

**TRIBUNAL
DE GRANDE INSTANCE
de BOBIGNY**

JUGEMENT CONTENTIEUX DU 26 AVRIL 2013

**Chambre 7/ section 2
AFFAIRE N° RG : 09/06829
N° de MINUTE :**

DEMANDERESSE

L'U... ...
Association agréée en qualité d'organisation de consommateurs, dont le siège social est sis...
... PARIS, représenté par son Président, Monsieur ... domicilié en cette
qualité audit siège,
représentée par Me Erkia NASRY, avocat au barreau de PARIS, vestiaire : R007

C/

DEFENDERESSE

LA SOCIETE A...
Société anonyme , immatriculée au RCS de Bobigny sous le numéro ... , dont le siège social
est sis ... ROISSY C.D.G. cedex, prise en la personne de son représentant légal
domicilié en cette qualité audit siège
représentée par Me Fernand GARNAULT, avocat au barreau de PARIS, vestiaire : P0029

COMPOSITION DU TRIBUNAL

Lors des débats et du délibéré :

Présidente : Florence GERY, Vice-Présidente, **ayant fait rapport à l'audience**
Assesseur : Sophie PARMANTIER, Vice-Présidente
Assesseur : Solène LORANS, Vice-Présidente,

A assisté aux débats : Nadine REGENT, Greffière

DÉBATS

Audience publique du 12 Octobre 2012.

JUGEMENT

- Contradictoire, en premier ressort,
- Prononcé publiquement, par mise à disposition au greffe, les parties ayant été préalablement avisées
dans les conditions prévues à l'article 450 al2 du code de procédure civile, par Madame GERY,
Vice-Présidente, assistée de Madame REGENT, Greffière.

EXPOSE DU LITIGE

L’U... ...

faisant valoir que les conditions générales de transport de la société A... comportaient des clauses contraires à l'article L.132-1 du code de la consommation, a attiré ce transporteur aérien devant le Tribunal de grande instance de BOBIGNY par acte du 15 mai 2009, aux fins de faire constater le caractère abusif et/ ou illicite des clauses critiquées, de les faire supprimer, de voir organiser la publicité du jugement à intervenir et d'obtenir réparation du préjudice causé à l'intérêt collectif des consommateurs qu'elle a vocation à représenter.

Partie de ces clauses ayant fait l'objet d'une modification entrée en vigueur le 23 mars 2012, soit postérieurement à l'assignation, la demanderesse a élargi ses prétentions à ces clauses reformulées.

Dans ses dernières écritures signifiées le 10 septembre 2012, l’U... demande au Tribunal de :

- la déclarer recevable en ses demandes,
- déclarer abusives et/ou illicites, les clauses suivantes contenues dans les conditions générales de transport de la société A... ancienne version :

Information légale : préambule, responsabilité

Article II, 1. (a) (b) (c)

Article II, 3.

Article II, 4.

Article III, 1. (b)

Article III, 1. (e) (h)

Article III, 2. (c)

Article III, 3. (a) (b)

Article IV, 2.

Article V, 1. (a)

Article V, 5. (a) (b)

Article VI, 1.

Article VII, 1. (k)

Article VII, 1. (b)(l)

Article VIII, 1.

Article VIII, 3. (c)

Article VIII, 4. (a) (b) (c)

Article VIII, 9. (a)

Article IX, 1. (b)

Article X, 1. (e)

Article X, 5. (f)

Article XI, 11.2

Article XII, 1.

Article XII, 4.

Article XV, 1. 1.1

Article XV, 1.1.3 (f)

-déclarer ces clauses inopposables aux consommateurs ayant conclu un contrat de transport aérien avec la Société A... ;

-déclarer en outre abusives et/ ou illicites et, par conséquent, inopposables aux consommateurs, les clauses suivantes figurant au contrat de transport dans leur nouvelle version en vigueur :

Préambule « Responsabilité »

Article II, 2.1 (a)(e)

Article II, 2.2 (c)

*Article II, 2.4
Article III, 3.1 (b)
Article III, 3.1 (g)
Article III, 3.2 (c)
Article III, 3.3
Article III, 3.4 (a) (b) (c) (d)
Article IV, 4.2
Article V, 5.1
Article V 5.4
Article VIII, 8.1, 8.2, 8.3, 8.4
Article IX, (b) (d) (e) (f) (g) (h) (i) (j) (k) (l) (m)
Article X, 10.1.4 (a) (b)
Article XI, 11.1, 11.2*

- en conséquence, ordonner la suppression des clauses critiquées par l'U... sous astreinte de 150 € par clause et par jour de retard, postérieurement à l'expiration d'un délai de 8 jours à compter de la signification du jugement à intervenir,

- ordonner, aux frais de la société A... la diffusion du communiqué judiciaire suivant dans trois quotidiens nationaux au choix de l'U... sans que le coût de chaque insertion puisse être inférieur à 15.000 € :

« *COMMUNIQUE JUDICIAIRE* :

« *Par décision en date du..., le Tribunal de Grande Instance de Bobigny, à la requête de l'Association UFC – QUE CHOISIR, a déclaré les clauses suivantes, contenues dans les conditions générales de transport de la société A... abusives et / ou illicites :*

« *Conditions Générales de Transport A... :*

*Information légale : préambule, responsabilité
Article II, 1. (a) (b) (c)
Article II, 3.
Article II, 4.
Article III, 1. (b)
Article III, 1. (e) (h)
Article III, 2. (c)
Article III, 3. (a) (b)
Article IV, 2.
Article V, 1. (a)
Article V, 5. (a) (b)
Article VI, 1.
Article VII, 1. (k)
Article VII, 1. (b) (l)
Article VIII, 1.
Article VIII, 3. (c)
Article VIII, 4. (a) (b) (c)
Article VIII, 9. (a)
Article IX, 1. (b)
Article X, 1. (e)
Article X, 5. (f)
Article XI, 11.2
Article XII, 1.
Article XII, 4.
Article XV, 1. 1.1
Article XV, 1.1.3 (f)*

Préambule « Responsabilité »

Article II, 2.1 (a)(e)

Article II, 2.2 (c)

Article II, 2.4

Article III, 3.1 (b)

Article III, 3.1 (g)

Article III, 3.2 (c)

Article III, 3.3

Article III, 3.4 (a) (b) (c) (d)

Article IV, 4.2

Article V, 5.1

Article V 5.4

Article VIII, 8.1, 8.2, 8.3, 8.4

Article IX, (b) (d) (e) (f) (g) (h) (i) (j) (k) (l) (m)

Article X, 10.1.4 (a) (b)

Article XI, 11.1, 11.2

« Le Tribunal a ordonné en conséquence la suppression de ces clauses sous astreinte, et a déclaré ces clauses inopposables aux consommateurs ayant conclu un contrat de transport aérien avec la société A... ;

« Ce communiqué judiciaire est diffusé pour informer les consommateurs »

- ordonner la publication de ce communiqué sur la page d'accueil du site de la Société A...

www.airfrance.fr dans un délai d'un mois à compter de la signification du jugement à intervenir sous le contrôle d'un huissier qu'il plaira au Tribunal de désigner,

- dire que cette publication sera effectuée sous astreinte de 10.000 € par jour de retard, une fois écoulé un délai d'un mois à compter de la signification du jugement à intervenir,

- dire et juger que cette publication sera précédée d'un titre en rouge « COMMUNIQUE JUDICIAIRE », le tout en caractères qui ne sauraient être inférieurs au corps 12,

- dire que cette publication devra être maintenue pendant une période de six mois,

- dire et juger que cette diffusion se fera aux frais de la Société A...

- enjoindre à la société A... d'afficher sur tous ses guichets et postes d'embarquement présents sur le territoire national ledit communiqué, dans la forme prescrite ci-dessus, pendant une période d'un mois et dans le délai d'un mois à compter de la signification du jugement à intervenir sous une astreinte de 150 € par jour de retard et manquement constaté,

- condamner la Société A... à payer à U1'U l'U... la somme de 150.000 € en réparation du préjudice causé à l'intérêt collectif des consommateurs,

- en tout état de cause, débouter la société A... de l'ensemble de ses demandes fins et conclusions,

- condamner la Société A... à payer à U1'U - l'U... la somme de 7.000 € sur le fondement de l'article 700 du Code de Procédure Civile,

- ordonner l'exécution provisoire du jugement à intervenir,

- condamner la défenderesse aux dépens dont distraction au profit de Maître NASRY en application de l'article 699 du code de procédure civile.

Dans ses dernières conclusions signifiées le 24 septembre 2012, la société A... soutient à titre principal que U... est irrecevable en ses prétentions et sollicite la condamnation de la défenderesse à lui payer la somme de 5 000 euros sur le fondement de l'article 700 du code de procédure civile.

Subsidiairement, sur le fond, la défenderesse réclame le rejet de l'ensemble des demandes, fins et conclusions de la demanderesse et sa condamnation à lui payer la somme de 10.000 euros sur le même fondement.

Plus subsidiairement encore, si la juridiction de céans devait retenir certaines clauses des conditions générales de transport d'Al' l'U... abusives ou illicites, il est sollicité que l'U... soit déboutée de ses demandes d'indemnisation, de publication sous astreinte ou encore de prononcé de l'exécution provisoire de la décision à intervenir, et qu'il soit dit qu'il ne pourrait être fait droit qu'à la seule demande de la demanderesse au titre des frais irrépétibles fixés à 5 000 euros et des dépens.

L'instruction de l'affaire a été clôturée le 25 septembre 2012. L'affaire a été plaidée à l'audience collégiale du 12 octobre 2012. Le prononcé a été fixé au 25 janvier 2013 puis prorogé au 25 avril 2013 pour cause de surcharge de travail.

MOTIFS DE LA DECISION

SUR LA RECEVABILITE DES DEMANDES de l'U...

soutient qu'elle est recevable en ses prétentions dès lors :

-que la société A... qui offre aux consommateurs un service payant de transport aérien, est tenue au respect des dispositions d'ordre public du code de la consommation ;

- que par ordonnance en date du 2 février 2010, le Juge de la mise en état a d'ores et déjà reconnu sa capacité à agir, s'agissant d'une association déclarée et rendue publique, qu'elle a qualité pour agir étant agréée pour représenter en justice l'intérêt collectif des consommateurs et reconnue comme entité qualifiée au sens de l'article 4 de la Directive 98/27 du 19 mai 1998, relative aux actions en cessation en matière de protection des consommateurs, et qu'elle justifie d'un intérêt à agir au regard d'agissements illicites commis par un professionnel du transport aérien dans le fait de proposer et de lier des milliers de consommateurs par des clauses abusives et ou illicites, contenues dans des conditions générales de transport ;

- que les arrêts de la Cour de Cassation des 21 février et 30 mai 2006, que lui oppose la société A... sont dénués de pertinence dans le cas d'espèce, son action n'étant pas fondée sur l'article L.421-7 du code de la consommation mais sur l'article L.421-6 du même code, lequel ouvre expressément aux associations de consommateurs la possibilité d'agir à titre principal afin d'obtenir cette suppression ;

-que les associations agréées sont en droit, dans l'exercice de leur action préventive en suppression de clauses abusives devant les juridictions civiles, de demander la réparation notamment par l'octroi de dommages et intérêts, de tout préjudice direct ou indirect porté à l'intérêt collectif des consommateurs, ce, par application combinée des articles L.421-1, L.421-2 et L.421-6 du code précité.

La société A... fait valoir que, par deux arrêts de principe des 21 février et 30 mai 2006 (pourvois n° 04-10879 et 04-16030), la Cour de cassation a jugé que les associations agréées de consommateurs ne peuvent pas introduire d'instance aux fins d'obtenir la réparation d'un préjudice causé à l'intérêt collectif des consommateurs, que les décisions invoquées par la demanderesse sont antérieures à ces arrêts et que, depuis lors, il est fait une application stricte des dispositions du code de

la consommation qui opèrent une distinction entre l'action en suppression de clauses abusives ou illicites, d'une part, et l'action en réparation d'un préjudice à l'intérêt collectif, d'autre part.

Elle affirme que l'association U... n'est pas admise à solliciter la réparation d'un préjudice au visa de l'article L. 421-6 du code de la consommation, le seul fondement permettant de solliciter la réparation d'un préjudice causé à l'intérêt collectif étant celui des articles L. 421-7 ou L. 422-1 dudit code.

Elle en déduit que, faute que le tribunal ait été préalablement saisi par un consommateur (sur le fondement de l'article L. 421-7) et à défaut d'un mandat donné par un consommateur (en vertu de l'article L. 422-1), la demanderesse, ne pouvait pas introduire l'instance en formant une demande de dommages et intérêts et qu'elle est donc irrecevable en ses prétentions.

Le Tribunal :

l'U... qui se prévaut des articles L 421-1, L 421-2 et L 421- 6 du code de la consommation (et non pas de l'article L 421-7), agit par voie d'action, d'une part, aux fins de suppression des clauses des conditions générales de transport qu'elle estime abusives, d'autre part, en réparation du préjudice porté à l'intérêt collectif des consommateurs.

Il s'agit d'une association déclarée ayant pour objet statutaire explicite la défense des intérêts des consommateurs, agréée pour représenter en justice l'intérêt collectif des consommateurs et reconnue comme entité qualifiée au sens de l'article 4 de la directive 98/27/CE du Parlement européen et du Conseil relative aux actions en cessation en matière de protection des consommateurs (applicable à la date de l'introduction de l'instance), ce qui l'autorise à exercer les droits reconnus à la partie civile relativement aux faits portant un préjudice direct ou indirect à l'intérêt collectif des consommateurs, et, comme le prévoit l'article L 421-6 du code précité, à agir devant la juridiction civile pour faire cesser ou interdire tout agissement illicite au regard des dispositions transposant les directives mentionnées à l'article 1er de la directive précitée, et demander au juge d'ordonner, le cas échéant sous astreinte, la suppression d'une clause illicite ou abusive dans tout contrat ou type de contrat proposé ou destiné au consommateur.

Elle est aussi en droit, dans le cadre de l'exercice de son action préventive en suppression de clauses abusives devant les juridictions civiles, de demander la réparation, notamment par l'octroi de dommages intérêts, de tout préjudice direct ou indirect porté à l'intérêt collectif des consommateurs, sachant que la stipulation de clauses abusives constitue en elle-même une faute de nature à porter atteinte à l'intérêt collectif des consommateurs.

L'association U... est donc recevable en ses demandes.

Sur l'incidence de la modification des conditions générales de transport postérieurement à l'assignation

La société A... a été assignée le 15 mai 2009. Elle a, depuis, procédé à la modification de certaines de ses conditions générales de transport, ces modifications étant applicables au 23 mars 2012.

L'association U... qui incrimine tant la version antérieure que la version modifiée des clauses litigieuses est recevable en ses prétentions, y compris pour ce qui est des clauses qui ne seraient plus applicables aux contrats de transport conclus à partir du 12 mars 2012, dès lors que la suppression est postérieure à l'assignation et que la question de la réparation du préjudice collectif demeure.

SUR LE FOND

SUR LES REGLES APPLICABLES

Sur la définition de la clause abusive

Aux termes de l'article L 132-1 du code de la consommation, dans les contrats conclus entre professionnels et non-professionnels ou consommateurs, sont abusives les clauses qui ont pour objet ou pour effet de créer, au détriment du non-professionnel ou du consommateur, un déséquilibre significatif entre les droits et obligations des parties au contrat.

Le décret n° 2009-302 du 18 mars 2009 portant application de l'article précité et codifié aux articles R. 132-1 et R. 132-2 du même code constitue la source de détermination du caractère abusif des clauses des contrats conclus entre professionnels et non-professionnels ou consommateurs, de même que les travaux de la Commission des Clauses Abusives.

Aux termes de l'article R 132-1, sont, de manière irréfragable, présumées abusives, les clauses ayant pour objet ou pour effet de :

1°- Constater l'adhésion du non-professionnel ou du consommateur à des clauses qui ne figurent pas dans l'écrit qu'il accepte, ou qui sont reprises dans un autre document auquel il n'est pas fait expressément référence lors de la conclusion du contrat et dont il n'a pas eu connaissance avant sa conclusion ;

2°- Restreindre l'obligation pour le professionnel de respecter les engagements pris par ses préposés ou ses mandataires ;

3°- Réserver au professionnel le droit de modifier unilatéralement les clauses du contrat relatives à sa durée, aux caractéristiques ou au prix du bien à livrer ou du service à rendre ; Ce 3° ne s'applique pas aux transactions concernant les valeurs mobilières, instruments financiers et autres produits ou services dont le prix est lié aux fluctuations d'un cours, d'un indice ou d'un taux que le professionnel ne contrôle pas ; il ne s'applique pas non plus aux contrats d'achat ou de vente de devises, de chèques de voyage ou de mandats internationaux émis en bureau de poste et libellés en devises. Ce 3° ne fait pas obstacle à l'existence de clauses par lesquelles le fournisseur de services financiers se réserve le droit de modifier le taux d'intérêt dû par le non-professionnel ou le consommateur ou dû à celui-ci, ou le montant de toutes charges afférentes à des services financiers, sans aucun préavis en cas de motif légitime, pourvu que soit mise à la charge du professionnel l'obligation d'en informer la ou les autres parties contractantes dans les meilleurs délais et que celles-ci soient libres de résilier immédiatement le contrat.

Ce 3° ne fait pas obstacle à l'existence de clauses par lesquelles le contrat, lorsqu'il est conclu à durée indéterminée, stipule que le professionnel peut apporter unilatéralement des modifications liées au prix du bien à livrer ou du service à rendre à la condition que le consommateur en ait été averti dans un délai raisonnable pour être en mesure, le cas échéant, de résilier le contrat. Il ne fait pas plus obstacle à l'existence de clauses par lesquelles le contrat stipule que le professionnel peut apporter unilatéralement des modifications au contrat liées à l'évolution technique, dès lors qu'il n'en résulte ni augmentation de prix, ni altération de la qualité et que les caractéristiques, auxquelles le non professionnel ou le consommateur a subordonné son engagement, ont pu figurer au contrat.

4°- Accorder au seul professionnel le droit de déterminer si la chose livrée ou les services fournis sont conformes ou non aux stipulations du contrat ou lui conférer le droit exclusif d'interpréter une quelconque clause du contrat ;

5°- Contraindre le non-professionnel ou le consommateur à exécuter ses obligations alors que, réciproquement, le professionnel n'exécuterait pas ses obligations de délivrance ou de garantie d'un bien ou son obligation de fourniture d'un service ;

6°- Supprimer ou réduire le droit à réparation du préjudice subi par le non-professionnel ou le consommateur en cas de manquement par le professionnel à l'une quelconque de ses obligations ;

7°- Interdire au non-professionnel ou au consommateur le droit de demander la résolution ou la résiliation du contrat en cas d'inexécution par le professionnel de ses obligations de délivrance ou de garantie d'un bien ou de son obligation de fourniture d'un service ;

8°- Reconnaître au professionnel le droit de résilier discrétionnairement le contrat, sans reconnaître le même droit au non professionnel ou au consommateur. Ce 8° ne fait pas obstacle à l'existence de clauses par lesquelles le fournisseur de services financiers se réserve le droit de mettre fin au contrat à durée indéterminée unilatéralement, et ce sans préavis en cas de motif légitime, à condition que soit mise à la charge du professionnel l'obligation d'en informer la ou les autres parties contractantes immédiatement ;

9°- Permettre au professionnel de retenir les sommes versées au titre de prestations non réalisées par lui, lorsque celui-ci résilie lui-même discrétionnairement le contrat ;

10°- Soumettre, dans les contrats à durée indéterminée, la résiliation à un délai de préavis plus long pour le non professionnel ou le consommateur que pour le professionnel ;

11°- Subordonner, dans les contrats à durée indéterminée, la résiliation par le non-professionnel ou par le consommateur au versement d'une indemnité au profit du professionnel ;

12°- Imposer au non-professionnel ou au consommateur la charge de la preuve, qui, en vertu du droit applicable, devrait incomber normalement à l'autre partie au contrat.

S'agissant d'une présomption irréfragable de caractère abusif, si le contenu de la clause litigieuse correspond à l'une de celles-ci, le juge devra la déclarer abusive.

L' article R 132-2 du même code établit une liste de clauses qui sont présumées abusives, sauf preuve contraire.

Ce sont les clauses ayant pour objet ou pour effet de :

1°- Prévoir un engagement ferme du non-professionnel ou du consommateur, alors que l'exécution des prestations du professionnel est assujettie à une condition dont la réalisation dépend de sa seule volonté ;

2°- Autoriser le professionnel à conserver des sommes versées par le non-professionnel ou le consommateur lorsque celui-ci renonce à conclure ou à exécuter le contrat, sans prévoir réciproquement le droit pour le non-professionnel ou le consommateur de percevoir une indemnité d'un montant équivalent, ou égale au double en cas de versement d'arrhes au sens de l'article L. 114-1, si c'est le professionnel qui renonce ;

3°- Imposer au non-professionnel ou au consommateur qui n'exécute pas ses obligations une indemnité d'un montant manifestement disproportionné ;

4°- Reconnaître au professionnel la faculté de résilier le contrat sans préavis d'une durée raisonnable. Ce 4° ne fait pas obstacle à l'existence de clauses par lesquelles le fournisseur de services financiers se réserve le droit de mettre fin au contrat à durée indéterminée unilatéralement, et ce sans préavis en cas de motif légitime, à condition que soit mise à la charge du professionnel l'obligation d'en informer la ou les autres parties contractantes immédiatement ;

5°- Permettre au professionnel de procéder à la cession de son contrat sans l'accord du non-professionnel ou du consommateur et lorsque cette cession est susceptible d'engendrer une diminution des droits du non-professionnel ou du consommateur ;

6°- Réserver au professionnel le droit de modifier unilatéralement les clauses du contrat relatives aux droits et obligations des parties, autres que celles prévues au 3° de l'article R. 132-1. Ce 6° ne fait pas obstacle à l'existence de clauses par lesquelles le fournisseur de services financiers se réserve le droit de modifier le taux d'intérêt dû par le non-professionnel ou le consommateur ou dû à celui-ci, ou le montant de toutes charges afférentes à des services financiers, sans aucun préavis en cas de motif légitime, pourvu que soit mise à la charge du professionnel l'obligation d'en informer la ou les autres parties contractantes dans les meilleurs délais et que celles-ci soient libres de résilier immédiatement le contrat. Ce 6° ne fait pas obstacle à l'existence de clauses par lesquelles le contrat, lorsqu'il est conclu à durée indéterminée, stipule que le professionnel peut apporter unilatéralement des modifications liées au prix du bien à livrer ou du service à rendre à la condition que le consommateur en ait été averti dans un délai raisonnable pour être en mesure, le cas échéant, de résilier le contrat. Il ne fait pas plus obstacle à l'existence de clauses par lesquelles le contrat stipule que le professionnel peut apporter unilatéralement des modifications au contrat liées à l'évolution technique, dès lors qu'il n'en résulte ni augmentation de prix, ni altération de la qualité et que les caractéristiques, auxquelles le non professionnel ou le consommateur a subordonné son engagement, ont pu figurer au contrat ;

7°- Stipuler une date indicative d'exécution du contrat, hors les cas où la loi l'autorise ;

8°- Soumettre la résolution ou la résiliation du contrat à des conditions ou modalités plus rigoureuses pour le non-professionnel ou le consommateur que pour le professionnel ;

9°- Limiter indûment les moyens de preuve à la disposition du non-professionnel ou du consommateur ;

10°- Supprimer ou entraver l'exercice d'actions en justice ou des voies de recours par le consommateur, notamment en obligeant le consommateur à saisir exclusivement une juridiction d'arbitrage non couverte par des dispositions légales ou à passer exclusivement par un mode alternatif de règlement des litiges.

S'agissant d'une présomption simple, le professionnel pourra démontrer le caractère non abusif de la clause et il reviendra au juge d'apprécier le déséquilibre significatif éventuel de cette clause.

Sans préjudice des règles d'interprétation prévues aux articles aux articles 1156 à 1161, 1163 et 1164 du code civil, le caractère abusif d'une clause s'apprécie en se référant, au moment de la conclusion du contrat, à toutes les circonstances qui entourent sa conclusion, de même qu'à toutes les autres clauses du contrat.

Cette appréciation, qui ne peut porter ni sur la définition de l'objet principal du contrat ni sur l'adéquation du prix ou de la rémunération au bien vendu ou au service offert pour autant que les clauses soient rédigées de façon claire et compréhensible, se fera en fonction de l'équilibre général des prestations réciproques et du principe de la liberté des conventions.

Le contrat restera applicable dans toutes ses dispositions autres que celles jugées abusives s'il peut subsister sans lesdites clauses.

C'est à juste titre que l'U... indique que le législateur communautaire est venu établir par règlements différentes normes impératives applicables en matière de transport aérien (Règlement 2027/97 régissant la responsabilité des transporteurs aériens en ce qui concerne le transport aérien de passagers et de leurs bagages, modifié par le Règlement 889/2002 ; Règlement 261/2004 établissant des règles communes en matière d'indemnisation et d'assistance des passagers en cas de refus d'embarquement et d'annulation ou de retard important d'un vol ; Règlement 1107/2006 concernant les droits des personnes handicapées et des personnes à mobilité réduite lorsqu'elles font des voyages aériens ; Règlement 1008/2008 établissant des règles communes pour l'exploitation de services aériens dans la Communauté) et qu'elle affirme, d'une part, que les clauses des transporteurs ne sauraient prévoir des conditions moins favorables et, d'autre part, que les recommandations de l'association internationale de transport aérien (I.A.T.A.) ne peuvent

prévaloir sur la législation communautaire ou sur les dispositions d'ordre public fixées dans le code de la consommation en droit interne.

Sur l'obligation de clarté

L'article L 133-2 du code de la consommation stipule que «Les clauses de contrats proposés par les professionnels aux consommateurs ou aux non professionnels doivent être présentées et rédigées de façon claire et compréhensible», précisant qu'il s'agit de la transposition d'une disposition figurant dans la Directive 93/13 du 5 janvier 1993 des Communautés Européennes, dont les Etats membres ont l'obligation d'assurer l'effet utile en faveur des consommateurs.

SUR LES CLAUSES INCRIMINEES

L'examen des clauses incriminées se fera dans l'ordre dans lequel elles se présentent dans les conditions générales du contrat de transport de la société A... ; la partie soulignée de chaque clause correspond à l'objet même de l'incrimination tel que mis en exergue par la demanderesse.

Informations légales Préambule Responsabilité

Clause en vigueur à la date de l'assignation

« *Informations légales Préambule Responsabilité*

Nous vous rappelons que le transport aérien de personnes est soumis aux Conditions Générales de Transport consultables sur notre site. Nous vous recommandons d'en prendre connaissance.

Pour l'ensemble des autres biens et services décrits sur le site, seule la responsabilité des sociétés proposant ces autres biens et services pourra être engagée, la responsabilité d'Ai..... ne saurait en aucun cas être retenue.

L'ensemble des photographies et documents illustrant les produits proposés sur ce site ne sont pas contractuels et ne sauraient engager la responsabilité d'Ai....

A... ne saurait être tenue responsable de tous dommages indirects, tels que perte de profits, d'un marché, d'une chance, du fait de l'utilisation de notre site. »

Clause en vigueur à compter du 23 mars 2012

« *Préambule Responsabilité*

Nous vous rappelons que le transport aérien de personnes est soumis aux Conditions Générales de Transport consultables sur notre site. Nous vous recommandons d'en prendre connaissance. Pour l'ensemble des autres biens et services décrits sur le site, seule la responsabilité des sociétés proposant ces autres biens et services pourra être engagée, la responsabilité d'Air France ne saurait en aucun cas être retenue.

L'ensemble des photographies et documents illustrant les produits proposés sur ce site ne sont pas contractuels et ne sauraient engager la responsabilité d'AU U...

A... ne saurait être tenue responsable de tous dommages indirects, tels que perte de profits, d'un marché, d'une chance, du fait de l'utilisation de notre site ».

l'U... incrimine la clause intitulée « Informations légales Préambule Responsabilité » dont la version est demeurée identique dans les nouvelles conditions générales, au visa de l'article R.132-1 6° du code de la consommation qui présume abusives, de manière irréfragable, les clauses ayant pour objet ou pouvant avoir pour effet de « supprimer ou réduire le droit à réparation du préjudice subi par le non-professionnel ou le consommateur en cas de manquement par le professionnel à l'une quelconque de ses obligations ».

La demanderesse expose que la clause d'origine était contestée en ce qu'elle manifestait la volonté du transporteur d'éviter les dispositions légales tirées des articles L.120-20-3 du Code de la

consommation et L.211-1 et suivants du Code du Tourisme et que la loi du 22 juillet 2009 est venue clarifier la situation quant au régime de responsabilité applicable à la vente en ligne de prestations de voyage.

Elle maintient ses critiques dès lors :

- que cette clause, demeurée inchangée, est de nature à faire croire au consommateur qu'aucun recours ne peut être engagé à l'encontre de la société A... lorsque celle-ci intervient en qualité de mandataire alors que la compagnie supporte diverses obligations dont celle de s'assurer de l'efficacité des titres de transport ou des réservations effectuées pour le compte du voyageur, ou lorsqu'elle intervient en tant que prestataire d'un forfait touristique ;
- qu'en outre, dans sa recommandation n° 08-01 relative à la vente de voyages en ligne, la Commission des clauses abusives recommande la suppression des clauses ayant pour objet de « présenter l'exploitant du site Internet de matière telle qu'elle laisse croire aux consommateurs que sa responsabilité de fournisseur sur internet et/ou de fournisseur de voyages à forfait ne peut être engagée » ;
- qu'enfin, cette stipulation exonère la société A... de toute responsabilité en cas d'inadéquation entre les photographies et les documents illustrant les produits et la réalité des services qu'elle propose, alors que dans sa recommandation de synthèse n°91-02, la Commission des clauses abusives prescrit la suppression des clauses ayant pour objet ou pouvant avoir pour effet «de rendre inopposable au professionnel les informations et documents publicitaires remis au non-professionnel ou consommateur, dès lors que leur précision est de nature à déterminer le consentement ».

La société A... lui oppose que ce site contient une rubrique intitulée « hôtel – voitures et autres services » permettant à l'internaute d'être dirigé vers les sites Internet de partenaires commerciaux afin de faciliter son voyage (Hertz pour la location de véhicule, le groupe Accor pour l'hôtellerie...) et soutient que le grief avancé n'est pas fondé puisque la compagnie, qui n'intervient pas en qualité de mandataire, ne saurait assumer une quelconque responsabilité pour des prestations proposées et vendues par ses partenaires directement au consommateur.

Le Tribunal :

Sur l'exclusion de responsabilité

Le site internet d'Air France comporte un menu déroulant intitulé « Préparer votre voyage », lequel comporte une rubrique « hôtels, voitures et tourisme ». Cette rubrique se décline ensuite avec différents postes :

Voiture « A... vous offre des tarifs préférentiels sur vos locations de voiture avec son partenaire Hertz » ;

Hôtel « A... vous donne la possibilité de réserver votre hôtel, dans les meilleures conditions, avec ses partenaires ;

Vol +Hôtel « combinez et achetez en quelques clics votre billet d'avion et votre hôtel ou bien contactez notre centrale de réservation au : 0892 35 01 11 (0,34 €/min). Un service de la société Voyages sur Mesures, en partenariat avec A... » ;

Coffre-fort numérique « découvrez une combinaison unique de fonctionnalités de sécurisation de documents et de services d'assistance » ;

Tourisme « Découvrez l'offre des partenaires touristiques d'Air France et faites de vos séjours des moments exceptionnels ».

Aux termes de l'article L 211-1 du code du tourisme, les dispositions de l'article L 211-16 du même code s'appliquent aux personnes physiques ou morales qui se livrent ou apportent leur concours, quelles que soient les modalités de leur rémunération, aux opérations consistant en l'organisation ou la vente de voyages ou de séjours individuels ou collectifs, de services pouvant être fournis à l'occasion de voyages ou de séjours, notamment la délivrance de titres

de transport, la réservation de chambres dans des établissements hôteliers ou dans des locaux d'hébergement touristique et la délivrance de bons d'hébergement ou de restauration, de services liés à l'accueil touristique, notamment l'organisation de visites de musées ou de monuments historiques, ainsi qu'aux opérations de production ou de vente de forfaits touristiques.

Aux termes de l'article L 211-16 alinéa 1 du code du tourisme, toute personne physique ou morale qui se livre aux opérations mentionnées ci-dessus est responsable de plein droit à l'égard de l'acheteur de la bonne exécution des obligations résultant du contrat, que ce contrat ait été conclu à distance ou non et que ces obligations soient à exécuter par elle-même ou par d'autres prestataires de services, sans préjudice de son droit de recours contre ceux-ci et dans la limite des dédommagements prévus par les conventions internationales.

L'article L 211-17 prévoit que l'article susvisé ne s'applique pas aux personnes physiques ou morales pour les opérations de réservation ou de vente, conclues à distance ou non, n'entrant pas dans un forfait touristique tel que défini à l'article L 211-2, relatives soit à des titres de transport aérien, soit à d'autres titres de transport sur ligne régulière.

Il est à relever que, pour obtenir la location d'un véhicule sur le site HERTZ ou une réservation hôtelière sur le site ACCOR, à partir du site d'AIR France, l'internaute doit faire mention des références du vol qu'il a réservé.

Dans cette occurrence, A... agit donc en qualité de mandataire du passager pour la vente de prestations autres que les réservations ou les ventes de billets.

Et lorsqu'elle propose une prestation vol/hôtel, cette opération correspond à la vente d'un forfait touristique.

Dès lors, la compagnie d'aviation rentre dans la catégorie des personnes visées à l'article L 211-1 du code du tourisme et la stipulation incriminée, qui est de nature à faire croire au consommateur qu'aucun recours ne peut être engagé à son encontre pour les biens et services annexes au contrat de transport, est abusive, tant dans sa version antérieure que postérieure au 23 mars 2012.

Sur la question de l'exonération de la société A... de toute responsabilité en cas d'inadéquation entre les photographies et les documents illustrant les produits proposés sur son site :

La clause relative à l'exonération du transporteur de toute responsabilité en cas d'inadéquation entre les photographies et les documents illustrant les produits proposés sur son site, est tout aussi abusive, ces documents et photographies présentant un caractère contractuel. Il sera en effet rappelé que, dans sa recommandation de synthèse n°91-02 relative à certaines clauses insérées dans les contrats conclus entre professionnels et non-professionnels ou consommateurs, la Commission des clauses abusives prescrit la suppression des clauses ayant pour objet ou pouvant avoir pour effet «de rendre inopposable au professionnel les informations et documents publicitaires remis au non-professionnel ou consommateur, dès lors que leur précision est de nature à déterminer le consentement».

Article II- Domaine d'application, 1. Généralités (a) (b) (c) (ancienne version) / Article II Domaine d'application 2.1 Généralités (a) (e) (nouvelle version)

Clause en vigueur à la date de l'assignation

« Article II – Domaine d'application

« 1. Généralités

(a) *Les conditions du Contrat de Transport sont les conditions auxquelles se réfère le billet du passager. Sous réserve des dispositions des paragraphes 2 et 4 ci-dessous, ces Conditions Générales de Transport s'appliquent à tout vol, ou portion de vol, pour lequel le Code de Désignation d'Air France apparaît dans la case "Transporteur" du Billet ou du Coupon correspondant.*

(b) *Ces Conditions Générales de Transport s'appliquent également au transport à titre gratuit ou à tarif réduit, sauf dispositions contraires prévues dans le Contrat de Transport ou dans tout autre document contractuel qui lierait A... au Passager.*

(c) *Tout transport est soumis aux Conditions Générales de Transport et à la réglementation sur les tarifs du Transporteur en vigueur au moment de l'émission du Billet ou, si cette date ne peut être déterminée, au moment du commencement du transport couvert par le premier Coupon de vol du Billet. »*

Clause en vigueur à compter du 23 mars 2012

« Article II- Domaine d'application

« 2.1. Généralités :

(a) *Les conditions du Contrat de Transport sont les conditions auxquelles se réfère le Billet du Passager. Sous réserve des dispositions de l'article 2.2 ci-dessous, ces Conditions Générales de Transport s'appliquent à tout vol, ou portion de vol, pour lequel un numéro de vol A... (Code de Désignation « AF ») apparaît sur le Billet ou sur le Coupon correspondant.*

(b) *Ces Conditions Générales de Transport s'appliquent également au transport à titre gratuit ou à tarif réduit, sauf dispositions contraires prévues dans le Contrat de Transport ou dans tout autre document contractuel qui lierait A... au Passager.*

(c) *Tout transport est soumis aux Conditions Générales de Transport et aux règles tarifaires du Transporteur en vigueur au moment de la Réservation du Passager.*

(d) *Ces Conditions Générales de Transport sont établies en application de la Convention de Montréal du 28 mai 1999 et du droit communautaire en vigueur.*

(e) *Ces Conditions Générales de Transport sont consultables auprès d'Air France ou de ses Agents Accrédités et sont accessibles sur le site Internet d'Air France. »*

l'U... incrimine les stipulations soulignées au visa de l'article R. 132-1 1° du code de la consommation qui présume abusives de manière irréfragable les clauses ayant pour objet ou pour effet de « constater l'adhésion du non-professionnel ou du consommateur à des clauses qui ne figurent pas dans l'écrit qu'il accepte ou qui sont reprises dans un autre document auquel il n'est pas fait expressément référence lors de la conclusion du contrat et dont il n'a pas eu connaissance avant sa conclusion ».

Elle soutient :

- que les stipulations litigieuses permettent à la compagnie aérienne d'opposer au voyageur des conditions contractuelles dont il n'a pas eu effectivement la possibilité de prendre connaissance avant son adhésion au contrat, soit parce qu'elles ne figurent pas sur le billet lui-même, soit parce qu'elles figurent sur un document non communiqué, et qu'il n'est offert aucune garantie de nature à s'assurer que le consommateur a la possibilité effective de prendre connaissance des conditions générales avant son adhésion au contrat dès lors qu'elles ne figurent pas sur le billet lui-même, la simple référence faite sur le billet aux conditions générales publiées sur le site, ou communiquées dans un document remis aux voyageurs mais non signé par celui-ci, ne permettant pas de satisfaire à la condition de connaissance effective exigée par la loi ;

- que cette impossibilité pour le consommateur, avant d'accepter le contrat, de prendre connaissance de toutes stipulations opposables, est aggravée par la difficulté d'accéder à partir du site internet de la compagnie aux conditions générales de transport.

Elle ajoute :

- que la Commission des clauses abusives recommande (recommandation n°91-02 du 23 mars 1990) la suppression des clauses ayant pour objet ou pour effet de « constater l'adhésion du consommateur à des stipulations contractuelles dont il n'a pas eu une connaissance effective au moment de la formation du contrat, soit en raison de la présentation matérielle des documents contractuels, notamment en raison de leur caractère illisible ou incompréhensible, soit en l'absence de justification de leur communication réelle au consommateur » ;

- que la stipulation litigieuse est d'autant plus critiquable que dans la rubrique « Informations légales : Préambule » figurant sur son site Internet, la société A... indique : « A... pourra effectuer des mises à jour à tout moment des conditions définies aux présentes. Ainsi, nous conseillons vivement à nos internautes de revenir les parcourir lors de chacune de leur visite » ;

- que le risque d'application de clauses contractuelles non communiquées au voyageur est patent, d'autant que pour ce qui concerne l'affrètement visé à la clause II, 2 des C.G.V., la compagnie prend soin de préciser : « Si le transport est effectué en vertu d'un contrat d'affrètement, ces conditions s'appliquent seulement dans la mesure où elles sont jointes, incorporées ou mentionnées par référence ou autrement, dans le contrat d'affrètement ou dans le billet », ce dont il résulte que ces conditions peuvent être opposées au consommateur alors même que leur existence serait simplement mentionnée par référence ou par un autre mode non précisé ;

- que dans l'ancienne version des C.G.V., la compagnie aérienne s'arroge la possibilité d'appliquer au consommateur des conditions contractuelles dont il n'a pu avoir connaissance avant la conclusion du contrat quand elle indique que le transport est susceptible d'être soumis aux conditions en vigueur au moment du commencement du transport, c'est-à-dire au moment où le contrat est exécuté (art. II, 1, c), et que cette clause est en contradiction avec la clause III, 1, a (ancienne et nouvelle version des conditions générales de transport) qui indique que le billet atteste du contenu du contrat de transport.

Elle réplique à la société A... qui fait valoir que l'internaute ne pourrait pas effectuer le paiement sans avoir préalablement accepté les conditions générales de transport et qui précise que « ce n'est que dans l'hypothèse où la date d'émission du billet ne peut être déterminée que le transport sera alors soumis aux conditions générales de transport applicables au moment du commencement du transport couvert par le premier coupon de vol du billet » :

-que la compagnie se réserve le droit de modifier ses conditions générales de transport à tout moment et même au stade où l'exécution du contrat a d'ores et déjà commencée, ce qui équivaut à une absence d'engagement de sa part sur les clauses prétendument validées par le consommateur au moment de l'achat de son billet électronique ;

-que l'argumentation selon laquelle les conditions de transport sont toujours validées au moment de la réservation en ligne est en totale contradiction avec sa clause III,1,a qui précise que seul le billet atteste du contenu du contrat ; que si, en cours de réservation, le consommateur doit ou peut valider la mention suivante «j'ai pris connaissance des informations légales et des conditions tarifaires 2 », l'incrimination demeure pertinente puisque le débat porte non pas sur la validation des C.G.V. mais sur la présence de clauses, au sein de ces mêmes C.G.V., permettant à la compagnie d'opposer au consommateur des conditions contractuelles non portées à sa connaissance avant l'exécution du contrat de transport ;

-qu'en indiquant que le transport est susceptible d'être soumis aux conditions en vigueur au moment de son commencement, la société A... fait croire au consommateurs que la validation prétendument proposée lors de l'achat du billet en ligne est sans effet ;

-qu'est inopérant l'argument selon lequel « ce n'est que dans l'hypothèse où la date d'émission du billet ne peut être déterminée que le transport sera alors soumis aux conditions générales de transport applicables au moment du commencement du transport couvert par le premier coupon de vol du billet », la société A... ne fournissant pas la moindre raison de nature à expliquer pourquoi elle ne serait pas en mesure de connaître la date précise d'émission du billet.

A ces griefs, la société A... oppose :

-qu'il n'est matériellement pas possible de reproduire in extenso sur le billet l'ensemble des conditions générales de transport, mais que l'internaute ne peut effectuer le paiement de sa réservation sans avoir préalablement accepté les conditions générales de transport en cochant une case à cet effet, libre à lui de les consulter ou non, et que sur le billet 100 % électronique figure une mention qui renvoie le consommateur vers les conditions générales de transport, lesquelles ont été nécessairement et préalablement acceptées ;

-que les clauses des conditions générales de transport ont un caractère contractuel et sont opposables au souscripteur d'un contrat d'adhésion, même lorsqu'elles figurent sur des documents annexes, à la double condition que le cocontractant connaisse leur existence et soit informé des conditions dans lesquels il peut les consulter, ce qui est ici le cas ;

- que tout transport est soumis aux conditions générales de transport et à la réglementation sur les tarifs du transporteur en vigueur au moment de l'émission du billet et que ce n'est que dans l'hypothèse où la date d'émission du billet ne peut être déterminée que le transport sera alors soumis aux conditions générales de transport applicables au moment du commencement du transport couvert par le premier coupon de vol du billet ;

- qu'aujourd'hui, les clauses discutées ont été modifiées, et que ni les anciennes clauses ni les nouvelles ne sont abusives ou illicites ;

Le Tribunal :

Les griefs de l'association de consommateurs se rassemblent autour de deux thématiques :

→ il n'est pas garanti que le consommateur a eu la possibilité effective de prendre connaissance des conditions générales de vente avant son adhésion au contrat (les billets ne font pas apparaître les conditions générales de transport ; il est difficile à partir du site internet de la compagnie d'accéder aux conditions générales de transport) ;

→ le consommateur peut se voir opposer des conditions générales de transport modifiées y compris au stade où l'exécution du contrat a d'ores et déjà commencé.

Sur la prise de connaissance des conditions générales par le consommateur :

Les clauses des conditions générales de transport ont un caractère contractuel et sont opposables au souscripteur d'un contrat d'adhésion, même lorsqu'elles figurent sur des documents annexes, à la double condition que le cocontractant connaisse leur existence et soit informé des conditions dans lesquels il peut les consulter.

Le procès-verbal de constat d'huissier dressé le 11 mai 2009 fait apparaître que, sur la page d'accueil du site Internet d'AA. A... se présente un menu horizontal comportant plusieurs liens dont un lien intitulé « Informations légales » et que, en cliquant sur ce lien, s'ouvre une page intitulée « Informations légales Préambule » comportant à gauche plusieurs liens, dont un lien dit « Conditions Générales de Transport » par lequel, en cliquant, ces conditions générales s'affichent.

Il en est de même dans la nouvelle version des conditions générales de transport applicable à compter du 23 mars 2012.

Cet accès aux conditions générales est ouvert indépendamment de toute réservation. En outre, lors de l'achat d'un billet sur le site Internet de la compagnie, le consommateur doit, avant de

valider sa réservation et d'effectuer son règlement, cliquer sur la case mentionnant qu'il a eu connaissance des conditions générales et il peut les afficher en cliquant sur le lien.

Et sur le billet 100 % électronique figure effectivement une mention qui renvoie le consommateur vers les conditions générales de transport préalablement acceptées.

Sur l'hypothèse d'une date d'émission non déterminée :

La société A... qui n'explicite pas les circonstances dans lesquelles la date d'émission du billet pourrait ne pas être déterminée, ne peut prétendre opposer au consommateur des conditions contractuelles applicables au stade de l'exécution du contrat, soit au commencement du transport couvert par le premier coupon du billet, et non lors de la signature de celui-ci, sauf à signifier que la validation imposée au stade de la réservation en ligne est sans effet.

Les clauses incriminées sont parfaitement régulières à l'exception de la clause (c) du point 1. Généralités au sein de l'article II- Domaine d'application de l'ancienne version, qui contrevient à l'article R 132-1 1° du code de la consommation.

* * *

Article II – Domaine d'application 3. Partage de codes (ancienne version) / Article II, 2.2. Affrètement et Partage de Codes (a) (b) (c) (nouvelle version)

Clause en vigueur à la date de l'assignation

« Article II – Domaine d'application

3. Partage de codes

Certains vols ou services aériens du transporteur, sont susceptibles de faire l'objet d'un accord en "Partage de Codes" ("Code Share") avec d'autres transporteurs aériens. Dans de tels cas, un autre transporteur, que celui désigné sur le billet (et auprès duquel le passager aurait éventuellement effectué sa réservation) peut opérer le service aérien concerné. En l'occurrence, le passager sera informé de l'identité de ce transporteur, au moment de la réservation ou au plus tard lors de l'enregistrement. Les présentes conditions du contrat de transport valent également pour ce type de transport. »

Clause en vigueur à compter du 12 mars 2012

« 2.2. Affrètement et Partage de Codes

(a) Certains vols du Transporteur sont susceptibles de faire l'objet d'un Affrètement ou d'un Partage de Codes.

(b) Si le transport est effectué en vertu d'un Contrat d'Affrètement ou de Partage de Codes, les présentes Conditions Générales de Transport s'appliquent en particulier lorsque celles-ci s'avèrent plus favorables que celles du Transporteur de Fait.

(c) Le Passager est informé, au moment de la conclusion du Contrat de Transport, de l'identité du ou des Transporteurs de Fait.

Après la conclusion du Contrat de Transport, un autre transporteur, que celui désigné sur le Billet peut opérer le Transport Aérien concerné. Le Transporteur informera le Passager de l'identité du transporteur, dès qu'elle est connue. En tout état de cause, le Passager sera informé au plus tard lors de l'enregistrement ou, en cas de correspondance s'effectuant sans enregistrement préalable, avant les opérations d'embarquement conformément à la réglementation en vigueur ».

l'U... incrimine les stipulations soulignées au visa de l'article R. 132-2 5° du code de la consommation qui présume abusives les clauses ayant pour objet ou pour effet de « permettre au professionnel de procéder à la cession de son contrat sans l'accord du non-professionnel ou du consommateur et lorsque cette cession est susceptible d'engendrer une diminution des droits du non-professionnel ou du consommateur ».

La demanderesse soutient que ces clauses sont critiquables en raison de leur absence de réciprocité puisqu'elles permettent à la compagnie de céder son contrat de transport, alors qu'en application de l'article III 1 b des conditions générales de transport, y compris celles en vigueur au 23 mars 2012, il est interdit au voyageur de céder son billet, et que l'identité du transporteur, information qui peut être déterminante pour le voyageur compte tenu des risques inhérents au transporteur aérien, peut n'être révélée qu'au moment de l'enregistrement, ou lors d'une correspondance, soit lorsque l'exécution du contrat est imminente.

La demanderesse souligne que le Règlement n°2111/2005 du 14 décembre 2006 demande au cocontractant d'informer sans délai le passager de l'identité du « transporteur effectif » et impose en cas de changement du ou des « transporteurs aériens effectifs » intervenant après la réservation, au contractant du passager de prendre immédiatement toutes les mesures appropriées pour que celui-ci soit informé du changement dans les meilleurs délais, et ce, quelle que soit la raison du changement (cf. article 11 du règlement précité), ce qui démontre l'importance de cette information, qui ne peut être différée pour être fournie lors de l'enregistrement que dans l'hypothèse où les circonstances justifient ou démontrent que le cocontractant n'a pas été en mesure de connaître cette information avant ce moment.

A ces griefs, la société A... oppose :

- qu'en pratique, le nom du transporteur aérien effectif figure, lors de la phase de réservation, sur la page du site Internet d'Air France ; que ce nom est également mentionné sur le billet électronique et la carte d'embarquement ; que le consommateur est donc informé, avant la conclusion du contrat, du nom du transporteur aérien effectif ;
- que, pour des raisons de législation aéronautique, de sécurité et de sûreté, l'ensemble des partenaires aériens d'Air France sont tous connus et agréés par les pouvoirs publics ;
- que le fait que le nom du transporteur aérien effectif puisse, exceptionnellement, être communiqué aux passagers avant l'enregistrement obéit à une situation de fait non nécessairement connue au moment de la conclusion du contrat, un consommateur pouvant réserver un billet de transport plusieurs mois avant la date de départ et prendre alors connaissance du nom d'un transporteur aérien et la défenderesse pouvant être amenée à changer au dernier moment de partenaire pour assurer le transport de ses passagers si le transporteur aérien effectif désigné sur le billet ne peut pas effectuer le vol (problèmes techniques de l'appareil), (remplacement d'un vol Brit Air par un vol de Régional par exemple) ;
- que la seule obligation est de communiquer aux passagers, en tout état de cause, le nom du transporteur aérien effectif au plus tard lors de l'enregistrement ; que, si le passager doit effectuer un voyage avec un autre transporteur aérien effectif, il conserve le bénéfice de l'ensemble des conditions générales de transport d'Air France, de sorte que cette « cession », au sens de l'article R. 132-1 5° du Code de la consommation, n'engendre aucune diminution des droits du passager ;
- que figure sur le site Internet d'AA A... à la rubrique Informations Légales, une Notice Européenne, aux termes de laquelle A... précise, au chapitre Responsabilité respective du transporteur avec lequel un contrat a été conclu et du transporteur effectif, que, si le transporteur aérien effectuant le vol n'est pas le même que celui avec lequel un contrat a été conclu, le passager a le droit d'adresser une plainte ou une réclamation à l'un ou à l'autre ; que, si le passager refuse au moment de l'enregistrement la modification du transporteur aérien effectif, il conserve évidemment la possibilité d'obtenir le remboursement du prix de son billet de transport, dans les conditions prévues par les Règlements (CE) n° 2111/2005 et n°261/2004 ;

- que la clause incriminée par l'U...
18 du Code du tourisme.

répond également aux termes de l'article R. 211-

La compagnie indique que des modifications sont intervenues et que pour les mêmes raisons exposées précédemment, le nouvel article II 2.2 (c) n'est nullement abusif ou illicite.

U... réplique à ces arguments :

- que la société A... reste muette sur l'absence de réciprocité instaurée par la clause quant à la cessibilité du billet possible pour la compagnie aérienne mais refusée au consommateur ;
- que, lorsque le consommateur réserve 10 mois à l'avance, ce qui est loin d'être le cas de la majorité des consommateurs, rien n'empêche la compagnie aérienne de prévenir ledit consommateur dans un délai suffisant du changement de transporteur afin qu'il organise son voyage avec un transporteur qui a plus ses faveurs ; qu'aucune mention figurant dans la clause litigieuse ne vient informer le consommateur de la possibilité qui lui offerte d'obtenir un remboursement de son billet, cette possibilité correspondant à une simple allégation ;
- que l'argument selon lequel la clause critiquée est conforme à l'article R.211-18 du Code du Tourisme ne résiste pas à l'examen dès lors que cette disposition est spécifique à la vente de forfaits touristiques, activité que n'exerce pas la société A... de manière exclusive ;
- que, hors la vente de forfaits touristiques, l'article R.132-4 du code de l'aviation civile dispose que «Toute personne qui commercialise des titres de transport aérien informe le consommateur, pour chaque tronçon de vol, de l'identité du transporteur contractuel et, le cas échéant, du transporteur de fait. Cette information est communiquée par écrit ou par voie électronique dès que l'identité du transporteur effectif est connue et au plus tard lors de la conclusion du contrat de transport aérien. Pour les contrats conclus par téléphone, le consommateur reçoit un document écrit ou électronique confirmant cette information » ;
- que la cessibilité prévue au seul profit de la société A... concerne non seulement le transport mais aussi toute autre prestation ou « services aériens du transporteur » alors que le consommateur peut aussi avoir conclu en considération des prestations spécifiques de la compagnie A... ;
- que la circonstance que le nom du transporteur figure lors de la phase de réservation et sur le billet électronique ne garantit pas que le transporteur sera effectivement la compagnie A... en raison de la clause critiquée et que la circonstance que le nom du transporteur effectif figure sur la carte d'embarquement ne prouve pas que ce transporteur soit précisément celui qui avait été désigné lors de la réservation.

Le Tribunal :

Le nom du transporteur aérien effectif figure, lors de la phase de réservation, sur la page du site Internet d'A... et ce nom est également mentionné sur le billet électronique : le consommateur en est donc informé avant la conclusion du contrat. Il est donc satisfait à l'obligation prévue par l'article 11- 1 du Règlement (CE) n°2111/2005 du Parlement européen et du Conseil du 14 décembre 2005.

Ce même article 11 prévoit, en son paragraphe 2, dans le cas où l'identité du transporteur effectif n'est pas encore connue lors de la réservation, une information du voyageur dès que cette identité est connue, et, en son paragraphe 3, dans le cas d'un changement de transporteur après la réservation, que le contractant du transport aérien prend immédiatement toutes les mesures appropriées pour que le passager soit informé de ce changement dans les meilleurs délais, et ce quelle qu'en soit la raison. Il est ajouté que, en tout état de cause, les passagers sont informés au moment de l'enregistrement, ou au moment de l'embarquement lorsque la correspondance s'effectue sans enregistrement.

L'article 12 du règlement susvisé prévoit que ledit règlement n'affecte pas le droit au remboursement ou au ré acheminement prévu dans le règlement (CE) n° 261/2004 et que, dans les cas où ce dernier ne s'applique pas, le contractant du transport aérien partie au contrat de transport offre au passager le droit au remboursement ou au ré acheminement prévu à l'article 8 du règlement (CE) n°261/2004, pour autant que, lorsque le vol n'a pas été annulé, il ait choisi de ne pas prendre ce vol, lorsque :

a) le transporteur aérien effectif notifié au passager a été inscrit sur la liste communautaire et fait l'objet d'une interdiction d'exploitation qui a conduit à l'annulation du vol concerné ou qui aurait conduit à cette annulation si le vol concerné avait été assuré dans la Communauté,

ou

b) le transporteur aérien effectif notifié au passager a été remplacé par un autre transporteur aérien effectif qui a été inscrit sur la liste communautaire et fait l'objet d'une interdiction d'exploitation qui a conduit à l'annulation du vol concerné ou qui aurait conduit à cette annulation si le vol concerné avait été assuré dans la Communauté.

Ce partage de code est donc licite. L'obligation porte sur l'information. Cette obligation du transporteur aérien est bien précisée dans les conditions générales de vente applicables au contrat de transport. Et, si le passager doit voyager avec un autre transporteur aérien que celui désigné au moment de sa réservation, les conditions générales de transport d'Air France demeurent applicables.

En outre, sur le site Internet d'A... ... à la rubrique Informations Légales, dans la Notice Européenne, au chapitre Responsabilité Respective du Transporteur avec lequel un contrat a été conclu et du Transporteur Effectif, si le transporteur aérien effectuant le vol n'est pas le même que celui avec lequel un contrat a été conclu, il est précisé que le passager a le droit d'adresser une plainte ou une réclamation à l'un ou à l'autre.

Il n'est donc pas démontré par la demanderesse que les clauses litigieuses engendrent une diminution des droits du passager ; elles seront déclarées licites et non abusives.

* * *

Article II-Domaine d'application, 4. Prédominance de la loi (ancienne version) / Article II- 2.4 Prédominance de la loi (nouvelle version)

Clause en vigueur à la date de l'assignation

« 4 Prédominance de la loi

Ces Conditions Générales de Transport sont applicables dans la mesure où elles ne sont pas contraires au droit en vigueur ou à des tarifs déposés, auxquels cas, ce droit ou ces tarifs prévaudraient. L'invalidation éventuelle d'une ou de plusieurs dispositions de ces Conditions Générales de Transport sera sans effet sur la validité des autres dispositions.»

Clause en vigueur à compter du 23 mars 2012

« 2.4. Prédominance de la loi

Ces Conditions Générales de Transport sont applicables dans la mesure où elles ne sont pas contraires au droit en vigueur et aux règles d'ordre public, auquel cas, ce droit ou règles prévaudraient. L'invalidation éventuelle d'une ou de plusieurs dispositions de ces Conditions Générales de Transport sera sans effet sur la validité des autres dispositions sauf si le Contrat de Transport ne pouvait subsister sans cette disposition déclarée nulle et sans effet et qui serait déterminante et essentielle à l'existence du dit Contrat ».

l'U... incrimine les stipulations soulignées au visa de l'article R. 132-1 1° du code de la consommation qui présume abusives de manière irréfragable les clauses ayant pour objet ou pour effet de «constater l'adhésion du non-professionnel ou du consommateur à des clauses qui ne

figurent pas dans l'écrit qu'il accepte ou qui sont reprises dans un autre document auquel il n'est pas fait expressément référence lors de la conclusion du contrat et dont il n'a pas eu connaissance avant sa conclusion ».

Elle soutient :

-que l'ancienne version de cette clause était critiquable non seulement parce qu'elle réservait au transporteur la possibilité d'opposer des tarifs autres que ceux en vigueur au moment de la conclusion du contrat, mais aussi en raison de son imprécision et de son obscurité, dès lors qu'elle se référait à «des tarifs déposés» qui n'étaient pas précisés et dont la localisation n'était pas indiquée alors que le client doit connaître d'emblée le prix qu'il aura réellement à débourser, et non pas un prix qui ne serait pas significatif parce qu'étant exprimé hors-taxes ou incomplet dans ces éléments ;

-que ces stipulations sont contraires à l'article 23 du Règlement 1008/2008 entré en vigueur le 31 octobre 2008 qui impose au transporteur d'indiquer un prix définitif incluant l'ensemble des taxes, des redevances, des suppléments et des droits applicables inévitables et prévisibles à la date de publication;

-que cette clause, y compris dans sa nouvelle rédaction, est aussi critiquable au regard de l'article R 132-1 3° du même code qui présume abusives, de manière irréfragable, les clauses ayant pour objet ou pour effet de «réserver au professionnel le droit de modifier unilatéralement les clauses du contrat relatives à sa durée, aux caractéristiques ou au prix du bien à livrer ou du service à rendre» ;

-que cette clause, y compris dans sa nouvelle version, est en contradiction avec la clause III.1 (a) qui indique que le billet atteste du contenu du contrat de transport.

Elle soutient en outre qu'en indiquant dans l'ancienne version que l'invalidation éventuelle d'une ou de plusieurs dispositions des conditions générales sera sans effet sur la validité des autres dispositions, cette stipulation supprime la faculté réservée au juge par l'article L.132-1 du code de la consommation de vérifier si le contrat peut subsister malgré les clauses abusives, que les droits du consommateur sont ainsi restreints et qu'il est créé un déséquilibre significatif entre les droits et obligations respectifs des parties, motif pour lequel le Tribunal de commerce de Namur dans une décision en date du 10 mars 2010 a déclaré abusive une clause similaire.

La demanderesse oppose encore à la société A... que :

- si certains consommateurs réservent près de 10 mois à l'avance, c'est précisément en considération d'un prix bas attractif censé ne pas évoluer à la hausse,

- qu'en application de l'article L. 113-3 du code de la consommation et de son arrêté d'application du 3 décembre 1987, le prix indiqué doit être «la somme totale toute taxe comprises qui devra être effectivement payée par le consommateur» (cf. article 1 de l'arrêté du 3 décembre 1987), ce qui implique que le montant indiqué sur le billet correspond au prix total toutes taxes incluses, et que la faculté que s'octroie la compagnie aérienne de modifier le prix rend la clause illicite au regard de ces dispositions,

- que l'argument, selon lequel le ministre des transports pourrait imposer des obligations de service public à certains transporteurs, ne fait pas échec à l'obligation du transporteur de respecter les tarifs affichés lors de l'achat du billet de transport puisqu'il ne s'agit pas d'une charge mais d'un bénéfice économique,

- que, dès lors que les transporteurs sont, comme l'affirme la société A... tenus de déposer leurs tarifs, ils sont en mesure d'en connaître l'étendue exacte à l'avance et donc d'en informer le consommateur au moment de l'achat du billet, aucune stipulation contractuelle ne pouvant les affranchir de leur obligation légale d'information,

- que cette clause, dans son ancienne version toujours applicable aux consommateurs ayant réservé leurs billets avant le 23 mars 2012, est abusive dès lors qu'elle autorise le transporteur à augmenter le prix sans même donner au consommateur le droit de rompre le contrat si le prix final est trop élevé, et que le transporteur peut percevoir du consommateur, sans aucune formalité, un éventuel complément de prix à payer entre la date d'émission du billet et la date d'utilisation de celui-ci, alors que le consommateur ne se voit pas rembourser automatiquement si le prix final est inférieur à celui acquitté au moment de sa réservation, ce qui institue un déséquilibre significatif entre les droits et obligations des parties.

La société A... réplique à la demanderesse que, lorsque le consommateur achète un billet de transport, le montant total TTC est indiqué, lequel comprend des taxes et redevances applicables en matière aérienne, fixées par le législateur et autres intervenants dans la chaîne du transport (aéroports...), et que celui-ci bénéficie donc d'une information complète relative au prix total du billet, conformément aux dispositions du Règlement (CE) n° 1008/2008 ;

La compagnie d'aviation ajoute que, en application de l'article R. 330-7 du Code de l'aviation civile, le ministre chargé de l'aviation civile peut décider, sur proposition de collectivités territoriales ou d'autres personnes publiques intéressées et sous réserve des compétences spécifiques attribuées à certaines d'entre elles, d'imposer des obligations de service public sur des services aériens réguliers, et que les transporteurs aériens doivent déposer leurs tarifs auprès du Ministre des transports (cf. article R. 330-10 2ème alinéa).

Elle soutient que la clause litigieuse a pour seul objet d'indiquer au consommateur que si les conditions générales de transport étaient contraires au droit en vigueur ou à des tarifs déposés, le droit en vigueur ou les tarifs déposés doivent prévaloir (pièce 22), ce qui vise à le protéger et n'a pas pour effet de lui imposer un éventuel supplément de prix.

Elle affirme que, pour les mêmes raisons exposées précédemment, le nouvel article II 2.4. n'est nullement abusif ou illicite.

Le Tribunal :

Lorsque le consommateur achète un billet de transport, le montant total TTC est indiqué, lequel comprend le tarif ainsi que les taxes et redevances dont le détail est présenté. Le consommateur bénéficie donc d'une information complète relative au prix total du billet, conformément aux dispositions du Règlement (CE) n° 1008/2008.

La clause litigieuse, tant dans son ancienne version que dans sa version actuelle, n'a pour seul objet que de signifier au consommateur que les conditions générales de transport, qui lui sont opposables dans le cadre de ce contrat d'adhésion, ne peuvent être contraires au droit en vigueur ou à des tarifs déposés. Il s'agit d'un simple rappel de la hiérarchie des règles.

La référence aux tarifs déposés découle de ce que l'article R 330-10 du code de l'aviation civile prévoit que les transporteurs aériens titulaires d'une licence d'exploitation délivrée par la France, un autre Etat membre de la Communauté européenne ou un Etat partie à l'accord sur l'Espace économique européen ou à tout autre accord ayant la même portée en matière de transport aérien, déposent auprès du ministre chargé de l'aviation civile les tarifs de passagers qu'ils proposent directement au public relatifs à des services aériens intracommunautaires ou à destination ou en provenance d'un Etat partie à l'un des accords susmentionnés, y compris leurs conditions d'application, un jour au moins avant leur entrée en vigueur sauf s'il s'agit d'un alignement sur un tarif existant, auquel cas seule une notification préalable est requise, et que, dans tous les autres cas, les tarifs de passagers et leurs conditions d'application doivent recueillir l'homologation préalable du ministre chargé de l'aviation civile, celle-ci étant réputée acquise si le ministre n'a pas fait connaître son opposition dans un délai de quinze jours après l'envoi des tarifs.

Dans ses deux rédactions successives, la première phrase de la clause susvisée n'encourt donc pas la critique.

Sur les conséquences d'une invalidation éventuelle d'une ou de plusieurs dispositions des conditions Générales de Transport :

Le contrat de transport reste applicable dans toutes ses dispositions autres que celles jugées abusives s'il peut subsister sans lesdites clauses. La clause litigieuse dans sa version antérieure au 23 mars 2012 est donc abusive en ce qu'elle paraît exclure tout pouvoir d'appréciation du juge sur le maintien du contrat. Par contre, la nouvelle version n'encourt aucune critique.

* * *

Article III- Billets 1. Dispositions générales (b) (ancienne version) /Article III- Billets 3.1. Dispositions générales (b) (nouvelle version)

Clause antérieure à l'assignation

« Article III – Billets

1. Dispositions générales

(b) La prestation de transport n'est fournie qu'au passager désigné sur le billet. Le Transporteur se réserve le droit de procéder à la vérification documentaire de l'identité de ses passagers. »

Clause en vigueur à compter du 23 mars 2012

Article III - Billets

3.1. Dispositions générales

(b) La prestation de Transport n'est fournie qu'au(x) Passager(s) désigné(s) sur le Billet. Le Transporteur se réserve le droit de procéder à la vérification documentaire de l'identité de ces Passagers. Le Passager devra ainsi pouvoir justifier auprès du Transporteur, à tout moment de son voyage, de son identité ainsi que de ceux dont il a la responsabilité ».

l'U... incrimine ces stipulations au visa de l'article R 132-2 5° du code de la consommation. La demanderesse soutient que ces stipulations créent un déséquilibre entre les droits et les obligations des parties au contrat en raison de l'absence de réciprocité qu'elle instaure, la compagnie ayant, en application du « Partage de Codes » prévu à la clause II 3, la latitude de céder le contrat à un autre transporteur, alors que cette même faculté de cession du contrat n'est pas offerte au consommateur.

A la société A... qui lui oppose que, pour des raisons de sûreté, le nom du passager doit être connu avant le transport aérien, que le code de l'aviation civile lui impose d'embarquer uniquement les personnes autorisées à débarquer au point de destination, et que, par exemple, le voyageur à destination des Etats-Unis ou de l'Australie doit avoir obtenu préalablement une autorisation nominative, l'U... réplique :

- que la circonstance que le passager doive être connu du transporteur aérien ne constitue pas un obstacle à la cessibilité du billet, la compagnie aérienne étant libre de fixer un délai de prévenance au voyageur désireux de céder son billet et pouvant émettre un nouveau billet portant l'identité du voyageur à transporter au final ;

- que le délai de prévenance qui serait exigé du voyageur désireux de céder son billet permettrait ainsi à la compagnie aérienne de s'assurer que le voyageur est autorisé à débarquer au point destination ;
- que le « nouveau » voyageur peut parfaitement être en règle au regard des autorisations administratives requises par le pays de destination, d'autant que la compagnie indique sur son site la nécessité de cette autorisation nominative pour les vols à destination des Etats-Unis et le processus pour se procurer un tel document.

A ces griefs, la société A... oppose que l'inaccessibilité du billet répond à des exigences de sûreté, dont certaines sont fixées par des Etats étrangers, qui veulent connaître et vérifier l'identité du passager avant le voyage aérien (par exemple les Etats-Unis ou l'Australie), que, le Code de l'aviation civile, repris par le Code des transports, pour tout voyage international, impose à A... sous peine d'amende, d'embarquer uniquement les personnes autorisées à débarquer au point de destination, et que certains consommateurs bénéficient de tarifs avantageux (tarifs enfant, senior, etc.), de sorte que le tarif appliqué à la vente est attaché à la qualité même du voyageur.

La compagnie souligne que l'inaccessibilité est le principe mais que ce principe peut être assorti d'exceptions, faisant valoir que l'article III, 1. c précise ... "si une autre personne que celle qui doit voyager se présente avec un Billet à des fins de transport ou de remboursement, le Transporteur n'assumera aucune responsabilité, si en toute bonne foi, celui-ci transporte ou rembourse la personne qui présente le Billet". Elle ajoute que l'inaccessibilité du titre de transport est une pratique appliquée par la SNCF, entreprise publique, depuis l'instauration du « e-billet » (pièce n°35).

Elle affirme que l'article III 3.1. (b) des nouvelles Conditions Générales de Transport n'est pas plus abusif ou illicite.

Le Tribunal :

La compagnie aérienne est fondée à soutenir que l'inaccessibilité du billet répond à des exigences de sûreté, certains Etats voulant connaître et vérifier l'identité du passager avant le voyage aérien (par exemple les Etats-Unis par le système ESTA, ou l'Australie) et à rappeler que le Code de l'aviation civile, repris par le Code des transports, pour tout voyage international, ne permet au transporteur aérien de n'embarquer que les personnes autorisées à débarquer au point de destination. En outre certains tarifs sont attachés à la personne même du consommateur (tarif enfant, tarif senior...).

Les clauses incriminées ne sont pas abusives.

* * *

Article III- Billets 1. Dispositions générales (e) (h) (ancienne version) / Article III- Billets 3.1. Dispositions générales (g) (h) et 3.3. Force Majeure invoqué par le passager (nouvelle version)

Clause en vigueur à la date de l'assignation

« Article III - Billets

1. Dispositions générales

« (e) Si le passager possède un billet tel que décrit au paragraphe (d) ci-dessus [il s'agit de certains billets vendus à tarifs réduits, partiellement ou totalement non remboursables], qu'il n'a pas utilisé et qu'il est dans l'impossibilité de voyager pour des raisons de force majeure, telle que définie à l'article I, le transporteur créditera au passager le montant de son billet non remboursable, pour un

voyage ultérieur et sous réserve de frais administratifs raisonnables, à condition que le passager prévienne le transporteur dès que possible avant la date du vol et qu'il fournisse les preuves de ce cas de force majeure.»

« (h) En cas de perte ou de détérioration de tout ou partie du billet ou de défaut de présentation d'un billet contenant le coupon passager et tous les coupons de vol non utilisés, le transporteur remplacera, sur demande du passager, tout ou partie de ce billet. Ce remplacement s'effectuera par émission d'un nouveau billet à condition que le transporteur dispose, au moment de la demande, de la preuve qu'un billet valide a été émis pour le(s) vol(s) en question et que le passager fournisse par écrit son accord d'indemniser le transporteur, en cas d'utilisation frauduleuse du billet et à concurrence de son prix, de tous frais et dépenses encourus du fait de cette utilisation frauduleuse. Aucun remboursement ne sera réclamé si ces frais et dépenses ont été causés par le fait du transporteur. Enfin, le transporteur émetteur du billet pourra facturer au passager des frais administratifs raisonnables pour ré émettre son billet, à moins que la perte ou la détérioration ne provienne de son fait ou de celui de son agent. »

Clause en vigueur à compter du 23 mars 2012

« III – BILLETS

3.1. Dispositions générales

(g) En cas de perte ou de détérioration de tout ou partie du Billet ou de défaut de présentation d'un Billet contenant le Coupon Passager et tous les Coupons de Vol non utilisés, le Transporteur remplacera, sur demande du Passager, tout ou partie de ce Billet. Ce remplacement s'effectuera par émission d'un nouveau Billet à condition que le Transporteur dispose, au moment de la demande, de la preuve qu'un Billet valide a été émis pour le(s) vol(s) concerné(s).

Le Transporteur ré-émetteur du nouveau Billet facturera au Passager des Frais de Services pour ré-émettre son Billet, à moins que la perte ou la détérioration ne provienne du fait du Transporteur ou de son Agent Accrédité.

Si la preuve mentionnée ci-dessus n'est pas rapportée par le Passager, le Transporteur ré-émetteur du Billet pourra faire payer au Passager le Tarif TTC du Billet de remplacement. Il sera procédé au remboursement de ce paiement lorsque le Transporteur aura la preuve que le Billet perdu, ou détérioré n'a pas été utilisé pendant sa période de validité ou, si le Passager remet au Transporteur, au cours de cette même période de validité, le Billet qu'il aurait retrouvé.».

3.3. Force Majeure invoquée par le Passager

Si le Passager possède un Billet tel que décrit à l'article 3.1 (d) ci-dessus, qu'il n'a pas utilisé ou qu'il a utilisé partiellement, et qu'il est dans l'impossibilité de voyager pour une raison de Force Majeure, telle que définie à l'article 1, le Transporteur accordera au Passager un avoir correspondant au Tarif TTC de son Billet non remboursable et/ou non modifiable, valable un an, utilisable pour un voyage ultérieur sur les vols du Transporteur et sous réserve des Frais de Services applicables, à condition que le Passager prévienne le Transporteur, le plus tôt possible, et qu'il fournisse les preuves de ce cas de Force Majeure ».

l'U... incrimine les clauses tirées de l'article III 1 (e) (h) des conditions générales de transport en visant l'article R 132-1 4° du code de la consommation qui présume abusives, de manière irréfragable, les clauses ayant pour objet ou pour effet d'accorder au seul professionnel le droit de déterminer si la chose livrée ou les services fournis sont conformes ou non aux stipulations du contrat ou lui conférer le droit exclusif d'interpréter une quelconque clause du contrat ».

La demanderesse soutient que ces clauses présentent un caractère abusif en raison de leur imprécision, faisant grief à la compagnie d'aviation de ne pas préciser au consommateur les frais administratifs raisonnables qui pourront être appliqués en cas d'impossibilité pour le passager de voyager pour cause de force majeure (e) ou pour ré émission d'un billet en cas de perte ou de détérioration (h).

Elle souligne que :

- les frais administratifs ou Frais de Service applicables, auxquels il est fait référence, ne sont pas précisés dans le contrat de sorte que le voyageur est amené à adhérer à des conditions contractuelles qu'il ignore, la clause incriminée correspondant donc à celles visées dans les dispositions de l'article R. 132-1 1° du Code de la Consommation (le consommateur ne sait pas si les frais administratifs visés dans la clause précitée sont ceux applicables au moment de toute réservation originelle ou s'il s'agit d'autres frais administratifs applicables spécifiquement dans l'hypothèse d'un changement de billet s'il se trouve dans l'impossibilité d'utiliser son premier titre de transport ; il n'est pas informé de l'étendue des frais administratifs applicables en cas de non utilisation du billet pour cause de force majeure puisque la société A... écrit elle-même "En revanche, A... ne peut pas fixer un tarif unique dans ses conditions générales de transport, dès lors que de nouveau, le montant des frais administratifs varient d'une part, et qu'il varie en fonction de divers critères d'autre part") ;
- le caractère raisonnable de ces frais administratifs peut être librement déterminé par la seule compagnie aérienne,
- en imposant au consommateur de prévenir le transport de la perte ou de la détérioration de son billet « le plus tôt possible » sans fixer un quelconque délai, la clause incriminée permet à la compagnie aérienne d'opposer au consommateur tout délai de forclusion pour faire échec à sa demande d'avoir pour un billet en vue d'un voyage ultérieur.

A ces griefs, la société A... oppose que :

- que, dans les situations prévues ci-dessus, le passager a préalablement acquis un titre de transport, soit directement auprès d'Air France, soit auprès d'une agence de voyages, qu'étant en possession d'un billet, il a nécessairement payé son titre de transport et que, de facto, il a nécessairement eu connaissance des frais administratifs (ou frais de service) appliqués par le vendeur, dont le montant varie en fonction du nombre de vols, de la destination,
- que, si le passager, pour cause de force majeure, ne peut plus voyager à la date initialement prévue et opte pour un transport à une autre date, la compagnie prévient le consommateur qu'elle pourra appliquer des frais administratifs raisonnables, tout comme dans l'hypothèse d'une nouvelle émission de billet en cas de perte ou de détérioration, et que ces frais administratifs sont qualifiés de raisonnables dans le sens où ils pourront être soit inférieurs, soit égaux à ceux préalablement appliqués lors de la vente du billet initial et connus du consommateur,
- qu'Air France ne peut pas fixer un tarif unique dans ses conditions générales de transport, dès lors que, de nouveau, le montant des frais administratifs varient en fonction de divers critères,
- que, s'agissant des billets vendus par la compagnie elle-même, les frais appliqués figurent sur son site Internet, de sorte que le consommateur dispose de toutes les informations nécessaires pour être en mesure de s'assurer qu'en cas de ré émission ou de modifications d'un billet, A... appliquera bien des frais administratifs raisonnables (pièces 25, 28) ;

La compagnie précise que les articles III.1. (e) et (h) ont été modifiés dans les nouvelles Conditions Générales de Transport, l'article III.1.h étant devenu l'article III 3.1(g).

Elle soutient que, pour les mêmes motifs, ce nouvel article n'est ni abusif ni illicite.

Rappelant les termes du nouvel article III 3.3., elle souligne que l'article 3.1. (d) informe le passager que "Certains Billets, vendus à des tarifs spécifiques, sont partiellement ou totalement non modifiables et/ou non remboursables. Il appartient au Passager, lors de la Réervation, de veiller aux conditions applicables à l'utilisation de son Billet et, le cas échéant, de contracter les assurances appropriées pour couvrir les hypothèses dans lesquelles il aurait à annuler son voyage."

Elle conclut qu'il incombe au passager, dès qu'un cas de force majeure se présente, d'informer le transporteur le plus tôt possible et de rapporter la preuve de l'événement, qu'il est parfaitement possible d'envisager qu'un avoir sera accordé dans les conditions indiquées et que rien ne justifie que ce nouvel article III. 3.3. soit déclaré abusif ou illicite.

Le Tribunal :

En application des articles R 132-1 1° et R 132-1 4° du code de la consommation, l'article III 1. en ses paragraphes (e) et (h) des conditions générales anciennes sera déclaré abusif en ce qu'il est fait référence à des « frais administratifs raisonnables », cette formulation laissant à la compagnie aérienne le pouvoir de les déterminer librement sans que le consommateur ait eu connaissance de règles de principe permettant leur détermination.

Il en est de même des dispositions des nouveaux articles III 3.1. (g) et 3.3 en ce qu'il est fait référence à la facturation de « Frais de services » pour la ré émission d'un billet sans autre précision,

Par contre, ni l'article III 1.e de l'ancienne version ni le nouvel article 3.3., ne sont abusifs en ce qu'ils stipulent que le passager empêché doit en avertir le transporteur « dès que possible » ou « le plus tôt possible », s'agissant d'un empêchement pour une cause de force majeure susceptible de se manifester jusqu'au moment du départ.

* * *

Article III- Billets 2. Durée de validité (c) (ancienne version) / Article III- Billets 3.2. Durée de validité (c) (nouvelle version)

Clause en vigueur à la date de l'assignation

« Article III - Billets

2. Durée de validité

(c) Lorsque, après avoir commencé son voyage, le passager se trouve empêché, pour des raisons de santé, de le poursuivre durant la période de validité du billet, le transporteur pourra proroger la validité du billet sur remise d'un certificat médical approprié, jusqu'à la date où le passager sera en mesure de voyager à nouveau ou jusqu'à la date du premier vol disponible. Cette prorogation ne débute qu'au point où le voyage a été interrompu et vaut pour un transport dans la classe du tarif payé. Lorsque les coupons de vol non encore utilisés, comportent un ou plusieurs arrêts volontaires, la validité du billet pourra être prorogée de trois mois au plus, à compter de la date portée sur le certificat médical remis. De même, le transporteur prorogera la validité des billets des membres de la famille proche accompagnant le passager. »

Clause en vigueur à compter du 23 mars 2012

« Article III – Billets

3.2 Durée de validité

(c) Lorsque, après avoir commencé son voyage, le Passager se trouve empêché, pour des raisons de santé, de le poursuivre durant la période de validité du Billet, le Transporteur pourra proroger la validité du Billet jusqu'à la date où le Passager sera en mesure de voyager à nouveau ou jusqu'à la date du premier vol disponible, sous réserve que le Passager remette un certificat médical prouvant les raisons de santé l'ayant empêché de continuer son voyage et que ces raisons de santé n'aient pas été connues lors de la Réservation. La prorogation visée ci-dessus ne débutera qu'au point où le

voyage a été interrompu et vaudra pour un transport dans la classe du Tarif initialement payé.
Lorsque les Coupons de Vol non encore utilisés comportent un ou plusieurs arrêts volontaires, la
validité du Billet pourra être prorogée de trois mois au plus, à compter de la date portée sur le
certificat médical remis. De même, A... pourra proroger, sur demande, la validité des Billets des membres de la famille proche accompagnant le Passager, sous réserve du respect des conditions de preuve définies ci-dessus”.

l'U... incrimine l'article III 2. (c) et III 3.2 (c) des conditions générales de transport, ancienne et nouvelle version, au visa de l'article R 132- 1 5° du code de la consommation qui présume abusives les clauses ayant pour objet ou pour effet « de contraindre le non-professionnel ou le consommateur à exécuter ses obligations alors que, réciproquement, le professionnel n'exécuterait pas ses obligations de délivrance ou de garantie d'un bien ou son obligation de fourniture d'un service».

La demanderesse soutient :

- que dans sa version incluse dans les conditions générales de transport antérieures au 23 mars 2012, cette clause, combinée à celle figurant à l'article X.1 (e), interdit tout remboursement de la fraction du prix correspondant à la prestation de transport non exécutée en raison de l'état de santé du voyageur ou de son décès,
- que, quelle que soit la version des conditions générales de transport, le consommateur, qui ne peut toujours pas voyager au bout de trois mois en raison de son état de santé, est privé de son droit de solliciter la résiliation du contrat et la restitution du prix correspondant à la part non exécutée, ce qui lui met à charge une indemnité disproportionnée et restreint ses droits légaux,
- que, de plus, cette clause crée un déséquilibre au détriment du consommateur, dès lors qu'en cas de force majeure, le professionnel, lui, peut annuler son vol sans avoir à indemniser ses clients.

Elle souligne que les clauses litigieuses ne comportent pas la mention d'un possible remboursement, contrairement à ce que soutient la défenderesse dans ses écritures.

A ces griefs, la société A... oppose :

- que, si le passager ne peut pas poursuivre son voyage pour raisons de santé, il lui est proposé de proroger la durée de validité de son billet pour lui et sa famille qui l'accompagne et que sa seule obligation est de rapporter la preuve que son état de santé l'empêche de poursuivre son voyage aérien,
 - et que, s'il ne peut pas poursuivre son transport aérien et qu'il refuse la proposition de prorogation qui lui est faite, il pourra obtenir le remboursement de la partie de son voyage non effectuée.
- La défenderesse affirme que le nouvel article III. 3.2 (c) n'est pas plus abusif ou illicite.

Le Tribunal :

C'est par erreur qu'AA. A... affirme que le voyageur, qui refuserait la prorogation de la validité de son billet, pourrait obtenir le remboursement de la partie de son voyage non effectuée. En effet, l'article X- Remboursements 1. Généralités (e) de l'ancienne version l'exclut précisément et l'article XIV- Remboursements de la nouvelle version est muet sur le sujet.

Mais aucun texte ne consacre le droit que détiendrait le consommateur d'obtenir le remboursement de son billet s'il n'est pas en mesure de prendre son vol pour un motif légitime ou même de force majeure. Le mécanisme de la force majeure, qui permet au débiteur d'une obligation d'être exonéré de sa responsabilité en cas d'inexécution ou de mauvaise exécution, ou de retard, ne trouve pas à s'appliquer au cas litigieux : le transporteur ne refuse pas l'embarquement du passager, c'est ce dernier qui ne se présente pas pour le transport. Il en va a fortiori d'un motif dit légitime. Seule la souscription d'une assurance est de nature à pallier le risque encouru par le consommateur.

Les dispositions litigieuses, tant dans l'ancienne que dans la nouvelle version, n'encourent donc pas la critique au regard de l'article R 132-1 5° du code de la consommation.

* * *

Article III- Billets 3. Ordre d'utilisation des Coupons (a) (b) (ancienne version)/ Article III- Billets 3.4. Ordre d'utilisation des Coupons de Vol (a) (b) (c) (d) (nouvelle version)

Clause en vigueur à la date de l'assignation

« Article III - Billets

3. Ordre d'utilisation des coupons

(a) Un billet n'est valable que pour le transport indiqué sur celui-ci, du point de départ au point de destination, via toute escale intermédiaire prévue lors de l'achat du billet.

Le tarif que le passager a payé correspond au parcours indiqué sur le billet et fait partie intégrante du contrat de transport passé entre le transporteur et le passager. Le billet ne sera pas accepté et perdra toute validité si les coupons n'ont pas été utilisés dans leur ordre d'émission.

(b) Le changement du point de départ ou de destination du voyage par le passager (par exemple, si celui-ci n'utilise pas le premier coupon), peut avoir pour résultat de modifier le tarif. De nombreux tarifs ne sont valables qu'aux dates et que pour les vols indiqués sur le billet. Ils peuvent, le cas échéant, être modifiés, sous réserve du paiement d'un complément tarifaire. »

Clause en vigueur au 23 mars 2012

« Article III- Billets

3.4. Ordre d'utilisation des Coupons de Vols

(a) Le Tarif appliqué à la date d'émission du Billet n'est valable que pour un Billet utilisé intégralement et dans l'ordre séquentiel des Coupons de Vol, pour le voyage et aux dates indiqués. Toute utilisation non conforme pourra entraîner le paiement d'un complément tarifaire dans les conditions définies ci-dessous.

(b) Le Tarif TTC fixé en fonction des données, dates de vols et parcours mentionnés sur le Billet correspond à un point de départ et à un point de destination, via toute Escale intermédiaire prévue lors de l'achat du Billet et fait partie intégrante du Contrat de Transport.

c) Le changement du point de départ ou de destination du voyage par le Passager (par exemple, si celui-ci n'utilise pas le premier Coupon ou s'il n'utilise pas l'intégralité des Coupons ou en cas de non utilisation des Coupons dans leur ordre d'émission), peut avoir pour résultat de modifier le Tarif TTC payé initialement par le Passager. En effet, de nombreux Tarifs ne sont valables qu'aux dates et que pour les vols indiqués sur le Billet. En cas de changement tel que susvisé, le Passager pourra être amené à payer [ou à se faire rembourser, selon le cas] un complément tarifaire correspondant à la différence entre le Tarif TTC initialement payé et le Tarif TTC qu'il aurait dû payer au moment de l'émission du Billet correspondant au voyage effectivement réalisé par le Passager.

En cas de changement, des Frais de Services seront, le cas échéant, appliqués.

(d) Si le Passager n'utilise pas intégralement ses Coupons de Vol et qu'il interrompt prématurément son voyage, le Passager pourra être amené à payer un montant forfaitaire, indiqué par le Transporteur au moment de la Réservation, et ce, afin de pouvoir récupérer ses Bagages Enregistrés ».

l'U... soutient que cette clause fait de l'ordre d'utilisation des coupons une obligation essentielle que le passager doit respecter à peine de sanctions lourdes alors que, ayant payé le prix et n'ayant commis aucune faute, il reste libre d'utiliser son achat comme il l'entend, et qu'elle entre dans celles prévues à l'article R. 132-1 3° du code de la consommation, qui présume abusives, de manière irréfragable, les clauses ayant pour objet ou pour effet de «réserver au professionnel le droit de modifier unilatéralement les clauses du contrat relatives à sa durée, aux caractéristiques ou au prix du bien à livrer ou du service à rendre».

Elle fait référence à la décision du Tribunal de commerce de Vienne du 1^{er} mars 2010 et à celle de la Cour Fédérale de Justice de Francfort du 29 avril 2010, qui ont jugé abusives des clauses identiques estimant que le défaut de remboursement du coupon non utilisé par le voyageur constitue une contrepartie économiquement injustifiée au profit du transporteur aérien.

Surabondamment, elle soutient que cette clause provoque un déséquilibre significatif entre les parties à raison de la sanction disproportionnée prévue en cas d'utilisation des coupons dans un ordre différent de celui de l'émission.

Elle ajoute que cette clause est, de plus, particulièrement ambiguë puisqu'elle vise à titre de sanction à la fois la perte de validité du billet et le maintien de celui-ci moyennant paiement par le voyageur de pénalités.

Dans ses dernières conclusions récapitulatives n° 3, la société A... n'a pas répliqué à ces moyens.

Le Tribunal :

Dans leur ancienne version, les clauses litigieuses sont contradictoires en ce qu'elles prévoient, en cas de non respect de l'ordre des coupons de vol, tout à la fois, la perte de validité du billet (a), et la modification du tarif avec application d'un complément tarifaire (b).

Cette contradiction conduit à considérer que les paragraphes (a) et (b) du point 3 intitulé Ordre d'utilisation des Coupons de l'article III- Billets, sont abusifs au regard des dispositions de l'article R 132-1 4° du code de la consommation, le transporteur se réservant la possibilité de choisir l'une ou l'autre de ces sanctions, sans que le consommateur ne soit fixé par avance sur les conséquences du non respect de l'ordre des coupons de vol.

Dans la nouvelle version, cette contradiction a été éliminée. La sanction du non respect de l'ordre des coupons est précisée : ce n'est plus une perte de validité, simplement le tarif TTC du billet pourra être modifié.

Ces clauses, telles que réécrites, ne seront pas jugées abusives ; aucun déséquilibre significatif entre les droits et obligations respectifs des parties n'est démontré, les clauses incriminées ne faisant que confirmer au voyageur son obligation de respecter un contrat de transport dont les contreparties respectives ont été pesées, une politique tarifaire particulière s'appliquant sous condition de l'utilisation dans un certain ordre des coupons de vol.

* * *

Article IV- Tarifs, frais, taxes et redevances 2. Frais, taxes et redevances/ Article IV- Tarifs, frais, taxes et redevances 4.2. Frais, taxes et redevances

Clause en vigueur à la date de l'assignation

« Article IV - Tarifs, frais, taxes et redevances

2. Frais, taxes et redevances

Tous frais, taxes ou redevances imposés par un gouvernement, par toute autre autorité ou par le gestionnaire d'un aéroport seront à la charge du passager. Lors de l'achat de son billet, le passager sera avisé de ces frais, taxes ou redevances, qui s'ajoutent aux tarifs et, dans la plupart des cas, apparaissent séparément sur le billet. Ces frais, taxes et redevances peuvent être créés ou augmentés après la date d'achat du billet. Dans un tel cas, le passager devra en acquitter le montant correspondant. Inversement, si des frais, taxes ou redevances, sont réduits ou supprimés, le Passager pourra être remboursé des montants réduits ou supprimés. »

Clause en vigueur à compter du 23 mars 2012

«Article IV - Tarifs, frais, taxes et redevances

4.2. Frais, taxes et redevances

Tous frais, taxes ou redevances imposés par un gouvernement, par toute autre autorité ou par le gestionnaire d'un aéroport seront à la charge du Passager. Lors de la Réservation de son Billet, le Passager sera avisé de ces frais, taxes ou redevances, qui s'ajoutent au Tarif HT du Billet et, apparaissent séparément sur le Billet. Ces frais, taxes et redevances peuvent être créés ou augmentés par un gouvernement, par une autre autorité ou par le gestionnaire d'un aéroport après la date de Réservation du Billet.

Dans un tel cas, le Passager devra en acquitter le montant correspondant. Inversement, si des frais, taxes ou redevances, sont réduits ou supprimés, le Passager pourra être remboursé des montants réduits ou supprimés. En cas de renoncement du Passager à voyager sur un vol pour lequel il dispose d'une Réservation confirmée, ce Passager bénéficiera du remboursement de ces taxes, redevances aéroportuaires et autres frais susvisés dont l'exigibilité est liée à l'embarquement effectif du Passager conformément à la réglementation applicable ».

l'U... expose que cette clause est illicite comme contraire à l'article L 113-3 du code de la consommation et à son arrêté d'application du 3 décembre 1987, aux termes duquel le prix indiqué doit être « la somme totale toute taxe comprises qui devra être effectivement payé par le consommateur», ce qui suppose que le montant mentionné sur le billet corresponde au montant total toutes taxes incluses, ajoutant que, selon la circulaire du 19 juillet 1988, ces dispositions s'appliquent à tous types d'informations, y compris celles données à une personne déterminée, et doivent mettre le consommateur à l'abri de toute surprise quant au montant de la dépense totale.

La demanderesse ajoute qu'elle est aussi contraire à l'article 23 du Règlement 1008/2008 entré en vigueur le 31 octobre 2008 qui impose au transporteur d'indiquer un prix définitif incluant l'ensemble des taxes, des redevances, des suppléments et des droits applicables inévitables et prévisibles à la date de publication.

Se référant à l'article R 132- 1 5° du code de la consommation, elle affirme qu'elle institue un déséquilibre significatif entre les parties dès lors que le transporteur peut exiger du consommateur, sans aucune formalité, le complément de taxes à payer entre la date d'émission du billet et la date d'utilisation de celui-ci, alors que celui-ci ne se voit pas rembourser automatiquement si les taxes sont supprimées ou réduites, mais doit procéder à une démarche active de remboursement.

Elle soutient qu'elle est aussi abusive au sens de l'article R. 132-1 3° du code de la consommation dès lors qu'elle autorise le transporteur à augmenter le prix et à prélever le montant complémentaire à l'aide du moyen de paiement fourni par le consommateur, sans même lui donner le droit de rompre le contrat si le prix final est trop élevé.

A la société A... qui indique que les frais et charges qui sont fixés par les pouvoirs publics seraient toujours à la charge du passager, que celui-ci pourrait bénéficier d'un remboursement si les frais et charges venaient à diminuer, que, s'il ne souhaite pas s'acquitter du montant de la taxe, il est libre d'annuler son voyage, et que les taxes et redevances figurent sur tous les billets, l'U...

réplique :

- que, outre le fait que la défenderesse ne répond pas au moyen tiré de l'obligation de respecter les dispositions nationales et communautaires précitées, il y a lieu de constater que la faculté offerte au consommateur d'annuler son voyage n'est pas mentionnée dans la clause critiquée,
- que la circonstance que les taxes et redevances figurent sur tous les billets d'Air France n'empêche pas la compagnie de revoir ceux-ci à la hausse postérieurement à la conclusion du contrat en opposant au consommateur, précisément, la clause critiquée,
- que la nouvelle version de la clause est tout aussi abusive en ce qu'elle fait obligation au consommateur de payer des frais, taxes et redevances non mentionnés lors de l'achat alors que l'engagement de remboursement, par la compagnie, des frais réduits est conditionnel,
- que cette nouvelle version de la clause correspond donc bien, aussi, à l'hypothèse visée à l'article R 132-1 5° du code de la consommation.

A ces griefs, la société A... oppose :

-que les frais, taxes et redevances, fixés par les pouvoirs publics français et étrangers et les gestionnaires des aéroports français et étrangers, sont toujours à la charge du passager et que, parce qu'un billet peut être acheté plusieurs mois avant la date effective du transport et que les taxes et redevances peuvent être augmentées ou diminuées avec effet entre la date d'achat du billet et la date effective du voyage, le passager peut être tenu d'un paiement supplémentaire ou bénéficier d'une réduction tarifaire, laquelle s'appliquera s'il y a plus de quatre mois entre le contrat et la prestation de services ;

-que le rôle d'Air France est de percevoir, au nom et pour le compte de ces diverses autorités et entités, le montant de ses frais, taxes et redevances, lequel est intégralement reversé ; que si le passager ne souhaite pas s'acquitter du nouveau montant d'une taxe fixée par les pouvoirs publics, il est libre d'annuler son voyage et d'obtenir le remboursement de son billet ; que les taxes et redevances figurent sur tous les billets.

La compagnie d'aviation indique que l'article IV 4.2 des nouvelles Conditions Générales de Transport a été complété par les dispositions suivantes :

« 4.3. Frais d'Emission facturés par le Transporteur

Des Frais d'Emission pourront être facturés au Passager par le Transporteur en contrepartie de la prestation d'émission du Billet. Les Frais d'Emission sont d'un montant différent selon le type de voyage, le Tarif et le canal de distribution du Billet.

Ces Frais s'ajoutent au Tarif TTC. Les Frais d'Emission facturés, le cas échéant, par le Transporteur ne sont pas remboursables, excepté lorsqu'il s'agit d'une annulation du Billet due à une faute du Transporteur. Le Passager est informé avant la finalisation de sa Réservation, du montant des Frais d'Emission qui lui sont facturés par le Transporteur. Le montant des Frais d'Emission facturés par A... est consultable auprès de ses services et sur son Site Internet.

4.4 Monnaie de paiement

Les Tarifs HT, Taxes, Frais d'Emission et Frais de Services sont payables dans la monnaie du pays où le Billet a été acheté, à moins qu'une autre monnaie soit précisée, par le Transporteur ou son Agent Accrédité, au moment de l'achat du Billet ou antérieurement (par exemple, en raison de l'absence de convertibilité de la monnaie locale).

Par ailleurs, le Transporteur peut, à sa discrétion, accepter les paiements dans une autre monnaie ».

La défenderesse affirme que, pour les mêmes motifs que précédemment exposés, le nouvel article IV 4.2. n'est ni abusif ni illicite.

Le Tribunal :

L'article L 113-3 du code de la consommation ne s'applique qu'au prix et non pas aux taxes et redevances imposées par les Etats et le gestionnaire de l'aéroport, dont le voyageur doit s'acquitter en plus du prix du billet d'avion.

La modification éventuelle du montant de ces taxes et redevances n'est pas le fait propre du transporteur qui ne les réclame que pour les collecter pour le compte de ces derniers, et la compagnie aérienne est donc fondée à demander au voyageur de s'acquitter, en sus du prix de son billet et des redevances et taxes d'ores et déjà réglés lors de la réservation, de l'augmentation de ces taxes et redevances susceptibles d'être intervenues depuis cette réservation et qu'elle est tenue elle-même de reverser.

L'article 23 du Règlement 1008/2008 entré en vigueur le 31 octobre 2008 mentionne que « le prix définitif à payer est précisé à tout moment et inclut le tarif des passagers ou le tarif de fret applicable ainsi que l'ensemble des taxes, redevances, des suppléments et des droits applicables inévitables et prévisibles à la date de la publication ».

Dès lors, les clauses incriminées n'encourent pas la critique en ce qu'elles informent le consommateur qu'il pourra être amené à payer, avant son départ, l'augmentation éventuelle des taxes et redevances, mais elles seront jugées abusives en ce qu'elles ne prévoient pas le remboursement automatique au consommateur des taxes versées en excédent.

* * *

Article V- Réservations 1. Exigences liées à la Réservation (a) (ancienne version)/
Article V- Réservations 5.1. Dispositions générales (nouvelle version)

Clause en vigueur à la date de l'assignation

« Article V - Réservations
1. Exigences liées à la Réservation

(a) Les Réservations ne sont pas confirmées jusqu'à ce qu'elles soient acceptées et enregistrées par le Transporteur ou son Agent Accrédité dans le système informatique de réservation. Le Transporteur pourra fournir sur demande une confirmation de la Réservation. »

Clause en vigueur au 23 mars 2012 (elle est inchangée)

« Article V - Réservations
5.1. Dispositions générales

Les Réservations ne seront confirmées qu'à compter de leur enregistrement, dans le système informatique de réservation du Transporteur. Le Transporteur fournira, à la demande du Passager, une confirmation de sa Réservation »

l'U... soutient que ces clauses soumettent l'engagement du transporteur à une formalité dépendant de sa seule volonté et qu'elles contreviennent aux dispositions de l'article R.132-2 1° qui présument abusives les clauses ayant pour objet ou pour effet de « prévoir un engagement ferme du non-professionnel ou du consommateur, alors que l'exécution des prestations du professionnel est assujetti à une condition dont la réalisation dépend de sa seule volonté ».

A la société A... qui expose que l'opération ne dure que quelques secondes pour l'internaute et qui soutient que le contrat n'est formé qu'à compter de la confirmation de la réservation, l'UFC-QUE CHOISIR réplique que cette précision ne figure pas dans la clause critiquée de sorte qu'en réalité la compagnie aérienne peut s'octroyer, en application de ladite clause, tout délai pour procéder

à la confirmation de la réservation faite par le client, et que, contrairement aux affirmations de la défenderesse quant à la durée de l'opération, la pièce adverse n° 25 indique après achèvement de la validation : « Ce message de confirmation n'est pas le même voyage : vous devriez recevoir celui-ci dans un délai d'une heure. Seul ce même voyage constitue votre titre de transport ».

A ces griefs, la société A... oppose :

-que le transport aérien est une prestation de service limitée en fonction du nombre de vols, de places disponibles, de destinations et qu'une réservation ne peut être confirmée à un consommateur qu'en fonction des disponibilités ;

-qu'en pratique, les compagnies aériennes membres de l'IATA, comme A... ainsi que les agences de voyages agréées par l'IATA, effectuent des réservations au moyen de systèmes informatiques mis en commun afin d'offrir aux consommateurs le choix le plus large possible dans leur préparation au voyage (horaires, temps de vols, escales, destinations etc...), qu'Air France peut donc être amenée à effectuer une réservation pour un passager sur un vol opéré par Delta Airlines au départ de Paris à destination de New-York, que cette réservation ne pourra être confirmée au consommateur qu'après validation, par Delta Airlines, de la disponibilité d'une place sur le vol envisagé, et que l'attente d'une validation par le système informatique ne dure que quelques secondes et est préalable à la conclusion du contrat ;

-que le grief est sans fondement, tant d'un point de vue pratique que juridique puisque le contrat n'est formé qu'à compter de la confirmation de la réservation ; que, de même, si le moyen de paiement du consommateur par carte bancaire est refusé par le système de réservation, le contrat ne sera pas formé.

La compagnie ajoute que pour les mêmes raisons que ci-dessus, le nouvel article V 5.1. n'est pas abusif ou illicite.

Le Tribunal :

Le contrat n'étant formé qu'à compter de la confirmation de la réservation, les clauses incriminées n'encourent pas la critique.

* * *

Article V- Réservations 5. Re-confirmation desRéservations (a) (b) (ancienne version)

Les clauses litigieuses sont ainsi rédigées :

« *Article V - Réservations*

5. Re-confirmations de réservations

(a) Les réservations pour un vol en continuation ou de retour peuvent être soumises à re-confirmation, dans certains délais. Le transporteur indiquera dans quel cas une re-confirmation sera nécessaire et comment y procéder. Si le passager ne re-confirme pas, alors qu'il lui a été demandé de le faire, le transporteur pourra annuler ses réservations pour les vols en continuation et/ou de retour. Toutefois, si le passager informe le transporteur qu'il souhaite toujours voyager et s'il y a de la place sur le vol en question, le transporteur rétablira la réservation du passager. S'il n'y a pas de place sur ce vol, le transporteur s'efforcera de transporter le passager jusqu'à à un prochain aéroport ou jusqu'à à sa destination finale.

(b) Si, au cours de son voyage, le passager utilise les services de plusieurs transporteurs, au sens de l'article I, il lui appartient de vérifier auprès de chacun d'eux si des re-confirmations sont nécessaires. Dans ce cas, le transporteur auprès duquel la re confirmation doit être faite est celui dont le code de désignation apparaît sur le coupon de Vol ».

l'U... fait valoir que ces clauses, qui imposent au consommateur une re-confirmation, sont abusives en ce qu'elles soumettent l'engagement du professionnel au respect d'une formalité particulière, provoquant de ce fait un déséquilibre significatif au sens de l'article L.132-1 du code de la consommation ; qu'en effet, elles imposent au consommateur de se renseigner sur l'existence de cette obligation alors même que le contractant principal (la société A... a été substitué dans l'exécution de la prestation par des transporteurs qu'elle a choisis, et que la méconnaissance de cette formalité est sanctionnée par l'annulation de la réservation, soit par la modification unilatérale du contrat de transport, et que le consommateur peut avoir été dans l'impossibilité de re confirmer, ou même, ne pas avoir été informé de la nécessité de le faire.

La demanderesse affirme que la clause incriminée est présumée abusive de manière irréfragable comme entrant dans celles visées aux articles R 132-1 6° et 3° du code de la consommation. Elle réplique aux moyens de défense de la société A... :

- qu'il ne s'agit pas d'une opération de réservation mais d'une re-réservation imposée aux consommateurs « dans certains délais » qui ne sont là encore aucunement précisés, et que, de même, si ne sont visés que « certains vols en continuation ou de retour », ces vols ne sont ni précisés ni définis quant aux horaires, aéroports ou destinations ;

- qu'est inopérante l'argumentation, selon laquelle la « re confirmation est précisée au passager avant l'achat de son billet, de sorte qu'il a pleinement accepté une telle démarche au moment de la conclusion du contrat de transport », la circonstance qu'une clause soit portée à la connaissance du consommateur ne lui conférant pas mécaniquement un caractère équilibré au sens de l'article L.132-1 et suivants et R.132-1 et suivants du code de la consommation ;

- qu'en indiquant qu'elle « s'efforcera » de transporter le passager, la compagnie s'arroge le pouvoir unilatéral d'appréciation de l'exécution de sa propre obligation de transporter le passager ;

- que la compagnie A... est le contractant du transporteur final et qu'elle ne peut éluder l'obligation d'information qui lui incombe à l'égard du consommateur en invitant ce dernier à se renseigner lui-même chez d'autres transporteurs auxquels la compagnie A... a choisi de sous-traiter certains de ses vols.

La société A... oppose à ces griefs :

-qu'il convient d'apprécier les droits et obligations du consommateur en examinant l'intégralité de cette clause ; qu'en l'espèce sont visés certains vols en continuation ou de retour et que la re confirmation d'une réservation est précisée au passager avant l'achat de son billet ; que le consommateur n'a nullement l'obligation de se renseigner puisque, au contraire, la re confirmation d'une réservation suppose qu'il ait obtenu de la compagnie l'ensemble des informations requises pour y procéder ; que l'annulation de la place du passager sur le vol dont la réservation n'a pas été re confirmée n'est pas automatique puisque, si celui-ci n'a pas re confirmé sa réservation et souhaite toujours voyager, la compagnie s'efforcera de rétablir sa réservation ou, à défaut de place, de le transporter sur un autre vol ;

-que, contrairement à ce que soutient la demanderesse, cette clause est connue du consommateur au moment de la conclusion du contrat ;

-que, si le passager, au cours de son voyage, effectue des réservations auprès d'autres transporteurs aériens, A... l'invite à vérifier si ces autres transporteurs aériens sollicitent une re-confirmation des réservations.

Le Tribunal :

Aucun motif sérieux ne commande de soumettre l'exécution par le professionnel de son propre engagement à la formalité d'une re confirmation de son voyage en continuation ou de retour. Les clauses litigieuses, tant dans leur version ancienne que nouvelle, seront jugées abusives au sens de l'article R 132-1 3° et 6° du code la consommation.

* * *

Article VI- Enregistrement/embarquement 1 (ancienne version) / Article VIII- Enregistrement et Embarquement 8.1, 8.2, 8.3, 8.4 (nouvelle version)

Clause en vigueur à la date de l'assignation

« Article VI - Enregistrement/Embarquement

1. Les Heures Limites d'Enregistrement (HLE) sont variables d'un aéroport à l'autre. Il est recommandé au passager de se renseigner au préalable. Le passager devra impérativement respecter les heures limites d'enregistrement, afin de faciliter son voyage et pour éviter que ses réservations ne soient annulées.

Le transporteur ou son agent accrédité fournira au passager toutes les informations nécessaires sur l'heure limite d'enregistrement du premier vol sur ses lignes. Si le voyage du passager comporte des parcours ultérieurs, il lui appartient de se renseigner sur les heures limites d'enregistrement, par consultation des horaires du transporteur ou de ses agents accrédités. »

Clause en vigueur au 23 mars 2012

« Article VIII - Enregistrement et embarquement

8.1. Les Heures Limites d'Enregistrement (HLE) sont variables d'un aéroport à l'autre. Le Passager devra impérativement respecter les Heures Limites d'Enregistrement, afin de faciliter son voyage et d'éviter que ses Réservations ne soient annulées. Le Transporteur ou son Agent Accrédité fournira au Passager les informations nécessaires sur l'Heure Limite d'Enregistrement du premier vol sur ses lignes. Si le voyage du Passager comporte des parcours ultérieurs, il lui appartient de vérifier qu'il est bien en possession de toutes informations relatives aux Heures Limites d'Enregistrement concernant ces parcours.

8.2. Le Passager doit arriver suffisamment tôt avant le départ du vol, afin d'être en mesure d'accomplir toutes les formalités nécessaires à son voyage et, en tout état de cause, il devra respecter l'Heure Limite d'Enregistrement. A défaut ou s'il ne se présente pas avec les documents permettant son enregistrement et que le Passager se trouve donc dans l'impossibilité de voyager, le Transporteur peut annuler la Réservation du Passager, sans aucune responsabilité envers le Passager.

8.3. Le Passager doit être présent à la porte d'embarquement avant l'heure d'embarquement indiquée lors de l'enregistrement. Le Transporteur pourra annuler la Réservation du Passager si celui-ci ne s'est pas présenté à la porte d'embarquement au plus tard à l'heure d'embarquement indiquée au Passager, sans aucune responsabilité envers le Passager.

8.4. La responsabilité du Transporteur ne pourra être recherchée en aucune manière, notamment pour toute perte, dommage ou dépense, si le Passager n'a pas respecté les conditions du présent article ».

l'U... soutient :

- qu'en obligeant le passager à se renseigner lui-même sur les heures limites d'enregistrement, la société A... limite sa propre obligation d'information alors même qu'elle doit fournir toutes les caractéristiques de la prestation de service rendue ;

- que la clause litigieuse, dans ses deux versions, sanctionne l'arrivée tardive du passager par l'annulation éventuelle de la réservation sans préciser les conditions de la faute alors que l'heure limite d'enregistrement n'est pas communiquée par la compagnie en cas de parcours successifs ;

- qu'elle rentre dans la catégorie visée par les dispositions de l'article R. 132-1 4° du code de la consommation qui présume abusive de manière irréfragable toute clause ayant pour objet ou effet

« d'accorder au seul professionnel le droit de déterminer si la chose livrée ou les services fournis sont conformes ou non aux stipulations du contrat ou lui conférer le droit exclusif d'interpréter une quelconque clause du contrat », mais aussi dans celles visées à l'article R. 132-1 6° qui présume abusive de manière irréfragable toute clause ayant pour objet ou effet de « supprimer ou réduire le droit à réparation du préjudice subi par le non-professionnel ou le consommateur en cas de manquement par le professionnel à l'une quelconque de ses obligations ».

Elle oppose aux moyens de défense de la société A... :

- que ce transporteur, qui ne communique aucune pièce dans la présente procédure, ne prouve pas que l'heure limite d'embarquement figure sur le billet ; qu'elle n'a pas à produire aux débats elle-même un billet A... dès lors que les conditions générales de transport indiquent que le consommateur doit se renseigner sur l'Heure Limite d'Embarquement, preuve que cette heure ne figure pas sur le billet ;
- qu'il appartient à la compagnie A... qui se prétend libérée de son obligation d'information sur ce point de prouver que le billet comporte effectivement l'information litigieuse ;
- que la défenderesse est muette sur les conditions d'accès à cette information par le consommateur ; - que l'assertion selon laquelle l'heure limite d'enregistrement ne serait pas une information essentielle est totalement inopérante dès lors qu'à défaut d'être en possession de cette information le voyageur peut arriver tardivement à l'aéroport et perdre ainsi le bénéfice du vol pourtant dûment réservé et payé ;
- que la défenderesse, qui n'ignore pas que le voyageur doit, à tout le moins, se présenter au plus tard quarante cinq minutes avant l'heure de départ publiée, pourrait insérer cette mention dans la clause critiquée par l'U... afin que les droits du consommateur soient sauvagardés ;
- que lorsque le passager s'enregistre pour l'ensemble de son voyage auprès de la compagnie défenderesse, celui-ci ne bénéficie pas de l'information relative à l'Heure Limite d'Enregistrement puisque la clause VI -1 des conditions générales de transport lui impose de se renseigner lui-même au préalable.

A ces griefs, la société A... oppose :

- qu'en pratique, pour les vols opérés par A... et ses partenaires, au départ ou à destination de la France, l'Heure Limite d'Enregistrement figure sur la réservation, le billet et la carte d'embarquement pouvant être imprimée au domicile du consommateur ;
- que l'Heure Limite d'Enregistrement varie en fonction de la taille de l'aéroport, de la destination mais aussi des modalités pratiques nécessaires aux formalités de sûreté auxquelles sont soumis les passagers (contrôle aux rayons X des bagages cabines, des documents de voyages, etc....) ; que, si elle ne figure pas sur le billet, il appartient aux passagers de se renseigner ; que toutes les informations utiles figurent sur le site Internet d'Air France et que les droits du consommateur sont donc sauvagardés ;
- que cette Heure Limite d'Enregistrement n'est pas une caractéristique essentielle de la prestation de services, au sens de l'article L. 111-1 du Code de la consommation et que, d'ailleurs, l'article 3 du Règlement (CE) n° 261/2004, qui prime le droit interne français, prévoit que lorsque cette Heure Limite d'Enregistrement ne figure pas sur le billet, le passager doit se présenter au plus tard quarante-cinq minutes avant l'heure de départ publiée ;
- qu'il appartient à la demanderesse de verser aux débats un billet d'Air France sur lequel l'Heure Limite d'Enregistrement ne figure pas ; que, s'agissant des parcours ultérieurs du voyageur, il convient de distinguer deux situations selon que le passager a réservé auprès d'Air France l'ensemble de son voyage, ou qu'il a réservé ses autres vols directement auprès d'autres transporteurs aériens ; que, dans la première situation, le passager s'enregistre pour l'ensemble de son voyage dès le point de départ de son premier vol et bénéficie à cet effet de l'information relative à l'Heure Limite

d'Enregistrement ; que, dans la seconde situation, il lui appartient de se renseigner pour ses parcours ultérieurs ;

-que les nouveaux articles VIII 8.1, 8.2, 8.3 et 8.4 ne sont pas plus abusifs ou illicites que l'article VI 1 antérieur.

Le Tribunal :

Pour les vols opérés par A... et ses partenaires, au départ ou à destination de la France, l'Heure Limite d'Enregistrement figure sur la réservation et la demanderesse n'établit pas le contraire. La sanction que constitue l'annulation éventuelle de la réservation en cas d'arrivée tardive du passager, qui s'est vu fournir les informations nécessaires sur l'heure limite d'enregistrement du premier de ces vols, est inhérente à la spécificité du transport aérien. Elle n'est pas abusive.

Par contre, seront déclarées abusives au sens de l'article R 132-1 4° et R 132-1 6°, les clauses V 1 (ancienne version) et VIII 8.1 (ancienne version), lesquelles, en cas de parcours ultérieurs, obligent le passager à se renseigner sur les heures limites d'enregistrement applicables, le transporteur ne pouvant se décharger de sa propre obligation d'information sur son cocontractant.

* * *

Article VII- Refus et limitation au transport 1. Droit de refuser le transport (k) (ancienne version) et article IX- Refus et limitations au transport (k) (nouvelle version)

Clause en vigueur à la date de l'assignation

« Article VII - Refus et limitation au transport

1. Droit de refuser le transport

Le transporteur pourra à tout point d'embarquement et/ou de correspondance, refuser de transporter le passager et ses bagages, si l'un ou plusieurs des cas suivants s'est ou est susceptible de se produire :

k) Le Passager n'a pas utilisé les coupons de vol dans l'ordre d'émission, selon les dispositions de l'article III/3 et de l'article III/4 ci-dessus.

Dans les cas prévus aux (g), (i), (j) et (k) ci-dessus, le transporteur se réserve le droit de conserver le billet du passager. »

Clause en vigueur au 23 mars 2012

« Article IX - Refus et limitation au transport

Le transporteur pourra à tout point d'embarquement et/ou de correspondance, refuser de transporter, le passager et ses bagages, si l'un ou plusieurs des cas suivants s'est ou est susceptible de se produire :

(k) Le Passager refuse de payer un complément tarifaire et/ou les Frais de Services dans les conditions visées à l'article 3.4 ci-dessus ».

l'U... reprend à propos de ces clauses l'argumentation déjà développée à l'encontre de l'article III 3. (ancienne version) et de l'article III 3.4. (nouvelle version) relatifs à l'ordre d'utilisation des coupons.

A ces griefs la société A...

oppose :

-que, compte tenu des règles de sûreté et de sécurité applicables en transport aérien d'une part, et des obligations auxquelles est tenue A... en matière de formalités des documents de voyages d'autre part, ce droit à refuser le transport à un passager est justifié et qu'il ne s'agit là que de la reprise des dispositions internationales (Convention de Tokyo du 14 septembre 1963) et légales en vigueur ;

- que l'article L 422-3 du Code de l'aviation civile disposait que le commandant de bord a autorité sur toutes les personnes embarquées, avec faculté de débarquer toute personne parmi l'équipage ou les passagers ou toute partie du chargement qui peut présenter un danger pour la sécurité, la salubrité ou le bon ordre à bord de l'aéronef ; que cet article a été abrogé à compter du 1er décembre 2010 et que le code des transports a renforcé le pouvoir discrétionnaire du commandant de bord (article L 6522-3 ; qu'un passager pourra donc être refusé au transport sur la seule appréciation du commandant de bord, dès lors que ce préposé d'Air France estime qu'il présente un danger pour la sécurité, la santé, la salubrité ou le bon ordre à bord de l'aéronef (il peut s'agir du danger pour la sécurité du passager lui-même et/ou celle des autres voyageurs) ;

- que l'article L 322-1 du code de l'aviation civile dispose : Pour les transports internationaux, le transporteur ne peut embarquer les voyageurs qu'après justification qu'ils sont régulièrement autorisés à atterrir au point d'arrivée et aux escales prévues ; qu'un passager pourra de même être refusé au transport s'il n'est pas en possession des documents de voyages ;

-que dans ses dernières écritures, l'U... tente de déplacer le débat en se référant au règlement (CE) n°1107/2006 consacrant des droits au profit des personnes handicapées ou à mobilité réduite ; que la demanderesse confond les notions de réservation, d'enregistrement et d'embarquement et que, de nouveau, elle extrapole les conditions générales de transport d'Air France pour en tirer des conclusions erronées ; qu'aucune disposition ne porte atteinte au droit des personnes handicapées ou à mobilité réduite et que, lorsque le législateur français se réfère aux termes de « bon ordre à bord », cette situation englobe nécessairement les notions de « confort ou de commodité des autres passagers » visées dans les conditions générales de transport ;

-que le législateur a modifié le code de l'aviation civile pour introduire, dans le Code des transports, la notion de « santé » ; que la compagnie est tenue d'une obligation de résultat consistant à transporter ses passagers sains et saufs ; que, si A... estime que cette obligation ne peut plus être assurée, notamment en raison d'une situation particulière non connue au moment de la conclusion du contrat, elle n'aura pas d'autre choix que de refuser le transport à toute personne dont elle estime qu'il existe un risque en termes de sécurité, de santé, de salubrité ou de bon ordre à bord ;

-que, s'agissant des passagers handicapés, il doit être rappelé que la concluante est la première au monde à avoir créé un service spécialement dédié à ces voyageurs, pour leur confort et leur sécurité ;

-que c'est bien le législateur national et international qui directement confèrent au commandant de bord une totale liberté d'appréciation ; qu'il s'agit d'un droit exclusif et qu'il n'existe, en transport aérien, aucune obligation de transporter une personne ; que tout passager refusé au transport aérien est libre de saisir les tribunaux pour faire juger du caractère abusif ou non de la décision de la compagnie ou de son préposé ;

-que le commandant de bord, ainsi que le personnel d'une compagnie aérienne, doivent faire de la prévention et s'assurer que tout passager, handicapé ou non, pourra être transporté en toute sécurité.

La compagnie indique que l'article VII 1 a été modifié comme suit sous l'article IX nouveau :

« Le Transporteur pourra, à tout point d'embarquement et/ou de correspondance, refuser de

transporter le Passager et ses Bagages, si l'un ou plusieurs des cas suivants s'est ou est susceptible de se produire :

- (a) Le Passager ne s'est pas conformé à la réglementation applicable.
- (b) Le Transport du Passager et/ou celui de son Bagage pourrait mettre en danger la sécurité, la santé, la salubrité, le bon ordre à bord de l'aéronef, notamment si le Passager fait usage de l'intimidation, a un comportement ou utilise un langage abusif et/ou insultant à l'égard des passagers ou du personnel.
- (c) L'état physique ou mental du Passager, y compris un état causé par la consommation d'alcool ou la prise de drogues ou de médicaments, pourrait présenter un danger voire un risque pour lui-même, les autres Passagers, l'équipage ou les biens.
- (d) Le Passager a compromis la sécurité, le bon ordre et/ou la discipline lors de l'enregistrement du vol ou, en cas de vols en correspondance, lors d'un vol précédent et le Transporteur est fondé à croire qu'une telle conduite peut se renouveler.
- (e) Le Transporteur a signifié par écrit au Passager qu'il ne pourrait pas le transporter à nouveau pour un ou des vols concernés. Dans un tel cas, le remboursement du Billet non utilisé sera accordé conformément à l'article 14 ci-dessous, même si le Billet est non remboursable.
- (f) Le Passager a refusé de se soumettre aux contrôles de sûreté tels que visés notamment aux articles 10.1.3 et 18.6 ci-après et/ou a refusé de fournir une preuve de son identité.
- (g) Le Passager n'est pas en mesure de prouver qu'il est la personne désignée dans la case "nom du Passager" du Billet.
- (h) Le Passager (ou la personne qui a payé le Billet) n'a pas acquitté le Tarif TTC en vigueur et/ou les Frais d'Emission et/ ou les Taxes exigibles.
- (i) Le Passager ne semble pas posséder les documents de voyage valides, a cherché à pénétrer illégalement dans un territoire lors d'un transit, a détruit ses documents de voyage durant le vol, a refusé que des copies en soient prises et conservées par le Transporteur, ou encore ses documents de voyage sont périmés, incomplets au regard des réglementations en vigueur, ou frauduleux (usurpation d'identité, falsification ou contrefaçon de documents).
- (j) Le Billet que présente le Passager :
 - a été acquis frauduleusement ou acheté auprès d'un organisme autre que le Transporteur ou son Agent Accrédité, ou
 - a été répertorié comme document perdu ou volé, ou
 - a été falsifié ou contrefait, ou
 - comporte un Coupon de vol qui a été détérioré ou modifié par quelqu'un d'autre que le Transporteur ou son Agent Accrédité.
- (k) Le Passager refuse de payer un complément tarifaire et/ou les Frais de Services dans les conditions visées à l'article 3.4 ci-dessus.
- (l) Le Passager refuse de payer un supplément tarifaire dans les conditions visées à l'article 10 ci-dessous.
- (m) Le Passager n'a pas observé les instructions et les réglementations concernant la sécurité ou la sûreté.
- (n) Le Passager qui bénéficie d'une réduction tarifaire ou d'un Tarif soumis à des conditions particulières n'est pas en mesure de présenter les justificatifs requis pour l'attribution de ce Tarif spécifique et refuse de s'acquitter du réajustement tarifaire défini à l'article 3.1 (i). »

La défenderesse indique que ses nouvelles conditions générales de transport stipulent :

« Article VII - Assistance particulière

7.1. Le transport des enfants non accompagnés, des Passagers à Mobilité Réduite et des personnes malades ou de toute autre personne nécessitant une assistance particulière peut être soumis à des modalités particulières.

Il est conseillé au Passager d'avertir le Transporteur de son handicap ou de tout besoin particulier d'assistance au moment de la Réservation. Si une demande d'assistance particulière est faite après la Réservation ou, selon la réglementation applicable, moins de 48 h avant le départ, le Transporteur mettra naturellement tout en œuvre pour la satisfaire conformément à la réglementation applicable, compte tenu notamment du délai imparti et des spécificités de l'assistance demandée.

Les modalités particulières relatives au transport des personnes telles que mentionnées au présent article 7.1 sont disponibles sur demande auprès du Transporteur, de ses Agents Accrédités et sur le Site Internet d'Air France.

7.2. Si le Passager désire un repas spécial, il doit s'enquérir de sa disponibilité au moment de la Réservation (ou du changement de Réservation) ou dans les délais communiqués par le Transporteur. A défaut, le Transporteur ne pourra garantir la présence de ce repas spécial à bord du vol concerné.

7.3. Si le Passager présente des antécédents médicaux ou un état de santé particulier, il lui appartient de consulter un médecin avant d'embarquer sur un vol, particulièrement sur un long-courrier, et de prendre toutes les précautions nécessaires au bon déroulement de son vol ».

La défenderesse affirme que, pour les motifs ci-dessus, les dispositions de l'article IX b), d), f) i) et l) ne sont nullement abusives ou illicites.

Le Tribunal :

Il a été jugé ci-dessus que la clause aux termes de laquelle le billet n'est valable que si les coupons sont utilisés dans leur ordre d'émission n'est pas abusive.

Dès lors, le refus de transport opposé au voyageur qui n'a pas utilisé ses coupons de voyage dans leur ordre d'émission ou qui refuse de s'acquitter du tarif du complément tarifaire correspondant à la différence entre le tarif TTC initialement payé et le tarif TTC qu'il aurait dû payer au moment de l'émission correspondant au voyage effectivement réalisé et des frais de service applicables, ne présente pas de caractère abusif.

* * *

Article VII- Refus et limitation au transport 1. Droit de refuser le transport (b) (l) (ancienne version) et article IX- Refus et limitations au transport (b) (d) (e) (f) (g) (h) (i) (j) (k) (l) (m) (nouvelle version)

Clause en vigueur à la date de l'assignation

« *Article VII- Refus et limitation au transport*

1. Droit de refuser le transport

Le transporteur pourra à tout point d'embarquement et/ou de correspondance, refuser de transporter, le passager et ses bagages, si l'un ou plusieurs des cas suivants s'est ou est susceptible de se produire :

(b) Le transport du Passager et/ou celui de son Bagage pourrait mettre en danger la sécurité, la santé, le confort ou la commodité des autres Passagers ou de l'équipage notamment si le Passager fait usage de l'intimidation, a un comportement ou utilise un langage abusif et insultant à l'égard du personnel au sol et /ou de l'équipage.

(l) Le Passager réclame lors de l'enregistrement ou de l'embarquement une assistance particulière non demandée au moment de la réservation du voyage. »

Clause en vigueur au 23 mars 2012

“*Article IX - Refus et limitations au transport*

Le Transporteur pourra, à tout point d'embarquement et/ou de correspondance, refuser de transporter le Passager et ses Bagages, si l'un ou plusieurs des cas suivants s'est ou est susceptible de se produire :

(b) *Le Transport du Passager et/ou celui de son Bagage pourrait mettre en danger la sécurité, la santé, la salubrité, le bon ordre à bord de l'aéronef, notamment si le Passager fait usage de l'intimidation, a un comportement ou utilise un langage abusif et/ou insultant à l'égard des passagers ou du personnel.*

(d) *Le Passager a compromis la sécurité, le bon ordre et/ou la discipline lors de l'enregistrement du vol ou, en cas de vols en correspondance, lors d'un vol précédent et le Transporteur est fondé à croire qu'une telle conduite peut se renouveler.*

(e) *Le Transporteur a signifié par écrit au Passager qu'il ne pourrait pas le transporter à nouveau pour un ou des vols concernés. Dans un tel cas, le remboursement du Billet non utilisé sera accordé conformément à l'article 14 ci-dessous, même si le Billet est non remboursable.*

(f) *Le Passager a refusé de se soumettre aux contrôles de sûreté tels que visés notamment aux articles 10.1.3 et 18.6 ci-après et/ou a refusé de fournir une preuve de son identité.*

(g) *Le Passager n'est pas en mesure de prouver qu'il est la personne désignée dans la case "nom du Passager" du Billet.*

(h) *Le Passager (ou la personne qui a payé le Billet) n'a pas acquitté le Tarif TTC en vigueur et/ou les Frais d'Emission et/ou les Taxes exigibles.*

(i) *Le Passager ne semble pas posséder les documents de voyage valides, a cherché à pénétrer illégalement dans un territoire lors d'un transit, a détruit ses documents de voyage durant le vol, a refusé que des copies en soient prises et conservées par le Transporteur, ou encore ses documents de voyage sont périmés, incomplets au regard des réglementations en vigueur, ou frauduleux (usurpation d'identité, falsification ou contrefaçon de documents).*

(j) *Le Billet que présente le Passager :*

- a été acquis frauduleusement ou acheté auprès d'un organisme autre que le Transporteur ou son Agent Accrédité, ou
- a été répertorié comme document perdu ou volé, ou
- a été falsifié ou contrefait, ou
- comporte un Coupon de vol qui a été détérioré ou modifié par quelqu'un d'autre que le Transporteur ou son Agent Accrédité.

(k) *Le Passager refuse de payer un complément tarifaire et/ou les Frais de Services dans les conditions visées à l'article 3.4 ci-dessus.*

(l) *Le Passager refuse de payer un supplément tarifaire dans les conditions visées à l'article 10 ci-dessous* (il s'agit du supplément à régler quand les bagages dépassent le seuil de la franchise).

(m) *Le Passager n'a pas observé les instructions et les réglementations concernant la sécurité ou la sûreté. »*

l'U... fait valoir :

- que le point (b) des deux clauses permet au transporteur de refuser d'exécuter la prestation convenue pour des raisons relevant de sa seule appréciation, soit, le confort ou la commodité des autres passagers (ancienne version) et l'utilisation d'un langage abusif (nouvelle version), ces motifs étant étrangers à la sécurité de l'équipage ou des voyageurs, ce, d'autant que, dans la nouvelle version de la clause, le transporteur utilise l'adverse « notamment » ce qui lui laisse une marge d'appréciation plus importante, et étant de plus imprécis, ce qui autorise le transporteur à interpréter les termes du contrat pour justifier du refus d'embarquement ; que cette clause est donc abusive au sens de l'article R 132-1 4° du code de la consommation ;

- que le point (l) de la clause litigieuse (ancienne version) permet au transporteur de refuser d'exécuter la prestation convenue sans justifier de l'impossibilité qui résulterait de la demande du consommateur, ce, alors que l'assistance sollicitée par le voyageur peut être justifiée par un handicap ou une mobilité réduite de ce dernier et que le règlement (CE) 1107/2006 du Parlement européen et du Conseil du 5 juillet 2006, détaillant les droits des personnes handicapées et des personnes à mobilité réduite lorsqu'elles font des voyages aériens (J.O.C.E., 26 juillet 2006, L 204/1), fait interdiction aux compagnies aériennes de refuser une réservation pour cause de handicap, sauf pour des motifs tenant aux exigences de sécurité ou à la taille de l'avion et prévoit, si la réservation n'est pas acceptée, que le transporteur s'efforce, dans les limites du raisonnable, de proposer une autre solution acceptable à l'intéressé ; que l'article 7 de ce règlement instaure un droit à l'assistance dans les aéroports ; que, telle que rédigée, la clause incriminée, inverse le principe qui est celui de l'obligation de transporter

une personne handicapée et qu'elle entre dès lors dans le champ de l'article R 132-1 6° du code de la consommation ; qu'elle induit en erreur les consommateurs sur la portée de leurs droits légaux puisqu'elle ne précise pas que les restrictions au transport sont limitées aux exigences de sécurité ou de taille de l'appareil ;

- que, dans sa nouvelle rédaction le point (d) de la clause permet de sanctionner le voyageur pour un comportement lors de l'enregistrement et non à bord de l'aéronef ou même lors d'un vol précédent ;
- que le point (e) de la clause dans sa nouvelle rédaction permet au transporteur de refuser le vol dès lors qu'il a avisé le voyageur par écrit sans prévoir de préavis de cette décision de refus de transport, de motif de ce refus et d'indemnisation en cas de dommage subi par le consommateur ;
- que le point (f) de la clause dans sa nouvelle rédaction présente pareillement un caractère abusif dès lors qu'il fait référence au refus du voyageur de se soumettre au contrôle de sécurité dans les conditions prévues aux articles 10.3 et 18.6, articles qui présentent eux-mêmes un caractère abusif.

La demanderesse ajoute en réplique aux arguments de la société A... :

- que seules des raisons telles «un danger pour la sécurité, la salubrité ou le bon ordre à bord » pourraient justifier le débarquement d'un passager, et que seules ces mêmes raisons de sécurité et de discipline à bord sont évoquées par la convention de Tokyo, alors que la clause incriminée vise “ le confort ou la commodité des autres passagers”;
- que l'argument relatif aux documents de voyages est inopérant et les décisions du Tribunal d'instance d'Aulnay-Sous-Bois, dont il est fait état sans justification de leur caractère définitif, sont relatives à des refus d'embarquement pour non conformité des documents de voyages ce qui n'est pas l'hypothèse critiquée ; qu'il pèse sur la société A... une obligation d'information du passager quant aux documents de voyages requis pour le vol et que cet argument n'explique pas en quoi, la compagnie pourrait être amenée considérer qu'une difficulté relative à un document de voyage autoriserait le débarquement du passager dûment admis à monter à bord de l'aéronef ;
- que l'argument du service spécialement dédié aux voyageurs à mobilité réduite ou handicapés ne peut justifier le déséquilibre créé par la rédaction de la clause critiquée ;
- que la pièce adverse n°7 n'enrichit pas plus le débat sur cette clause, dès lors qu'il s'agit d'un jugement relatif à un passager ayant été débarqué pour avoir enfreint une règle de sécurité ;
- que, contrairement aux allégations de la défenderesse, hormis une raison de sécurité légitime, claire, précise et dûment portée à la connaissance du consommateur avant la conclusion du contrat, il existe bel et bien une obligation de transporter une personne qui a payé son titre de transport, s'agissant d'un contrat synallagmatique, toute autre interprétation serait infondée au regard du principe de l'intangibilité du contrat.

Le Tribunal :

-Les dispositions de l'article VII 1. (b) de l'ancienne version et de l'article IX (b) (d) (e) (f) (m) de la nouvelle version ne sont pas abusives.

En effet, les impératifs de sécurité en matière de transport aérien justifient que la compagnie puisse refuser d'embarquer toute personne susceptible de perturber le bon déroulement du vol, ce, d'autant qu'il s'agit de protéger l'ensemble des passagers qui sont eux aussi des consommateurs.

Dès lors qu'il est impraticable d'énumérer tous les comportements de nature à légitimer un refus d'embarquer, il ne peut être reproché à la compagnie aérienne que la clause litigieuse propose des exemples de comportements problématiques (langage abusif, intimidation, insulte...). Certes, les dispositions critiquées laissent une marge

d'appréciation à la compagnie aérienne mais l'exercice d'un recours par le consommateur n'est pas exclu.

De plus les dispositions incriminées sont conformes à la Convention de Tokyo du 14 septembre 1963, régularisée par la France, laquelle prévoit en son article 1er §1 qu'elle s'applique « aux infractions aux lois pénales et aux actes qui, constituant ou non des infractions, peuvent compromettre ou compromettent la sécurité de l'aéronef ou de personnes ou de biens à bord, ou compromettent le bon ordre et la discipline à bord », et stipule en son article 6 que « lorsque le commandant de bord est fondé à croire qu'une personne a commis ou accompli ou est sur le point de commettre ou d'accomplir une infraction ou un acte tel que visé ci-dessus, il peut prendre, à l'égard de cette personne, les mesures nécessaires, y compris de contrainte, qui sont nécessaires, pour garantir la sécurité de l'aéronef ou de personnes ou de biens à bord, pour maintenir le bon ordre et la discipline à bord, pour lui permettre de remettre ladite personne aux autorités compétentes ou de la débarquer conformément aux dispositions du présent titre ».

L'article L 422-3 du code de l'aviation civile, en vigueur à la date de l'assignation et abrogé au 1^{er} décembre 2010, stipulait « Le commandant de bord a autorité sur toutes les personnes embarquées. Il a la faculté de débarquer toute personne parmi l'équipage ou les passagers ou toute partie du chargement qui peut présenter un danger pour la sécurité, la salubrité ou le bon ordre à bord de l'aéronef. »

Et l'actuel article L 6522-3 du code des transports stipule : « Le commandant de bord a autorité sur toutes les personnes embarquées. Il a la faculté de débarquer toute personne parmi l'équipage ou les passagers, ou toute partie du chargement, qui peut présenter un danger pour la sécurité, la santé, la salubrité ou le bon ordre à bord de l'aéronef. En vol, il peut, s'il l'estime nécessaire, larguer tout ou partie du chargement en marchandises ou en combustible, sous réserve d'en rendre compte à l'exploitant. »

Enfin l'article L 322-2 du même code, également abrogé au 1 décembre 2010, stipulait : « pour les transports internationaux, le transporteur ne peut embarquer les voyageurs qu'après justification qu'ils sont régulièrement autorisés à atterrir au point d'arrivée et aux escales prévues ».

Et ces mêmes dispositions ont été reprises par l'ordonnance susvisée et codifiées sous l'article L 6421-2 du code des transports.

-La stipulation de l'article IX (f) incriminée ne présente pas plus de caractère abusif.

En effet, les motifs de sécurité rappelés ci-dessus permettent qu'il soit opposé un refus de transport au passager qui n'a pas entendu se soumettre aux contrôles de sûreté visés aux articles 10.1.3 et 18.6 des conditions générales de transport dans leur nouvelle version, étant précisé :

-que le premier de ces articles stipule que « Pour des raisons de sécurité et/ou de sûreté et/ou à la demande des autorités, le Passager peut être sollicité afin de procéder à une fouille ou à un contrôle (de type rayons X ou autre) de ses Bagages. Si le Passager n'est pas disponible, ses Bagages pourront être contrôlés ou fouillés en son absence, en vue notamment de vérifier s'ils contiennent des objets visés à l'article 10.2 ci-dessus. Si le Passager refuse de se conformer à de telles demandes, le Transporteur pourra refuser de le transporter, ainsi que ses Bagages »,
-que le second de ces articles stipule en son paragraphe (a) que « Le Passager est tenu de se soumettre aux contrôles de sûreté (et de sécurité) exigés par les autorités gouvernementales ou aéro-portuaires ainsi qu'à la demande du Transporteur ».

-Il en est de même de la stipulation de l'article IX (i) : cette clause ne crée pas de déséquilibre significatif au détriment du consommateur, la possession d'un document de voyage en cours de validité étant la condition déterminante de tout franchissement de frontières et l'article L 213-4 du code de l'entrée et du séjour des étrangers et du droit d'asile prévoyant que « lorsque

l'entrée en France est refusée à un étranger non ressortissant d'un Etat membre de l'Union européenne, l'entreprise de transport aérien ou maritime qui l'a acheminé est tenue de ramener sans délai, à la requête des autorités chargées du contrôle des personnes à la frontière, cet étranger au point où il a commencé à utiliser le moyen de transport de cette entreprise, ou, en cas d'impossibilité, dans l'Etat qui a délivré le document de voyage avec lequel il a voyagé ou en tout autre lieu où il peut être admis ».

-Il sera aussi jugé que la stipulation de l'article IX (e), qui permet au transporteur de refuser le vol dès lors qu'il a avisé le voyageur par écrit de cette décision de refus de transport, n'est pas abusive : la question du préavis et du motif se pose, non pas pour le refus de vol au point d'embarquement, mais pour le refus de transport lors de l'envoi du courrier qui le notifie, et il est expressément prévu que, dans ce cas, le billet non utilisé sera remboursé.

-Enfin, il est légitime que le transporteur oppose un refus de vol au voyageur qui ne paie pas le complément de prix qui lui est demandé, qu'il s'agisse du complément tarifaire réclamé en cas de modification de l'ordre des coupons (il a été jugé que la clause de l'article III 3.4 n'est pas abusive) ou du complément tarifaire réclamé pour des bagages excédant la franchise, ce qui constitue un cas d'inexécution contractuelle.

Les stipulations de l'article IX (k) et (l) n'encourent donc pas la critique.

Par contre, l'article VII 1. (l) de l'ancienne version des conditions générales de transport sera déclaré abusif au sens de l'article R 132-1 6° du code précité. En effet, le refus d'enregistrer ou d'embarquer une personne requérant une assistance particulière, alors que cette assistance peut être justifiée par un handicap, est soumis au régime dérogatoire particulier défini à l'article 4 du règlement (CE) 1107/2006 du Parlement européen et du Conseil du 5 juillet 2006.

Un tel refus ne peut être opposé au passager que s'il s'agit « de respecter les exigences de sécurité applicables, qu'elles soient prévues par le droit international, communautaire ou national ou établies par l'autorité qui a délivré son certificat de transporteur aérien au transporteur aérien concerné » ou « si la taille de l'aéronef ou de ses portes rend physiquement impossible l'embarquement ou le transport de cette personne handicapée ou à mobilité réduite », or ces restrictions ne sont pas énoncées par les stipulations litigieuses.

Et la clause incriminée ne prévoit aucun remboursement du voyageur handicapé, ce, contrairement à l'article 4 du règlement susvisé, lequel stipule que « Une personne handicapée ou une personne à mobilité réduite, à laquelle l'embarquement est refusé sur la base de son handicap ou de sa mobilité réduite, et toute personne qui l'accompagne en application du paragraphe 2 du présent article bénéficient du droit au remboursement ou au ré acheminement prévu à l'article 8 du règlement (CE) no 261/2004. Le droit à un vol retour ou à un ré acheminement est subordonné à la réunion de toutes les conditions de sécurité. »

Il sera d'ailleurs observé que la clause litigieuse a disparu de la nouvelle version des conditions générales de transport.

* * *

Article VIII- Bagages 1. Franchise de Bagages ; 3. Objets non admis (c) ; 4. Droit de refuser l'embarquement (b) (c) (ancienne version) / Article 10.1.4. Droit de refuser le transport des bagages (a) (b) (nouvelle version)

Clause en vigueur à la date de l'assignation

« Article VIII - Bagages

1. Franchise de Bagages

Tout billet donne droit, sans avoir à acquitter de supplément, au transport en "franchise" d'une quantité de bagages (en nombre et/ou en poids), déterminée en fonction du tarif acquitté et de la classe de transport. Elle apparaît sur le billet et doit être prise en compte dans tous les cas. Toutefois, les bagages ne pourront excéder un poids maximal. Selon le trajet prévu, la quantité de bagages pourra être déterminée soit en fonction du poids ("concept au poids") soit en fonction de l'ensemble des critères de poids, de dimension et de nombre de bagages ("concept à la pièce"). Des informations sont disponibles auprès du transporteur ou de ses agents accrédités.

3. Objets non admis

Le Passager ne doit pas inclure dans ses bagages :

(c) Des objets dont le transporteur estime raisonnablement que leur poids, leur dimension, leur odeur incommodante, leur configuration ou leur nature, fragile ou périssable, les rendent impropre au transport, compte tenu, entre autres, du type d'avion utilisé. Une information sur ces objets peut vous être fournie, sur demande ;

4. Droit de refuser l'embarquement

(b) Le transporteur pourra refuser de transporter comme bagage tout objet en raison de ses dimensions, de sa forme, de son poids, de son contenu, de sa configuration, de sa nature ou de son odeur incommodante ou pour des raisons d'exploitation, de sécurité/sûreté ou encore pour préserver le confort et la commodité des passagers. Des informations sur ce type de bagage sont disponibles sur demande.

(c) Le transporteur pourra refuser de transporter des bagages qu'il estimera raisonnablement mal emballés ou placés dans des contenants inadaptés. Une information sur l'emballage et les contenants non adaptés est disponible sur demande. »

Clause en vigueur au 23 mars 2012

« 10.1.4. Droit de refuser le transport des Bagages

(a) Le Transporteur pourra, pour des raisons de sécurité et/ou de sûreté, refuser de transporter ou de continuer à transporter les Bagages du Passager s'ils contiennent les objets énumérés à l'article 10.1.2. ci-dessus ou si le Passager n'a pas respecté les obligations définies à l'article 10.1.1 (a), (b) et (c). Le Transporteur n'a aucune obligation de prendre en dépôt des Bagages et/ou articles refusés.

(b) Le Transporteur pourra refuser, pour des raisons notamment de sécurité, de sûreté, de salubrité, de transporter tout objet incompatible avec le transport aérien en raison de ses dimensions, de sa forme, de son poids, de son contenu, de sa configuration ou de sa nature, ou refuser de continuer à les transporter, s'il les découvre en cours de voyage ».

l'U... **soutient** que par leur imprécision, ces clauses, dans les deux versions, autorisent le transporteur à interpréter les termes du contrat pour déterminer le service à rendre (transport de bagages), et qu'elles entrent donc dans le champ de l'article R 132-1 4° du code de la consommation ; que, dans la nouvelle version, la référence à l'article 10.1.2 rend la clause abusive dans la mesure où cette dernière clause vise une liste non limitative d'objet non admis à bord (utilisation de l'adverbe « notamment »).

La demanderesse oppose encore à la société A... :

- que sa critique ne porte pas sur la possibilité pour cette compagnie de facturer une prestation de transport pour bagages excédentaire ou encore sur la possibilité pour celle-ci de refuser des bagages en raison d'impératifs de sécurité mais sur l'absence d'information claire et précise, préalablement à la conclusion du contrat, sur les causes pouvant justifier un refus de bagages en soute ou en cabine, aucune pièce n'étant produite de nature à attester que le consommateur est informé des cas précis de refus de transport de ses bagages, alors que le transporteur est en mesure de connaître avec précision

la liste des objets interdits en cabine et la liste des bagages interdits en soute énumérés aux appendices 4-C et 5-B du règlement 185/2010 CE du 4 mars 2010,

- que les limitations apportées au transport des bagages par la clause imposée au profit de la société A... vont bien au-delà de celles fixées dans le règlement communautaire précité et réduisent d'autant les droits des passagers contractants avec cette compagnie.

La société A... réplique :

- qu'il n'existe aucune obligation à la charge d'un transporteur aérien d'accepter de transporter gratuitement des bagages en soute ou en cabine, la politique commerciale est libre, le seul impératif étant lié aux règles de sûreté et de sécurité ;

- que, suivant la configuration de la cabine, les passagers sont limités en termes de poids, de nombre et de dimensions de leurs bagages cabines et que, pour les bagages en soute, il existe de même des impératifs de sécurité liés au chargement et au centrage de l'appareil ;

- que la franchise accordée aux passagers est mentionnée sur les billets et que, en cas de dépassement, soit le transport des bagages excédentaires sera refusé, soit un supplément tarifaire s'appliquera, cette politique de franchise de bagages ayant été validée par les tribunaux et le consommateur, qui réserve sur Internet, pouvant accéder à l'ensemble des informations nécessaires ;

- que la demanderesse lui fait encore grief de s'arroger le droit de refuser le transport de certains objets ou bagages, alors que le législateur a conféré au commandant de bord toute prérogative en matière de sécurité, de salubrité ou de bon ordre à bord et que ces mêmes pouvoirs lui sont conférés par la loi internationale ;

- que la compagnie, à travers ses conditions générales de transport, ne fait qu'attirer l'attention du consommateur sur le fait que certains objets ou bagages pourront donc être refusés au transport, sur la base, soit de dispositions légales en vigueur, soit de l'appréciation du commandant de bord, ces dispositions étant dictées par des impératifs de sécurité ou de sûreté ;

- que, dans ses dernières écritures, la demanderesse indique que sa critique porte en réalité sur l'absence d'information claire et précise, mais que nul n'est censé ignorer la loi et que chaque voyageur peut s'informer des objets ou produits interdits au transport aérien, par le législateur français ou européen (en ce sens, Règlement (UE) n° 185/2010 de la Commission du 4 mars 2010 fixant des mesures détaillées pour la mise en œuvre des normes de base communes dans le domaine de la sûreté de l'aviation civile ou encore) ; que, de plus, aucun billet ne peut être acheté sans approbation préalable des conditions générales de transport par l'internaute et que, s'agissant des bagages, l'internaute doit impérativement cocher une case aux termes de laquelle il déclare être en possession des documents requis pour son voyage et déclare avoir pris connaissance des objets interdits en cabine et en soute, ainsi que des conditions de transport de liquides.

La défenderesse ajoute que son site Internet comporte ainsi une rubrique intitulée « conseil pour préparer vos bagages » dans laquelle figurent des nombreuses informations relatives aux impératifs fixés par le droit national et le droit communautaire et que l'internaute a toute latitude de consulter l'ensemble des informations nécessaires au bon déroulement de son voyage aérien, que la réglementation française, communautaire ou internationale interdit aux passagers le transport de certains objets, tels qu'énumérés au paragraphe 3 de l'article VIII et que ces mesures de sûreté sont définies par le législateur et relèvent de la responsabilité des gestionnaires d'aéroports qui appliquent les contrôles (passage au rayon X des bagages, etc.).

La compagnie d'aviation soutient que les clauses de ses nouvelles conditions générales applicables aux bagages ne sont pas plus abusives, précisant :

-que l'article VIII 1. Franchise de bagages (anciennes conditions générales) est devenu l'article X 10.2.2, lequel dispose :

(a) La Franchise de Bagages correspond au transport en soute d'une quantité de Bagages limitée par Passager en nombre et/ou en poids et/ou en dimension, déterminée en fonction de la destination, du

Tarif acquitté et est indiquée sur le Billet.

(b) Le Passager pourra voyager avec des Bagages Enregistrés dépassant la Franchise de Bagages, sous réserve du paiement d'un supplément tarifaire. Les conditions relatives à ce supplément tarifaire sont disponibles auprès du Transporteur, de ses Agents Accrédités et sur le Site Internet d'Air France.

(c) En tout état de cause, les Bagages Enregistrés ne pourront excéder un poids maximal par Passager. Les informations relatives à ce poids maximal sont disponibles auprès du Transporteur, de ses Agents Accrédités et sur le Site Internet d'Air France.

(d) Le Passager peut obtenir toutes informations utiles concernant cette Franchise de Bagages auprès du Transporteur, de ses Agents Accrédités et sur le Site Internet d'Air France ;

-que l'article VIII. 3 Objets non admis (anciennes conditions générales) est devenu l'article X 10.1.2, lequel dispose :

10.1.2. Objets non admis

Le Passager ne doit pas inclure dans ses Bagages tout objet dont le transport est interdit ou restreint par les réglementations applicables et le droit en vigueur dans tout Etat de départ, de destination, de survol ou de transit, dont notamment :

(a) Des objets susceptibles de constituer un danger pour l'aéronef, les personnes ou les biens à bord, comme ceux qui sont spécifiés dans les Réglementations sur les Matières Dangereuses de l'Organisation de l'Aviation Civile Internationale (OACI) et de l'Association Internationale des Transporteurs Aériens (IATA) et dans la réglementation du Transporteur, telle qu'elle est applicable (des informations supplémentaires sont disponibles sur demande auprès des services du Transporteur); il s'agit notamment des explosifs, gaz sous pression, substances oxydantes, radioactives ou magnétisées, substances inflammables, substances toxiques ou corrosives, substances liquides de toute sorte (à l'exception des liquides emportés dans les Bagages à main et destinés à l'usage personnel du Passager au cours de son voyage).

(b) Des objets dont le poids, les dimensions, la configuration ou la nature les rendent imprépnes au transport, compte tenu, notamment, du type d'avion utilisé. Une information sur ces objets sera fournie, sur demande, au Passager.

(c) Des armes à feu et les munitions autres que celles destinées à la chasse ou au sport, lesquelles, pour être admises comme Bagages Enregistrés, doivent être déchargées, convenablement emballées et avoir le cran de sûreté engagé. Le transport des munitions est soumis aux Réglementations sur les Matières Dangereuses de l'OACI et de l'IATA, comme indiqué au paragraphe (a) ci-dessus.

(d) Des armes tranchantes, armes d'estoc, aérosols pouvant être utilisées comme armes d'attaque ou de défense, des armes de collection, des épées, des couteaux et autres armes de ce type. Ce type d'objet ne peut, en aucun cas, être transporté en cabine. Ils peuvent néanmoins être inclus dans les Bagages Enregistrés, sous réserve de l'acceptation du Transporteur.

(e) Des animaux vivants, excepté les animaux de compagnie et sous réserve du respect des conditions visées à l'article 10.4 ;

-que l'article VIII. 4 Droit de refuser l'embarquement est devenu l'article X 10.1.4, lequel dispose :

10.1.4. Droit de refuser le transport des Bagages

(a) Le Transporteur pourra, pour des raisons de sécurité et/ou de sûreté, refuser de transporter ou de continuer à transporter les Bagages du Passager s'ils contiennent les objets énumérés à l'article 10.1.2. ci-dessus ou si le Passager n'a pas respecté les obligations définies à l'article 10.1.1 (a), (b) et (c). Le Transporteur n'a aucune obligation de prendre en dépôt des Bagages et/ou articles refusés.

(b) Le Transporteur pourra refuser, pour des raisons notamment de sécurité, de sûreté, de salubrité, de transporter tout objet incompatible avec le transport aérien en raison de ses dimensions, de sa forme, de son poids, de son contenu, de sa configuration ou de sa nature, ou refuser de continuer à les transporter, s'il les découvre en cours de voyage.

(c) Le Transporteur pourra refuser de transporter les Bagages pour lesquels le Passager a refusé de payer le supplément tarifaire tel que défini à l'article 10.2.2. Le Transporteur n'a aucune obligation de prendre en dépôt des Bagages et/ou des articles refusés.

(d) Le Transporteur n'acceptera pas le transport d'animaux dépourvus des documents requis par la réglementation applicable, tels que notamment définis à l'article 10.4.

(e) Le Transporteur pourra refuser de transporter en soute les Bagages qui n'ont pas été remis par le Passager au Transporteur avant l'Heure Limite d'Enregistrement dans les conditions définies à l'article 10.2.1 (a).

Le Tribunal :

Le consommateur a toute latitude, par le site Internet de la compagnie, de prendre connaissance des conditions générales relatives aux objets qu'il ne peut placer dans ses bagages parce que non admis ou admis sous condition, qu'il s'agisse :

→ de ceux dont la nature est clairement spécifiée (armes à feu, munitions, armes tranchantes, armes d'estoc, aérosols pouvant être utilisés comme armes d'attaque ou de défense, armes de collection, épées, couteaux, animaux vivants à l'exception des animaux de compagnie),

→ de ceux susceptibles de constituer un danger pour l'aéronef, les personnes ou les bien à bord, comme ceux spécifiés dans certaines réglementation à caractère international, les références de ces réglementation étant fournies (réglementation sur les matières dangereuses de l'Organisation de l'Aviation Civile Internationale et de l'Association Internationale des Transporteurs Aériens, réglementation du transporteur), et les précisions sur les objets apportées (explosifs, gaz sous pression, substances oxydantes, radioactives ou magnétisées, substances inflammables, substances toxiques ou corrosives, substances liquides de toute sorte à l'exception des liquides emportés dans les bagages à main et destinés à l'usage personnel du passager au cours de son voyage),

→ ou encore d'objets entrant dans une catégorie impliquant pour le transporteur un nécessaire pouvoir d'appréciation, tels que ceux qui, pour des motifs de sécurité, sûreté ou salubrité, seraient incompatibles avec le transport aérien en raison de leurs dimensions, de leur forme, de leur poids, de leur configuration ou de leur nature, ce pouvoir d'appréciation étant justifié dès lors :

*qu'il n'est pas possible de lister tous les objets susceptibles d'être refusés au transport compte tenu de la variété des situations,

*qu'il est clairement précisé que des informations supplémentaires sont disponibles sur demande auprès des services du transporteur,

*que la page d'accueil du site Internet du transporteur comporte une rubrique intitulée «Préparez votre voyage » avec un menu déroulant comportant la rubrique Bagages, laquelle se décompose pour traiter des bagages en soute (franchise, conseils sur l'emballage et les étiquettes, démarches à l'arrivée, marchandises interdites et réglementées), des bagages en cabine (bagages autorisés, produits liquides, marchandises interdites ou réglementées) et des bagages spéciaux (équipements de sport, autres bagages spéciaux caractérisés par leur poids ou leurs dimensions...).

Enfin, l'article L 6522-3 du code des transports aérien précité stipule que le commandant de bord a la faculté de débarquer toute personne parmi l'équipage ou les passagers, ou toute partie du chargement, qui peut présenter un danger pour la sécurité, la santé, la salubrité ou le bon ordre à bord de l'aéronef.

Dès lors, il sera jugé que les clauses de l'article VIII- Bagages 1. Franchise de Bagages, 3. Objets non admis (c), 4. Droit de refuser l'embarquement (b) (c) (ancienne version) et celles de l'article 10.1.4. Droit de refuser le transport des bagages (a) (b) (nouvelle version), ne sont pas abusives.

* * *

Article VIII – Bagages 4. Droit de refuser le transport (a) (ancienne version) / Article 10.1.4. Droit de refuser le transport des Bagages (a) (nouvelle version)

Clause en vigueur à la date de l'assignation

« Article VIII – Bagages

4. Droit de refuser le transport

(a) *A tout point d'embarquement ou intermédiaire, le transporteur pourra, pour des raisons de sécurité et/ou de sûreté, refuser de transporter comme bagages les objets énumérés au paragraphe 3 ci-dessus, ou de refuser de continuer à les transporter, s'il les découvre en cours de voyage. Le transporteur n'a aucune obligation de prendre en dépôt des bagages et/ou articles refusés. S'il devait en recevoir dépôt, le transporteur n'assumerait à ce titre aucune responsabilité sauf faute grave ou négligence de sa part. »*

Dans la version en vigueur au 23 mars 2012, la clause est toujours rédigée comme suit :

« 10.1.4. Droit de refuser le transport des Bagages

(a) *Le Transporteur pourra, pour des raisons de sécurité et/ou de sûreté, refuser de transporter ou de continuer à transporter les Bagages du Passager s'ils contiennent les objets énumérés à l'article 10.1.2. ci-dessus ou si le Passager n'a pas respecté les obligations définies à l'article 10.1.1 (a), (b) et (c). Le Transporteur n'a aucune obligation de prendre en dépôt des Bagages et/ou articles refusés »*

l'U... fait valoir que cette clause limite la responsabilité du dépositaire, qui a reçu la chose en raison d'un dépôt nécessaire, à la faute grave ou lourde alors que le droit commun prévoit que le dépositaire répond de ses fautes appréciées différemment suivant que le dépôt est rémunéré ou non (cf. article 1927 et 1928-2° du code civil), que, dans le cas d'espèce, il s'agit d'un dépôt rémunéré et que le dépositaire doit donc répondre de ses fautes simples, et que la clause incriminée est abusive au sens de l'article R 132-1 6° du code de la consommation.

La société A... n'a pas répondu sur ces griefs.

Le Tribunal :

Il ne peut être soutenu que les bagages ou articles refusés relèvent de la catégorie du dépôt nécessaire au sens de l'article 1949 du code civil, ce refus n'étant que la conséquence d'une réglementation dont le voyageur a été mesure de prendre connaissance et ne correspondant en rien à un évènement imprévu.

* * *

Article VIII – Bagages 9. Retrait et livraison des bagages (a) (ancienne version)

La clause litigieuse est ainsi rédigée :

« Article VIII - Bagages

9. Retrait et livraison des bagages

(a) *Sous réserve des dispositions du paragraphe 6 (c) du présent article, il est de la responsabilité du passager de retirer ses bagages aussitôt qu'ils sont mis à sa disposition aux points de destination ou d'arrêt volontaire. Si le passager ne les retire pas dans un délai raisonnable, le transporteur pourra facturer des frais de garde. Si le passager ne les retire pas dans un délai de trois mois à compter de leur mise à disposition, le transporteur pourra en disposer, sans encourir aucune responsabilité envers le passager.*

Au regard de dispositions légales en vigueur dans certains pays, les bagages non retirés peuvent être remis aux autorités nationales compétentes. »

l'U... soutient que par son imprécision liée à l'emploi de l'expression de «délai raisonnable», la clause incriminée autorise le transporteur à interpréter les termes du contrat pour déterminer le service à rendre (transport de bagages) et qu'elle lui permet également d'opposer au consommateur des conditions contractuelles portant sur les tarifs (frais de garde) qu'il n'a pas acceptées au moment de son adhésion au contrat, ce qui la fait entrer dans les clauses visées à l'article R.132-1 1° du code de la consommation.

Aux moyens développés par la société A... elle oppose que :

- l'oubli de bagages, cas exceptionnel, ne dispense pas la société A... en sa qualité de professionnel, d'indiquer clairement à ses passagers et avant la conclusion du contrat, les conséquences pécuniaires pouvant résulter d'un tel oubli ;
- la circonstance que certaines dispositions légales, qui n'ont strictement rien avoir avec la législation d'ordre public des clauses abusives, mentionnent l'existence d'un délai raisonnable n'y change rien ;
- l'argument selon lequel une fois les bagages mis à la disposition des passagers, la société A... n'assure plus la garde juridique des effets des passagers n'est pas pertinent dès lors que le transporteur qu'il assume la garde des bagages moyennant le versement de frais par le passage ;
- la garde des bagages non retirés fait ainsi partie intégrante du contrat de transport d'autant qu'en cas de perte de ceux-ci, le transporteur assume une responsabilité de plein droit à l'égard du voyageur en application de l'article 17 de la convention de Montréal du 28 mai 1999 ;
- que l'argument consistant à se référer à la pratique faite dans certains pays dont les Etats-Unis n'est pas plus déterminant dès lors qu'en France la législation d'ordre public fixée dans le Code de la consommation et le droit communautaire ont vocation à s'appliquer.

A ces griefs, la société A... réplique :

-qu'il est exceptionnel qu'un passager ne retire pas ses bagages, lorsqu'ils sont mis à sa disposition sur les tapis automatiques des aéroports ; que dans certains pays, dont les Etats-Unis par exemple, les bagages non retirés par les passagers doivent être remis aux autorités, lesquelles, pour des raisons de sûreté, peuvent être amenées à les détruire ou à les endommager pour en vérifier le contenu ;

-que la notion de délai raisonnable visée à l'article précité est une notion juridique largement admise par diverses sources de droit (exemple : article 39 de la Convention de Vienne du 11 avril 1980, ratifiée par la France le 6 août 1982 ; Article L. 141- 1 du Code de la consommation ; Article R. 132-2-1 du Code de la consommation, etc.) ;

-qu'une fois les bagages de soute mis à la disposition des passagers, A... n'assure plus la garde juridique des effets des passagers, le contrat de transport de bagages étant alors terminé ;

-que la compagnie supporte un coût financier pour l'utilisation de tapis automatiques dans un aéroport, lesquels sont en nombre limités et utilisés par d'autres compagnies aériennes et qu'elle ne fait que prévenir le voyageur que, si elle était amenée à devoir prendre en charge ses bagages en souffrance sur les tapis automatiques qui doivent être libérés après la fin du contrat de transport, des frais de garde pourront être réclamés.

La défenderesse souligne que l'article VIII est devenu, dans les nouvelles Conditions Générales de Transport, l'article X et que l'article VIII, 9 (a) est devenu l'article 10.2.4 (a), lequel n'est nullement abusif en ce qu'il dispose :

10.2.4. Retrait et livraison des Bagages

(a) Sous réserve des dispositions de l'article 10.2.1 d), il est de la responsabilité du Passager de retirer ses Bagages Enregistrés aussitôt qu'ils sont mis à sa disposition aux points de destination ou d'Arrêt volontaire. Si le Passager ne les retire pas dans un délai de trois mois à compter de leur mise à disposition, le Transporteur pourra en disposer, sans encourir aucune responsabilité envers le Passager.

Le Tribunal :

La référence à un « délai raisonnable » dans lequel le voyageur doit retirer ses bagages après qu'ils aient été mis à sa disposition, inscrite dans l'article VIII 1. (a) de l'ancienne version des conditions générales de vente, est trop imprécise.

En outre, le montant des frais de garde n'est pas défini ; cette clause, qui laisse au transporteur toute latitude de quantifier lui-même le délai au-delà duquel des frais de garde pourraient s'appliquer et qui engage le consommateur sur une modalité d'exécution du contrat que le transporteur aura la faculté de déterminer unilatéralement sans qu'il ait pu avoir connaissance de la portée de son engagement, est abusive au sens de l'article R 132-1 4° du code de la consommation pour ce qui est du délai et au sens de l'article R 132-1 1° pour ce qui est du montant des frais de garde.

* * *

Article IX- Horaires, retard et annulation de vols 1. Horaires (b) (ancienne version) / Article XI- Horaires 11.1, 11.2 (nouvelle version)

La clause litigieuse de l'ancienne version est ainsi rédigée :

« Article IX- Horaires, retard et annulation de vols

1. Horaires

(b) Les Horaires de vol seront indiqués avant acceptation de la Réservation du Passager et reproduits sur le Billet. Les Horaires de vol ainsi programmés peuvent toutefois être modifiés postérieurement à la délivrance du Billet. Dans un tel cas le Passager sera avisé si le Transporteur dispose de coordonnées pour le contacter.

Le Passager est toutefois invité à s'informer auprès du Transporteur, avant la date programmée de son départ, que les Horaires des vols figurant sur son Titre de transport ou sur son Mémo-Voyage n'ont pas subi de modification. Cependant dans le cas d'un changement d'horaire, qui ne conviendrait pas au Passager et/ou si le Transporteur n'est pas en mesure de proposer une Réservation mieux adaptée, le Passager pourra bénéficier d'un remboursement comme indiqué à l'article X / 2 ci-après. »

Dans la nouvelle version, la clause incriminée est rédigée comme suit :

« Article XI - Horaires

11.1. Les vols et les Horaires de vol indiqués dans les Indicateurs Horaires n'ont pas de valeur contractuelle et ont uniquement pour vocation d'informer le Passager des vols proposés par le Transporteur. Ces Indicateurs Horaires ne sont pas définitifs et sont susceptibles d'être modifiés après la date de leur publication.

11.2. En revanche, les Horaires des vols reproduits sur le Billet sont réputés, sous réserve de modification pour des motifs indépendants de la volonté du Transporteur, faire partie intégrante du Contrat de Transport».

l'U...

soutient :

- que ces clauses présentent en premier lieu un caractère illicite dès lors que, en application de l'article R.211-8 du Code du tourisme, l'horaire fait partie du contrat,

- qu'elles présentent en outre un caractère abusif dans la mesure où elles excluent la responsabilité du professionnel en cas d'inexécution d'une des obligations essentielles du contrat,

- qu'en permettant à la compagnie aérienne de changer librement les horaires des vols, le consommateur pourrait se trouver privé de ses droits légaux tirés du règlement du 11 février 2004, lequel prévoit une indemnisation du voyageur en cas de retards de vols, ce qui correspond aux dispositions de l'article R.132-1 6° du code de la consommation qui présume abusives, de manière

irréfragable, les clauses ayant pour objet ou pouvant avoir pour effet de « supprimer ou réduire le droit à réparation du préjudice subi par le non-professionnel ou le consommateur en cas de manquement par le professionnel à l'une quelconque de ses obligations »,

- qu'elles sont aussi contraires aux dispositions de l'article R 132-1 3° du code précité en ce qu'elles permettent au transporteur de modifier une caractéristique essentielle du service à rendre,

- que dès lors qu'elles sont susceptibles de concerner un voyage à forfait, ces clauses limitent les droits légaux du consommateur alors que les dispositions applicables au voyage à forfait imposent au voyagiste de fournir au consommateur « les dates, heures et lieux de départ et de retour » qui sont des éléments à caractère contractuel,

- que la référence dans la nouvelle version de la clause aux « motifs indépendants de la volonté du Transporteur » n'enlève pas à cette stipulation son caractère abusif dès lors que seul un cas de force majeure pourrait permettre audit transporteur de modifier l'horaire du vol.

Aux moyens de défense de la société A... la demanderesse oppose :

- que la circonstance que le consommateur puisse réserver son billet 10 mois à l'avance n'empêche pas la compagnie aérienne de s'engager sur les horaires des vols,

- que, disposant des coordonnées de ses clients, elle peut parfaitement les alerter en temps suffisamment utile des modifications éventuelles des horaires de vols sans attendre le dernier moment en n'offrant qu'une seule alternative,

- que si la clause semble mettre à la charge de la compagnie aérienne une obligation de prévenance du voyageur des modifications éventuelles des horaires de vols, aucun délai de prévenance n'est spécifié dans la clause de sorte que ledit voyageur peut être averti au dernier moment sans possibilité pour lui de trouver une solution autre que le remboursement de son billet,

- que la clause litigieuse n'évoque aucune hypothèse relevant de la force majeure telle que définie par la jurisprudence pour justifier la modification des horaires de vol, et, que, ce faisant, cette clause permet à la compagnie aérienne de modifier les horaires de vols dûment réservés par les consommateurs en toute hypothèse,

- que dans la décision invoquée de la défenderesse la Cour de Cassation ne s'est pas prononcée sur la question de savoir si une clause permettant à la compagnie aérienne de modifier librement ses horaires est abusive ou non,

- que l'argument selon lequel, en cas de modification des horaires de vols, A... informerait directement le passager ou le voyagiste par l'intermédiaire duquel le contrat a été conclu, le passager étant libre soit d'accepter la modification, soit de solliciter le remboursement de son billet, est faux puisque la clause critiquée prévoit à l'inverse qu'il appartient au passager de s'informer auprès du transporteur avant la date programmée de son départ,

- que les articles R.211-4 et R.211-6 du Code du tourisme indiquent que le voyageur doit être contractuellement prévenu d'un certain nombre d'informations jugées essentielles parmi lesquelles figure effectivement la date et les lieux de départ et de retour,

- que l'argument, selon lequel le Règlement 261/2004 ne lierait que le transporteur aérien effectif lequel n'est pas nécessairement le transporteur aérien contractuel, ne peut prospérer dès lors que les consommateurs réservant leur billet sur le site de la compagnie A... se voient effectivement acheminés par les vols affrétés par celle-ci,

- que, contrairement aux affirmations de la défenderesse, en cas d'annulation de vol les passagers bénéficient en tout état de cause d'une indemnisation sauf au transporteur de prouver que l'annulation est due à des circonstances extraordinaires (article 5.3 du Règlement 261/2004 (CE) du 11 février 2004), et que, interprétant cette disposition, la Cour de Justice des Communautés Européennes, dans l'arrêt 22 décembre 2008 (Aff. C- 549/07), a dit pour droit que, toutes les circonstances

extraordinaires n'étant pas exonératoires, il incombe à celui qui entend s'en prévaloir d'établir, en outre, qu'elles n'auraient pas pu, en tout état de cause, être évitées par des mesures adaptées à la situation, c'est-à-dire par celles qui, au moment où ces circonstances extraordinaires surviennent, répondent notamment à des conditions technique et économiquement supportables pour le transporteur aérien concerné,

- qu'en raison de l'importance du respect des horaires de transport convenus entre le transporteur et la compagnie aérienne, la CJCE, par un arrêt du 19 novembre 2009 a précisé les droits dont les passagers d'un vol retardé disposent vis-à-vis de la compagnie aérienne selon le Règlement précité. (Aff. n°C-402/07),

- que les juridictions nationales, en raison du principe de primauté du droit communautaire, doivent assurer sa pleine efficacité et par conséquent appliquer la jurisprudence de la Cour de Justice des Communautés européennes.

A ces griefs, la société A... oppose :

- que compte tenu des aléas du transport aérien, des vols peuvent être annulés en raison de faits qui échappent à la maîtrise d'Air France (cyclone, éruption volcanique, etc.), et que, parce qu'il arrive que le consommateur réserve son vol avec plusieurs mois d'avance, des situations indépendantes de la volonté du transporteur peuvent survenir le contraignant à modifier ses programmes de vols et, de facto, les horaires ;

- que l'article R. 211-8 du Code de tourisme ne prévoit pas que l'horaire fait partie du contrat et que les obligations du transporteur dans la vente de billets secs ne sont pas comparables à celles régissant la vente de forfait touristique ; que la Cour de cassation a jugé qu'en transport aérien, précisément en raison des aléas liés à cette activité, les horaires ne sont jamais garantis ; qu'il n'existe aucune obligation de résultat à la charge de la compagnie aérienne en matière d'horaire de vols ;

- qu'en cas de modification des horaires de vol, A... informera directement le passager ou le voyagiste par l'intermédiaire duquel le contrat a été conclu, le passager étant libre, soit d'accepter la modification, soit de solliciter le remboursement de son billet ;

- que le Règlement n° 261/2004 invoqué par l'U... ne lie que le transporteur aérien effectif, lequel n'est pas nécessairement le transporteur aérien contractuel (pièces 15, 16) ; que les droits des passagers sont pleinement sauvagardés en cas d'annulation de vol puisqu'ils bénéficieront des dispositions de ce règlement communautaire, lequel fixe d'ailleurs des délais à partir desquels le transporteur aérien effectif doit informer les passagers de l'annulation de leur vol, pour s'exonérer de l'indemnisation forfaitaire prévue par le législateur communautaire ;

- que la jurisprudence européenne évoquée, qui tend à assimiler le retard important à une annulation de vol, a été sévèrement critiquée, qu'elle est juridiquement infondée, ce qui a d'ailleurs très clairement conduit des tribunaux français à refusé purement et simplement de l'appliquer ; qu'en outre, elle est contraire à une jurisprudence antérieure de cette même juridiction rendue en 2006 (CJCE - 10 janv. 2006. Affaire C-344/04 - RFDAS 2006, p.56) ;

- que la sécurité aérienne reste l'obligation principale et première d'une compagnie aérienne.

La défenderesse soutient que les clauses incriminées de l'article XI de la nouvelle version des conditions générales de vente ne sont pas, non plus, illicites ou abusives pour les mêmes motifs que précédemment.

Le Tribunal :

Lorsque le contrat de transport a été conclu, les dates et horaires de vol agréés de part et d'autre en font partie intégrale. Ils ne peuvent donc être modifiés unilatéralement par le transporteur. La clause incriminée, telle que rédigée dans l'ancienne version des conditions générales de transport, est donc abusive au sens de l'article R 132-1 3° du code de la consommation en ce qu'elle laisse entendre que la modification des horaires de vol postérieure à la délivrance du billet pourrait dépendre de la libre volonté du transporteur.

Il en est de même de la formule suivant laquelle « Le Passager est toutefois invité à s'informer auprès du Transporteur, avant la date programmée de son départ, que les Horaires des vols figurant sur son Titre de transport ou sur son Mémo-Voyage n'ont pas subi de modification », cette rédaction, qui contredit l'indication qui la précède suivant laquelle il incombe au transporteur d'aviser le passager de toute modification s'il dispose de ses coordonnées, étant de nature à laisser croire à ce dernier qu'il a la responsabilité de rechercher lui-même cette information.

La clause incriminée, telle que rédigée dans la nouvelle version des conditions générales de transport, est tout aussi abusive au regard des dispositions de l'article R 132-1 6° du code de la consommation.

En effet, l'article 19 de la Convention de Montréal du 28 mai 1999 dispose « Le transporteur est responsable du dommage résultant d'un retard dans le transport aérien de passagers, de bagages ou de marchandises. Cependant, le transporteur n'est pas responsable du dommage causé par un retard s'il prouve que lui, ses préposés et mandataires ont pris toutes les mesures qui pouvaient raisonnablement s'imposer pour éviter le dommage, ou qu'il leur était impossible de les prendre ».

Le Règlement n° 261/2004 du Parlement européen et du Conseil, en ses articles 7, 8 et 9, précise les droits du passager en cas d'annulation ou de retard en matière d'assistance et d'indemnisation ou contrepartie. Son article 5.3 stipule que « Un transporteur aérien effectif n'est pas tenu de verser l'indemnisation prévue à l'article 7 s'il est en mesure de prouver que l'annulation est due à des circonstances extraordinaire qui n'auraient pas pu être évitées même si toutes les mesures raisonnables avaient été prises ».

Or, l'arrêt de la Cour de Justice des Communautés Européennes du 19 novembre 2009 (Christopher, Gabriel et Alana Sturgeon contre Condor Flugdienst GmbH et Stefan Böck contre A... auquel fait référence la demanderesse, rappelle que « La Cour a déjà jugé que l'article 5, paragraphe 3, du règlement n° 261/2004 doit être interprété en ce sens qu'un problème technique survenu à un aéronef qui entraîne l'annulation d'un vol ne relève pas de la notion de «circonstances extraordinaire» au sens de cette disposition, sauf si ce problème découle d'événements qui, par leur nature ou leur origine, ne sont pas inhérents à l'exercice normal de l'activité du transporteur aérien concerné et échappent à sa maîtrise effective (arrêt Wallentin-Hermann, précité, point 34) » et estime que « la même conclusion s'impose lorsque l'article 5, paragraphe 3, du règlement n° 261/2004 est invoqué en cas de retard d'un vol. »

Dans ces conditions, doit être déclarée abusive au sens de l'article R 132-1 6° la clause incriminée, dans sa nouvelle version, qui se borne à faire référence à des motifs indépendants de la volonté du transporteur sans que celui-ci ait besoin de justifier que ces situations ne pouvaient être évitées même si toutes les mesures raisonnables avaient été prises, et qui a pour effet de laisser croire au consommateur que la responsabilité de son co-contractant est limitée.

* * *

Article X - Remboursements 1. Généralités (e) (ancienne version)

La clause incriminée de l'ancienne version des conditions générales de transport est rédigée comme suit :

« Article X- Remboursements

1. Généralités

(e) Un événement relevant de la force majeure survenant après que le passager ait commencé son voyage et l'empêchant de le poursuivre ne donnera pas lieu à remboursement mais entraînera l'application de l'article III 2 (c) des présentes Conditions Générales de Transport (prorogation de la validité du billet). »

l'U... fait valoir que cette clause combinée à celle figurant à l'article III.2 (c) interdit tout remboursement de la fraction du prix correspondant à la prestation de transport non exécutée en raison de la survenance d'un événement présentant les caractéristiques de la force majeure, qu'elle met ainsi à la charge du consommateur une indemnité disproportionnée et restreint ses droits, qu'en outre elle crée un déséquilibre au détriment du consommateur dès lors que, en cas de force majeure, le professionnel peut annuler le vol sans avoir à indemniser ses clients et qu'elle correspond donc aux clauses présumées abusives de manière irréfragable par l'article R 132-1 5° du code de la consommation.

En réplique aux moyens de la société A... elle ajoute :

- que l'argument selon lequel l'article X.1. (e) aurait vocation à s'appliquer pour un événement de force majeure survenant après que le passager ait commencé son voyage est contredit par les termes mêmes de la clause critiquée qui imposent au voyageur de prévenir la compagnie « avant la date du vol » de la survenance d'un cas de force majeure l'empêchant de voyager à la date et heures initialement prévues ;
- que l'argument selon lequel « Le remboursement interviendra si et seulement si la prorogation de validité du billet n'est pas possible », est contredit également par les termes de la clause qui ne prévoit pas de remboursement mais une unique prorogation du billet dont les conditions ne sont d'ailleurs pas portée à la connaissance du consommateur ;
- qu'il n'est pas répondu au grief fait à la compagnie aérienne de se réserver le droit d'appliquer des « frais administratifs raisonnables » dont le montant n'est pas contractuellement porté à la connaissance du consommateur.

A ces griefs, la société A... oppose :

- qu'elle ne comprend pas l'argumentation d'UFC- Que Choisir qui viendrait lui contester la possibilité de refuser le remboursement d'un billet portant la mention « non remboursable », cette qualification important peu si le concept de force majeure doit s'appliquer au contrat ;
- que la demanderesse procède par affirmations quand elle affirme que le transporteur serait en droit d'annuler le vol et de refuser le remboursement des billets en cas de force majeure et que, si le passager ne peut utiliser son billet pour cause de force majeure, tout remboursement du billet lui serait refusé ;
- que l'article litigieux a vocation à s'appliquer à l'occasion d'un événement relevant de la force majeure survenant après que le passager ait commencé son voyage ; que, par priorité, une prorogation de la validité du contrat est proposée pour permettre au passager de revenir à son point de départ et que le remboursement n'interviendra que si cette prorogation n'est pas possible.

Le Tribunal :

Il sera répondu sur ce point dans les mêmes termes que précédemment (pour l'article III-Billets 2.Durée de validité (c) ancienne version et l'article III- Billets 3.2. Durée de validité (c) nouvelle version) : aucun texte ne consacre le droit que détiendrait le consommateur d'obtenir le remboursement de son billet s'il n'est pas en mesure de poursuivre son vol à raison d'un événement relevant de la force majeure. Le mécanisme de la force majeure, qui permet au débiteur d'une obligation d'être exonéré de sa responsabilité en cas d'inexécution ou de mauvaise exécution, ou de retard, ne trouve pas à s'appliquer au cas litigieux : le transporteur ne refuse pas l'embarquement du passager, c'est ce dernier qui ne se présente pas pour le transport.

Il en va a fortiori d'un motif dit légitime. Seule la souscription d'une assurance est de nature à pallier le risque encouru par le consommateur.

La clause incriminée n'encourt pas la critique au regard de l'article R 132-1 5° du code de la consommation.

Article X - Remboursements 5. Droit de refuser le remboursement (f) (ancienne version)

L'article incriminé (ancienne version) est rédigé comme suit :

« Article X - Remboursements 5. Droit de refuser le remboursement

Le Transporteur se réserve le droit de refuser le remboursement

(f) D'un Billet portant la mention "non remboursable"

l'U... soutient que cette clause interdit tout remboursement du prix alors même que le consommateur pourrait justifier de circonstances exceptionnelles ou de motifs légitimes rendant impossible le voyage, qu'il est privé de son droit de solliciter la résiliation du contrat et la restitution du prix correspondant à la part non exécutée, que cette clause met à la charge du consommateur une indemnité disproportionnée et restreint ses droits légaux et qu'elle crée un déséquilibre au détriment du consommateur, dès lors qu'en cas de force majeure, le professionnel, peut lui-même annuler un vol sans avoir à indemniser son co-contractant, et que, de plus, elle pourrait mettre échec les différentes hypothèses offrant un droit au remboursement du billet par le transporteur telles que prévues par le règlement (CE) 261/2004 du Parlement européen et du Conseil du 11 février 2004 établissant des règles communes en matière d'indemnisation et d'assistance des passagers en cas de refus d'embarquement et d'annulation ou de retard important de vol.

A ces griefs, la société A... oppose :

- qu'elle ne comprend pas l'argumentation d'UFC- Que Choisir qui viendrait lui contester la possibilité de refuser le remboursement d'un billet portant la mention « non remboursable » (pièce 18) ;

- qu'il est prévu à l'article 3.1. (d) (ancienne version) que « Certains Billets, vendus à des tarifs spécifiques, sont partiellement ou totalement non modifiables et/ou non remboursables. Il appartient au Passager, lors de la Réservation, de veiller aux conditions applicables à l'utilisation de son Billet et, le cas échéant, de contracter les assurances appropriées pour couvrir les hypothèses dans lesquelles il aurait à annuler son voyage » ;

- que les nouvelles Conditions Générales de Transport prévoient un article XIV relatif aux remboursements et que l'hypothèse de la force majeure est également visée en leur article III 3.3.

U... **réplique** à ces arguments qu'il faut constater à nouveau que la possibilité d'invoquer l'existence d'un cas de force majeure pour obtenir le remboursement d'un billet portant la mention « non remboursable » est contredite par les termes mêmes de la clause critiquée.

Le Tribunal :

La clause incriminée n'encourt pas la critique pour les motifs déjà énoncés à propos de l'article X - Remboursements 1. Généralités (e) (ancienne version).

Les dispositions de la clause III 1. (e) (ancienne version), laquelle stipule que « Si le passager possède un billet tel que décrit au paragraphe (d) ci-dessus [il s'agit de certains billets vendus à tarifs réduits, partiellement ou totalement non remboursables], qu'il n'a pas utilisé et qu'il est dans l'impossibilité de voyager pour des raisons de force majeure, telle que définie à l'article I, le transporteur créditera au passager le montant de son billet non remboursable, pour un voyage ultérieur et sous réserve de frais administratifs raisonnables, à condition que le passager prévienne le transporteur dès que possible avant la date du vol et qu'il fournisse les preuves de ce cas de force majeure», représentent un avantage consenti par la compagnie alors même qu'elle n'y est pas contrainte.

S'agissant d'un avoir dans la perspective d'un voyage ultérieur et non d'un remboursement, ces deux clauses ne sont pas contradictoires.

Article XII - Dispositions pour les Prestations Annexes 1. (ancienne version)

La clause incriminée de l'ancienne version des conditions générales de transport est rédigée comme suit :

« Article XII - Dispositions pour les Prestations Annexes

1. Si, le transporteur dans le cadre d'un contrat de transport et sous réserve du droit applicable, accepte de prendre des dispositions, par le biais de tiers, pour la fourniture de services supplémentaires autres que le transport par air ou si le transporteur émet un billet ou un bon d'échange concernant un transport ou des services (autres qu'un voyage aérien), tels que, par exemple, des réservations d'hôtels ou des locations de voiture, le transporteur n'a, dans ce cas, qu'une qualité de mandataire et ne sera pas responsable envers le passager sauf en cas de faute prouvée de sa part. Les conditions de transport ou de vente qui régissent les activités de ces tiers seront applicables.»

l'U... soutient :

- que cette clause limite les droits légaux du consommateur à l'égard du transporteur en ce que le premier doit pouvoir agir contre le second, qui a qualité de prestataire de voyage à forfait en raison de la fourniture de services autres que le transport (cf. article L.211-17 du Code du Tourisme) ;

- que, par ailleurs, cette stipulation permet à la compagnie aérienne d'opposer au consommateur des conditions contractuelles dont il n'a pas eu effectivement la possibilité de prendre connaissance avant son adhésion au contrat, en ce qu'elles figurent sur un document non communiqué audit voyageur, et qu'elle est donc aussi critiquable sur le fondement des dispositions de l'article R. 132-1 1° du Code de la Consommation.

Aux moyens avancés par la société A... la demanderesse oppose :

- que la responsabilité d'ordre public du vendeur de voyage à forfait ne saurait être éludée dans le cas où elle a spécifiquement vocation à s'appliquer, en l'occurrence lorsque le transport n'est pas fourni et qu'en l'état de sa rédaction actuelle, la clause litigieuse est susceptible de tromper les consommateurs sur la portée de leurs droits,

- que l'affirmation selon laquelle la vente d'un forfait touristique suppose un seul paiement de la part du consommateur, hypothèse qui ne serait pas visée dans la clause critiquée, est vaine puisque cette clause n'exclut en rien cette hypothèse,

- que selon les dispositions de l'article R 211-3 du Code du Tourisme, la facturation séparée des divers éléments d'un forfait touristique, n'a pas pour effet de soustraire ce forfait aux dispositions légales régissant les contrats de vente de voyage et de séjour, dont l'article L.211-17.

La société A... fait valoir que lorsqu'un voyage à forfait a été conclu, elle se trouve soumise à la réglementation des agences de voyage pour l'ensemble des prestations vendues, outre celles incomptant aux transporteurs aériens, mais que, lorsqu'un vol est annulé et que le passager doit être ré-acheminé le lendemain, la loi communautaire imposant au transporteur aérien effectif d'assister le voyageur et, à cette fin, de lui réserver une chambre d'hôtel, elle peut être amenée, après la conclusion du contrat de transport aérien, à devoir effectuer une réservation hôtelière, il ne s'agit alors pas d'un voyage à forfait et que, dans ces conditions, pour des services supplémentaires qui seraient fournis après la vente d'un billet de transport, elle n'intervient qu'en qualité de simple mandataire et que sa responsabilité ne peut être retenue qu'en cas de faute prouvée ; il n'y a donc aucune limite des droits des consommateurs.

Le Tribunal :

Les termes généraux de la clause incriminée sont de nature à laisser penser au consommateur

que la responsabilité de la compagnie ne peut être recherchée lorsque celle-ci intervient en qualité de mandataire de son client afin qu'il bénéficie de prestations annexes (hôtel, location d'un véhicule) alors qu'elle doit répondre de l'exécution de son mandat et, qu'en outre, son intervention entre dans les prévisions des articles L 211-16 et L 211-17 du code du tourisme.

Elle sera déclarée abusive au sens de l'article R 132-1 6° du code de la consommation, comme de nature à tromper le consommateur sur l'étendue de ses droits.

* * *

Article XII - Dispositions pour les Prestations Annexes 4. (ancienne version) / Article V- Réservations 5.4 (nouvelle version)

La clause incriminée de l'ancienne version des conditions générales de transport est rédigée comme suit :

« *Article XII - Dispositions pour les Prestations Annexes*

4. Le transporteur s'efforcera de satisfaire les demandes du passager concernant les prestations servies à bord notamment boissons, repas spéciaux, films, etc.... La responsabilité du transporteur ne saurait toutefois être engagée si des impératifs liés à l'exploitation à la sécurité et à la sûreté ne lui permettent pas de fournir les prestations adaptées, même si celles-ci ont été confirmées à la réservation. »

La clause incriminée de la nouvelle version des conditions générales de transport est rédigée dans les mêmes termes.

l'U... soutient que cette clause permet au transporteur de s'exonérer de sa responsabilité pour des raisons imprécises (raisons liées à l'exploitation) et interdit tout recours du consommateur en raison de cette inexécution et qu'elle est abusive au sens de l'article R. 132-1-3° du code de la consommation mais aussi au sens de l'article R. 132-1-3° du même code.

En réplique aux moyens de la société A... la demanderesse ajoute :

- que le consommateur a payé pour des services complémentaires ou en considération de ces services complémentaires (qui ne sont pas proposés par des compagnies Low Cost) et qu'il peut se voir priver de ceux-ci pour des motifs non définis et ne revêtant pas nécessairement un caractère de force majeure pour la compagnie A... ;

- que ces prestations font partie intégrante du contrat liant le consommateur à A... ;

- que la compagnie aérienne doit répondre du manquement des sous-traitants auxquels celle-ci fait appel pour participer à l'exécution du contrat de transport qu'elle propose aux consommateurs ;

- que la définition des cas de figure permettant à la compagnie de s'exonérer de son obligation de moyen est trop large et relèvent de sa libre appréciation.

A ces griefs, la société A... oppose que :

-que le terme d'exploitation est largement repris dans le Code de l'aviation civile, et englobe tant l'exploitation technique que l'exploitation commerciale ; participent à l'exploitation à bord des appareils les entreprises qui fournissent des prestations à A... (journaux, boissons, repas, films, musiques, etc.) ;

- que, s'agissant d'un secteur concurrentiel, la compagnie tente d'offrir le plus grand nombre de prestations à ses passagers, que le consommateur n'achète pas ces services complémentaires, que, compte tenu de la multitude de ses prestataires, elle ne peut répondre de manière générale et absolue de ces services, mais simplement d'une obligation de moyen, et que, dès lors, la clause exonératoire incriminée n'a vocation à s'appliquer que pour autant qu'elle justifie d'impératifs ne lui permettant pas de fournir de prestations adaptées ;

- que, pour les mêmes motifs, l'article V.5.4 des nouvelles conditions générales de transport, n'est pas plus abusif.

Le Tribunal :

Selon le procès-verbal de constat du 11 mai 2009, le site Internet d'Air France proposait sur sa page d'accueil une zone intitulée « Réservez votre voyage » avec un bouton intitulé « Aide », à partir duquel s'affiche une fenêtre « Aide à la Réservation » comportant plusieurs informations et précisant, notamment : « Pour les vols long-courriers, vous avez la possibilité de commander un repas spécial (végétarien, kosher, musulman...) ».

Actuellement, il est proposé par la société A... sous la rubrique « Services à la carte » la possibilité de commander un repas à la carte ou encore un repas spécial.

Le consommateur, qui a pu contracter en considération de ce service, ne peut en être privé pour des motifs tenant à de simples considérations d'exploitation et ne revêtant pas un caractère de force majeure pour la compagnie A... La clause incriminée, tant dans l'ancienne version que dans la nouvelle version, présente un caractère abusif au regard des dispositions de l'article R 132-1 3° du code de la consommation.

* * *

Article XV- Responsabilité pour dommages 1. Considérations générales 1.1.1 (ancienne version)

Clause incriminée dans l'ancienne version :

« Article XV- Responsabilité pour dommages

1. Considérations générales

Le transport effectué sous couvert des présentes conditions générales de transport est soumis aux règles de la responsabilité édictées par la Convention de Montréal du 28 mai 1999, et le Règlement du Parlement européen et du Conseil (CE) n° 889 du 13 mai 2002 portant modification du Règlement du Conseil (CE) n° 2027 du 9 octobre 1997 relatif à la responsabilité des Transporteurs aériens en ce qui concerne le transport des passagers et de leurs bagages, ainsi que, le cas échéant, aux Accords IATA. »

UFC - QUE CHOISIR, qui se réfère à l'article R 132-1 1° du code de la consommation, soutient que l'application stricte de la stipulation en vigueur avant le 23 mars 2012 permet à la compagnie aérienne d'opposer au consommateur des conditions contractuelles dont il n'a pas eu effectivement la possibilité de prendre connaissance avant son adhésion au contrat, soit parce qu'elles ne figurent pas sur le billet lui-même, soit parce qu'elles figurent sur un document non communiqué audit voyageur, et que cette clause entre dans celles visées aux dispositions de l'article R. 132-1 1° du code de la consommation.

Elle réplique à la société A... :

- qu'aucune mention dans la clause critiquée ne vient préciser que les accords IATA viendraient régir la responsabilité du transporteur aérien à l'égard des seuls voyageurs étrangers ;

- que les dispositions de la Convention de Montréal s'appliquent à l'ensemble des ressortissants de l'Union européenne et pas uniquement aux passagers de nationalité française ;

- que l'argument selon lequel les accords IATA s'appliqueraient aux ressortissants étrangers est particulièrement imprécis, que, de surcroît, la clause vise de manière générale «la responsabilité des transporteurs » sans distinction et ne se limite pas uniquement à celle régie par la Convention de Montréal laquelle ne pourrait être invoquée que par les ressortissants des pays qui en sont les signataires, et que cette clause est donc de nature à induire en erreur les consommateurs sur la portée de leurs droits ;

- que les accords IATA ne peuvent constituer une source de droit applicable en matière de responsabilité civile du transporteur aérien pour certains dommages subis par les voyageurs, seules la convention de Montréal ou la Convention de Varsovie ayant vocation à s'appliquer ;

- que la société A... a reconnu la légitimité des arguments de l'association de consommateurs puisque dans la nouvelle version des conditions générales de transport la référence aux accords IATA a été supprimée, mais que, dès lors que des consommateurs ayant réservé leur billet avant le changement des conditions générales, cette ancienne version de la clause abusive doit être réputée non écrite à leur égard.

La société A... lui oppose :

-que, à la rubrique « « définition » des conditions générales de transport, il est indiqué : « Accords internationaux (IIA et MIA) de l'International Air Transport Association (IATA) désigne les accords inter-transporteurs relatifs à la responsabilité des transporteurs aériens, signés le 31 octobre 1995 à Kuala Lumpur (IIA) et le 3 avril 1996 à Montréal (MIA), qui sont applicables par des transporteurs membres de l'Association du Transport Aérien International (Voir IATA) depuis le 1er avril 1997, et qui se situent dans le cadre juridique des textes internationaux sur la responsabilité du transporteur désignés sous les points (a) à (d) du terme " Convention " défini ci-dessous » ;

-que cette référence aux Accords IATA n'intéresse que les passagers étrangers, ressortissants d'un pays non signataire de la Convention de Montréal de 1999 et qui souscrivent un contrat de transport avec la défenderesse depuis l'étranger, et qu'elle renforce en réalité leurs droits ; qu'en effet, à défaut d'application du droit international ou droit communautaire par la juridiction étrangère, A... protège son passager étranger en lui permettant de se prévaloir de la renonciation à toute limitation de responsabilité, comme celle de 16.600 DTS fixée par la Convention de Varsovie de 1929 ;

- que l'article incriminé est devenu dans les nouvelles Conditions Générales de Transport, l'article 19.1.1., lequel dispose que « Le transport effectué sous couvert des présentes Conditions Générales de Transport est soumis aux règles de responsabilité édictées par la Convention de Montréal du 28 mai 1999, et le Règlement du Parlement européen et du Conseil (CE) n° 889 du 13 mai 2002 portant modification du Règlement du Conseil (CE) n° 2027 du 9 octobre 1997 relatif à la responsabilité des Transporteurs aériens en ce qui concerne le transport de passagers et de leurs bagages ».

Le Tribunal :

La clause incriminée est abusive au sens de l'article R 132-1 6° en ce qu'elle est de nature à induire le consommateur sur la portée de ses droits, les circonstances particulières dans lesquelles les accords IATA seraient applicables n'étant pas explicitées.

Article XV - Responsabilité pour Dommage. 1. Considérations générales 1.3 (f) (ancienne version)

La clause incriminée dans l'ancienne version est rédigée comme suit :

« Article XV - Responsabilité pour Dommages

1. Considérations générales

1.3 Dans la mesure où ce qui suit ne fait pas échec aux autres dispositions des présentes Conditions, et que la Convention soit ou non applicable :

(f) Le contrat de transport, y compris ces conditions générales de transport et toutes les exclusions ou limitations de responsabilité qui y figurent s'appliquent et bénéficient aux agents accrédités du transporteur, ses préposés, ses mandataires, ses représentants et au propriétaire de l'avion utilisé par le transporteur, ainsi qu'aux agents, employés et représentants de ce propriétaire. Le montant global

recouvrable auprès des personnes susmentionnées ne pourra excéder le montant de la responsabilité du transporteur. »

l'U... qui se prévaut du jugement du 31 janvier 2012 du Tribunal de grande instance de Paris, soutient que cette clause est de nature à tromper le consommateur sur l'étendue de ses droits dans la mesure où la limitation de responsabilité, prévue par la Convention de Montréal, ne profite aux préposés du transporteur que s'ils prouvent qu'ils ont agi dans l'exercice de leurs fonctions (cf. article 30 de la Convention) et qu'elle est donc abusive au sens des dispositions de l'article R 132-1 6° du code de la consommation et des dispositions de l'article R 132-1 12° du même code.

A ces griefs, la société A... oppose que :

-qu'il est exceptionnel qu'une action en responsabilité pour dommages soit mise en œuvre uniquement à l'encontre d'un préposé du transporteur aérien, le demandeur à l'action en responsabilité ayant intérêt à se tourner vers l'employeur a priori solvable et donc de ne pas soutenir que l'auteur du dommage, a agi en dehors de ses fonctions ;

- que l'article litigieux est devenu à compter du 23 mars 2012 l'article 19.1.3. (f) qui dispose : Le Contrat de Transport, y compris ces Conditions Générales de Transport et toutes les exclusions ou limitations de responsabilité qui y figurent s'appliquent et bénéficient aux Agents Accrédités du Transporteur, ses préposés et mandataires qui ont agi dans l'exercice de leurs fonctions, ses représentants et au propriétaire de l'avion utilisé par le Transporteur, ainsi qu'aux agents, employés et représentants de ce propriétaire. Le montant global recouvrable auprès des personnes susmentionnées ne pourra excéder le montant de la responsabilité du Transport.

U... réplique à la défenderesse :

- que la circonstance qu'une action en responsabilité dirigée uniquement contre le préposé de la compagnie soit exceptionnelle n'est pas de nature ôter à la clause son caractère abusif, que, dans le cas de violences volontaires, involontaires, injures etc..., le consommateur peut être amené à agir dans un premier temps uniquement contre le préposé de la compagnie, et que, en pareille hypothèse, il lui incombe de prouver qu'il a agi dans l'exercice de ses fonctions afin d'exciper, le cas échéant, des limitations de responsabilité dont bénéficie le transporteur aérien ;

- que la critique de l'association de consommateurs n'a pas été vaine puisque la compagnie aérienne précise désormais au sein de la clause 19.1.3 (f) que la limitation de responsabilité ne vaut que pour ses préposés ayant agi dans l'exercice de leur fonction.

Le Tribunal :

La clause incriminée (ancienne version) est de nature à tromper le consommateur sur l'étendue de ses droits dès lors que la limitation de responsabilité prévue à l'article 30 de la Convention de Montréal ne profite aux préposés du transporteur que s'ils prouvent qu'ils ont agi dans l'exercice de leurs fonctions, ce qui n'est pas précisé. Cette clause sera jugée abusive par application des dispositions de l'article R 132-1 6° et 12° du code de la consommation.

SUR LA DEMANDE DE SUPPRESSION DES CLAUSES ILLICITES OU ABUSIVES

Les clauses abusives susvisées, réputées non écrites, sont inopposables aux consommateurs. En application de l'article L 421-6 du code de la consommation, il sera ordonné à la société A... de supprimer de ses conditions générales de transport applicables à compter du 23 mars 2012 les clauses ci-dessus jugées illicites ou abusives, sous astreinte provisoire de 150 euros par clause et par jour de retard, passé un délai de 90 jours à compter de la signification de la présente décision.

SUR LA DEMANDE DE REPARATION

l'U... fait valoir à l'appui de sa demande de dommages et intérêts :

- que, selon la Cour de Cassation, l'intérêt collectif des consommateurs, qui n'est pas la somme des intérêts individuels, ni l'intérêt général représenté par le Ministère Public, est lésé chaque fois que les pratiques déloyales des professionnels sont mises en œuvre au mépris des droits des consommateurs, et que l'insertion de clauses abusives porte nécessairement atteinte à l'intérêt collectif des consommateurs personnifié par l'association qui, dans la cause, doit assurer leur défense, relayer leur action auprès des pouvoirs publics et engager pour ce faire des moyens importants ;
- que les frais que l'association supporte à cet effet ne se confondent pas avec les frais irrépétibles indemnisés par l'article 700 du code de procédure civile ;
- que les juridictions doivent prendre en compte deux séries d'éléments pour évaluer l'étendue du préjudice porté à l'intérêt collectif et corrélativement, évaluer le montant de sa réparation, soit l'impact des faits litigieux sur la collectivité des consommateurs, et l'impact des faits litigieux sur l'action de défense des consommateurs de l'UFC QUE CHOISIR ;
- qu'il ne peut s'agir d'une indemnité symbolique et, qu'en l'espèce, le préjudice porté à la collectivité des consommateurs est incontestable, en raison du nombre des clauses abusives et / ou illicites présentes dans les conditions générales de transport de la société A... et du nombre de passagers que transporte cette compagnie historique (plus de 74 millions de passagers pendant son exercice 2007-2008) ;
- que la réparation du préjudice causé à l'intérêt collectif des consommateurs personnifié par l'association UFC – QUE CHOISIR prendra deux modalités :
 - * celle de la diffusion du communiqué judiciaire et de l'affichage sollicités,
 - * celle d'une condamnation de la société A... au paiement de la somme de 150.000 euros.

La société A... réclame le rejet de cette prétention.

Sur ce :

La stipulation d'une clause abusive ou illicite dans les conditions générales d'un contrat offert à un consommateur est constitutive d'une faute de nature à porter préjudice à l'intérêt collectif des consommateurs.

Compte tenu du nombre de clauses abusives et de leur durée d'application, il sera alloué à la demanderesse la somme de 30 000 euros à titre de réparation.

SUR LA DEMANDE DE PUBLICATION

Aux termes de l'article L 421-9 du code de la consommation, la juridiction saisie peut ordonner la diffusion, par tous moyens appropriés, de l'information au public du jugement rendu.

Lorsqu'elle ordonne l'affichage de l'information en application du présent alinéa, il est procédé à celui-ci dans les conditions et sous les peines prévues par l'**article 131-35 du code pénal**.

Il convient de faire droit à la demande de publication d'un communiqué sur la présente décision. Cette publication devra intervenir selon les modalités suivantes : dans trois quotidiens nationaux, au choix de l'U... aux frais de la société A... et dans la limite de 5 000 euros par insertion.

Il sera fait droit, de même, à la demande de mise en ligne du dit communiqué sur la page d'accueil du site Internet de la société A... (www. Airfrance.fr), ce, sous astreinte provisoire de 5 000 euros par jour de retard, passé un délai de 30 jours à compter de la signification de la présente décision.

Cette publication devra être précédée du titre « COMMUNIQUE JUDICIAIRE » en rouge, l'ensemble du texte étant rédigé en caractères qui ne sauraient être inférieurs au corps 12. Elle devra être maintenue durant six mois.

La désignation d'un huissier de justice pour contrôler la bonne exécution de ce chef du jugement, ne présente pas de caractère utile.

Par contre, la demande d'UFC-QUE CHOISIR tendant à ce qu'il soit enjoint à la défenderesse d'afficher le communiqué judiciaire sur tous ses guichets et postes d'embarquement présents sur le territoire national, sera rejetée, l'information du consommateur étant utilement assurée par les mesures de publicité ci-dessus.

SUR LES DEMANDES ACCESSOIRES

Partie perdante, la société A... sera condamnée à payer à U... la somme de 7 000 euros sur le fondement de l'article 700 du code de procédure civile. La défenderesse devra supporter les entiers dépens, dont distraction au profit de Maître NASRY, avocat.

L'exécution provisoire du présent jugement est justifiée et compatible avec la nature de l'affaire, elle sera ordonnée sauf en ce qui concerne les mesures de publication journalistique et de diffusion en ligne du communiqué judiciaire en raison de leurs conséquences difficilement réversibles.

PAR CES MOTIFS

Le Tribunal, statuant publiquement, par jugement contradictoire en premier ressort :

Reçoit l'U... en ses demandes ;

Déclare abusives les clauses des conditions générales de transport suivantes :

-dans celles applicables jusqu'au 22 mars 2012 :

Information légale : préambule, responsabilité ; article II, 1. (c) ; article II, 4 ; article III, 1. (e) (h) ; article III, 3. (a) (b) ; article V, 5. (a)(b) ; article VI, 1. ; article VII, 1. (l) ; article VIII, 9. (a) ; article IX, 1. (b) ; article XII, 1. ; article XII, 4. ; article XV, 1.1.1 ; article XV, 1.1.3 (f) ;

-dans celles applicables à compter du 23 mars 2012 :

Préambule Responsabilité ; article II, 2.4 ; article III, 3.1 (g) ; article III, 3.3 ; article V 5.4 ; article VIII, 8.1 ; article XI, 11.2 ;

Rappelle que les clauses déclarées abusives sont réputées non écrites et qu'elles sont inopposables aux consommateurs ;

Ordonne la suppression des clauses susvisées sous astreinte provisoire de 150 euros par clause et par jour de retard, passé un délai de 90 jours à compter de la signification de la présente décision ;

Ordonne, aux frais de la société A... et dans la limite de 5 000 euros par insertion, la publication dans trois quotidiens du choix d'U... ... du communiqué ainsi rédigé :

« **COMMUNIQUE JUDICIAIRE** :

Par décision en date du 25 avril 2013, le Tribunal de Grande Instance de Bobigny, à la requête de l'Association U... -... ... a déclaré abusives :

-dans celles applicables jusqu'au 22 mars 2012, les clauses suivantes :

Information légale : préambule, responsabilité ; article II, 1. (c) ; article II, 4 ; article III, 1. (e) (h) ; article III, 3. (a) (b) ; article V, 5. (a)(b) ; article VI, 1. ; article VII, 1. (l) ; article VIII, 9. (a) ; article IX, 1. (b) ; article XII, 1. ; article XII, 4. ; article XV, 1.1.1 ; article XV, 1.1.3 (f) ;

-dans celles applicables à compter du 23 mars 2012, les clauses suivantes : *Préambule* ; *Responsabilité* ; *article II, 2.4* ; *article III, 3.1 (g)* ; *article III, 3.3* ; *article V 5.4* ; *article VIII, 8.1* ; *article XI, 11.2* ;

Le Tribunal a ordonné en conséquence la suppression de ces clauses sous astreinte, et a rappelé que les clauses déclarées abusives sont inopposables aux consommateurs ayant conclu un contrat de transport aérien avec la société A... ;

Ce communiqué judiciaire est diffusé pour informer les consommateurs » ;

Ordonne la diffusion du communiqué précité sur la page d'accueil du site de la société A... www.airfrance.fr, ce, sous astreinte provisoire de 5 000 euros par jour de retard, passé le délai d'un mois à compter de la signification du jugement à intervenir ;

Dit que cette publication sera précédée du titre en rouge « COMMUNIQUE JUDICIAIRE » et que le tout sera présenté en caractères qui ne sauraient être inférieurs au corps 12 ;

Dit que cette publication devra être maintenue pendant une période de six mois ;

Déboute l'U... du surplus de ses demandes ;

Condamne la société A... à payer à l'U... la somme de 30 000 euros à titre de dommages et intérêts ;

Ordonne l'exécution provisoire du présent jugement en toutes ses dispositions à l'exception de celles relatives à la décision de publication journalistique et de diffusion sur le site internet de la société A... ;

Condamne la société A... à payer à l'U... la somme de 7 000 euros sur le fondement de l'article 700 du code de procédure civile, dépens en sus, dont distraction au profit de Maître NASRY en application de l'article 699 du code précité.

En foi de quoi, le présent jugement a été prononcé le vingt-six avril deux mil treize et a été signé par Florence GERY, Vice-Présidente et Nadine REGENT, Greffière.

LA GREFFIÈRE,

LA PRÉSIDENTE,

Nadine REGENT

Florence GERY