

Flonn

La SARL FLONN est une entreprise spécialisée dans la restauration événementielle. Elle propose ses services pour des réceptions privées (Pacs, mariage, baptême, ...) et d'entreprises (table d'affaires, vernissage,...).

Son gérant, M. Ducas a choisi d'augmenter son chiffre d'affaires en développant l'activité de son site Internet (www.besoinduchef.com) à partir duquel les clients ont la possibilité de passer leurs commandes selon différentes formules (menus préétablis ou personnalisés).

L'entreprise se distingue par sa démarche éco-citoyenne (produits issus de l'agriculture biologique, conditionnements recyclables, norme ISO 14 001) et son engagement pour la qualité de ses produits. Concernant ce dernier point, M. Ducas a décidé de mettre en place un contrôle drastique du processus de production. Ainsi, chaque commande fait l'objet d'un traitement informatisé grâce à un progiciel de traçabilité alimentaire (PTA) qui permet de vérifier à tout moment les éléments de sécurité alimentaire et d'établir avec précision le numéro de la commande, le nom du client, l'origine des produits, la date et l'heure de réalisation des repas, ainsi que l'identité de l'agent les ayant confectionnés.

Un système de vidéo surveillance est également installé dans l'atelier de préparation des commandes.

En tant qu'assistant(e) de M. Ducas, vous devez traiter les situations juridiques suivantes, à l'aide de vos connaissances et de la documentation annexe jointe.

Dossier 1 – Litige dans l'exécution d'un contrat (annexe 1)

L'association « Le Jardin Bio » dont le but est de prodiguer des conseils dans la réalisation de potagers biologiques en zone urbaine a décidé d'organiser une manifestation pour fêter ses 10 ans d'existence. A ce titre, tous les membres de l'association ont été conviés à une journée festive. Mme Herbeval, présidente de l'association, a passé à cette occasion une commande d'un repas bio sur le site «[besoinduchef.com](http://www.besoinduchef.com)» pour un montant de 2 300 €.

Or, le jour de la manifestation, Mme Herbeval découvre une erreur de livraison. Au lieu des repas bio commandés, on lui a livré des pizzas destinées à un club sportif. Immédiatement contacté par téléphone, M. Ducas, gérant de la SARL FLONN a présenté ses excuses pour l'erreur, tout en renvoyant Mme Herbeval aux conditions générales de vente (CGV), acceptées par l'Association lors de la commande, et dans lesquelles il est stipulé :

Article 14 : « En dehors des cas de réparation de dommages corporels relevant de la responsabilité du fait des produits défectueux, tels que définis à l'article 1386-4 du Code civil, la société FLONN ne pourra être tenue de répondre de quelque autre conséquence ou dommage que ce soit à l'égard de ses clients ».

1. Apprécier la validité de l'article 14 des conditions générales de vente de la société FLONN.

Dossier 2 – Les conséquences internes d'un litige (annexes 2 et 3)

Après consultation du progiciel de traçabilité alimentaire (PTA) de la société et du système de vidéosurveillance, M. Ducas a pu déterminer qu'un salarié de l'entreprise, M. Lapendrie, était à l'origine de l'erreur commise dans la préparation des menus de la commande destinée à Mme Herbeval. M. Ducas ignore s'il peut utiliser les données recueillies par ces systèmes pour établir la preuve de la faute du salarié.

2. Préciser si la consultation du système de vidéosurveillance peut permettre à M. Ducas de prouver la faute du salarié ?

M. Ducas a convoqué M. Lapendrie à un entretien au cours duquel ce dernier a reconnu sa faute dans la préparation de la commande. Soucieux d'éviter toute nouvelle erreur, M. Ducas estime que le maintien de M. Lapendrie à son poste n'est plus possible. Il envisage de le reclasser dans des fonctions à moindre

responsabilité au sein d'un autre service de l'entreprise. Il se pose toutefois la question de savoir quelle pourrait être son action en cas d'un éventuel refus de M. Lapendrie.

3. Présenter les solutions qui s'offrent à M. Ducas en cas de refus de reclassement de M. Lapendrie

Dossier 3 – L'action en responsabilité

Deux jours après le repas organisé par l'association « Le Jardin Bio », M. Ducas reçoit un coup de fil de l'assureur de sa société. Ce dernier lui signale qu'une déclaration de sinistre vient de lui parvenir de la part de la compagnie d'assurance de Mme Herbeval. Selon le constat rédigé par Mme Herbeval et M. Luthrin, employé de la SARL en tant que livreur, ce dernier a endommagé le véhicule personnel de Mme Herbeval alors qu'il reculait au moment de livrer la commande à l'association « Le Jardin Bio ». Celui-ci s'était bien gardé de prévenir M. Ducas de cet incident. M. Ducas s'interroge sur son éventuelle responsabilité.

4. Dans une note argumentée à destination de M. Ducas :

- **Qualifier la nature de la responsabilité compte tenu de la nature du dommage.**
- **Présenter le raisonnement juridique qui permet de déterminer les responsabilités engagées et les cas d'exonération possibles.**

Annexe 1 Les abus dans la relation commerciale

Le principe de la liberté contractuelle a pour conséquence que les parties sont libres d'aménager, comme elles l'entendent, leur accord : c'est l'objet notamment des clauses de non-responsabilité, et des clauses limitatives de responsabilité, qui sont en principe licites [...]

[...] [Cependant], aux termes de l'arrêt du 22 octobre 1996, « Doit être réputée non écrite la clause limitative de responsabilité insérée dans un contrat de transport fixant l'indemnisation du retard au montant du prix du transport, dès lors que le transporteur, spécialiste du transport rapide garantissant la fiabilité et la célérité de son service, qui s'était engagé à livrer le pli de l'expéditeur dans un délai déterminé, avait, en ne livrant pas dans ce délai, manqué à cette obligation essentielle dont la cause contredit la portée ».

[D'une manière générale], la clause limitative de responsabilité est ainsi écartée en cas de manquement par le débiteur à une obligation essentielle du contrat, car elle prive l'engagement de cause.

<http://www.pratiquescommerciales.minefi.gouv.fr/questions/abus.htm>

Annexe 2 Extrait de la charte informatique de la société FLONN

La présente charte, associée au règlement intérieur de l'entreprise a pour objet de préciser la responsabilité des utilisateurs des systèmes d'information et de communication mis à la disposition des salariés par la société FLONN [...]

Article 4 : Données personnelles

Les conditions dans lesquelles le traitement des données personnelles est opéré sont définies conformément à la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés [...]

Article 10 : Analyse et contrôle de l'utilisation des ressources informatiques et de communication

Les utilisateurs sont informés que de multiples traitements sont réalisés afin de surveiller l'activité du système d'information et de communication.

L'attention des utilisateurs est attirée sur le fait que la direction se réserve ainsi le droit de contrôler leur activité et leurs échanges via les logiciels, progiciels applicatifs ou le réseau interne de la société FLONN.

Article 11 : Vidéosurveillance

Les utilisateurs sont informés qu'un système de vidéosurveillance est installé dans l'entreprise.

Article 12 : Sanctions

Le manquement aux règles établies par la présente charte est susceptible d'engager la responsabilité de l'utilisateur et d'entraîner à son encontre des sanctions telles que définies au sein du règlement intérieur de la société FLONN.

Article 13 : Information des salariés

La présente charte fait l'objet d'un affichage au sein de la société FLONN et est annexée individuellement à chaque contrat de travail.

Annexe 3 Extrait de l'arrêt rendu le 25 mai 2011 par la Chambre sociale de la Cour de Cassation

Attendu, selon l'arrêt attaqué, qu'engagé le 25 février 1991 par la société Parfums Ulric de Varens en qualité de voyageur-représentant placier, M. X... a été promu directeur régional le 10 mars 1997 puis directeur commercial France le 1^{er} avril 2000 ; qu'il a fait l'objet d'un avertissement le 12 mars 2003 ; que par lettre du 29 décembre 2003, l'employeur a proposé à M. X... de l'affecter aux fonctions de directeur commercial France responsable des grands comptes et de signer à cet effet un avenant à son contrat de travail ; que, s'opposant à sa nouvelle affectation le salarié a refusé de signer l'avenant à son contrat de travail [...] M. X... a saisi la juridiction prud'homale [...]

Attendu que [...] l'arrêt retient que la décision de l'employeur de retirer au salarié la direction de l'équipe commerciale et de lui proposer de nouvelles tâches et responsabilités au sein de la société s'analyse en une simple modification des tâches et conditions de travail insusceptibles de dénaturer l'emploi, dès lors que les tâches et fonctions nouvellement dévolues à M. X..., qui conservait son titre de directeur commercial, son salaire et tous les avantages prévus au contrat de travail, celui-ci ne subissant aucune autre modification, correspondaient aux qualifications de l'intéressé et n'altéraient en rien sa position hiérarchique; qu'en effet, si la responsabilité de l'équipe de vente lui était retirée, il se voyait désormais investi de la responsabilité des grands comptes, ayant en charge la négociation avec toutes les centrales d'achats de France; que contrairement à ce que prétend le salarié, cette mission ne se trouvait pas déjà comprise dans celles qui lui étaient antérieurement dévolues [...] qu'en refusant [...] ses nouvelles conditions de travail et en exigeant sa réintégration dans ses fonctions antérieures, le salarié a commis une faute que l'employeur était fondé invoquer au soutien de la mesure de licenciement;

Qu'en statuant ainsi, alors qu'elle avait constaté que le salarié s'était vu retirer la responsabilité de l'équipe commerciale ce dont il résultait que le changement de fonctions de M. X... s'analysait en une modification de son contrat de travail nécessitant l'accord exprès du salarié, la cour d'appel, qui n'a pas tiré les conséquences légales de ses propres constatations, a violé les textes susvisés ;

PAR CES MOTIFS : CASSE ET ANNULE,

Annexe 4 Extrait de l'arrêt rendu le 12 mai 2011 par la 2^{ème} chambre civile de la Cour de Cassation

« Vu l'article 1384, alinéa 5, du code civil [...]

Le commettant ne s'exonère de sa responsabilité de plein droit que si son préposé a agi hors des fonctions auxquelles il était employé, sans autorisation et à des fins étrangères à ses attributions ».