultats et les principales caractéristiques des tests et contrôles effectués sur le bien ou le service ; »*

Qu'il est soutenu que les sociétés eBay ont manqué à leurs engagements et induit les consommateurs en erreur dès lors qu'elles ont indiqué que MOBILE DESTOCK était présenté comme un *PowerSeller*, alors qu'elles n'étaient pas en mesure de s'assurer et de garantir qu'à chaque vente, cet opérateur respectait les conditions requises par son statut ; qu'il convient dès lors d'examiner les informations communiquées par eBay concernant le logo *PowerSeller* au regard du niveau de contrôle opéré sur les vendeurs en bénéficiant, les conditions d'octroi et de perte de cette qualité et enfin, ce que le consommateur peut légitimement en attendre en terme de fiabilité et de sécurité de la transaction envisagée ;

Que sur le premier point il est indiqué sur les pages relatives au « programme *PowerSeller* » que « les *PowerSellers*...s'engagent à respecter les valeurs d'eBay qui constituent l'essence même du site. Il s'agit de vendeurs exemplaires faisant preuve d'un grand professionnalisme, qui possèdent un profil d'évaluation constitué d'au moins 98% d'évaluations positives, qui réalisent un excellent chiffre d'affaires ou vendent un grand nombre d'objets par mois et qui respectent les règlements d'eBay » et que l'utilisateur se voit orienter en ces termes : « recherchez le logo *PowerSeller* à côté du pseudo de certains membres : il s'agit de notre marque de reconnaissance destinée aux *PowerSellers*. Garantie d'une transaction réussie, ce logo indique que vous avez affaire à un vendeur qui répond aux conditions définies par eBay » ; qu'un tableau reprenant les différentes icônes associées aux vendeurs indique pour le *PowerSeller* « vendeurs eBay exemplaires, qui proposent un gros volume mensuel d'objets de manière constante et possèdent un profil d'évaluation constitué d'au moins 98% d'évaluations positives » ;

Qu'au titre des critères d'éligibilité au statut de *PowerSeller* il est précisé que le vendeur doit avoir la qualité de professionnel, réaliser sur une période d'un mois un volume minimal de transactions apprécié soit en chiffre d'affaires, soit en nombre de ventes, être un vendeur actif sur le site depuis au moins 3 mois, avoir au minimum 100 évaluations dont 98% au moins d'évaluations positives, n'avoir enfreint aucun des règlements « *fondamentaux* » d'eBay sur les 60 derniers jours et des autres règlements plus de 3 fois sur les 60 derniers jours, ne pas avoir d'arriéré, contacter les acquéreurs ou meilleurs enchérisseurs dans les 3 jours de la vente et respecter les conditions de mise en vente d'eBay ;

Que le système d'évaluation mis en place par eBay implique un pourcentage calculé sur les 12 derniers mois écoulés, celles émanant des mêmes évaluateurs ne s'additionnant que si elles sont émises sur des semaines différentes ; que sous réserve du respect de règles destinées à garantir autant que possible sa fiabilité, les questionnaires du site eBay n'interviennent pas dans le processus d'évaluation, ce qui se traduit par une mise en garde des utilisateurs invités à « *faire preuve de prudence* » lorsqu'ils émettent un avis, celui-ci ne pouvant que très exceptionnellement être modifié ou retiré ;

Que la présentation du règlement du site relatif aux enchères et achats immédiats indique que toute infraction à ses dispositions « *est susceptible d'entraîner des sanctions, notamment le retrait des annonces, la limitation des privilèges associés au compte, la suspension du compte...la perte du statut de PowerSeller* » ;

Que la réglementation applicable aux vendeurs est détaillée par rubriques (pièce 4 de l'UFC -pages 64 et suivantes) et dispose notamment sur les modes de paiement que « *depuis le 24 octobre 2009, tous les vendeurs doivent proposer PayPal dans leurs mises en vente, parmi d'autres moyens de paiement éventuels* » que par ailleurs l'acquéreur ne doit pas être invité à utiliser un autre mode de paiement ;

Qu'il n'est pas démontré à l'examen de ce règlement ni au demeurant soutenu que jusqu'à la date des premières transactions litigieuses, la société MOBILE DESTOCK ne remplissait pas les conditions objectives imposées pour bénéficier de ce label en terme d'évaluations et de volume de ventes réalisées et n'avait pas contrevenu aux dispositions applicables aux vendeurs professionnels ;

Que le premier signalement dont il est justifié, relative au mode de paiement PayPal refusé par ce vendeur, est en date du 2 ou du 3 décembre (date de la réponse d'eBay) et émane de Mme BRETCHER, laquelle s'est vu inviter à contacter MOBILE DESTOCK en accédant à sa page depuis le site eBay ; que le 4 décembre, elle a à nouveau contacté le service clients eBay pour signaler qu'elle n'obtenait pas ce lien ;

Que ce signalement dans un premier temps isolé, qui n'a donné lieu à aucune réaction de la part d'eBay, a été suivi de plusieurs autres les 5 et 6 décembre 2009, date à laquelle 8 avis négatifs ont été émis témoignant de l'impossibilité de finaliser l'achat ou le régler par PayPal, et que le 7 décembre, 30 évaluations négatives sur un total de 41 ont été déposées sur Mobile DESTOCK (pièce eBay n°28) ;

Que le 8 décembre 2009 à 1h28, un message dont la version anglaise mentionnant l'adresse électronique de MOBILE DESTOCK est produite, l'avise d'une « *limitation* » de son activité de vente, et lui demande notamment de résoudre la difficulté relative à l'utilisation de PayPal afin de pouvoir « *rétablir* » son compte eBay, ce qui permet malgré l'ambiguïté du terme dans sa traduction française de déduire qu'il a été suspendu, cette mesure étant confirmée par l'information faite aux requérants du retrait des annonces en cause par courriel qui leur a été adressé dans les heures suivantes ;

Que la page relative au signalement des infractions aux règlements de mise en vente indique qu' « *eBay surveille les annonces et analyse les signalements d'infraction aux règlements émanant de ses membres. Pour signaler une infraction, recherchez le règlement qui a été enfreint, relisez-le et signalez l'infraction en utilisant les liens figurant sur la page de règlement correspondante* » les utilisateurs étant invités à ne signaler un manquement qu'une seule fois ; que s'ils ne répondent plus aux critères du programme, les vendeurs ayant le statut de *PowerSeller* ont un délai de 30 jours pour réunir à nouveau les conditions requises, sans qu'il soit précisé si ce délai s'applique aux critères objectifs d'éligibilité ou aux irrégularités constatées ;

Qu'il est en tout état de cause établi que dès la diffusion faisant état de la mesure appliquée à MOBILE DESTOCK, ses annonces ont été retirées du site et que si une confusion est certes possible en raison de la présentation des messages en cause qui sont en effet revêtus du logo eBay, ceux relatifs aux demandes de virement et relances aux fins de règlement de l'achat litigieux émanent bien de l'annonceur et non du site eBay par lesquels ils transitent ;

Qu'il ressort de ces éléments, d'une part, que le vendeur remplissait les conditions pour se prévaloir du statut de *PowerSeller* jusqu'à la date du 3 décembre et, d'autre part, qu'ayant confirmation par plusieurs alertes des manquements de ce vendeur, eBay a réagi en retirant les annonces diffusées par MOBILE DESTOCK, les sociétés défenderesses démontrant sur ce point sans être utilement contredites que les évaluations déposées postérieurement et avant la clôture définitive du compte le 19 janvier 2010, portaient toutes sur des transactions antérieures ou intervenues deux heures après le 8 décembre 2009 0h, la dernière étant enregistrée à 1h32 (pièce eBay 54 page 33) ;

Qu'il ne peut dans ces conditions être reproché à eBay de n'avoir pas assuré le niveau de surveillance décrit dans la présentation de ses règlements ;

Qu'il ne peut en outre, dans le contexte de l'ensemble des informations par ailleurs communiquées sur le site eBay et notamment celles incitant à utiliser le mode de paiement sécurisé PayPal, être considéré que les indications relatives au statut de *PowerSeller* défini comme « *vendeur qui répond aux conditions définies par eBay* » « *garantie d'une transaction réussie* » pouvaient persuader l'acheteur normalement diligent de l'absence de tout risque inhérent à un achat effectué en ligne et réglé avant sa livraison, un système de paiement sécurisé, permettant le remboursement du prix versé dans les 20 jours suivant son signalement, étant précisément recommandé pour pallier ce risque dont l'existence n'est ainsi pas méconnue ; que de fait, les commentaires des

utilisateurs qui se sont exprimés les 6 et 7 décembre 2009, et ont pour un nombre significatif d'entre eux renoncé à leur achat, témoignent de la vigilance qu'appelaient naturellement l'impossibilité de régler l'achat autrement que par virement bancaire et ce, en dépit du statut de *PowerSeller* affiché par le vendeur ;

Qu'ainsi aucune pratique commerciale trompeuse n'apparaît caractérisée du fait de la présentation de certains vendeurs sous la qualité de « *PowerSellers* » et de la descriptions des caractéristiques s'y attachant ;

***Sur la responsabilité de plein droit des sociétés eBay sur le fondement de l'article L. 121-20-3 du code de la consommation :***

*Attendu que selon l'alinéa 3 de ce texte « Le professionnel est responsable de plein droit à l'égard du consommateur de la bonne exécution des obligations résultant du contrat conclu à distance, que ces obligations soient à exécuter par le professionnel qui a conclu ce contrat ou par d'autres prestataires de services, sans préjudice de son droit de recours contre ceux-ci.*

*Toutefois, il peut s'exonérer de tout ou partie de sa responsabilité en apportant la preuve que l'inexécution ou la mauvaise exécution du contrat est imputable, soit au consommateur, soit au fait, imprévisible et insurmontable, d'un tiers au contrat, soit à un cas de force majeure ».*

Que contrairement à ce mentionne l'UFC-QUE CHOISIR les sociétés eBay ne contestent pas être susceptibles de relever de ces dispositions en exploitant et administrant une plate-forme de commerce électronique permettant la mise en relation de vendeurs et acheteurs, et en fournissant des services annexes destinés à faciliter et sécuriser ces transactions, étant ici observé que s'agissant d'une responsabilité résultant d'un contrat conclu avec l'utilisateur, seule hypothèse envisageable au cas d'espèce dès lors que MOBILE DESTOCK n'est pas un prestataire de services, la société eBay INTERNATIONAL AG ne peut être mise en cause à ce titre s'agissant d'utilisateurs ressortissants de l'Union Européenne ;

Qu'aucune inexécution ne peut être relevée dans l'information des utilisateurs sur le sens du label « *PowerSeller* » ni dans la surveillance du vendeur et la prise en compte des comportements signalés, les indications relatives au profil de MOBILE DESTOCK ne pouvant ainsi que précédemment observé, s'analyser comme offrant une garantie de bonne fin de chaque transaction intervenue ;

Que les demandes présentées par l'UFC-QUE CHOISIR et les 58 requérants intervenants volontaires ne peuvent en conséquence être accueillies sur ce fondement ;

***Sur la demande reconventionnelle:***

Attendu que les divers articles de presse faisant état de l'action initiée par l'UFC-QUE CHOISIR, dont le contenu à caractère essentiellement descriptif rapporte succinctement les conditions de la mise en cause d'eBay et pour certains les comportements susceptibles de réduire les risques en cas d'achats en ligne, n'excèdent pas le rôle d'information normalement dévolu à une association de consommateurs et qu'aucun comportement fautif ne peut lui être imputé de ce chef ;

Que la demande de dommages et intérêts formulée à ce titre ne peut donc être accueillie ;

Que l'UFC qui a initié la présente instance et succombe en ses demandes doit être condamnée aux dépens et à payer à chaque société défenderesse la somme de 4.000 euros en application des dispositions de l'article 700 du code de procédure civile, l'équité commandant de ne mettre aucune condamnation de ce chef à la charge des consommateurs intervenants volontaires ;

Que l'exécution provisoire n'étant pas justifiée par le contexte du litige elle n'a pas lieu d'être ordonnée ;

**PAR CES MOTIFS**

Statuant en audience publique, par jugement contradictoire et en premier ressort,

Rejette l'exception d'irrecevabilité visant l'action de M. Dominique GUILLAUME,

Rejette l'exception d'irrecevabilité visant les demandes présentées à l'encontre de la société eBay EUROPE SARL,

Reçoit la société eBay INTERNATIONAL AG en son intervention volontaire,

Déboute l'association UFC-QUE CHOISIR et les 58 consommateurs intervenants volontaires de leurs demandes,

Rejette la demande de dommages et intérêts présentée par les sociétés eBay EUROPE SARL et eBay INTERNATIONAL AG,

Condamne l'UFC-QUE CHOISIR à payer à la société eBay INTERNATIONAL AG la somme de 4.000 euros (quatre mille euros) et 4.000 euros (quatre mille euros) à la société eBay EUROPE en application de l'article 700 du code de procédure civile outre la charge des dépens,

Rejette les demandes au titre de l'article 700 du code de procédure civile formées à l'encontre des requérants intervenants volontaires,

Dit n'y avoir lieu d'ordonner l'exécution provisoire de la présente décision,

Condamne l'association UFC-QUE CHOISIR aux dépens.

Fait et jugé à Paris le 5 février 2013

Le Greffier

Le Président

E. AUBERT

A. LACQUEMANT