

Copies exécutoires  
délivrées aux parties le :

RÉPUBLIQUE FRANÇAISE  
AU NOM DU PEUPLE FRANÇAIS

**COUR D'APPEL DE PARIS**  
**Pôle 4 - Chambre 9 - A**

**ARRÊT DU 12 DÉCEMBRE 2024**

(n° , 27 pages)

Numéro d'inscription au répertoire général : N° **RG 23/09809 - N° Portalis 35L7-V-B7H-CHW6I**

Décision déferée à la Cour : Jugement du 21 février 2023 - Juridiction de proximité de PARIS - RG n° 11-21-001343

**APPELANTS**

**Madame** [REDACTED]

représentée par Me Edmond FROMANTIN, avocat au barreau de PARIS, toque : J151  
assistée de Me Jonathan BELLAICHE de la SELARL GOLDWIN, avocat au barreau de PARIS, toque : K103  
substitué à l'audience par Me Tiphanie BAUCHET de la SELARL GOLDWIN, avocat au barreau de PARIS, toque : K103

**Monsieur** [REDACTED]

représenté par Me Edmond FROMANTIN, avocat au barreau de PARIS, toque : J151  
assisté de Me Jonathan BELLAICHE de la SELARL GOLDWIN, avocat au barreau de PARIS, toque : K103  
substitué à l'audience par Me Tiphanie BAUCHET de la SELARL GOLDWIN, avocat au barreau de PARIS, toque : K103

**Monsieur** [REDACTED]

représenté par Me Edmond FROMANTIN, avocat au barreau de PARIS, toque : J151  
assisté de Me Jonathan BELLAICHE de la SELARL GOLDWIN, avocat au barreau de PARIS, toque : K103  
substitué à l'audience par Me Tiphanie BAUCHET de la SELARL GOLDWIN, avocat au barreau de PARIS, toque : K103

[REDACTED]

représentée par Me Edmond FROMANTIN, avocat au barreau de PARIS, toque : J151  
assistée de Me Jonathan BELLAICHE de la SELARL GOLDWIN, avocat au barreau de  
PARIS, toque : K103  
substitué à l'audience par Me Tiphanie BAUCHET de la SELARL GOLDWIN, avocat au  
barreau de PARIS, toque : K103

[REDACTED]

représentée par Me Edmond FROMANTIN, avocat au barreau de PARIS, toque : J151  
assistée de Me Jonathan BELLAICHE de la SELARL GOLDWIN, avocat au barreau de  
PARIS, toque : K103  
substitué à l'audience par Me Tiphanie BAUCHET de la SELARL GOLDWIN, avocat au  
barreau de PARIS, toque : K103

[REDACTED]

représentée par Me Edmond FROMANTIN, avocat au barreau de PARIS, toque : J151  
assistée de Me Jonathan BELLAICHE de la SELARL GOLDWIN, avocat au barreau de  
PARIS, toque : K103  
substitué à l'audience par Me Tiphanie BAUCHET de la SELARL GOLDWIN, avocat au  
barreau de PARIS, toque : K103

[REDACTED]

représentée par Me Edmond FROMANTIN, avocat au barreau de PARIS, toque : J151  
assistée de Me Jonathan BELLAICHE de la SELARL GOLDWIN, avocat au barreau de  
PARIS, toque : K103  
substitué à l'audience par Me Tiphanie BAUCHET de la SELARL GOLDWIN, avocat au  
barreau de PARIS, toque : K103

[REDACTED]

représenté par Me Edmond FROMANTIN, avocat au barreau de PARIS, toque : J151  
assisté de Me Jonathan BELLAICHE de la SELARL GOLDWIN, avocat au barreau de  
PARIS, toque : K103

substitué à l'audience par Me Tiphonie BAUCHET de la SELARL GOLDWIN, avocat au barreau de PARIS, toque : K103

[REDACTED]

représenté par Me Edmond FROMANTIN, avocat au barreau de PARIS, toque : J151  
assisté de Me Jonathan BELLAICHE de la SELARL GOLDWIN, avocat au barreau de PARIS, toque : K103  
substitué à l'audience par Me Tiphonie BAUCHET de la SELARL GOLDWIN, avocat au barreau de PARIS, toque : K103

[REDACTED]

représentée par Me Edmond FROMANTIN, avocat au barreau de PARIS, toque : J151  
assistée de Me Jonathan BELLAICHE de la SELARL GOLDWIN, avocat au barreau de PARIS, toque : K103  
substitué à l'audience par Me Tiphonie BAUCHET de la SELARL GOLDWIN, avocat au barreau de PARIS, toque : K103

[REDACTED]

représenté par Me Edmond FROMANTIN, avocat au barreau de PARIS, toque : J151  
assisté de Me Jonathan BELLAICHE de la SELARL GOLDWIN, avocat au barreau de PARIS, toque : K103  
substitué à l'audience par Me Tiphonie BAUCHET de la SELARL GOLDWIN, avocat au barreau de PARIS, toque : K103

[REDACTED]

représenté par Me Edmond FROMANTIN, avocat au barreau de PARIS, toque : J151  
assisté de Me Jonathan BELLAICHE de la SELARL GOLDWIN, avocat au barreau de PARIS, toque : K103  
substitué à l'audience par Me Tiphonie BAUCHET de la SELARL GOLDWIN, avocat au barreau de PARIS, toque : K103

[REDACTED]

représentée par Me Edmond FROMANTIN, avocat au barreau de PARIS, toque : J151  
assistée de Me Jonathan BELLAICHE de la SELARL GOLDWIN, avocat au barreau de  
PARIS, toque : K103  
substitué à l'audience par Me Tiphonie BAUCHET de la SELARL GOLDWIN, avocat au  
barreau de PARIS, toque : K103

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

#### **INTIMÉE**

**La société HOMEAWAY UK LIMITED, société de droit étranger représentée par son  
représentant légal domicilié en cette qualité audit siège**  
Angel 47 St John Street EC1V 4EX  
LONDRES (ROYAUME UNI)

représentée par Me Benjamin MOISAN de la SELARL BAECHLIN MOISAN Associés,  
avocat au barreau de PARIS, toque : L0034  
assistée de Me Alexandra NERI du PARTNERSHIPS HERBERT SMITH FREEHILLS  
PARIS LLP, avocat au barreau de PARIS, toque : J025

#### **COMPOSITION DE LA COUR :**

En application des dispositions des articles 805 et 907 du code de procédure civile,  
l'affaire a été débattue le 9 octobre 2024, en audience publique, les avocats ne s'y étant pas  
opposés, devant Mme Laurence ARBELLOT, conseillère, chargée du rapport.

Ce magistrat a rendu compte des plaidoiries dans le délibéré de la Cour, composée de :

Mme Muriel DURAND, Présidente de chambre  
Mme Laurence ARBELLOT, Conseillère  
Mme Sophie COULIBEU, Conseillère

**Greffière, lors des débats : Mme Camille LEPAGE**

**ARRET :**

**- CONTRADICTOIRE**

- par mise à disposition de l'arrêt au greffe de la Cour, les parties en ayant été préalablement avisées dans les conditions prévues au deuxième alinéa de l'article 450 du code de procédure civile.

- signé par Mme Muriel DURAND, présidente et par Mme Camille LEPAGE, greffière à laquelle la minute de la décision a été remise par le magistrat signataire.

**FAITS, PROCÉDURE ET PRÉTENTIONS DES PARTIES**

La société HomeAway UK Limited ci-après société HomeAway est une société de droit anglais exploitant des plate-formes de mise en relation.

Jusqu'au 31 décembre 2020, cette société avait la responsabilité des sites internet www.abritel.fr et www.homelidays.com, deux plate-formes de mise en relation entre des propriétaires désireux de louer leur bien immobilier pour de courtes périodes et des clients potentiels ou vacanciers intéressés par ces offres. Le site www.abritel.fr a absorbé le site www.homelidays.com.

La plate-forme permet aux vacanciers de rechercher et de consulter les offres, de communiquer avec les propriétaires par le biais d'un système de messagerie interne à la plate-forme, n'impliquant pas la divulgation de leurs numéros de téléphone ou de leurs adresses de courriel personnels, aux clients de réserver leur séjour via un système de réservation et de paiement en ligne, n'impliquant aucun échange de données bancaires avec les propriétaires avec possibilité de bénéficier d'une assistance "*Garantie Réservation en toute confiance*" leur permettant d'être intégralement remboursés par le site s'ils sont victimes d'une fraude résultant d'une fausse annonce et dans certains cas, d'être relogés.

Par acte du 23 décembre 2020, soixante-sept utilisateurs du site abritel ont assigné la société Homeway UK United devant le pôle civil de proximité du tribunal judiciaire de Paris aux fins de la voir condamner sur le fondement de l'article 1240 du code civil, au paiement d'indemnités suite à des fraudes dont ils avaient été victimes lors de la réservation de séjours, fraudes dont ils imputaient la responsabilité à la société HomeAway. Les demandes portaient sur le remboursement des sommes détournées, outre pour chacun des demandeurs une indemnité de 4 000 euros au titre de leur préjudice moral, une indemnité de 1 000 euros en application de l'article 700 du code de procédure civile ainsi que le maintien de l'exécution provisoire de plein droit de la décision à intervenir.

Pour l'essentiel, les demandeurs exposaient avoir consulté une annonce parue sur le site abritel, puis avoir adressé un courriel à un prétendu propriétaire directement à une

adresse de courriel affichée en incrustation dans certaines photographies, avant de procéder à des paiements en ligne qui se sont avérés frauduleux, après avoir été destinataires d'un courriel au logo d'Abritel les invitant à faire leur réservation puis à procéder à un virement sur un compte dans un délai de 24 heures. L'essentiel des demandeurs s'était rendu compte de la fraude après avoir contacté le service client de la plate-forme qui leur avait indiqué qu'il n'existait aucune réservation à leur nom.

Le juge des contentieux de la protection du tribunal judiciaire de Paris, par un jugement contradictoire rendu le 21 février 2023 auquel il convient de se reporter à :

- constaté le désistement d'instance de [REDACTED]
- déclaré recevable l'action engagée par [REDACTED]
- déclaré recevable l'intervention volontaire de [REDACTED]

- condamné la société HomeAway UK Limited à payer à chacun des demandeurs une somme équivalente à 40 % des sommes qu'ils ont versées soit :

- une somme de 2 400 euros concernant [REDACTED]
- une somme de 1 920 euros concernant [REDACTED]
- une somme de 2 000 euros concernant [REDACTED]

- une somme de 1 800 euros concernant [REDACTED]
- une somme de 1 200 euros concernant [REDACTED]
- une somme de 1 760 euros concernant [REDACTED]
- une somme de 1 520 euros concernant [REDACTED]
- une somme de 1 520 euros concernant [REDACTED]

- une somme de 2 240 euros concernant [REDACTED]
- une somme de 1 920 euros concernant M [REDACTED]

- une somme de 2 400 euros concernant [REDACTED]

- une somme de 1 500 euros concernant [REDACTED]
- une somme de 2 240 euros concernant [REDACTED]
- une somme de 1 120 euros concernant [REDACTED]

- une somme de 1 400 euros concernant [REDACTED]
- une somme de 1 520 euros concernant [REDACTED]
- une somme de 1 120 euros concernant Mme [REDACTED]

- une somme de 1 400 euros concernant [REDACTED]
- une somme de 1 120 euros concernant [REDACTED]
- une somme de 1 400 euros concernant [REDACTED]

- une somme de 2 240 euros concernant [REDACTED]
- une somme de 2 240 euros concernant M [REDACTED]

- une somme de 2 080 euros concernant [REDACTED]
- une somme de 2 307,20 euros concernant [REDACTED]

- une somme de 1 120 euros concernant [REDACTED]
- une somme de 2 240 euros concernant [REDACTED]
- une somme de 1 400 euros concernant [REDACTED]
- une somme de 2 240 euros concernant [REDACTED]
- une somme de 1 760 euros concernant [REDACTED]
- une somme de 2 240 euros concernant [REDACTED]
- une somme de 1 120 euros concernant [REDACTED]
- une somme de 1 400 euros concernant [REDACTED]
- une somme de 1 400 euros concernant [REDACTED]
- une somme de 1 120 euros concernant Mme [REDACTED]
- une somme de 2 400 euros concernant [REDACTED]
- une somme de 1 120 euros concernant [REDACTED]
- une somme de 1 500 euros concernant [REDACTED]
- une somme de 2 240 euros concernant Mme [REDACTED]
- une somme de 1 800 euros concernant [REDACTED]
- une somme de 928,80 euros concernant [REDACTED]
- une somme de 2 240 euros concernant [REDACTED]
- une somme de 736,80 euros concernant [REDACTED]
- une somme de 2 240 euros concernant [REDACTED]
- une somme de 4 324,40 euros concernant [REDACTED]
- une somme de 2 240 euros concernant [REDACTED]
- une somme de 1 509,60 euros concernant M. [REDACTED]
- une somme de 1 520 euros concernant [REDACTED]
- une somme de 244,63 euros concernant [REDACTED]
- une somme de 1 800 euros concernant [REDACTED]
- une somme de 1 600 euros concernant [REDACTED]
- une somme de 1 120 euros concernant [REDACTED]
- une somme de 2 240 euros concernant [REDACTED]
- une somme de 1 920 euros concernant [REDACTED]
- une somme de 1 520 euros concernant [REDACTED]
- une somme de 1 120 euros concernant [REDACTED]
- une somme de 1 400 euros concernant [REDACTED]
- une somme de 1 520 euros concernant [REDACTED]
- une somme de 358,40 euros concernant [REDACTED]
- une somme de 1 120 euros concernant [REDACTED]
- une somme de 2 008,96 euros concernant [REDACTED]
- condamne la société HomeAway Uk Limited à payer à M. [REDACTED] la somme de

1 000 euros à titre de dommages-intérêts outre la somme de 900 euros en application de l'article 700 du code de procédure civile,  
- condamné la société HomeAway Uk Limited à payer à l'ensemble des autres demandeurs la somme totale de 4 000 euros en application de l'article 700 du code de procédure civile,  
- débouté les parties du surplus de leurs demandes et notamment de dommages et intérêts,  
- condamné la société HomeAway Uk Limited aux dépens.

Pour statuer ainsi, et hors le cas de [REDACTED] et de [REDACTED] non appelants, le juge a en substance retenu que les captures d'écran prises par certains des plaignants démontraient clairement que la plate-forme Abritel avait été polluée par des textes et encarts frauduleux dont l'objet était de détourner l'utilisateur du site du cours normal du processus de réservation et ce, pour orienter son paiement vers une personne tierce, que la quasi-totalité des escroqueries subies n'étaient pas survenues à l'occasion d'une utilisation banale du site, au moyen des instruments mis à disposition dans le déroulement normal des étapes successives prévues pour effectuer une réservation, mais avec prise en compte par les demandeurs d'informations particulières figurant dans un encadré apparemment ajouté par incrustation sur les pages du site consultables par les vacanciers et notamment à un emplacement réservé *a priori* à une photo. Il a relevé que les utilisateurs s'étaient fiés aux recommandations de l'encadré litigieux qui les avaient invités fermement à entrer en contact directement avec le prétendu propriétaire et à utiliser pour ce faire l'adresse mail mentionnée dans le même encadré et a noté que le contact avait été réalisé sous un format distinct du site, de l'adresse mail du vacancier à l'adresse mail proposée par l'encadré. Il a considéré que le fait que le processus soit décrit de façon pratiquement identique par la quasi-totalité des demandeurs n'ayant aucun lien entre eux permettait de dire qu'il existait bien un lien entre les préjudices subis par les plaignants et la parution d'une annonce sur le site d'Abritel.

Sur la nature de la responsabilité de la société HomeAway UK Limited, il a retenu que cette société ne saurait prétendre avoir exercé, dans l'exploitation de la plate-forme abritel.fr, le rôle d'un hébergeur purement passif au sens de la directive européenne n° 2000/31/CE et l'article 6 de la loi n° 2004-575 du 21 juin 2004 pour la confiance dans l'économie numérique et de prétendre à la responsabilité civile limitée prévue par ces textes, mais que sa responsabilité devait être envisagée selon la responsabilité contractuelle de droit commun s'agissant d'un éditeur. Il a relevé à cet égard que si la plate-forme ne garantissait pas l'authenticité, l'exactitude et la fiabilité des informations contenues dans les annonces, ce qui transformerait son objet, elle fixait néanmoins le contenu desdites annonces de façon à exclure les réservations et transactions en dehors de sa plate-forme, qu'elle se réservait le droit discrétionnaire d'évaluer la pertinence des contenus publiés dans leur conformité aux exigences des conditions générales avec possibilité de sanctions, qu'elle avait la volonté de ne pas permettre au vacancier d'obtenir immédiatement, dès l'annonce, l'adresse exacte de la propriété laquelle n'était dévoilée que si le vacancier réservait effectivement par le biais de la plate-forme, qu'elle éditait des consignes s'agissant de la présentation des photos afin d'optimiser leur efficacité et qu'elle avait créé une fonctionnalité permettant d'identifier les photos non conformes, qu'elle avait développé des outils de traitement financier des annulations de réservation et un système d'analyse automatisé pour vérifier en temps réel le contenu des annonces, les coordonnées personnelles et les adresses IP, qu'elle avait fixé le principe d'une communication entre propriétaires et vacanciers au moyen des canaux offerts par le site et développé des mesures incitatives afin de pousser les utilisateurs à privilégier cette communication, et avec utilisation d'un système de paiement en ligne intégré.

Le juge a retenu que rien ne permettait de démontrer que de façon générale, que

la société HomeAway ait eu recours vis-à-vis des demandeurs à des pratiques commerciales trompeuses au sens de l'article L. 121-2 du code de la consommation mais que cela n'écartait pas qu'une faute contractuelle ait été commise notamment au regard d'une insuffisance du système de protection de la plate-forme en lien avec les préjudices subis, soit le paiement du montant supposé de la prestation à des "*escrocs*".

Il a relevé qu'en consultant les annonces sur site abritel, la plupart des demandeurs s'étaient fiés à des informations figurant dans des encarts apparaissant en incrustation dans des emplacements réservés à des photographies, qu'ils avaient de ce fait manqué singulièrement de prudence en acceptant de quitter le cadre de la plate-forme pour traiter directement avec le propriétaire de la réservation souhaitée, que les encarts litigieux apparaissant lors des réservations présentaient un certain caractère artisanal au regard de la rédaction et de la disposition de ceux-ci, que le prétendu propriétaire en invitant le vacancier à échanger directement avec lui au travers d'une adresse mail dont il ne contestait pas qu'il s'agissait de la sienne, vidait le recours à la plate-forme de tout son sens, ce dont aurait dû se rendre compte le client, que l'emplacement où figurait l'encart, de même que l'incompatibilité de son contenu avec le reste de l'annonce, faisant apparaître qu'il ne pouvait y avoir contact avec le propriétaire et réservation par le biais du site lui-même, étaient de nature à susciter une interrogation du vacancier sur le caractère douteux de l'annonce. Il a relevé que les échanges n'avaient pas eu lieu à partir du site, que s'agissant du paiement, il ne pouvait être considéré non plus qu'il y avait eu usage normal du site et en tous cas dans le respect des conditions générales de fonctionnement, que dès lors que vacancier et propriétaire procédaient de façon directe, en dehors de tout recours à la plate-forme, ils en gardaient la pleine responsabilité, notamment et en toute logique lorsqu'une fraude en résultait. Il en a conclu que les "*escroqueries*" survenues n'avaient pas pour origine principale une faute ou un dysfonctionnement du site sur lequel la société HomeAway aurait eu une quelconque prise mais des initiatives relativement imprudentes de la majeure partie des demandeurs.

Il a estimé que rien ne permettait de caractériser une faute de la société HomeAway qui se serait abstenue de prendre en compte les informations apportées par des victimes sur les escroqueries commises, ce qui aurait permis le renouvellement des fraudes, et alors que cette société n'avait raisonnablement et concrètement pas les moyens d'éviter ce renouvellement, à partir des éléments de fait qui lui étaient communiqués et en utilisant des recours techniques qui auraient été adaptés au stratagème de la fraude.

Il a considéré toutefois que le fait pour la société HomeAway d'assurer des prestations dans le cadre automatisé d'une plate-forme internet et de laisser aux utilisateurs une grande latitude, tant dans la présentation de leurs annonces que dans les échanges préalables à une réservation, ne la dispensait pas pour autant d'assurer son obligation d'information et de conseil, notamment sur les dangers découlant par nature d'un tel système, système par définition peu personnalisé et sujet aux points de vulnérabilité propres à tout fonctionnement en ligne. Il a considéré que le site ne faisait pas ressortir de façon suffisamment manifeste le risque qu'il connaissait de parasitage des contenus qu'il offrait à la consultation des utilisateurs, par exemple au moyen d'un avertissement et que les recommandations de prudence n'étaient pas suffisamment mises en exergue. Il en a conclu que la société HomeAway n'était pas exempte de toute responsabilité, même si les demandeurs avaient participé largement à leur préjudice par des comportements imprudents. Il a estimé que la part de préjudice correspondant à la responsabilité de la société HomeAway devait justement être évaluée à 40 % du montant des sommes payées par les demandeurs aux faux propriétaires.

Suivant déclaration enregistrée électroniquement le 31 mai 2023, dix-sept demandeurs à la procédure de première instance ont interjeté appel du jugement à savoir

Suivant ordonnance du 12 septembre 2023, le conseiller de la mise en état a acté le désistement d'appel de

Aux termes de leurs dernières conclusions numéro 5 notifiées par voie électronique le 8 octobre 2024, les 13 appelants demandent à la cour :

- d'infirmer le jugement en ce qu'il a condamné la société HomeAway à payer les sommes suivantes aux personnes ci-dessous indiquées au titre de leurs préjudices matériels :

- : 2 400 euros
- : 1 500 euros
- : 2 240 euros
- : 2 240 euros
- : 1 120 euros
- : 2 240 euros
- : 2 240 euros
- : 800 euros
- : 1 520 euros

et en ce qu'ils les a déboutés du surplus de leurs demandes, et de leurs demandes de dommages et intérêts,

- statuant à nouveau,

- de condamner la société HomeAway au titre des préjudices matériels subis à payer à :

- 6 000 euros
- 3 750 euros
- 5 600 euros
- 5 600 euros
- 2 800 euros
- 5 600 euros
- 5 600 euros
- 4 500 euros
- 3 800 euros

- de débouter la société HomeAway de toutes ses demandes fins et conclusions,

- de la condamner au paiement de la somme de 4 000 euros à chacun des appelants au titre du préjudice moral subi,

- de la condamner à verser à chacun des appelants la somme de 1 000 euros au titre des dispositions de l'article 700 du code de procédure civile, outre les entiers dépens.

Après avoir décrit pour chaque appelant le déroulé des faits à l'origine du litige, ils précisent qu'il semblerait qu'en 2016, cette typologie d'escroquerie venait d'apparaître sur les sites internet d'abritel et d'homelidays, ce qui explique que ces plate-formes acceptaient d'indemniser, dans une moindre mesure les vacanciers victimes mais que dorénavant, elles refusent d'accorder toute indemnisation et de prendre toute mesure nécessaire pour empêcher la survenance d'escroqueries. Ils affirment que de 2016 à 2020, date des dernières escroqueries, la plate-forme n'a pris aucune mesure ni préventive, ni répressive, que la liste des victimes ne fera que de s'allonger et que la plate-forme persiste

à ne pas supprimer les annonces illicites publiées comme le démontrent les constats d'huissier versés aux débats et alors qu'un grand nombre de vacanciers ont été victimes des mêmes escrocs, agissant avec les mêmes comptes, qui n'ont donc pas été désactivés.

Ils demandent la confirmation du jugement en ce qu'il a retenu la qualité d'éditeur de la société HomeAway et écarté le régime de responsabilité civile allégée prévue par la réglementation applicable aux hébergeurs dans la mesure où ceux-ci n'ont aucune connaissance ni aucun contrôle des informations transmises ou stockées au sens de la directive 2000/31/CE transposée dans la loi n° 2004-575 du 21 juin 2004 pour la confiance dans l'économie numérique ("*loi LCEN*"). Les appelants rappellent que le statut dérogatoire d'hébergeur est exclu lorsque le prestataire exerce "*un rôle actif de nature à lui confier une connaissance ou un contrôle de ces données*", ce qui est le cas en l'espèce et que par les notions de contrôle ou connaissance des données, le législateur n'exige aucunement un contrôle ou une connaissance des données qui se vérifierait à la fois avant et après la publication des données. Ils évoquent de nombreuses décisions françaises ou européennes reconnaissant la qualité d'éditeur à des sociétés telles que Booking.com ou Airbnb. Ils estiment que la société HomeAway est tenue d'une réelle obligation de surveillance de la licéité du contenu de son site et peut voir sa responsabilité engagée dans les conditions de droit commun.

Ils estiment que comme l'a fait le juge, il convient d'apprécier le rôle de la société HomeAway "*dans sa dimension globale*", comme cela a été le cas dans le cadre des contentieux concernant les sociétés Booking et AirBnb et qu'aucune jurisprudence européenne ou française n'impose d'opérer une distinction selon les annonces, ce qui serait d'ailleurs source d'insécurité juridique totale, tant pour les clients finaux que pour l'opérateur de la plate-forme. Ils considèrent que dans la mesure où cette société est bien loin d'être un simple prestataire technique et exerce un réel rôle actif dans la mise en relation des propriétaires et des vacanciers, elle doit répondre de l'ensemble des agissements illicites commis sur sa plate-forme. Ils mettent en avant à cet égard le rôle actif de la société au regard des obligations qu'elle impose à ses utilisateurs, au regard des outils d'assistance qu'elle met à disposition, au regard des contrôles qu'elle effectue et des sanctions qu'elle inflige quant aux contenus publiés sur sa plate-forme.

Ils estiment que c'est à tort que le jugement a réduit à 40 % le préjudice subi et les a déboutés de leurs demandes d'indemnisation d'un préjudice moral.

A titre liminaire, ils rejettent la version présentée par l'intimée selon laquelle ils auraient trouvé les annonces sur un "*faux site internet*" et non sur la plate-forme Abritel et affirment avoir apporté des éléments de preuve suffisants de nature à établir que les annonces frauduleuses avaient bien été publiées sur la plate-forme Abritel.

Ils estiment que le jugement considère à bon droit que la société HomeAway a commis une faute ayant contribué à leur préjudice dans la mesure où elle s'est abstenue d'informer suffisamment ses utilisateurs des risques dont elle avait connaissance liés à l'utilisation des plate-formes et qu'elle s'est contentée de recommander une utilisation des outils de la plate-forme sans que cela ne permette d'avertir les utilisateurs des dangers liés à l'utilisation d'outils de communication ou de paiement externes. En revanche, ils soutiennent que c'est à tort que le jugement ne retient pas de responsabilité de la société pour s'être abstenue de veiller à l'absence de contenu illicite et de procéder au retrait du contenu frauduleux dont elle était dûment informée.

Ils estiment que contrairement à ce qu'indique le jugement, la société HomeAway est responsable de pratiques commerciales trompeuses de nature à engager sa responsabilité civile. Ils rappellent que la notion de pratique commerciale est large et font valoir qu'il n'y a en réalité aucune garantie d'être mis en contact avec des "propriétaires" puisqu'aucun titre de propriété n'est vérifié, que la plate-forme présente ses services comme ultra-sécurisés alors qu'il n'existe aucune garantie de sécurité contrairement à ce qui est affirmé et ce afin d'attirer les consommateurs, que la société HomeAway par la communication qu'elle développe, vise à établir une réputation de sécurité et de confiance, un climat de confiance pour les utilisateurs. Ils indiquent en outre que récemment, suite à une enquête réalisée sur le site internet et l'application de la plate-forme abritel, la Direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes (DGCCRF) a assigné la plate-forme devant le tribunal judiciaire de Paris pour pratiques commerciales trompeuses lui reprochant d'utiliser une communication commerciale prônant sa fiabilité et sa sécurité en parfaite contradiction avec ses conditions générales d'utilisation. Ils estiment que l'arrêt qui sera rendu par la cour d'appel de Paris dans la présente affaire exercera une influence décisive sur la procédure en cours devant le tribunal judiciaire de Paris. Ils constatent qu'à la suite des diverses procédures judiciaires engagées à son encontre, la société HomeAway a enfin daigné mettre en place un système pour contrer les fraudes puisqu'elle reconnaît elle-même dans ses écritures que jusqu'à une période récente (2021), le système de détection automatique de la plate-forme permettait seulement de déceler la présence d'un numéro de téléphone ou d'une adresse email au sein de la description textuelle du logement proposé à la location et que depuis ces actes de fraude, l'équipe "Fraud & Risk" du groupe Expedia a développé un outil technique additionnel permettant de détecter ce type de message en cas d'incrustation dans les fichiers photographiques fournis par les propriétaires et publiés avec l'annonce, ce qui tend à démontrer selon eux qu'avant l'année 2021 soit pendant les faits d'escroqueries, elle n'avait pas mis en place tous les outils nécessaires pour détecter les fraudes.

Ils demandent que leur préjudice matériel soit fixé à la totalité des sommes escroquées outre un préjudice moral en tant que victimes d'une escroquerie. Ils ajoutent que ceux qui pensaient avoir procédé à la location de leur maison de vacances se sont aperçus qu'ils avaient en réalité versé des sommes très importantes et s'élevant à des milliers d'euros à des escrocs, qu'ils ont dû trouver des solutions de substitution pour leurs vacances et celles de leurs proches, organisées dans l'urgence, que cette situation a non seulement généré des coûts qu'ils auraient pu éviter en réservant une location à l'avance, source de frustration et d'un sentiment d'impuissance, mais également de l'anxiété et une perte de confiance dans la fiabilité des sites de location et de vente en ligne.

Aux termes de ses dernières écritures et appel incident déposées le 30 septembre 2024, la société HomeAway UK Limited demande à la cour :

- d'infirmer le jugement dans toutes ses dispositions sauf en ce qu'il a débouté les appelants de leur demande de dommages-intérêts du fait de leur prétendu préjudice moral,
- statuant à nouveau,
- de dire et juger que l'appel est mal-fondé,
- de dire et juger que la société HomeAway UK Limited n'est aucunement responsable du préjudice des appelants,
- de les débouter de toutes leurs demandes, fins et conclusions,
- de condamner chaque appelant à lui payer une somme de 1 500 euros au titre de l'article 700 du code de procédure civile et aux entiers dépens.

Après avoir expliqué le fonctionnement de la plate-forme abritel, l'intimée soutient qu'aucune pièce ne permet d'affirmer que les escroqueries trouvent bien leur origine dans

une annonce effectivement parue sur le site abritel et affirme que les escroqueries dont les appelants se prétendent victimes s'appuient sur des moyens totalement extérieurs au site hormis pour certaines annonces litigieuses qui auraient comporté des adresses électroniques incrustées dans des photos. Elle rappelle à cet égard que les appelants ont pris attache directement avec des escrocs en leur adressant de leur plein gré un courriel à des adresses électroniques qui auraient été incrustées dans certaines photographies, qu'ils ont échangé des emails en dehors de la messagerie dédiée sur la plate-forme abritel, qu'ils ont effectué des virements bancaires indépendants via leur banque directement vers des comptes bancaires appartenant aux faux propriétaires sans passer par la plate-forme de paiement sécurisé abritel.

Elle soutient qu'aucune preuve n'établit que les messages des escrocs incitant à les contacter par email se trouvaient sur des annonces effectivement publiées sur la plate-forme abritel, affirme qu'elle n'a pas engagé sa responsabilité délictuelle du fait des mentions d'information situées au sein de ses conditions générales, son centre d'aide et plus généralement sur la plate-forme, qu'elle n'a pas engagé sa responsabilité délictuelle du fait du contenu des annonces litigieuses, puisque son rôle était celui d'un simple hébergeur et qu'en toute hypothèse, elle n'a commis aucune faute ou négligence coupable, que le préjudice des appelants résulte entièrement de leur manque de prudence répété tout au long du processus d'escroquerie mis en place par les faux propriétaires.

Elle fait valoir que l'information fournie aux utilisateurs de la plate-forme est claire, transparente et n'induit pas en erreur les utilisateurs, que les mentions ne sont constitutives d'aucune faute au sens des articles 1240 et 1241 du code civil.

Elle soutient que son rôle à l'égard du contenu des annonces en cause est celui d'un hébergeur, bénéficiant de la limitation de responsabilité prévue par l'article 6-I de la loi du 20 juin 2004 sur la confiance dans l'économie numérique et qu'à ce titre, elle ne peut être tenue d'un quelconque devoir de contrôle préalable des annonces qu'elle héberge. Elle indique être hébergeur du contenu des annonces publiées sur le site et en particulier des photos téléchargées par les propriétaires dont elle n'a ni la connaissance, ni le contrôle. Elle rejette tout rôle actif sur le contenu des annonces litigieuses à supposer que celles-ci aient effectivement été publiées sur abritel et affirme que le raisonnement suivi par les juges dans une affaire visant Airbnb n'est pas transposable à la société HomeAway dont la qualité d'hébergeur à l'égard des annonces a été reconnue à de multiples reprises par la jurisprudence. Elle affirme avoir promptement retiré les annonces litigieuses dûment signalées.

Elle fait observer que l'absence de qualité d'hébergeur n'a pas pour effet de rendre *ipso facto* la société HomeAway responsable des agissements des escrocs ayant publié des annonces sur son site, à défaut de caractérisation à son encontre d'une faute distincte et personnelle. Elle invoque un comportement exempt de tout reproche et indique qu'elle ne disposait pas, à l'époque des faits, de technologies permettant d'identifier automatiquement une adresse email inscrite dans un fichier image au format JPEG.

Elle détaille ensuite pour chaque appelant le process ayant conduit à l'escroquerie et en conclut qu'elle n'a pas engagé sa responsabilité en tant qu'hébergeur et plus généralement, n'a commis aucune faute à l'origine des préjudices des appelants.

Pour un plus ample exposé des faits, moyens et prétentions des parties, il est renvoyé aux écritures de celles-ci conformément aux dispositions de l'article 455 du code de procédure civile.

L'ordonnance de clôture a été rendue le 9 octobre 2024 et l'affaire a été appelée à l'audience du 9 octobre 2024.

## MOTIFS DE LA DÉCISION

Le jugement doit être confirmé en ce qu'il a reçu l'intervention volontaire de [REDACTED], ce point n'étant pas contesté.

Les treize appelants fondent leur action sur les articles 1240 et 1241 du code civil et l'article L. 121-2 du code de la consommation définissant les pratiques commerciales trompeuses.

*Sur le lien entre les faits dénoncés par les appelants et les annonces parues sur le site [www.abritel.fr](http://www.abritel.fr) ou le site [www.homelidays.com](http://www.homelidays.com)*

Les treize appelants affirment avoir été victimes d'agissements frauduleux de personnes ayant proposé de fausses locations saisonnières sur la plate-forme abritel ou sur la plate-forme homelidays avant sa fusion avec abritel et à qui ils ont versé des sommes équivalentes aux prix de ces prétendues locations.

Si la société intimée ne conteste pas le principe même d'une fraude, elle maintient son argumentation à hauteur d'appel selon laquelle les pièces versées aux débats par les appelants ne permettent pas d'établir que les annonces litigieuses sont effectivement apparues sur la plate-forme abritel accessible à l'adresse URL <https://www.abritel.fr/> et non sur un site étranger reprenant indûment ses signes distinctifs. Elle indique qu'au moins sept des appelants, à savoir [REDACTED]

[REDACTED] ne versent aux débats strictement aucun document permettant d'identifier les annonces qu'ils auraient vues et même de confirmer que celles-ci aient jamais existé, que s'agissant de [REDACTED], elle indique qu'ils ne produisent que des pièces faisant référence à des numéros d'annonces abritel. Elle ajoute qu'il ne lui appartient pas d'apporter la preuve négative et donc impossible de l'absence d'affichage d'une annonce sur son site et que les appelants ne sauraient soutenir pour la première fois dans leurs conclusions du 9 septembre 2024 que la société HomeAway disposerait de la capacité de déterminer les annonces effectivement consultées par les appelants à l'aide des données collectées via ses "cookies", telles que les adresses IP ou les pages consultées.

S'agissant de [REDACTED], ils communiquent notamment aux débats la capture écran de l'annonce à laquelle ils ont répondu ainsi que leur historique de navigation faisant apparaître qu'ils se sont bien rendus sur le site [www.abritel.fr](http://www.abritel.fr) pour réserver une villa située au Cap Ferret pour la période allant du 12 au 24 août 2019. Un encart situé à côté de la photographie de la villa indiquait expressément de ne pas réserver avant de contacter directement le propriétaire à une adresse électronique mentionnée "[ferret8@gmx.fr](mailto:ferret8@gmx.fr)", que "*toutes les réservations faites sans contact préalable seront annulées*" de sorte que le 30 juin 2019, [REDACTED] a pris contact avec la personne se présentant comme [REDACTED] et lui a communiqué ses informations d'identification, à savoir notamment son nom, son prénom, son adresse, la date de départ et d'arrivée ainsi que le nombre de locataires. Les deux utilisateurs démontrent avoir reçu le 1er juillet 2019, un courriel au logo d'Abritel HomeAway dont l'expéditeur était "[HomeAway.com-secure@ha-payment-fr.com](mailto:HomeAway.com-secure@ha-payment-fr.com)", ayant pour objet "*Réservation en Attente!CodeHA-T67L77-Demande de confirmation*" avec une photo de la villa à louer, et

la mention que *"cette réservation est protégée par Garantie Réservation en toute Confiance"* et que [REDACTED] en était le *"propriétaire vérifié"*. Le message demandait d'effectuer un virement de 6 000 euros dans un délai de 24 heures sous peine de voir la réservation annulée, sur le compte bancaire de *"BRAUER HA"* auprès de la HSBC UK BANK PLC, ce qui fût fait le 2 juillet suivant. [REDACTED] ont ensuite contacté la plate-forme via son service client le 8 juillet 2019 qui leur a répondu qu'aucune réservation n'avait été faite à leurs noms et adresses électroniques et que [REDACTED] n'était pas propriétaire de la villa réservée. Ils ont par la suite demandé le remboursement à la société HomeAway de la somme indûment versée, ce qui a été refusé. [REDACTED] a déposé plainte contre X pour escroquerie le 11 juillet 2019, auprès du commissariat de police du 10<sup>ème</sup> arrondissement de Paris.

S'agissant de [REDACTED], ils affirment s'être identifiés sur le site [www.abritel.fr](http://www.abritel.fr) afin de réserver une villa à Lège Cap Ferret pour la période allant du 6 au 20 juillet 2019. Ils communiquent aux débats le courriel du 20 mars 2019 adressé par [REDACTED] à l'adresse électronique *"ferret8@gmx.fr"*, en réponse à l'annonce de location d'une maison située au Cap Ferret. Les échanges de courriels entre [REDACTED] et le prétendu propriétaire [REDACTED] utilisant l'adresse *"lin78jin@gmail.com"* du 20 mars 2019 au 24 avril 2019. [REDACTED] a accepté de lui transmettre ses informations d'identification, à savoir notamment son nom, son prénom, son adresse, la date de départ et d'arrivée ainsi que le nombre de locataires afin que le prétendu propriétaire confirme la réservation via la plate-forme. [REDACTED] justifie avoir reçu un courriel au logo d'Abritel HomeAway le 20 mars 2019 dont l'expéditeur était *"HomeAway.com - secure@ha-payment-fr.com"* ayant pour objet *"Réservation en Attente ! Code HA-T67L77-Demande de confirmation"* comprenant une photo de la villa à louer, mentionnant que *"cette réservation est protégée par Garantie Réservation en toute Confiance"* et que [REDACTED] était le *"propriétaire vérifié"*. Il était précisé qu'il fallait effectuer un virement de 7 500 euros, dans un délai de 24 heures sous peine de voir la réservation annulée, sur le compte bancaire de *"CIGNOLI HA"* auprès de la HSBC BANK qui fût fait le 3 avril 2019 pour 3 750 euros. Les deux utilisateurs ont ensuite contacté la plate-forme via son service client le 25 avril 2019 qui leur a répondu qu'aucune réservation n'avait été faite à leurs noms et adresses électroniques et que [REDACTED] n'était pas propriétaire de la villa réservée. Ils ont par la suite demandé le remboursement à la société HomeAway de la somme indûment versée, ce qui a été refusé. [REDACTED] a déposé plainte contre X pour escroquerie, le 14 mai 2019, auprès de la Gendarmerie Nationale de Trévoux.

[REDACTED] affirme disposer d'un compte abritel, étant observé que la production de sa pièce n° 1.21.13 consistant en une capture écran de la page d'accueil du site [www.abritel.fr](http://www.abritel.fr) ne démontre pas l'existence d'un tel compte. Elle affirme s'être identifiée sur le site [www.abritel.fr](http://www.abritel.fr) afin de réserver une villa à louer située à Arcachon, pour la période allant du 25 juillet au 8 août 2020. Elle produit le courriel du 16 mai 2020, adressé à la personne se présentant comme le propriétaire de la villa convoitée, sous le nom de [REDACTED] contactée sous l'adresse *"arcachon6@gmx.fr"*. Elle indique dans ce message *"nous avons craqué pour votre maison à louer sur le site d'Abritel et souhaitons savoir si elle serait disponible à la location pour 15 jours du samedi 25 juillet au samedi 8 août ? (...) Pouvez-vous s'il vous plaît me dire si ces dates seraient disponibles et quel serait le tarif et les modalités de réservation (en direct avec vous ? via Abritel?)"*. Elle produit aux débats ses échanges avec la prétendue propriétaire à l'adresse électronique *"car3dar3@gmail.com"* du 16 mai au 14 juin 2020 aux termes desquels elle lui a transmis des informations d'identification, à savoir notamment son nom, son prénom, son adresse, la date de départ et d'arrivée ainsi que le nombre de locataires afin de finaliser la réservation

via la plate-forme abritel. Elle démontre avoir reçu le 18 mai 2020, un courriel au logo d'Abritel HomeAway et dont l'expéditeur était "*HomeAway.com-abritel-HomeAway@europe-reservations.com*" ayant pour objet "*Invitation à réserver HA-N52F488 : Réservation en Attente!*" avec une photo de la villa à louer, mentionnant que "*cette réservation est protégée par Garantie Réservation en toute Confiance*" et que [REDACTED] en est le "*propriétaire vérifié*". Le message lui demandait d'effectuer un virement de 5 600 euros dans un délai de 24 heures sous peine de voir la réservation annulée. [REDACTED] ayant rencontré des problèmes vis-à-vis de sa banque pour exécuter l'ordre de virement, la réservation a été annulée le 26 mai 2020 par le biais d'un courriel à en-tête Abritel HomeAway puis la présumée propriétaire a accepté de réserver la villa aux dates convenues et d'effectuer à nouveau une demande auprès d'abritel. [REDACTED] a alors reçu le 26 mai 2020, un courriel similaire au logo d'Abritel HomeAway lui demandant d'effectuer un virement de 5 600 euros un délai de 24 heures sous peine de voir la réservation annulée, sur le compte de "*ABRITEL HA*" auprès de la banque "*FINANCIAL SERVICES LTD*", ce qui fût fait le 27 mai 2020. Elle démontre que le même expéditeur, utilisant le logo d'abritel HomeAway, a accusé bonne réception de la preuve de paiement par courriel du 27 mai 2020 en précisant qu'une confirmation définitive de réservation lui serait envoyée prochainement. N'ayant plus obtenu de réponse, elle justifie avoir contacté la plate-forme via son service client lequel lui a alors répondu qu'aucune réservation n'avait été faite à son nom et adresse électronique et que [REDACTED] n'était pas propriétaire de la villa réservée. Elle n'a pu obtenir remboursement des sommes versées. [REDACTED] a déposé plainte pour escroquerie contre la prétendue [REDACTED] le 1 juillet 2020 auprès du commissariat de police de Chambéry.

[REDACTED] affirme disposer d'un compte abritel, étant observé que la production de sa pièce n° 1.37.9 consistant en une capture écran de la page d'accueil du site [www.abritel.fr](http://www.abritel.fr) ne démontre pas l'existence d'un tel compte. Elle affirme s'être identifiée sur le site [www.abritel.fr](http://www.abritel.fr) afin de louer une villa située à Anglet pour la période allant du 8 au 15 août 2020. Elle produit le courriel du 15 mars 2020, adressé à la personne se présentant comme le propriétaire de la villa convoitée, sous le nom de [REDACTED] contactée sous l'adresse "*anglet9@gmx.fr*". Elle indique dans ce message "*nous serions intéressés pour louer votre villa du 8 au 15 mai. Est-elle disponible ?*". Elle produit aux débats ses échanges avec la prétendue propriétaire à l'adresse électronique "*leti71tu@gmail.com*" du 16 mars au 22 juillet 2020 aux termes desquels elle lui a transmis des informations d'identification, à savoir notamment son nom, son prénom, son adresse, la date de départ et d'arrivée ainsi que le nombre de locataires afin de finaliser la réservation via la plate-forme abritel. Elle démontre avoir reçu le 16 mars 2020, un courriel au logo d'Abritel HomeAway et dont l'expéditeur était "*HomeAway-homeaway.com@europe-reservations.com*" dont l'objet était "*Demande de confirmation - Code HA-P33T2W - Réservation en Attente!*" avec une photo de la villa à louer, mentionnant que "*cette réservation est protégée par Garantie Réservation en toute Confiance*" et que [REDACTED] en est le "*propriétaire vérifié*". Le message lui demandait d'effectuer un virement de 2 800 euros dans un délai de 24 heures sous peine de voir la réservation annulée sur le compte bancaire de "*BERCE HA*" auprès de la HSBC UK BANK PLC, ce qui fût fait le jour même. Elle produit le courriel du 18 mars 2020, par lequel le même expéditeur, utilisant le logo d'Abritel HomeAway a accusé bonne réception du paiement et a confirmé la réservation. Elle justifie ensuite avoir contacté le service client de la plate-forme le 31 juillet 2020 lequel lui a répondu qu'aucune réservation n'avait été faite à son nom et adresse électronique et que [REDACTED] n'était pas propriétaire de la villa réservée. Elle n'a pu obtenir remboursement des sommes versées. [REDACTED] a déposé plainte contre X pour escroquerie le 17 septembre 2020 auprès du commissariat de police de Bourgoin Jallieu.

Mme [REDACTED] affirme s'être identifiée sur le site [www.abritel.fr](http://www.abritel.fr) pour réserver une villa à louer située à Bidart pour la période allant du 8 au 22 août 2020. Elle démontre avoir pris contact le 30 mai 2020, avec la personne se présentant comme étant le propriétaire de la villa convoitée, sous le nom de Mme [REDACTED], à l'adresse électronique "[car3dar3@gmail.com](mailto:car3dar3@gmail.com)". Elle communique ses échanges avec le prétendu propriétaire du 30 mai au 1er juin 2020 avec transmission d'informations pour valider la réservation. Elle démontre avoir reçu le 2 juin 2020, un courriel au logo d'Abritel HomeAway dont l'expéditeur était "[HomeAway.com-HomeAway.com@europe-reservations.com](mailto:HomeAway.com-HomeAway.com@europe-reservations.com)" ayant pour objet "**RENOUVELLEMENT - Invitation à réserver HA-S357T16: Réservation en Attente!**" comprenant une photo de la villa à louer, mentionnant que "*cette réservation est protégée par Garantie Réservation en toute Confiance*" et que [REDACTED] [REDACTED] était le "*propriétaire vérifié*". Le courriel lui indiquait qu'elle devait effectuer un virement de 5 600 euros dans un délai de 24 heures sous peine de voir la réservation annulée, sur le compte bancaire de "**TANASACE HA**" auprès de la HSBC UK BANK PLC ce qui fût fait les 2 et 3 juin 2020. N'ayant jamais reçu de confirmation de réservation alors que son compte bancaire avait bien été débité, elle a demandé le remboursement des sommes versées sans effet. Mme [REDACTED] a déposé plainte contre X pour escroquerie le 24 juin 2020 auprès du commissariat de police de Boulogne-Billancourt.

Concernant M. [REDACTED] et M. [REDACTED], ils affirment s'être connectés au site [www.homelidays.com](http://www.homelidays.com) et avoir identifié une villa à louer à Arcachon pour la période allant du 8 au 22 août 2020. M. [REDACTED] communique aux débats un courriel adressé à son épouse et à son ami, M. [REDACTED] le 2 mai 2020 par lequel il leur a adressé le lien vers l'annonce d'une location pour une villa dans le quartier Les Abatilles à Arcachon-Pyla sur Mer parue sur le site [www.homelidays.com](http://www.homelidays.com). Ils produisent également une capture d'écran de l'annonce indiquant expressément qu'avant toute réservation sur la plate-forme, il fallait contacter directement le prétendu propriétaire à l'adresse électronique "[arcachon6@gmx.fr](mailto:arcachon6@gmx.fr)" et que "*toutes les réservations faites sans contact préalable seront annulées*". M. [REDACTED] démontre avoir pris contact le 3 mai 2020 avec la personne se présentant comme étant le propriétaire de la villa convoitée, sous le nom de Mme [REDACTED] à l'adresse électronique "[arcachon6@gmx.fr](mailto:arcachon6@gmx.fr)". Il démontre avoir échangé avec cette personne à l'adresse "[chai32011@gmail.com](mailto:chai32011@gmail.com)", lui avoir communiqué ses données personnelles en vue d'obtenir la réservation et avoir reçu le 4 mai 2020, un courriel au logo d'Abritel HomeAway et dont l'expéditeur était "**HomeAway**", ayant pour objet "**Invitation à réserver HA-P330W61: Réservation en Attente!**", comprenant une photo de la villa à louer, mentionnant que "*cette réservation est protégée par Garantie Réservation en toute Confiance*" et que [REDACTED] [REDACTED] en est le "*propriétaire vérifié*". Le message demandait un virement de 5 600 euros dans un délai de 24 heures sous peine de voir leur réservation annulée, sur le compte de bancaire "**KOROS HA**" auprès de la HSBC UK BANK PLC ce qui fût fait le jour même. Il est démontré que le même expéditeur, utilisant le logo d'Abritel HomeAway a accusé bonne réception de la preuve du paiement le 4 mai 2020 en précisant qu'une confirmation définitive de la réservation serait envoyée prochainement. N'ayant pas obtenu de réponse de la part de la supposée propriétaire, M. [REDACTED] et M. [REDACTED] ont contacté le service client le 13 mai 2020 qui leur a répondu qu'aucune réservation n'avait été faite à leurs noms et adresse électronique et que Mme [REDACTED] n'était pas propriétaire de la villa réservée. Ils n'ont pu obtenir remboursement de la somme versée. M. [REDACTED] a déposé plainte contre X pour escroquerie le 27 mai 2020 auprès du commissariat de Saint-Cloud.

Mme [REDACTED] affirme s'être identifiée sur le site [www.abritel.fr](http://www.abritel.fr) pour réserver une villa à louer à Arcachon pour la période allant du 8 au 22 août 2020. Elle démontre que sa

belle-fille Mme [REDACTED] a pris contact le 7 juin 2020, avec la personne se présentant comme étant le propriétaire de la villa convoitée, à l'adresse électronique "*cfer33fate@gmail.com*" avec transmission d'informations pour valider la réservation. Elle démontre avoir reçu le 8 juin 2020, un courriel au logo d'Abritel HomeAway dont l'expéditeur était "*HomeAway.com-HomeAway.com@europe-reservations.com*" ayant pour objet "*Invitation à réserver HA-B357T16 - Réservation en Attente!*" comprenant une photo de la villa à louer, mentionnant que "*cette réservation est protégée par Garantie Réservation en toute Confiance*" et que [REDACTED] était le "*propriétaire vérifié*". Le courriel lui indiquait qu'elle devait effectuer un virement de 5 600 euros dans un délai de 24 heures sous peine de voir la réservation annulée, sur le compte bancaire de "*GLOBAL LIMITED HA*" auprès de la banque INTESA SANPAOLO ce qui fût fait, l'expéditeur ayant accusé réception de son envoi le 11 juin suivant. N'ayant jamais reçu de confirmation de réservation alors que son compte bancaire avait bien été débité, Mme [REDACTED] a contacté la plate-forme via son service client lequel lui a répondu qu'aucune réservation n'avait été faite à son nom et adresse électronique et que Mme [REDACTED] n'était pas propriétaire de la villa réservée. Elle a demandé le remboursement des sommes versées sans effet. Elle a déposé plainte contre X pour escroquerie, le 30 juin 2020, au commissariat de Police du 3<sup>ème</sup> arrondissement de Paris.

M. [REDACTED] affirme s'être identifié sur le site *www.abritel.fr* pour réserver un logement pour 6 personnes à Lège-Cap-Ferret pour la période allant du 8 au 17 août 2020. Il démontre avoir pris contact le 26 juillet 2020, avec la personne se présentant comme étant le propriétaire de la villa convoitée sous le nom de Mme [REDACTED] à l'adresse électronique "*fer91polat@gmail.com*" avec transmission d'informations pour valider la réservation. Il démontre avoir reçu le 27 juillet 2020, un courriel au logo d'Abritel HomeAway dont l'expéditeur était "*HomeAway-secured@europe-reservations.com*" ayant pour objet "*Invitation à réserver HA-T63M403 : Réservation en Attente !*" comprenant une photo de la villa à louer, mentionnant que "*cette réservation est protégée par Garantie Réservation en toute Confiance*" et que [REDACTED] était le "*propriétaire vérifié*". Le courriel lui indiquait qu'il devait effectuer un virement de 4 500 euros dans un délai de 24 heures sous peine de voir la réservation annulée, sur le compte bancaire de "*LAMELA HA*" auprès de la banque BANCO SANTANDER SA ce qui fût fait le 28 juillet 2020, l'expéditeur ayant accusé réception de son envoi le 30 juillet 2020. N'ayant jamais reçu de confirmation de réservation alors que son compte bancaire avait bien été débité, M. [REDACTED] a contacté la plate-forme via son service client lequel lui a répondu qu'il avait été victime d'une escroquerie. M. [REDACTED] a déposé plainte le 7 août 2020 pour escroquerie auprès du commissariat de Police de Saint-Germain-en-Laye.

S'agissant de M. et Mme [REDACTED] ils affirment s'être identifiés sur le site *www.abritel.fr* pour réserver un chalet à La Clusaz pour la période allant du 2 au 9 mars 2019. Ils produisent une capture d'écran de l'annonce indiquant expressément qu'avant toute réservation sur la plate-forme, il fallait contacter directement le prétendu propriétaire à l'adresse électronique "*esis723uj@gmail.com*" et que "*toutes les réservations faites sans contact préalable seront annulées*". Ils démontrent avoir pris contact le 14 octobre 2018, avec la personne se présentant comme le propriétaire du chalet sous le nom de M. [REDACTED] puis lui avoir communiqué des informations utiles à l'adresse électronique "*lin78jin@gmail.com*". Ils démontrent avoir reçu le 20 octobre 2018, un courriel au logo d'Abritel HomeAway dont l'expéditeur était "*Abritel-HomeAwayhomeaway.com@france-reservation.com*" comprenant une photo de la villa à louer, mentionnant que "*cette réservation est protégée par Garantie Réservation en toute Confiance*" et que [REDACTED] [REDACTED] était le "*propriétaire vérifié*". Le courriel leur indiquait qu'ils devaient effectuer un virement de 3 800 euros dans un délai de 24 heures

sous peine de voir la réservation annulée, sur le compte bancaire de "LESZCYNKHA" auprès de la banque BARCLAY'S BANK ce qui fût fait le 25 octobre 2018. N'ayant jamais reçu de confirmation de réservation alors que leur compte bancaire avait bien été débité, M. et Mme [REDACTED] ont contacté la plate-forme via son service client lequel leur a répondu qu'il s'agissait d'une réservation frauduleuse tout en refusant le remboursement des sommes versées. M. [REDACTED] a déposé plainte contre X pour escroquerie le 16 novembre 2018 auprès de la gendarmerie de Montfort l'Amaury.

Indépendamment des faits examinés en première instance et qui concernaient un nombre bien plus important de plaignants avec pour certains d'entre eux des processus de fraudes distincts, les agissements dont il s'agit se sont étalés sur une période allant du mois d'octobre 2018 au mois de juillet 2020 et le processus de fraude décrit est identique s'agissant des 13 appelants qui évoquent tous une connexion au site www.abritel.fr et pour deux d'entre eux au site www.homelidays.com, par la suite fusionné avec le site abritel, avec consultation d'une annonce de location parue sur le site, l'apparition d'un encart lié à la photographie de la maison convoitée les orientant vers un contact direct avec le prétendu propriétaire en vue de valider la réservation, la demande de réservation adressée à l'adresse électronique indiquée dans l'annonce, la réception d'un courriel au logo Abritel HomeAway les incitant à effectuer sous 24 heures le paiement afin de valider la réservation auprès du propriétaire "vérifié" puis pour certains d'entre eux la réception postérieure au paiement d'un message au logo Abritel HomeAway accusant bonne réception de la preuve du paiement et indiquant qu'une confirmation définitive de réservation serait envoyée prochainement.

La cour constate qu'aucun élément suffisamment probant n'est communiqué aux débats de nature à accréditer la thèse selon laquelle les annonces ont pu être publiées sur un faux site usurpant l'identité de la société HomeAway et reprenant les codes et l'apparence du véritable site abritel.fr sur la période donnée. L'évocation d'articles de presse soulignant la prolifération de "typosquatting" notamment en 2022 touchant de nombreuses enseignes connues et notamment Abritel et Airbnb est insuffisant à le démontrer s'agissant d'informations à caractère général. Il en est de même de courriers de mise en demeure adressés les 26 juin et 18 septembre 2014 par la société HomeAway au responsable du site www.turk-apart.com et à la société Xotelia les mettant en demeure de cesser de reproduire sur leur site des éléments protégés par le droit d'auteur et copiés sans son autorisation et en particulier s'agissant de Xotelia, d'utiliser ses marques et logos HomeAway, Homelidays, Abritel et BedandBreakfast.

Les trois procès-verbaux de constat dressés par un huissier de justice les 5 octobre 2020, 13 octobre 2020, et 19 octobre 2020 permettent au contraire de confirmer l'existence, sur les sites www.abritel.fr et www.homelidays.com, aux dates de connexion de l'huissier, d'annonces de location publiant des photographies faisant apparaître un encart incitant les utilisateurs du site à contacter directement le propriétaire afin de valider la réservation.

Comme le soulignent également les appelants, lors de ses échanges initiaux avec eux, le service client de la société HomeAway n'a jamais contesté le fait qu'ils avaient été victimes de fraudes en consultant des annonces publiées sur la plate-forme exploitée par ses soins, se bornant à constater qu'elle n'avait identifié aucune réservation sur ladite plate-forme. Dans le message du 21 novembre 2019 adressé à M. [REDACTED] il est particulièrement indiqué : *"tout d'abord, je tiens à vous informer que cette annonce a été dépubliée de notre site"* puis dans le message du 13 mai 2020 adressé à M. [REDACTED] il est indiqué *"cette annonce a été retirée dans le cadre de l'enquête sécurité initiée à votre signalement et nous vous en remercions"*.

Il résulte des éléments qui précèdent que le lien entre les annonces parues sur les sites abritel et homelidays et les agissements frauduleux dénoncés est suffisamment établi.

### ***Sur la nature de la responsabilité de la société HomeAway***

Les appelants demandent confirmation du jugement ayant retenu que la société HomeAway avait la qualité d'éditeur, cette dernière revendiquant la qualité d'hébergeur de données avec une responsabilité allégée vis-à-vis des contenus illicites hébergés.

A cet égard, la société HomeAway conteste tout rôle actif, affirme qu'elle ne fait que rappeler aux utilisateurs les réglementations applicables en matière de locations saisonnières de meublés et partager conseils et bonnes pratiques, soutient que le simple fait de soumettre les utilisateurs à des restrictions contractuelles, telles que des exigences générales relatives à la qualité des informations fournies, est insuffisant pour écarter le régime de responsabilité allégé sachant que les articles 11 et 13 des conditions générales auxquels se réfèrent plus particulièrement les appelants correspondent à des clauses usuelles et licites, exigeant notamment que les propriétaires respectent la loi et la sécurité des vacanciers. Elle ajoute que l'on a peine à comprendre le rapport entre l'outil de gestionnaire de tarifs et une éventuelle connaissance des annonces et du contenu des photographies associées à celles-ci et que le fait de proposer des options aux propriétaires pour déterminer leur propre politique d'annulation est également sans rapport avec le contenu des annonces ayant permis la fraude. Elle affirme que les modalités de classement automatique des annonces qui peuvent prendre en compte le nombre d'annulations tardives d'un propriétaire ne lui confèrent aucun contrôle et que l'évaluation des critères d'éligibilité au programme "*membres premium*" est entièrement automatisée et n'implique aucune évaluation ou connaissance du contenu des annonces postées sur la plate-forme et que la mise à disposition d'outils marketing aux membres premium et l'envoi d'emails commerciaux relatifs à des offres sont étrangers au présent litige. Elle conteste tout rôle actif quant aux contenus ou aux contrôles des annonces et en particulier quant aux photos jointes, affirme qu'elle ne procure que des consignes purement techniques, qu'elle ne prend de sanctions qu'en cas de contenus illicites ou en cas d'infraction aux règles techniques édictées et qu'elle exerce un contrôle purement algorithmique et des contrôles aléatoires au vu du nombre très important des annonces publiées puisque par exemple en 2019, ce sont 35 0161 vacanciers qui ont réservé des propriétés via le site abritel.fr et qu'au 5 janvier 2021, les offres de location en ligne émanaient de 74 747 propriétaires et de 1 148 gérants immobiliers.

L'article 6, I, 2 de la loi n 2004-575 du 21 juin 2004 prévoit que 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.

Ces dispositions transposent en droit français l'article 14, paragraphe 1, de la directive 2000/31/CE du Parlement européen et du Conseil, du 8 juin 2000, relative à certains aspects juridiques des services de la société de l'information, et notamment du commerce électronique, dans le marché intérieur ("*directive sur le commerce électronique*"), que la Cour de justice de l'Union européenne interprète en ce sens que ne

peut être qualifiée d'hébergeur la personne physique ou morale qui assure, 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, lorsqu'elle joue un rôle actif lui permettant d'avoir une connaissance ou un contrôle des données stockées. Tel est le cas quand elle prête une assistance consistant notamment à optimiser la présentation des offres à la vente en cause ou à promouvoir celles-ci (CJUE, 12 juillet 2011, L'Oréal e.a./eBay international e.a. C324/09), les dérogations en matière de responsabilité prévues par cette directive ne couvrant que les cas où l'activité du prestataire de services dans le cadre de la société de l'information revêt un caractère "*purement technique, automatique et passif*", impliquant que ledit prestataire "*n'a pas la connaissance ni le contrôle des informations transmises ou stockées*" (CJUE, 23 mars 2010, Google France SARL, Google Inc. contre Louis Vuitton Malletier SA, point 113).

Il convient donc d'apprécier le rôle joué par la société intimée en tenant compte de la nature et de la forme des services qu'elle proposait à l'époque des fraudes, cette appréciation étant nécessairement globale.

Il est acquis que la société HomeAway avait pour objet jusqu'au 31 décembre 2020, par l'intermédiaire de plate-formes numériques prenant la forme des sites internet [www.abritel.fr](http://www.abritel.fr) et [www.homelidays.com](http://www.homelidays.com) qu'elle exploitait, la mise en relation entre des personnes souhaitant proposer leur logement à la location, les "*propriétaires*", avec d'autres personnes en recherche d'un logement pour une courte durée, les "*vacanciers*".

Les règles de fonctionnement sont définies au sein de conditions générales d'utilisation à destination des propriétaires et de conditions générales d'utilisation à destination des vacanciers. La société HomeAway édite également des recommandations relatives au contenu des annonces.

S'agissant des propriétaires, la société HomeAway leur demande avant même de pouvoir mettre en ligne leur annonce, d'accepter les conditions générales d'utilisation et lorsque l'utilisateur clique sur le lien il doit accepter les conditions générales comme le démontrent les captures d'écran communiquées aux débats.

Les parties s'accordent pour se référer aux conditions générales d'utilisation Propriétaires et Gérants immobiliers en leur version du 1er novembre 2019, aux conditions générales Vacanciers applicables du 30 novembre 2018 au 31 octobre 2019 puis en leur version du 1er novembre 2019.

Il résulte des conditions générales propriétaires, des recommandations relatives au contenu ainsi que des captures d'écran communiquées aux débats relatives aux étapes de création d'une annonce ainsi que du constat d'huissier réalisé le 17 novembre 2020 à la demande des appelants, que la société HomeAway impose aux propriétaires de respecter un certain nombre de critères concernant leur bien et de disposer d'équipements en particulier (sécurité, chauffage, sanitaire, réseau électrique, sécurité des piscines etc) et leur impose certaines contraintes à savoir maintenir à jour son calendrier de réservations, répondre aux demandes de réservations dans un délai de 24 heures suivant leur réception, traiter les paiements des vacanciers dans un délai de 24 heures suivant leur autorisation, accepter un grand nombre de demandes d'informations et de demandes de réservations, ne pas annuler des réservations préalablement acceptées. Le propriétaire s'engage également à gérer ses communications, ses demandes d'informations et l'ensemble des réservations par le biais de la plate-forme et des outils proposés et plus généralement, la plate-forme a fixé

un principe de communication entre utilisateurs et pour les réservations au moyen des canaux offerts par le site avec en particulier *"la garantie réservation toute confiance"* pour le paiement via la plate-forme.

L'article 11 des conditions générales précise notamment que le propriétaire est responsable de la vérification que ses annonces ne violent pas la loi ou les droits d'une quelconque personne morale ou physique, que ses annonces ne doivent contenir aucune fausse information ou insulte et aucun élément calomnieux ou diffamatoire ni aucun élément qui le placerait en infraction aux lois relatives au droit d'auteur ou à la protection des données, qu'il doit certifier être en conformité avec les conditions générales du site avant publication et que la publication de sa location ne viole aucun contrat existant avec des tiers. Il est indiqué que les photographies incluses dans une annonce doivent donner une image fidèle de la location de vacances, qu'elles ne doivent être ni fausses, ni trompeuses et qu'aucune personne ne doit y figurer. Il est expressément mentionné que la société HomeAway se réserve le droit de suspendre ou de résilier l'annonce ou les annonces associées au propriétaire en cas de violation des conditions générales propriétaires. Les recommandations relatives au contenu qui apparaissent sur le site indiquent expressément *"Veillez noter que nous nous réservons dans tous les cas le droit d'évaluer la pertinence des contenus publiés, de ne pas publier ou de supprimer à notre seule discrétion (sans en avoir l'obligation) tout contenu publié par un utilisateur, notre décision étant alors définitive"*. A cet égard, il doit être relevé qu'un propriétaire serait en contravention avec les conditions générales s'il transmettait dans ses annonces des éléments d'identification de contact personnels, et des informations qui redirigeraient les vacanciers vers d'autres sites.

La société HomeAway démontre à cet égard avoir utilisé à l'époque des faits un système faisant partie de la panoplie d'outils développés et utilisés par le service *"Fraud & Risk"* du groupe Expedia dédié à la lutte contre les fraudes notamment sur le site abritel.fr avec un système de blocage d'une annonce ou de création d'une alerte entraînant une revue manuelle le cas échéant, sur une interface propriétaire dénommée RCM. Elle justifie que pour l'ensemble des sites de location de vacances du groupe Expedia, entre le 1<sup>er</sup> janvier 2019 et le 31 août 2021, plus de 42 000 annonces suspectes ont été bloquées avant leur publication, pour le seul site abritel 4 581 annonces suspectes bloquées avant leur publication entre le 1<sup>er</sup> janvier 2019 et le 31 octobre 2020 et sur la période du 1<sup>er</sup> janvier au 31 octobre 2020, 764 annonces suspectes ont été retirées après leur publication, en majorité dans un délai inférieur à deux jours suivant cette publication. Elle démontre d'ailleurs que l'annonce vue par MM. [REDACTED] et [REDACTED] a été retirée par les équipes *"Fraud & Risk"* vingt-quatre heures après sa publication et avant tout signalement.

Le constat d'huissier réalisé permet de constater que lors du processus de création des comptes propriétaires en vue de publier des annonces, la société HomeAway incite les propriétaires à *"améliorer leurs revenus en optimisant leurs annonces"*, à faire en sorte que *"l'annonce fasse belle impression"* notamment en affichant *"de nombreuses photos professionnelles et bien éclairées"*, en mettant en avant l'authenticité du bien en liant le titre de l'annonce à *"une superbe photo miniature"*, en fixant *"des prix compétitifs"*.

La société HomeAway reconnaît à cet égard que les annonces déposées sont analysées automatiquement en temps réel avant leur publication par des outils comportant des algorithmes complexes utilisant l'intelligence artificielle qui effectuent une vérification algorithmique selon plusieurs critères parmi lesquels figurent le contenu des annonces, la vitesse de publication afin de détecter des annonces créées de façon automatique, les coordonnées personnelles fournies par l'utilisateur ainsi que les adresses IP depuis lesquelles celui-ci se connecte, etc., que ces contrôles sont effectués à différents stades au

cours des procédures de création d'un compte et de soumission d'une annonce sur le site abritel.fr, cet outil étant couplé à une base de données comportant des informations sur des événements passés (par exemple, le fait qu'une adresse IP ou un numéro de téléphone ait été associé à une précédente fraude) afin de générer des alertes, si nécessaire et que le système peut bloquer une annonce ou générer une alerte qui entraînera une revue manuelle le cas échéant sur une interface propriétaire dénommée RCM.

La plate-forme propose également aux propriétaires un "*Gestionnaire de tarifs qui vous aide à fixer vos tarifs*" permettant au propriétaire de choisir son prix de base et de sélectionner les différentes réductions et frais applicables à son bien ainsi qu'un programme "*membre Premium*" réservé à des propriétaires répondant à certains critères réévalués tous les trimestres, ces derniers pouvant bénéficier "*d'opportunités marketing gratuites, dont la possibilité de figurer dans des e-mails et des vidéos vus par des millions de vacanciers*" et "*d'un filtre spécifique permettant aux vacanciers de rechercher rapidement des annonces de membres premium*". Pour devenir membre premium, le propriétaire qui ne propose qu'un seul bien à la location doit avoir obtenu au cours des 365 derniers jours au moins 5 réservations, au moins 3 appréciations de vacanciers, un taux d'acceptation des réservations supérieur ou égal à 85 %, une note d'appréciation moyenne d'au moins 4,5, moins de 10 % d'annulations.

La société HomeAway se réserve le droit en cas d'annulation par le propriétaire d'une réservation, de rejeter l'annulation si la demande est jugée non éligible, et cette annulation est en tout état de cause comptabilisée et affecte le positionnement du propriétaire sur la plate-forme. A cet égard, les conditions générales mentionnent au point 11.4 que le propriétaire "*doit répondre et accepter un grand nombre de demandes d'information et demandes de réservation afin de favoriser l'expérience des vacanciers*" et qu'il "*est dans l'interdiction d'annuler un grand nombre de réservations préalablement acceptées*".

S'agissant des vacanciers, les conditions générales précisent en leur article 10 que la société HomeAway se réserve le droit de ne pas publier ou de supprimer, à sa convenance, les appréciations et contenus laissés par les utilisateurs lorsqu'ils sont en infraction avec les exigences définies dans les conditions d'utilisation.

S'il doit être rappelé que 6-I-7 de la loi n° 2004-575 du 21 juin 2004 précise que les hébergeurs ne sont pas soumis à une obligation générale de surveiller les informations qu'ils transmettent ou stockent, ni à une obligation générale de rechercher des faits ou des circonstances révélant des activités illicites, il résulte néanmoins de ce qui précède, que le rôle de la société HomeAway dans la gestion de ses plate-formes excède un traitement purement technique et automatique des données et peut être qualifié d'actif de nature à lui confier une connaissance ou un contrôle des données stockées et donc exclusif de la qualité d'hébergeur.

C'est donc à juste titre que le premier juge a retenu que la responsabilité de la société HomeAway devait être envisagée au regard de la responsabilité de droit commun prévue aux articles 1240 et 1241 du code civil.

### ***Sur la responsabilité de la société HomeAway***

Aucun élément ne permet de dire que la société HomeAway n'ait pas fait preuve de diligence dans la suppression des annonces litigieuses dès lors qu'elles ont été portées à sa connaissance ou révélées par le biais de son système de détection des fraudes, ou

qu'elle ait laissé subsister des annonces frauduleuses permettant une répétition de la fraude. Concernant le cas de Mme [REDACTED] et de M. [REDACTED] elle démontre avoir retiré l'annonce le 10 juillet 2019 alors que la difficulté lui avait été signalée par téléphone le 8 juillet 2019 et par email le 9 juillet 2019, concernant M. [REDACTED] et M. [REDACTED] l'annonce a été désactivée 10 jours après et s'agissant de M. et Mme [REDACTED] l'annonce est restée en ligne moins de 4 jours.

La cour constate que si les fraudes ont pu se réaliser par l'intermédiaire des sites abritel et homelidays exploités par la société HomeAway, ces fraudes résultent manifestement et sans conteste de manœuvres initiées en dehors de la plate-forme, par des personnes non identifiées ayant ajouté en surimpression des textes dans des fichiers images au format JPEG. A cet égard, la société HomeAway reconnaît que jusqu'en 2021 et le développement d'un outil technique additionnel, son système de détection automatique permettait seulement de déceler la présence d'un numéro de téléphone ou d'une adresse email au sein de la description textuelle du logement proposé à la location et que de fait, certains escrocs ont exploité cette situation. Dès lors, il doit être admis qu'à l'époque des faits entre 2018 et 2020, les mesures de sécurité mises en œuvre sur les plate-formes afin de tenter de sécuriser les transactions étaient insuffisantes et que les sites ne faisaient pas apparaître de façon suffisamment explicite les risques qu'ils connaissaient de parasitage des contenus mais également quant aux règles minimales de sécurité à respecter par ses utilisateurs afin de sécuriser leurs échanges et transactions en utilisant les outils proposés par le site et que le fait de réserver et de payer en dehors des fonctionnalités du site constituait une contravention aux conditions générales exclusives de responsabilité pour la société HomeAway.

Comme l'a fort justement relevé le premier juge, les règles définies par la société HomeAway pour l'utilisation de ses plate-formes revêtent en effet un caractère contraignant pour les propriétaires avec nécessité pour eux de se conformer aux règles définies pour les annonces, d'utiliser les outils de réservation et de paiement en ligne du site, de gérer leurs communications, demandes d'informations et l'ensemble des réservations par le biais des plate-formes et outils proposés. Tel n'est pas le cas des règles applicables aux vacanciers qui ne sont guère explicites à cet égard puisqu'il est indiqué notamment que la société HomeAway "*recommande aux vacanciers et aux hôtes d'échanger directement en utilisant les outils disponibles sur le site même si cela ne permet aucunement de vérifier l'identité des personnes avec lesquelles ils échangent*" ou encore "*l'hôte peut alors communiquer directement avec le vacancier concernant sa demande d'information envoyée à l'hôte et le vacancier et l'hôte peuvent également communiquer entre eux via le site (et via d'autres outils sur la plate-forme HomeAway)*" ou encore "*le service de réservation en ligne permet aux vacanciers d'effectuer sa réservation en ligne laquelle doit être acceptée ou refusée par l'hôte dans un délai de 24 heures ...pour les paiements en ligne, le vacancier dont la réservation a été confirmée par l'hôte peut régler le montant de sa réservation en ligne via les services de paiement associés à notre service de réservation à l'exclusion de tout autre système de paiement*" ou encore "*notre service consiste simplement à vous fournir les moyens de communiquer directement avec l'hôte pour obtenir des informations sur une location de vacances et de la réserver directement auprès de l'hôte. Toutes les réservations que vous effectuez sont faites par vos soins directement auprès de l'hôte*".

Les règles fixées par la société HomeAway à destination des vacanciers présentaient donc une ambiguïté quant aux conséquences d'une réservation et d'un paiement en dehors des fonctionnalités du site, dans un rapport direct avec la personne se présentant comme le propriétaire du bien. Cette négligence fautive est en lien avec le préjudice subi par les appelants qui n'ont pas vu leur attention suffisamment attirée par le risque encouru

consistant à contourner les fonctionnalités du site.

Pour autant, il est rappelé que les fraudes ont pour origine l'apparition d'encarts plaqués sur les photographies d'annonces, incitant les utilisateurs à contacter directement le prétendu propriétaire, ce qui aurait d'ores et déjà dû alerter n'importe quel utilisateur vigilant, alors que le caractère assez grossier de l'encart est manifeste. Les échanges entre les appelants et les présumés propriétaires se sont systématiquement déroulés en dehors de tout support proposé par abritel, les vacanciers ayant accepté d'utiliser une adresse de messagerie électronique personnelle dont ils ne pouvaient pas ignorer qu'elle ne correspondait pas à une adresse structurelle de la plate-forme et alors que l'adresse fournie a varié au cours de leurs échanges d'autant que les noms utilisés dans les adresses de messagerie ne correspondaient à aucun nom de prétendu propriétaire. Les utilisateurs auraient dû redoubler de prudence dès lors que le prétendu propriétaire leur proposait, après avoir obtenu toutes les informations utiles, qu'il allait s'enquérir d'une invitation de réservation via la plate-forme abritel et encore plus à réception du courriel au logo Abritel HomeAway leur réclament le paiement puisque les adresses de messagerie utilisées ne correspondaient en rien à ceux de cette société. Les références bancaires communiquées auraient également dû alerter un utilisateur vigilant.

Par leurs comportements imprudents, les appelants sont à l'origine d'une partie du préjudice subi.

### ***Sur le recours à des pratiques commerciales trompeuses***

Les appelants soutiennent que la société HomeAway a eu recours à des pratiques commerciales trompeuses. Ils estiment qu'en se connectant aux plate-formes gérées par cette société, il n'y a aucune garantie d'être mis en contact avec des "*propriétaires*" puis qu'aucun titre de propriété n'est vérifié et qu'ils ont tous en réalité été mis en relation avec des escrocs et ont versé plusieurs milliers d'euros pensant réserver un logement. Ils soutiennent que les utilisateurs de la plate-forme sont exposés à un risque en consultant les annonces en libre accès ce qui résulte directement des choix stratégiques et marketing de la société HomeAway et que ce risque est d'autant plus important qu'il apparaît extrêmement simple de publier une annonce frauduleuse, qu'il existe aucune garantie de sécurité alors que la plate-forme affirme qu'elle procède à la vérification des annonces et qu'elle dispose d'une "*technologie de pointe*" pour détecter les fraudes. Ils se disent victimes d'annonces frauduleuses, non à cause d'une imprudence, mais parce que la société HomeAway a créé sur la plate-forme une atmosphère de confiance et de sécurité qui les a induits à penser qu'ils pouvaient faire confiance aux annonces qui y étaient publiées.

Selon l'article L. 121-2 du code de la consommation, 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 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 service,

c) le prix ou le mode de calcul du prix, le caractère promotionnel du prix et les condi-tions

- d) le service après-vente, la nécessité d'un service, d'une pièce détachée, d'un remplacement d'une réparation,
- e) la portée des engagements de l'annonceur, la nature, le procédé ou le motif de la vente ou de la prestation de service,
- f) l'identité, les qualités, les aptitudes et les droits du professionnel,
- g) le traitement des réclamations et les droits du consommateur, lorsque la personne pour le compte de laquelle elle est mise en œuvre n'est pas clairement identifiable.

Pour qu'une pratique commerciale soit trompeuse, les mentions publiées doivent être mensongères ou de nature à induire en erreur et amener le consommateur à prendre une décision commerciale qu'il n'aurait pas prise autrement.

Les faits dont ont été victimes les appelants en tant qu'utilisateurs du site abritel sont le résultat de piratages de certains contenus du site avec incrustation de textes au sein de photographies publiées par des propriétaires. Si la société HomeAway ne le conteste pas, il ne peut par principe être fait un lien entre cet événement fortuit, ayant pu toucher de nombreuses victimes, et une pratique commerciale trompeuse imputable à la société exploitant le site litigieux, d'autant que rien ne permet de dire que les problèmes affectant la plate-forme à l'époque des faits aient empêché la société HomeAway de remplir sa mission pour la très grande majorité de ses utilisateurs.

S'agissant des termes utilisés au sein des supports proposés par abritel tels que "*confiance*" ou "*sécurité optimale*" ou encore "*technologie de pointe*", rien ne démontre qu'ils soient mensongers ou de nature à induire en erreur. Force est d'ailleurs de constater que la technologie utilisée à l'époque des faits faisant appel à des moyens automatisés adaptés à un grand nombre d'utilisateurs a pu porter ses fruits s'agissant de certaines annonces frauduleuses. De même la "*garantie en toute confiance*" proposée par le site est effective et bénéficie régulièrement un très grand nombre de personnes.

Le fait que le système de sécurité mis en place avant 2021 ne permettait pas de détecter les fraudes liées à des incrustations de textes au sein d'images JPEG n'est pas en soi constitutif d'une pratique trompeuse mais révèle les limites techniques du système de protection contre les fraudes devant s'adapter en permanence aux nouveaux stratagèmes de détournement.

Comme l'a justement relevé le premier juge, rien ne permet de démontrer que de façon générale, la société HomeAway ait eu recours vis-à-vis des appelants à des pratiques commerciales trompeuses.

### ***Sur le préjudice***

Les appelants ont participé à leur préjudice par des comportements imprudents. C'est par une juste appréciation que le premier juge a considéré que la part de préjudice correspondant à la responsabilité de la société HomeAway devait être évaluée à 40 % du montant des sommes payées par les appelants. Partant le jugement est confirmé en ce qu'il a condamné la société HomeAway à payer les sommes suivantes au titre du préjudice matériel :

- de 2 400 euros à M. [REDACTED] et Mme [REDACTED] conjointement,
- de 1 500 euros à M. [REDACTED]
- de 2 240 euros à Mme [REDACTED]
- de 2 240 euros à Mme [REDACTED]

- de 1 120 euros à Mme [REDACTED]
- de 2 240 euros à M. [REDACTED] M. [REDACTED] conjointement,
- de 2 240 euros Mme [REDACTED]
- de 1 800 euros à M. [REDACTED]
- de 1 520 euros à M. et Mme [REDACTED]

La démonstration d'un préjudice moral n'est pas apportée de sorte que le jugement doit être confirmé en ce qu'il a rejeté les demandes à ce titre.

*Les autres demandes*

Les dispositions relatives aux dépens et frais irrépétibles doivent être confirmées. Chacune des parties conservera la charge de ses dépens.

Il convient de rejeter toute demande plus ample ou contraire.

Il apparaît cependant équitable de laisser supporter à chacune des parties la charge de ses propres frais irrépétibles.

**PAR CES MOTIFS**

*LA COUR,*

Statuant par arrêt contradictoire,

Statuant dans les limites de l'appel,

Confirme le jugement ;

Y ajoutant,  
Statuant à nouveau,

Dit que chaque partie conservera la charge de ses dépens et frais irrépétibles ;

Rejette toute demande plus ample ou contraire.

La greffière

La présidente