



Obligations de conseil et d'information du prestataire chargé de la conception d'un site internet

publié le 16/11/2015, vu 6356 fois, Auteur : [Anthony BEM](#)

Les clauses spécifiées dans les CGV restreignent-elle le devoir de conseil du vendeur, prestataire informatique ?

Aux termes d'un arrêt du 16 octobre 2015, la Cour d'appel de Paris a jugé que le prestataire chargé de la conception et de la réalisation d'un site internet doit donc veiller au respect d'un devoir de conseil et d'information à l'égard de son client et veiller à ce que ce dernier ait exprimé ses besoins afin d'orienter pour le mieux ses choix (Cour d'appel de Paris, Pôle 5 - Chambre 11, 16 octobre 2015 - Le Saint Alexis / Apicius.com).

En l'espèce, un contrat de conception et réalisation de site internet a été conclu entre une agence de communication (la société Apicius) et la société gérant l'hôtel Le Saint Alexis.

Cette dernière, insatisfaite de la prestation a cessé de payer les factures de son prestataire.

A cet égard, la société gérant l'hôtel soutenait que le contrat comprenait une prestation consistant au paiement automatisé des clients directement en ligne alors que la société Apicius indiquait que cette prestation n'était pas spécifiée dans le bon de commande et qu'elle était possible sous réserve de souscrire à une option spécifique, développée par une société tiers.

La société gérant l'hôtel a donc sollicité la résolution du contrat en raison notamment de la violation du devoir de conseil de la société Apicius estimant que celle-ci aurait dû l'informer de cette restriction de fonctionnalité.

La cour d'appel a considéré que « ***le manque d'information de la société Apicus envers son client et l'absence d'étude quant aux besoins de la société le Saint Alexis quant au système de paiement sécurisé alors que le contrat portait sur l'amélioration du site internet et que le mode de paiement s'agissant d'un site marchand est un élément à définir précisément ont conduit à la fourniture d'un site internet inadapté aux besoins évidents du client et donc à une inexécution de son obligation de délivrance conforme*** ».

La cour d'appel a donc fait droit à la demande de résolution du contrat car elle a estimé que la Société Apicius a manqué à son devoir de conseil pesant sur elle « ***dans la mesure où cette fonctionnalité (...) était suffisamment importante pour que l'information tenant à son inexistence lui soit délivrée*** ».

Il résulte de cette décision que :

- l'option de règlement fait partie des éléments essentiels d'un site de vente ou de réservation en ligne ;

- dès lors qu'un site internet sera inadapté aux besoins du client, le prestataire de services pourra être condamné pour "*inexécution de son obligation de délivrance conforme*", à rembourser les sommes perçues de son client en exécution du contrat.

En outre, il découle de cet arrêt que le devoir de conseil du prestataire internet demeure malgré l'existence de conditions générales de ventes annexées au bon de commande qui obligerait le client à spécifier précisément ses attentes.

En effet, le client est en principe profane et n'est pas spécialiste dans la conception et le développement de sites internet.

Ainsi, les clauses spécifiées dans les CGV ne peuvent pas avoir pour effet de restreindre le devoir de conseil des professionnels du web mais ont « *uniquement pour objet de limiter sa garantie de conformité concernant les besoins spécifiques du client à ceux qui auront été formulés expressément au plus tard à la signature du bon de commande* ».

Je suis à votre disposition pour toute action ou information ([en cliquant ici](#)).

Anthony Bem
Avocat à la Cour
27 bd Malesherbes - 75008 Paris
01 40 26 25 01
abem@cabinetbem.com

www.cabinetbem.com