

*Reproduction du dispositif du jugement du Tribunal de grande instance de Paris
rendu le 07 novembre 2017 (N° RG : 14/08557)
Union Fédérale des Consommateurs – Que Choisir / Société Générale*

« **PAR CES MOTIFS**, Le Tribunal de grande instance,

VU les dispositions des articles L.212- 1 et R.212-1 ainsi que L.621-7 et suivants du code de la consommation.

DÉCLARE IRRECEVABLE l'ensemble des demandes d'annulation portant sur les garanties d'assurances *QUIETIS*, *CERTICOMPTE* et *PIANO* (griefs n° 30 à n° 45).

DÉCLARE RECEVABLE l'ensemble des autres demandes formées par l'association UNION FÉDÉRALE DES CONSOMMATEURS - QUE CHOISIR (UFC) à l'encontre de la SA SOCIÉTÉ GÉNÉRALE (griefs n° 1 à n° 29 et n° 45 à n° 67).

PRONONCE l'annulation des clauses ci-après mentionnées, figurant dans les versions 2013 à 2015 de l'offre de convention de compte de particulier ainsi que des conditions générales *Banque à distance* de la SA SOCIÉTÉ GÉNÉRALE :

– grief n° 1 : l'ancien article I.A.3.a (jusqu'à la version 3/2015 non incluse) des Conditions générales, dans son libellé « *en cas de contre passation d'une opération en devises, le client supporte la perte éventuelle de change lorsque son compte aura été préalablement crédité de la contre-valeur en euros de cette opération* ». » ;

– grief n° 2 : l'ancien article I.3.A.c (jusqu'à la version 2/2016 non incluse) des Conditions générales, dans son libellé « *la réception sans protestation des relevés de compte vaudra approbation des écritures y figurant et, en particulier du taux conventionnel appliqué* » ;

– grief n° 3 : l'ancien article I.3.A.f [devenu I.3.A.e] (jusqu'à la version 3/2016 non incluse) des Conditions générales, dans son libellé « *le client est réputé avoir accepté les opérations réalisées sur le compte, à défaut de réclamation dans un délai de 4 mois à compter de la réception du relevé. Passé ce délai aucune contestation ne pourra être reçue, sauf en cas de constat d'une erreur, d'une omission ou d'une fraude...* » ;

– grief n° 12 : la seconde phrase de l'ancien article 4.c.2.1 (page 7) des Conditions générales concernant les ordres de virement CEE ou DOM, ainsi libellée : « (...) *Tout ordre de paiement reçu après une heure limite définie par votre agence est réputé avoir été reçu le jour ouvrable suivant.* » ;

– grief n° 20 : l'ancien article I.B.1.f.5 (jusqu'à la version 2/ 2016 incluse) des Conditions générales, dans son libellé « *même si ces conventions prévoient un différé de paiement, Société Générale a la faculté de débiter immédiatement le compte du montant des dépenses effectuées à l'aide de la carte en cas de...incidents de...fonctionnement du compte...retrait de la carte par Société Générale...* » ;

– grief n° 23 : l'ancien article I.B.1.j.2 / 2^{de} phrase (jusqu'à la version 2/2016 incluse) des Conditions générales, dans son libellé « *Société Générale n'est pas tenue pour responsable d'une perte due à une déficience technique du système CB ou du système du réseau international figurant sur la carte, si celle-ci est signalée au titulaire de la carte par un message sur l'appareil ou d'une autre manière visible* » ;

– grief n° 48 : l'ancien article IV.E / 2^{sd} phase (jusqu'à la version 2/2016 incluse) des Conditions générales, dans son libellé « *De même la banque est en droit de solliciter du client qu'il fasse établir la procuration par acte notarié* » ;

– grief n° 50 : l'ancien article 2 § 4 de juillet 2013 des conditions générales de *Banque à distance* (jusqu'à la version 2/2016 incluse), dans son libellé « *dans le cadre de l'agence directe, la relation client est gérée entièrement à distance via les moyens de communication à distance qui sont mis à la disposition...cependant l'agence directe se réserve le droit de demander à ses clients d'effectuer une partie ou l'ensemble des démarches nécessaires à la conclusion ou à l'exécution de certaines opérations, dans les locaux d'une agence du réseau...* » ;

– grief n° 51 : l'ancien article 13.3 § 4 des conditions générales de *Banque à distance* de juillet 2013 (jusqu'à l'édition 2/2015 non incluse), libellé « *l'accès au service est protégé par un dispositif de sécurité personnalisé. En conséquence l'abonné est seul responsable d'éventuelles consultations ou manipulations frauduleuses résultant d'un dysfonctionnement ou d'une faille de sécurité de son accès internet, ou de son équipement informatique* » ;

– grief n° 60 : l'ancien article 13.2 des conditions générales de *Banque à distance*, ainsi libellé : « *Société Générale ne peut être tenue pour responsable des dysfonctionnements possibles du service, ni de leurs conséquences* » ;

– grief n° 61 : l'ancien article 13.3 des conditions générales de *Banque à distance* de juillet 2013 (jusqu'à l'édition 2/2015 non incluse), dans son libellé « *la messagerie client est seulement un service dialogue entre l'abonné et des interlocuteurs Société Générale. En conséquence Société Générale se réserve le droit de : - ne pas accéder à la demande de l'abonné exprimé par ce média (sic) ; et - d'accéder à la demande de l'abonné sans obligation quant au délai de traitement* » ;

– grief n° 62 : l'ancien article 13.3 des conditions générales de *Banque à distance* de juillet 2013 (jusqu'à l'édition 2/2015 non incluse), dans son libellé « *les dispositions ci-dessus ne s'appliquent pas aux demandes de souscription d'un certain nombre de produits ou de services qui peuvent être souscrits via la messagerie client, dont la liste est disponible en agence. Société Générale se réserve le droit de modifier à sa discrétion et sans préavis la liste des produits et des services* » ;

– grief n° 63 : l'ancien article 13.4 des conditions générales de *Banque à distance* de juillet 2013, relatif à la sécurité des communications électroniques prévoyant : « *en tout état de cause, Société Générale ne saurait être tenue responsable en cas de dommage causé au poste informatique de l'abonné* » ;

– grief n° 65 : l'ancien article 18 des conditions générales de *Banque à distance* de juillet 2013 (jusqu'à l'édition 2/2015 non incluse), dans son libellé « *la responsabilité de la Société Générale, limitée aux dommages directs, ne pourra être recherchée que s'il est établi qu'elle a commis une faute* » ;

– grief n° 67 : l'ancien article 23 des conditions générales de *Banque à distance* de juillet 2013 (jusqu'à l'édition du 1er août 2014 non incluse), dans son libellé « *d'adapter ou de modifier à tout moment les champs des prestations offertes / (...) / -au plus tard deux mois avant leur date d'application, les modifications envisagées relatives aux services de paiement, - au plus tard un mois avant leur date d'application, les modifications envisagées relatives aux autres services* ».

ORDONNE à la SA SOCIÉTÉ GÉNÉRALE de procéder à la suppression de l'ensemble des quinze clauses susmentionnées ayant fait l'objet des griefs n° 1, n° 2, n° 3, n° 12, n° 20, n° 23, n° 48 et n° 50 concernant les Conditions générales ainsi que n° 51, n° 60, n° 61, n° 62, n° 63, n° 65 et n° 67 concernant la *Banque à distance* de l'ensemble de ses offres contractuelles ainsi que des fichiers de présentation à partir de son site Internet vis-à-vis de l'ensemble de sa clientèle et de manière générale du public, dans un délai

de 3 mois à compter de la signification de la présente décision et sous astreinte provisoire de 1.000,00 € par jour de retard à l'expiration de ce délai pendant un délai de trois mois ;

INTERDIT à la SA SOCIÉTÉ GÉNÉRALE de faire l'usage de ces mêmes libellés de clauses, tant à l'égard de l'ensemble des consommateurs disposant d'ores et déjà d'un contrat en cours sur ces bases qu'à l'occasion de ses futures rédactions contractuelles ou des informations qu'elle diffuse à partir de son site Internet.

DIT que les quinze clauses annulées susmentionnées demeureront non-écrites à l'égard des consommateurs ayant signé leur convention avant la mise en conformité et en régularité de ces clauses par la SOCIÉTÉ GÉNÉRALE.

CONDAMNE la SA SOCIÉTÉ GÉNÉRALE à payer au profit de l'association UNION FÉDÉRALE DES CONSOMMATEURS - QUE CHOISIR (UFC) des dommages-intérêts à hauteur de 5.000,00 € en réparation du préjudice collectif occasionné à l'ensemble des consommateurs du fait des quinze clauses abusives ou illicites susmentionnées.

CONDAMNE la SA SOCIÉTÉ GÉNÉRALE à payer au profit de l'association UNION FÉDÉRALE DES CONSOMMATEURS - QUE CHOISIR (UFC) une indemnité de 4.000,00 €, en dédommagement de ses frais irrépétibles prévus à l'article 700 du code de procédure civile.

ORDONNE l'exécution provisoire des mesures et condamnations pécuniaires qui précèdent.

ORDONNE la publication du dispositif du présent jugement au moyen d'un lien activable figurant sur la page d'accueil du site internet de la SA SOCIÉTÉ GÉNÉRALE (www.societegenerale.fr), aux frais de cette dernière, pendant un délai de trois mois courant à l'expiration d'un délai de 15 jours à compter de la signification de la présente décision.

DÉBOUTE les parties de leurs demandes plus amples ou contraires.

CONDAMNE la SA SOCIÉTÉ GÉNÉRALE aux entiers dépens de l'instance et ordonne en tant que de besoin l'application des dispositions de l'article 699 du code de procédure civile au profit de la SCP BOUAZIZ - BENAMERA, avocats au barreau de Paris.

Fait et jugé à Paris le 7 novembre 2017

Le Greffier

M. ALEXANDRE

Le Président

Ph. VALLEIX »