

**TRIBUNAL
DE GRANDE
INSTANCE
DE PARIS**



1/4 social

N° RG :
09/08186

N° MINUTE :

**JUGEMENT
rendu le 31 janvier 2012**

Assignation du :
15 mai 2009

PAIEMENT

A. L.

DEMANDERESSE

U...

....
75011 PARIS

représentée par Me Jérôme FRANCK, avocat au barreau de PARIS,
vestiaire #C1284

DÉFENDERESSE

Société E...

...
75116 PARIS

représentée par Me Jean CHEVRIER de la SCP CHEVRIER &
ASSOCIES, avocat au barreau de PARIS, vestiaire #P0080

**Expéditions
exécutoires
délivrées le :**

COMPOSITION DU TRIBUNAL

Madame Anne LACQUEMANT, Vice-Président
Président de la formation

Monsieur Maurice RICHARD, Vice-Président
Madame Juliette LANÇON, Juge
Assesseurs

assistés de Elisabeth AUBERT, Greffier

DÉBATS

A l'audience du 11 octobre 2011
tenue en audience publique

JUGEMENT

Prononcé en audience publique
Contradictoire
En premier ressort
Sous la rédaction de Madame LACQUEMANT

A la suite d'une assignation délivrée le 15 mai 2009, l'Association U..., dite l'U..., aux termes de ses dernières conclusions notifiées par voie électronique le 4 avril 2011, demande au tribunal, au visa des articles L. 421-1, L. 421-6, L.132-1 et suivants, L. 136-1, L. 121-16 et suivants et R.132-1 et suivants du code de la consommation, 1134, 1135, 1147 et 1315 du code civil, de :

- déclarer abusives et/ou illicites, les clauses suivantes contenues dans les conditions de transport E... :

- * le préambule
- * l'article 1 "Réglementation transporteur" "conditions supplémentaires"
- * les articles 2.1.1, 2.1.3, 2.4
- * l'article 3.1
- * les articles 5.1.3 dernier alinéa et 5.2
- * les articles 6.2.1, 6.4, 6.5, 6.6
- * les articles 7.1 alinéa 1, 7.5
- * l'article 8.1 c à h
- * les articles 9.1 a i et iv, 9.2 a à c, 9.4 c, 9.8 a
- * les articles 10.1, 10.2 d, 10.4
- * l'article 11.2
- * l'article 12.3
- * l'article 13
- * l'article 14.22
- * les articles 15.1, 15.7, 15.8, 15.11, 15.14, 15.15 alinéa 5
- * l'article 16.5 d, g et h
- * l'article 20 a et b.
- * le document "Options de paiement et informations sur les devises" clause relative aux "réservations" et "transfert de vol et changements de nom",

- de déclarer la *Réglementation du transporteur* inopposable au consommateur et subsidiairement de déclarer les clauses suivantes figurant dans ce document abusives et/ou illicites :

- * le préambule
- * l'article 3 Remboursement, frais d'annulation alinéas 4 et 6
- * l'article 10 Bagages alinéa 10
- * l'article 10 Bagages alinéa 12
- * l'article 16.2 Retards annulation et refus d'embarquement alinéas 2 à 6,

- 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,

- déclarer l'ensemble de ces clauses inopposables aux consommateurs avant conclu un contrat de transport aérien avec la Société E...,

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

- ordonner la publication de ce communiqué sur la page d'accueil du site de la société E... 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 *Communiqué 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 E...,

- enjoindre à la société E... 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, à peine d'astreinte de 150 € par jour de retard/guichets-postes d'embarquements une fois expiré le délai d'un mois à compter de la signification du jugement à intervenir,

- condamner la Société E... à payer à l'association U... la somme de 100.000 € en réparation du préjudice causé à l'intérêt collectif des consommateurs,

- condamner la société E... à payer à l'association U... la somme de 5.000 € sur le fondement de l'article 700 du code de procédure civile,

- ordonner l'exécution provisoire du jugement à intervenir,

- débouter la société E... de l'ensemble de ses demandes,

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

L'association U... expose qu'elle est la principale organisation de consommateurs en France, qu'en sa qualité d'association représentative des consommateurs, elle agit afin de faire respecter leurs droits chaque fois que les pratiques déloyales des professionnels sont susceptibles de léser leurs intérêts, qu'alertée par de nombreux consommateurs sur les pratiques abusives mises en oeuvre dans le secteur aérien, elle a, dans le cadre de cette mission de protection et de préservation des droits des consommateurs, décidé d'examiner les clauses contenues dans les contrats de transport aérien de divers opérateurs, que dans ce contexte, elle a examiné les conditions générales de transport de la société E..., compagnie aérienne présente sur l'ensemble du territoire national qui a transporté, en 2007, plus de 37 millions de passagers dans le monde, dont plus de 6 millions en France, et qui connaît une très forte croissance, qu'après cet examen, elle a pris attache auprès de cette dernière afin de la mettre en demeure de cesser l'utilisation de clauses contraires à l'article L.132-1 du code de la consommation, que la compagnie E... n'a pas donné de suites concrètes à cette demande, qu'ainsi malgré l'annonce de la modification imminente des conditions générales de transport, celles-ci n'ont pas évolué depuis la mise en demeure adressée par l'U...

le 18 décembre 2008, qu'elle a été dans ces conditions contrainte de saisir le Tribunal aux fins, d'abord de faire constater le caractère abusif et ou illicite des clauses critiquées, ensuite de faire supprimer les clauses litigieuses, et de solliciter la réparation du préjudice causé à l'intérêt collectif des consommateurs qu'elle a vocation à représenter.

Aux termes de ses dernières conclusions signifiées le 8 février 2011, la société E... s'oppose à la demande et sollicite la condamnation de l'U... à lui verser la somme de 4.000 euros en application des dispositions de l'article 700 du code de procédure civile, subsidiairement, en cas de condamnation prononcée à son encontre en vue de supprimer une ou plusieurs clauses sous astreinte, s'oppose aux mesures de publication sollicitées, demande un délai de douze mois pour modifier les clauses qui seraient jugées abusives, s'opposant à l'exécution provisoire de la décision à intervenir, et conclut à l'irrecevabilité de la demande de dommages et intérêts.

Pour l'exposé de l'argumentation des parties, il est renvoyé, en application des dispositions de l'article 455 du code de procédure civile, à leurs dernières conclusions précitées, cette argumentation étant pour l'essentiel reprise lors de l'examen de chaque clause critiquée.

MOTIFS

Sur la recevabilité des demandes

Attendu que la recevabilité de l'action de l'U..., association agréée de défense des consommateurs, en vue de faire constater le caractère abusif ou illicite des clauses qu'elle dénonce et d'en voir ordonner, sur le fondement de l'article L. 421-6 du code de la consommation, la suppression, n'est pas contestée ;

Attendu que l'U..., agissant sur le fondement de l'article L. 421-6, est par ailleurs recevable à solliciter des dommages et intérêts en réparation de tout préjudice direct ou indirect causé à l'intérêt collectif des consommateurs ;

Sur le caractère abusif et/ou illicite des clauses critiquées

Attendu que l'article L. 132-1 alinéa 1 du code de la consommation dispose que :

“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 consommateur, un déséquilibre significatif entre les droits et obligations des parties au contrat” ;

Que les alinéas 5 et suivants précisent que :

“Sans préjudice des règles d'interprétation prévues 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. Il s'apprécie également au regard de celles contenues dans un autre contrat lorsque la conclusion ou l'exécution de ces deux contrats dépendent juridiquement l'une de l'autre.

Les clauses abusives sont réputées non écrites.

L'appréciation du caractère abusif des clauses au sens du premier alinéa ne porte 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.

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

Les dispositions du présent article sont d'ordre public” ;

Que l'article R. 132-1 du même code, issu du décret n° 2009-302 du 18 mars 2009, énumère les clauses qui dans les contrats conclus entre des professionnels et des non-professionnels ou des consommateurs, sont de manière irréfragable présumées abusives, au sens des dispositions du premier et du troisième alinéas de l'article L. 132-1 et dès lors interdites ;

Que notamment sont présumées abusives, de manière irréfragable, les clauses ayant pour objet ou pour effet de :

1° Constaté 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 ;

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° Reconnaître au professionnel le droit de résilier discrétionnairement le contrat, sans reconnaître le même droit au non-professionnel ou au consommateur ;

(...)

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 ;

Que l'article R. 132-2 énumère celles qui dans les contrats conclus entre des professionnels et des non-professionnels ou des consommateurs, sont présumées abusives au sens des dispositions du premier et du deuxième alinéas de l'article L. 132-1, sauf au professionnel à rapporter la preuve contraire ;

Qu'est notamment présumée abusive la clause 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 ;

Que par ailleurs l'article L.133-2 indique 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* ».

Attendu qu'il convient, au regard de ces dispositions d'examiner chacune des clauses critiquées par la demanderesse ;

Attendu que l'U... fait valoir à titre liminaire, d'une part, que les conditions générales de transport seraient partiellement le reflet d'un document intitulé *Réglementation du transporteur*, que dès lors toutes les clauses critiquées figurant dans les conditions générales le sont également dans la *Réglementation du transporteur* et devront être supprimées dans les deux documents, d'autre part, que l'intégralité du document *Réglementation du transporteur* ne peut être déclarée opposable aux consommateurs dans la mesure où elle n'est pas aisément accessible et où la société E... se réserve le droit de la modifier à tout moment, étant précisé que ce document n'est pas validé par le consommateur au moment de sa réservation en ligne, les seuls documents validés étant un document intitulé *Conditions de transport* et le document relatif à la police d'assurance que le consommateur est invité à souscrire lors de la réservation ;

Attendu qu'avant de valider sa réservation et d'effectuer son règlement, le consommateur doit valider la case mentionnant qu'il a eu connaissance des conditions générales, qu'il a ainsi la possibilité, en cliquant sur le lien, d'afficher ces conditions générales de transport et de les lire ;

Que dans ces conditions générales, il est fait référence à plusieurs reprises à la *Réglementation du transporteur* ;

Qu'il n'est pas contesté que le lien *Réglementation du transporteur* figurant sous l'article 2.1.5. permette d'accéder à cette réglementation ;

Que si la société E... peut modifier la *Réglementation du transporteur*, il n'en demeure pas moins que les clauses applicables au consommateur, en particulier celles relatives aux tarifs, sont celles en vigueur au jour de la conclusion du contrat, à l'exception des clauses ayant été modifiées aux fins d'être en conformité avec les lois et règlements des Etats et les règles de police s'imposant en matière de transport aérien et de sécurité dans les aéroports ;

Que si ces dernières clauses peuvent avoir une incidence sur les conditions du voyage, leur modification, d'une part, ne résulte pas de la volonté de la société E..., d'autre part, n'est pas de nature à affecter substantiellement le contrat conclu avec le consommateur ;

Qu'ainsi, le document *Réglementation du transporteur*, inclus dans les conditions générales par un lien hypertexte, pour lequel le consommateur dispose d'un accès aisé et dont les éventuelles modifications ne sont pas de nature à modifier le contrat qu'il a conclu avec la société E... doit lui être déclaré opposable ;

Sur les clauses contenues dans les conditions générales de transport de la société E...

Attendu que les clauses contestées seront examinées dans leur rédaction figurant dans le document produit par la société E... (pièce 1) “*en vigueur depuis le 12 novembre 2009*”, aucune des parties ne soutenant qu’il existe une version plus récente à la date des plaidoiries, et non dans la rédaction plus ancienne figurant dans le document édité par l’huissier de justice lors de son contrat du 11 mai 2009 (pièce 5 de l’U... “*en vigueur depuis le 16 novembre 2007*” ;

Que de la même manière seront examinées les clauses figurant dans la *Réglementation du transporteur* produite par la société E... ;

Attendu que si la société E... fait observer que l’article 2-3 de ses conditions générales de transport, intitulé *Prédominance de la loi*, indique que “*les présentes conditions générales de transport sont applicables dans la mesure où elles ne sont pas contraires au droit applicable (telle la Convention) régissant votre contrat de transport avec nous, auquel cas ce droit prévaudrait*”, cette indication ne permet pas de satisfaire aux prescriptions du droit de la consommation qui prohibe les clauses abusives ou illicites, de telles clauses ne pouvant figurer dans les contrats souscrits par les consommateurs ;

* * *

Clause figurant en préambule des *Conditions de transport* :

Le document ci-après est une traduction des conditions de transport rédigées originellement en langue anglaise. Cette traduction a pour objectif d'aider les passagers de langue française. Cependant, en cas de divergence, seule la version anglaise fait foi.

En vigueur à partir du 12 novembre 2009.

Il s'agit des Conditions générales de transport pour les passagers et les bagages lorsque le transporteur est, selon le cas, E...

ou E... Switzerland S.A.

Attendu que la société E... ne conteste pas que la clause soit contraire à l’article 2 de la loi n° 94-665 du 4 août 1994 imposant l’emploi de la langue française mais indique que cette clause est de pure forme et que ses conditions de transport prévoient qu’elles ne s’appliquent que dans la mesure où elles ne sont pas contraires à la loi et en déduit que le consommateur pourra tout à fait se référer au texte français pour faire valoir ses droits ;

Attendu que l’article 2 de la loi du 4 août 1994 prévoit que : “*Dans la désignation, l’offre, la présentation, le mode d’emploi ou d’utilisation, la description de l’étendue et des conditions de garantie d’un bien, d’un produit ou d’un service, ainsi que dans les factures et quittances, l’emploi de la langue française est obligatoire*” ;

Qu’en application de cette disposition, la clause litigieuse qui indique que la version anglaise prévaudra sur la traduction française en cas de divergence, doit être déclarée illicite, sans qu’il soit nécessaire d’examiner les autres fondements invoqués par l’U..., étant toutefois observé que la version anglaise n’est pas portée à la connaissance du consommateur et que la clause se heurte de surcroît aux dispositions de R. 132-1-1e du code de la consommation ;

Qu'ainsi qu'il a été indiqué précédemment, il importe peu que l'article 2-3 des conditions générales précise qu'en cas de contrariété entre une clause du contrat et le droit applicable, ce droit prévaut ;

Que la clause litigieuse est illicite et doit être supprimée des conditions générales de transport de la société E... ;

* * *

Article 1- Définitions

Attendu que l'U... soulève l'illicéité ou le caractère abusif de deux définitions contenues dans cet article ;

- *“Conditions supplémentaires” désigne toutes les conditions qui s'appliquent à votre Réservation, en plus des conditions comprenant, sans caractère limitatif, notre réglementation du transporteur et les conditions de réservation d'hôtel et de location de voiture*

Attendu que cette clause n'est pas en elle-même abusive et ne permet pas d'opposer au consommateur des conditions auxquelles il n'est pas fait expressément référence lors de la conclusion du contrat et dont il n'aurait pas eu connaissance avant la conclusion du contrat, mais se borne à préciser que les conditions supplémentaires applicables à la réservation sont celles qui ne sont pas comprises dans les conditions comprenant notamment la réglementation du transporteur et les conditions de réservation d'hôtel et de location de voiture ;

Que ces derniers documents sont portés à la connaissance du consommateur, dans les conditions rappelées lors de l'examen de la clause 2.1.1 ;

Que sont nécessairement portés à sa connaissance les tarifs applicables lors de la réservation du billet et avant la validation de la commande ;

Qu'enfin, d'autres conditions peuvent être applicables en fonction des options choisies par le consommateur mais qu'en aucune façon la clause litigieuse, qui n'est qu'une définition, ne permet d'éluder la règle impérative selon laquelle seules les conditions portées à sa connaissance peuvent lui être opposées ;

- *"Réglementation du Transporteur" signifie toutes les règles, autres que les présentes Conditions de transport, publiées par nous et en vigueur à certains moments donnés, régissant le transport de passagers et/ou de bagages ; sont inclus les tarifs applicables en vigueur à certains moments donnés, qui sont disponibles dans nos bureaux, aux comptoirs d'enregistrement et sur notre site Internet*

Attendu que l'U... soutient que cette clause est abusive au sens de l'article L.132-1 du code de la consommation, dès lors qu'elle correspond aux dispositions de l'article R. 132-1 1° du code de la consommation, ajoutant 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 ” ;

Qu'elle ajoute que la clause est en outre critiquable en raison de son imprécision dans la mesure où elle se réfère à des règles et des tarifs applicables "en vigueur à certains moments donnés" qui ne sont pas identifiés, et correspond ainsi à celle visée à l'article R. 132-1-4° du code de la consommation ;

Attendu que la société E... soutient que la clause litigieuse n'entre pas dans la définition de l'article R.132-1-4° dès lors que le document auquel il est fait référence, à savoir la Réglementation du transporteur, est visé non seulement dans la clause critiquée mais encore à chaque fois qu'elle est applicable et ce de façon expresse, et que cette Réglementation du transporteur fait l'objet d'un lien hypertexte au sein des conditions de transport sous l'article 2.1.5 ;

Attendu que contrairement à ce que soutient l'U..., cette clause ne permet pas à la compagnie aérienne d'opposer au consommateur des conditions contractuelles dont il n'a pas eu connaissance avant la conclusion du contrat mais se contente d'indiquer que la réglementation du transporteur est constituée de toutes les règles régissant le transport de passagers et/ou de bagages publiées par la société E... en vigueur à certains moments donnés ;

Que cette dernière indication ne présente pas le caractère d'imprécision que lui prête l'U... ;

Qu'en effet, la législation en matière de transport aérien, et en particulier les règles de sécurité auxquelles sont astreintes les compagnies aériennes, sont évolutives et ces dernières doivent adapter en conséquence leur propre réglementation à des mesures qui ne relèvent pas de leur initiative ;

Que s'agissant des tarifs, ils sont variables et ne peuvent être indiqués de manière pérenne dans les conditions de transport ;

Que si les tarifs varient en fonction de différents critères qui ne peuvent être énumérés, le tarif appliqué lors de la réservation est alors indiqué au consommateur et la clause litigieuse ne permet nullement de modifier ensuite ce tarif une fois le billet pris ;

Que la Réglementation du transporteur est publiée sur le site de la société E... et accessible au consommateur ; qu'il y est renvoyé à chaque fois que nécessaire dans les conditions générales de transport ;

Qu'ainsi qu'il a été indiqué précédemment, le consommateur ne peut valider sa réservation sans avoir confirmé qu'il a eu connaissance des conditions générales de transport et qu'il accepte celles-ci, et qu'en prenant connaissance de ces conditions générales qui renvoient à la Réglementation du transporteur, il est en mesure de prendre connaissance de l'intégralité de cette Réglementation ;

Que la référence à la Réglementation du transporteur ne permet dès lors pas d'opposer au consommateur des clauses qui n'ont pas été portées à sa connaissance ;

Attendu que les deux définitions critiquées ne sont ni illicites, ni abusives ;

* * *

Article 2- Domaine d'application

2.1.1. *À l'exception des dispositions des paragraphes 2, 3 et 4 du présent article, les présentes Conditions générales de transport s'appliquent à toute Réservation faite auprès de nous et à la responsabilité que nous avons vis-à-vis de cette Réservation.*

Excepté pour les ventes de vols, nous opérons comme « agence reconnue », c'est-à-dire comme agent agréé de prestataires tiers comme des hôtels et des agences de location de voiture. Chacun de ces prestataires possède des conditions qui régissent ses produits, en plus des nôtres. Veuillez vous assurer d'avoir lu nos conditions et pour tout service supplémentaire, les conditions générales des prestataires concernés avant de finaliser votre transaction avec nous

2.1.3. *Tous les produits figurant sur [www.E... com](#) ne sont pas proposés par nous mais vous invitent à faire une offre auprès de nous ou de nos fournisseurs. Vous concrétisez cette offre lorsque vous cliquez sur « J'accepte les conditions générales E... » au cours de votre réservation. Nous sommes en mesure d'accepter ou de refuser ladite offre en notre nom, lorsque nous agissons en tant que partie principale ou pour le compte de nos fournisseurs à titre d'agent agréé. Si votre offre est acceptée, nous vous enverrons un e-mail confirmant qu'elle a été acceptée. Une fois reçu l'e-mail confirmant votre réservation, vous êtes lié(e) par contrat avec soit le prestataire de vos produits pour lequel nous agissons en tant qu'agent agréé, soit avec nous à titre de partie principale. Veuillez vérifier soigneusement l'e-mail de confirmation. S'il contient des erreurs ou si vous pensez qu'il ne reflète pas votre commande, contactez nous immédiatement*

Attendu que l'U... soutient que ces clauses présentent un caractère abusif dans la mesure où elles sont de nature à tromper le consommateur sur l'étendue de ses droits, qu'en indiquant que le transporteur agit en qualité de simple mandataire de prestataires tiers, et que le consommateur aurait seulement un lien contractuel avec ces prestataires, elles sont de nature à le tromper sur ses droits résultant des articles L. 211-1 et suivants du code de tourisme, prévoyant notamment une responsabilité contractuelle du fait d'autrui à charge du prestataire de forfait touristique, qu'elles provoquent de ce fait un déséquilibre significatif entre les droits et obligations des parties ;

Qu'elle ajoute que la commission des clauses abusives dans sa récente recommandation n°08-01 relative à la vente de voyage en ligne, préconise d'ailleurs la suppression des clauses ayant pour objet ou pouvant avoir pour effet de "présenter l'exploitant du site internet de manière 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'elle indique encore que ces clauses permettent de déclarer opposables au consommateur des conditions contractuelles (celles des prestataires tiers) dont il n'a pas eu connaissance avant la conclusion du contrat, qu'elles correspondent aux dispositions des alinéas 1°, 2° et 4° de l'article R. 132-1 du code de la consommation ;

Attendu que la société E... expose que les clauses litigieuses ne font qu'indiquer que la responsabilité encourue est soit celle du prestataire, soit celle de la société E..., selon le produit acheté ;

Attendu qu'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 à l'article L. 211-1 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”* ;

Que l'article L. 211-17 prévoit que *“l'article L. 211-16 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”* ;

Que cette dérogation à la règle définie à l'article L. 211-16 ne trouve application que pour les opérations de vente de billets d'avion ou de titres de transport sur ligne régulière ;

Qu'ainsi la société E... indique à tort qu'elle n'est pas responsable lorsqu'elle agit en qualité de mandataire pour la vente de prestations autres que les réservations ou les ventes de billets d'avion ou de transport sur ligne régulière ;

Que la clause 2.1.3. qui apparaît limiter la responsabilité de la société E... lorsqu'elle agit pour le compte de ses fournisseurs, et tend à restreindre les droits du consommateur en violation des articles L. 211-16 et L. 211-17 du code du tourisme, est abusive ;

Qu'en revanche, l'article 2.1.1 n'encourt pas la critique qui lui est faite alors qu'il demande au consommateur, avant de finaliser la transaction, de prendre connaissance des conditions des prestataires de la société E... pour toutes les offres proposées pour le compte de ces derniers ;

Que l'article 2.1.2 mentionne en gras et de manière apparente : **“nous vous conseillons vivement de lire les conditions supplémentaires afférentes à votre réservation”** et ajoute : *“elles sont disponibles en cliquant sur les liens hypertexte, ci-dessous, sur notre site Web...”* ;

Qu'ainsi, il n'est pas imposé au consommateur des conditions qui ne sont pas portées à sa connaissance ;

Que seule la clause 2.1.3 sera déclarée abusive ;

2.4. Prédominance des conditions sur les Conditions supplémentaires

Sauf dispositions contraires, en cas de contradiction entre les présentes Conditions générales de transport et toute Condition supplémentaire pertinente à votre Réservation, les Conditions générales prévaudront

Attendu que l'U... soutient que cette clause présente un caractère abusif dans la mesure où elle prive d'effet toute clause dérogatoire qui aurait pu être convenue par les parties et correspond aux dispositions de l'article R. 132-1-2° du code de la consommation ;

Attendu que la société E... indique que la clause critiquée, qui n'a pas pour objectif de remettre en cause les conditions particulières conclues entre la société E... et le consommateur, est au contraire protectrice des intérêts de ce dernier qui, s'il se voit opposer les conditions générales d'un prestataire, pourra toujours se prévaloir des conditions générales du contrat passé avec la société E... ;

Attendu que telle qu'elle est rédigée, la clause litigieuse n'a pas le sens mentionné par la société E... mais permet au contraire à cette dernière de faire prévaloir les conditions générales sur les conditions particulières ayant pu être convenues ;

Qu'elle permet dès lors de restreindre l'obligation pour le professionnel de respecter les engagements pris par ses préposés ou ses mandataires ;

Qu'elle est de nature à tromper le consommateur sur l'étendue de ses droits ;

Qu'elle entre dans le champ des dispositions de l'article R. 132-1-2e du code de la consommation et sera par conséquent déclarée abusive ;

* * *

Article 3- Billets

3.1. *Le Billet constitue une preuve suffisante de Contrat à première vue.*

Le Billet est la preuve du Contrat de transport. Ensemble, le Billet, les présentes Conditions générales de transport et d'autres Conditions supplémentaires (y compris les Tarifs applicables) constituent les conditions du contrat de transport entre vous et nous

Attendu que l'U... soutient que l'application stricte de 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, soit parce qu'elles ne figurent pas sur le billet lui-même, soit parce qu'elles figurent sur un document non communiqué audit voyageur, que cette clause correspond aux dispositions de l'article R. 132-1-1° du code de la consommation ;

Attendu que cette clause ne fait qu'indiquer que le billet est la preuve du contrat et que les conditions du contrat de transport sont constituées, d'une part, des conditions générales de transport, d'autre part, des conditions supplémentaires ;

Que les conditions supplémentaires sont définies à l'article 1 ;

Qu'elles sont portées à la connaissance du consommateur dans les conditions de l'article 2.1.2 ;

Qu'ainsi qu'il a été indiqué lors de l'examen de la définition des conditions supplémentaires, aucune condition non portée à la connaissance du consommateur ne peut lui être imposée ;

Que la définition des conditions du contrat de transport donnée à l'article 3.1 ne dit pas le contraire ;

Que cette clause n'est ni illicite, ni abusive ;

* * *

Article 5 - Tarifs

5.1.3. Réduction de tarif « Résidents »

(...)

dernier alinéa

Modifications – Important

“Aucune modification ne pourra être apportée aux réservations pour lesquelles la réduction de résident ou de famille nombreuse a été appliquée. Si vous souhaitez modifier une telle réservation, vous devez contacter notre service clientèle au 08..... (0,15 € la minute ; le prix des appels passés de téléphones portables ou d'autres réseaux peut être plus élevé)”

Attendu que l'U... soutient que cette clause est critiquable en raison de son absence de réciprocité dès lors qu'elle interdit toute modification aux réservations effectuées même lorsque le consommateur peut justifier d'un motif légitime rendant impérieuse cette modification, alors que l'article 10.2 des conditions générales de transport autorise la compagnie à tout moment, après la réservation, à changer les horaires, à annuler, à dévier, à retarder tout vol pour des circonstances indépendantes de sa volonté, qu'elle provoque de ce fait un déséquilibre significatif entre les droits et obligations des parties et correspond aux dispositions de l'article R.132-1-5° du code de la consommation ;

Attendu que la société E... oppose que l'article 10.2 de ses Conditions de transport et l'article 16 de la Réglementation transporteur sont conformes au Règlement du Parlement européen et du Conseil n°261/2004 du 11 février 2004 qui établissent des règles communes en matière d'assistance et d'indemnisation des passagers en cas de refus d'embarquement, d'annulation ou de retard d'un vol ;

Attendu que l'article 10.2 *Annulation, changements d'horaires, etc...* qui indique qu'à tout moment, la société E... se réserve le droit de changer ses horaires et/ou d'annuler, de dévier ou de retarder tout vol au cas où elle serait *“raisonnablement fondée à considérer une telle mesure nécessaire au vu des circonstances indépendantes de (sa) volonté ou pour raisons de sécurité”*, prévoit, en cas d'annulation, le remboursement dans les conditions de l'article 11 et de la Réglementation du transporteur, et, en cas de retard ou de perturbation des horaires publiés, les conditions d'indemnisation ou de prise en charge des passagers en renvoyant à la Réglementation du transporteur ;

Qu'en particulier, en cas d'annulation *“dans des cas extraordinaires qui ne pouvaient pas être évités”*, la société E... proposera un réacheminement pour la destination finale à la première occasion possible, un réacheminement pour la destination finale à une date ultérieure à la convenance du consommateur et selon la place disponible, et un remboursement du tarif payé pour la destination non utilisée (et le cas échéant un vol retour vers le premier point de départ à la première heure possible) ; qu'en outre, si les passagers choisissent d'être réacheminés à la première occasion, des repas et rafraîchissements leur seront procurés *“en proportion raisonnable”* à la durée de l'attente ; que si ces derniers doivent passer la nuit parce que

l'heure raisonnable de départ est au moins un jour après l'heure de départ précédemment annoncée, la société E... leur offrira l'hébergement à l'hôtel ainsi que la navette entre l'aéroport et l'hôtel "dans les limites du raisonnable" ;

Que si le vol est annulé pour une raison autre que des cas extraordinaires qui ne pouvaient être évités, l'article 16.3 de la Réglementation du transporteur énumère très précisément les indemnisations accordées selon la distance du vol prévu et le délai de prévenance de l'annulation ;

Que l'article 16.4 précise les indemnisations en cas de retard de vol ;

Qu'ainsi il existe des contreparties à l'inexécution par la société E... de ses obligations ;

Qu'il ressort de la lecture de ces dispositions que les conditions de prise en charge et d'indemnisation des passagers prévues correspondent aux prescriptions du Règlement 261/2004 du 11 février 2004 ;

Qu'enfin, la spécificité du transport aérien et les contraintes qui lui sont inhérentes justifient que la compagnie aérienne puisse être libérée, lorsque la sécurité des personnes et des biens est en jeu, de son obligation d'assurer le vol dans les conditions initialement prévues ;

Que le moyen invoqué par l'U... pour voir déclarer abusif l'article 5.3.1. dernier alinéa au motif qu'il aurait pour objet ou pour effet de contraindre le consommateur à exécuter ses obligations alors que, réciproquement, la société E... n'exécuterait pas son obligation de fourniture d'un service, est inopérant ;

Que l'article litigieux ne crée pas un déséquilibre au détriment du consommateur ;

Attendu que l'argumentation de l'U... est par ailleurs fondée sur le droit que détiendrait le consommateur d'obtenir le remboursement de son billet lorsqu'il n'est pas en mesure de prendre son vol pour un motif légitime ou en cas de force majeure ;

Attendu qu'aucun texte ne prévoit un tel droit ;

Que la force majeure permet au débiteur de l'obligation d'être exonéré de sa responsabilité en cas d'inexécution de l'obligation ou de retard dans l'obligation ;

Que l'hypothèse envisagée par l'U... ne concerne pas celle d'une inexécution de l'obligation contractuelle mais celle où le consommateur ne s'est pas présenté sur le vol ;

Que la force majeure, et a fortiori le motif légitime, sont sans incidence sur une telle situation ;

Attendu que l'article 1147 du code civil qui prévoit la condamnation du débiteur, s'il y a lieu, au paiement de dommages et intérêts, soit à raison de l'inexécution de l'obligation, soit à raison du retard dans l'exécution, toutes les fois que ce dernier ne justifie pas que l'inexécution provient d'une cause étrangère qui ne peut lui être imputée, encore qu'il n'y ait aucune mauvaise foi de sa part, ne peut utilement être invoqué par le consommateur pour obtenir le

remboursement de son billet au motif qu'il n'a pas pu prendre son vol, lorsqu'il n'allègue aucune inexécution par la société E... de ses obligations ;

Attendu que la souscription d'une assurance, préconisée par la société E... en option à l'achat d'un billet, permet de pallier ce risque pour le consommateur qui ne bénéficierait par ailleurs pas d'une assurance ;

Que l'article 5.1.3. dernier alinéa ne revêt pas de caractère illicite et/ou abusif ;

5.2. Frais et taxes

Tous frais, taxes ou redevances imposés par un gouvernement, une autre autorité ou le gestionnaire d'un aéroport, que nous sommes obligés de collecter auprès de vous ou de payer pour vous et votre vol, seront à votre charge en plus de nos Tarifs. Lors de votre réservation, vous serez averti(e) de ces frais, taxes ou redevances qui s'ajoutent aux Tarifs. Ils sont en constante évolution et peuvent être créés (ou augmentés) après la date de confirmation de votre réservation, auquel cas vous serez obligé(e) d'acquitter le montant correspondant avant votre départ. Si vous ne payez pas, vous risquez de vous voir refuser l'embarquement. Vous nous autorisez à déduire lesdits frais de votre carte de débit/crédit utilisée pour votre réservation

Inversement, si de tels frais, taxes ou redevances sont réduits ou supprimés avant que nous soyons dans l'obligation de les régler, vous aurez le droit d'être remboursé(e)

Attendu que l'U... soutient que cette clause est contraire aux dispositions de l'article L. 113-3 du code de la consommation et de son arrêté d'application du 3 décembre 1987 qui prévoient que le prix indiqué doit être "la somme totale toutes taxes comprise qui devra être effectivement payée par le consommateur", ce qui suppose que le montant indiqué sur le billet, ou dans la grille tarifaire, soit le montant total toutes taxes incluses, que la faculté de modifier le prix rend la clause également illicite au regard de ces mêmes dispositions et de l'article R. 132-1-3e du code de la consommation, qu'en outre la clause litigieuse présente un déséquilibre significatif dès lors que le transporteur peut percevoir 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 le consommateur ne se voit pas remboursé automatiquement si les taxes sont supprimées ou réduites, mais doit procéder à une démarche active de remboursement, démontrant ainsi une absence de réciprocité, la clause étant également critiquable en ce qu'elle permet à la compagnie aérienne de refuser le remboursement des frais et taxes acquittés en excès, dès lors qu'elle a elle-même procédé au règlement pour le compte du client ;

Qu'elle ajoute que cette disposition est 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, que la clause est abusive 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 ;

Attendu que la société E... répond que l'article L. 113-3 du code de la consommation fait référence au prix pratiqué par le professionnel alors que les taxes et redevances visées par la disposition litigieuse sont des impôts qui sont perçus par le transporteur au profit de l'Etat et de l'aéroport et sont prélevés en même temps que le prix du billet sans faire partie de ce prix ;

Qu'elle ajoute qu'elle respecte les dispositions de l'article 23 du règlement 1008/2008 en informant le consommateur du coût prévisible des taxes et redevances sans qu'il puisse s'agir d'un coût définitif, les taxes aéroportuaires étant fixées par arrêté et susceptibles d'être modifiées par l'Etat, que la clause critiquée est strictement conforme à l'article L. 211-12 du code du tourisme ;

Qu'elle fait enfin valoir qu'elle s'engage à rembourser le consommateur dans l'hypothèse d'une baisse des taxes et redevances aéroportuaires ;

Attendu que l'article L. 113-3 du code de la consommation n'est applicable qu'au prix et non aux taxes et redevances imposées par l'Etat et le gestionnaire de l'aéroport et dont le consommateur doit s'acquitter en sus du prix du billet d'avion ;

Que la modification éventuelle du montant des taxes et redevances imposées par les Etats ou le gestionnaire de l'aéroport n'est pas le fait de la société E... qui ne fait que collecter ces taxes et redevances pour le compte de ces derniers ; que les dispositions de l'article R. 132-1-3e du code de la consommation n'ont dès lors pas vocation à s'appliquer ;

Qu'il résulte de l'article L. 211-7 du code du tourisme que l'article L. 211-12 du même code invoqué par la société E..., ne s'applique à la réservation et à la vente de titres de transport aérien que lorsque celle-ci entre dans le cadre d'un forfait touristique tel que défini à l'article L. 211-2 ;

Que pour autant, comme dans le cas expressément prévu en cas de vente d'un forfait touristique, la compagnie aérienne est bien fondée à solliciter du consommateur qu'il règle, en sus du prix de son billet d'avion et des redevances et taxes acquittées lors de la réservation, le montant de l'augmentation de ces taxes et redevances susceptible d'être intervenue entre le jour de la réservation et le jour où ces taxes et redevances sont exigibles, et qu'elle est tenue de verser ;

Que l'article 23 du règlement européen 1008/2008, invoqué par l'U..., 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" ;

Que cette disposition précise que s'agissant des taxes, redevances et droits applicables, le montant indiqué par la compagnie aérienne n'est que le coût prévisible et non le coût définitif ;

Attendu que la clause litigieuse n'encourt pas la critique en ce qu'elle informe le consommateur qu'il pourra être amené à régler, avant son départ, l'augmentation éventuelle des taxes et redevances ;

Qu'en revanche, la clause apparaît abusive en ce qu'elle permet à la société E... de prélever le montant des sommes dues par débit de la carte bancaire du consommateur sans que ce dernier en soit préalablement avisé et en ce qu'elle ne prévoit pas le remboursement automatique au consommateur des taxes et redevances réglées par lui en excédent à la suite d'une diminution du montant de celles-ci mais impose à ce dernier d'en solliciter le remboursement, et restreint le droit au remboursement lorsque les taxes et redevances ont déjà été réglées par la société E... ;

Que l'article 5-2 sera par conséquent déclaré abusif ;

* * *

Article 6 - Réservations

6.2 Changements

6.2.1 Il vous est interdit de changer une réservation confirmée, sauf pour un changement de nom de Passager ou un changement de vol (sous réserve de siège disponible) avant l'enregistrement pour le vol d'origine, moyennant paiement d'un émolument par Passager et par vol et de toute différence de Tarif ou de taxes ou autres frais applicables au moment du changement, et toujours sous réserve des dispositions de notre Réglementation du transporteur

Attendu que l'U... indique que "l'émolument" auquel il est fait référence n'est pas précisé dans le contrat de sorte que le voyageur est amené à adhérer à des conditions contractuelles qu'il ignore, que pour cette raison, la clause 6.2.1. correspond aux dispositions de l'article R. 132-1- 1° du code de la consommation ;

Attendu que cette disposition, en indiquant "sous réserve des dispositions de notre Réglementation du transporteur", renvoie à cette Réglementation, opposable au consommateur, qui mentionne, en son article 5 intitulé *Changement de nom*, le montant de l'émolument à acquitter pour modifier le nom du passager, et précise par ailleurs les conditions de changement de nom ;

Que contrairement à ce que soutient l'U..., le consommateur est ainsi informé des conditions relatives à la possibilité de changer le nom du titulaire du billet ;

Que cette clause ne sera déclarée ni abusive, ni illicite ;

6.4. Renseignements personnels

Vous reconnaissez que des renseignements personnels vous concernant nous ont été donnés dans le but d'effectuer une réservation, de vous la confirmer, de fournir et de développer des services et prestations annexes ; à des fins de marketing direct (sous réserve de votre droit au retrait de votre responsabilité) ; de faciliter l'accomplissement des formalités administratives relatives à l'immigration et à l'entrée sur le territoire ; à des fins de comptabilité, de facturation et d'audit ; pour vérifier des cartes de crédit ou autres cartes de paiement ; pour les besoins de la sécurité et des exigences administratives et juridiques ; à des fins d'essais, d'entretien et de développement des systèmes ; pour tenir des statistiques ; pour assurer le respect de nos obligations juridiques et réglementaires ; et pour nous aider dans toute relation

ultérieure avec vous. Vous nous autorisez, pour les buts mentionnés ci-dessus, à détenir et utiliser de telles informations et à les transmettre à nos propres bureaux, à nos agents accrédités, aux autorités gouvernementales, à d'autres transporteurs et aux prestataires des services susmentionnés, quel que soit l'Etat ou le territoire où ils sont situés. Il se peut que nous transmettions vos données à Hotelopia, Europcar et Mondial entre autres. Veuillez consulter notre Politique de confidentialité disponible sur notre site Internet

Attendu que l'U... soutient que cette clause réduit les droits légaux du consommateur et présente un caractère illicite en ce qu'elle autorise le transporteur à utiliser des données personnelles du voyageur à des fins commerciales et à les communiquer à des tiers non précisés, sans informer celui-ci de son droit d'accès et d'opposition à une telle utilisation conformément aux articles 32-I-6e, 38 et 39 de la loi du 6 janvier 1978, qu'elle correspond par ailleurs aux dispositions de l'article R.132-1- 6° ;

Attendu que la société E... indique qu'elle applique strictement les dispositions de l'article 38 de la loi du 6 janvier 1978, que sa politique de confidentialité visée par l'article 6.4 des conditions générales, accessible au consommateur par un lien hypertexte figurant dans l'article, est très claire quant au droit d'opposition à l'utilisation des données à caractère personnel à des fins commerciales ;

Qu'elle fait par ailleurs valoir que l'article R. 132-1-6e du code de la consommation invoqué par l'U... est sans rapport avec la clause critiquée ;

Attendu qu'ainsi que le fait observer la défenderesse, l'article 6.4 relatif au traitement des renseignements personnels fournis par le consommateur n'a pas pour objet ou pour effet de supprimer ou de réduire le droit à réparation de ce dernier en cas de manquement par la société E... à l'une de ses obligations ;

Attendu que l'article 38 de la loi du 6 juillet 1978 dispose que "toute personne physique a le droit de s'opposer, pour des motifs légitimes, à ce que des données à caractère personnel la concernant fassent l'objet d'un traitement" sauf lorsque "le traitement répond à une obligation légale ou lorsque l'application de ces dispositions a été écartée par une disposition expresse de l'acte autorisant le traitement", que toute personne physique a en outre " le droit de s'opposer, sans frais, à ce que les données la concernant soient utilisées à des fins de prospection, notamment commerciale, par le responsable actuel du traitement ou celui d'un traitement ultérieur" ;

Que l'article 39 de la loi est relatif à l'accès de toute personne physique à l'information sur les données personnelles le concernant et sur le traitement de celles-ci ;

Qu'enfin, l'article 32-I-6e de la loi impose au responsable du traitement des données à caractère personnel ou à son représentant d'informer la personne concernée des droits qu'elle tient des dispositions de la section 2 du chapitre V, dont font partie les articles 38 et 39 ;

Attendu que la contestation de l'U... ne porte que sur l'utilisation des données à caractère personnel à des fins commerciales ;

Attendu que si le document intitulé *Politique de confidentialité*, auquel renvoie l'article 6.4 des conditions générales, décrit précisément le processus de traitement des données à caractère personnel du consommateur, et l'utilisation qui peut en être faite, notamment à des fins commerciales, il ne mentionne pas que le consommateur peut s'opposer à ce que les données à caractère personnel soient transmises à des tiers à des fins commerciales ; qu'il résulte en effet de la rédaction de l'article 1 de ce document que la possibilité dont dispose le consommateur de s'opposer aux communications commerciales, en cochant la case de désinscription, ne concerne que les communications adressées par la société E... et non celles susceptibles d'être adressées par des tiers auxquels les données auraient été fournies ;

Que ni les conditions générales, ni la Politique de confidentialité n'informent par ailleurs clairement le consommateur des droits qu'il tient des dispositions de la section 2 du chapitre V de la loi du 6 juillet 1978 ;

Que la clause qui ne respecte pas, dans sa rédaction actuelle, les dispositions de la loi du 6 juillet 1978, est illicite ;

6.5 Attribution des sièges

À l'exception des cas présentés ci-dessous, nous ne pouvons pas garantir de place spécifique dans l'avion, et vous devez accepter de vous asseoir à n'importe quelle place qui vous sera attribuée ou disponible sur le vol.

(...)

Sur certains vols, et selon la disponibilité, vous pouvez payer un supplément non remboursable (qui varie selon les vols) pour obtenir un "Speedy Boarding" ou "Speedy Boarding Plus".

Le "Speedy Boarding Group" sera le premier groupe de passagers à être appelé à la porte d'embarquement pour l'embarquement. Lorsque le "Speedy Boarding Plus" est proposé, ce sera la seule option de "Speedy Boarding" disponible sur ce vol.

Lorsqu'une réservation contient plus d'un vol, les "Speedy Boarding" et "Speedy Boarding Plus" doivent être achetés par tous les passagers, pour tous les vols sur lesquels les "Speedy Boarding" et "Speedy Boarding Plus" sont disponibles au moment de la réservation.

Veillez noter que faire partie du "Speedy Boarding Group" vous permet d'embarquer plus tôt, mais ne vous réserve pas de place particulière dans l'avion. Les passagers à mobilité réduite nécessitant une assistance spéciale (et qui ont préalablement pris des dispositions avec nous) et les passagers voyageant avec des bébés (c.-à-d. les enfants âgés de moins de deux ans à la date de voyage) seront placés dans le groupe d'embarquements SA et appelés à quitter la porte d'embarquement pour l'embarquement après les "Speedy Boarders" et avant le reste de passagers.

Voir la section "Embarquement" pour de plus amples informations. Lorsque les passagers devront prendre un bus pour rejoindre l'avion, nous ferons de notre mieux pour que les "Speedy Boarders" soient les premiers à descendre du bus, toutefois nous ne pouvons pas le garantir. Lorsque l'utilisation d'un bus est fréquente sur une ligne aérienne, cela se reflète dans le prix du "Speedy Boarding" ou "Speedy Boarding Plus".

Si vous avez acheté un “Speedy Boarding” ou “Speedy Boarding Plus”, vous devez vous présenter à la porte d'embarquement et être prêt pour l'embarquement au moins 25 minutes avant l'heure de départ prévue pour votre vol. Si vous ne vous présentez pas à la porte d'embarquement dans les délais présentés ci-dessus, vous risquez de perdre votre place dans le “Speedy Boarding Group” et ne recevrez pas de compensation.

Veillez noter que nous nous réservons le droit de redistribuer les places pour des raisons opérationnelles ou de sécurité et dans ce cas vous recevrez un remboursement.

Aucun remboursement des suppléments de “Speedy Boarding” ne sera proposé dans d'autres circonstances.

Attendu que l'U... soutient qu'en indiquant qu'elle fera simplement de son mieux, sans le garantir, pour satisfaire son obligation de permettre aux voyageurs ayant payé le service “Speedy boarding” de descendre les premiers du bus, la clause permet au professionnel de restreindre la portée de son engagement, que de la même façon, en accordant la faculté au professionnel de redistribuer les places pour des raisons imprécises (raisons opérationnelles), elle ne permet pas au consommateur de mesurer l'étendue du service à rendre et permet au professionnel de déterminer si le service fourni est conforme aux stipulations du contrat, que la clause litigieuse correspond ainsi aux dispositions de l'article R. 132-2 1° du code de la consommation, qu'elle correspond également aux dispositions des alinéas 4° et 5° de l'article R.132-1 ;

Qu'elle ajoute que la clause présente un caractère abusif dans la mesure où, pour ce qui est du service “speedy boarding” ou “speedy boarding plus”, elle oblige le voyageur dont la réservation concerne plus d'un vol, à opter pour ce service pour l'ensemble des vols concernés par ladite réservation ; qu'elle constitue ainsi une pratique commerciale trompeuse sur la nécessité du service proposé ;

Attendu que la société E... répond que l'inconvénient du transfert par bus, qui peut réduire l'avantage apporté par l'option souscrite, ne dépend en aucun cas de sa volonté mais résulte d'une décision du service de régulation de l'aéroport, ajoutant que, lorsque le transfert par bus est fréquent sur un aéroport donné, cette donnée a une répercussion sur le prix de l'option qui sera proposée à un montant inférieur ;

Que s'agissant du droit de redistribuer les places, elle explique qu'une telle redistribution n'intervient qu'en cas de nécessité avec pour objectif le centrage et l'équilibrage de l'avion et, par conséquent pour des mesures évidentes de sécurité ;

Qu'elle indique que la disposition imposant à un voyageur dont la réservation comporte plus d'un vol à opter pour ce service pour l'ensemble des vols concernés par ladite réservation, résulte de raisons purement techniques concernant la réservation en ligne, rien n'empêchant le consommateur de faire deux réservations différentes lui permettant de choisir l'option sur le premier vol et non sur le second ;

Attendu que la disposition permettant à la société E... de redistribuer les places pour des raisons opérationnelles et de sécurité, le supplément *Speedy Boarding* étant dans ce cas remboursé, n'entraîne pas de déséquilibre significatif au détriment du consommateur compte tenu des raisons de sécurité invoquées dont l'importance ne peut être ignorée en matière de transport aérien ;

Que l'U... n'établit par ailleurs pas que la société E... soit amenée à user de ce droit de manière si fréquente que l'option proposée serait privée de tout intérêt ;

Attendu qu'en revanche, la clause apparaît abusive en ce qu'elle permet à la société E... de s'exonérer de son obligation en cas de transfert par bus alors que cette circonstance n'apparaît pas être un obstacle insurmontable à l'exécution de cette obligation et qu'il appartient alors à la société E... de mettre en place une organisation permettant de satisfaire les voyageurs ayant réglé l'option en cause ;

Que la clause apparaît d'autant plus abusive que dans ce cas si le service offert par l'option *Speedy Boarding* ou *Speedy Boarding Plus* n'est pas rendu, son coût n'est pas remboursé ;

Qu'elle est également abusive en ce qu'elle impose à un consommateur de choisir l'option pour tous les vols concernés par sa réservation alors que la société E... ne justifie nullement des raisons techniques liées à la réservation en ligne, qu'elle invoque ;

6.6. Tarif non remboursable

Si vous ne vous présentez pas à un vol pour lequel une Réservation a été effectuée, vous devez en payer le prix, sauf disposition contraire des Articles 10.2 et 11.1 ou de notre Réglementation du transporteur.

Attendu qu'à l'appui de sa demande, l'U... fait valoir la même argumentation que s'agissant de l'article 5.1.3. dernier alinéa ;

Attendu que pour les motifs retenus lors de l'examen de l'article 5.1.3. dernier alinéa, il n'y a pas lieu de déclarer cette clause illicite et/ou abusive ;

* * *

Article 7 - Enregistrement et formalités administratives

7.1. Heures limites d'enregistrement

Enregistrement à l'aéroport

Vous devez vous présenter à l'aéroport suffisamment tôt avant l'heure prévue du vol pour remplir les formalités gouvernementales et d'enregistrement. Les heures limites d'enregistrement peuvent varier d'un aéroport ou d'un vol à l'autre. Il est de votre responsabilité de vous conformer à ces heures limites, qui vous seront signifiées lors de votre réservation. En tous les cas, nous nous réservons le droit de refuser de vous embarquer si vous vous présentez moins de 40 minutes avant l'heure prévue de votre vol. Si vous ne vous présentez pas à l'enregistrement dans les délais précisés ci-dessus, si vous ne possédez pas les documents de voyage appropriés ou paraissez dans l'impossibilité de voyager, nous sommes en droit de refuser de vous transporter et déclinons toute responsabilité pour toute perte ou dépense si vous n'avez pas respecté les conditions du présent article. Pour éviter tout doute, ce refus peut s'appliquer si vous ne soumettez pas ou ne présentez pas les informations exigées dans le cadre du règlement sur les Informations détaillées des passagers

Attendu que l'U... soutient que par son imprécision, cette clause autorise le transporteur à interpréter les termes du contrat pour justifier un refus d'embarquement et correspond aux dispositions de l'article R.132-1-4° du code de la consommation ;

Que l'U... considère que l'expression "*si vous paraissez dans l'impossibilité de voyager*" est trop vague et permet à la compagnie aérienne d'apprécier de manière arbitraire si le voyageur peut ou non embarquer ;

Attendu que la société E... indique que les conditions de refus du passager sont limitativement définies à l'article 18 de la Réglementation du transporteur à laquelle renvoient les conditions générales ;

Attendu que, s'il serait opportun pour une meilleure lisibilité de l'information du consommateur que la clause renvoie expressément, s'agissant du refus d'embarquer une personne qui ne paraît pas en état de voyager, par un lien hypertexte, à l'article 18 de la *Réglementation du transporteur* qui énumère les motifs de refus d'embarquer un passager, l'article 7.1. n'apparaît pas abusif dans la mesure où la Réglementation du transporteur qui fait partie des conditions de transport, énumère dans son article 18 les cas de refus d'embarquer, motifs qui sont tous liés à la nécessité d'assurer la sécurité à bord ;

Que cette disposition, inhérente à la spécificité du transport aérien, ne revêt pas de caractère abusif ou illicite ;

7.5. Documents de voyage

Il est de votre seule responsabilité de vous procurer et d'être en mesure de présenter sur demande tout document d'entrée, de sortie, sanitaire et autre requis en vertu des exigences légales, réglementaires et autres des pays de départ, de destination et de survol. Nous nous réservons le droit de refuser le transport à tout Passager qui ne se conforme pas ou dont les documents paraissent non conformes au droit applicable et autres exigences légales ou réglementaires en vigueur

Attendu que l'U... expose que cette clause est source de déséquilibre en ce qu'elle permet à la compagnie aérienne de refuser l'embarquement en se fondant sur une simple présomption de non-conformité, qu'elle décharge donc le transporteur de toute obligation de vérification et de vigilance quant à la conformité de ces documents et ne prévoit aucune indemnité au profit du voyageur en cas d'erreur dudit transporteur, que par son imprécision, elle autorise le transporteur à interpréter les termes du contrat pour justifier le refus d'embarquement, qu'elle correspond aux dispositions de l'article R.132-1-4° du code de la consommation ;

Attendu que la société E... explique que la loi, notamment l'article L. 322-2 du code de l'aviation civile qui impose à la compagnie aérienne de justifier que les passagers embarqués sont régulièrement autorisés à atterrir au point d'arrivée ou aux escales prévues, et l'article L. 213-4 du code de l'entrée et du séjour des étrangers et du droit d'asile qui impose à la compagnie aérienne ou au transporteur maritime de ramener au lieu de départ, l'étranger non ressortissant d'un Etat membre refusé sur le territoire national, est particulièrement sévère à l'égard des compagnies aériennes qui embarquent des passagers non munis de documents administratifs réglementaires pour l'entrée dans le pays de

destination, que ces obligations légales qui s'imposent à elle justifient qu'elle se réserve le droit de ne pas embarquer un passager dont le document de voyage n'apparaîtrait pas conforme ;

Attendu que les obligations légales, assorties de lourdes sanctions dans l'hypothèse de l'embarquement d'un passager non muni des documents lui permettant d'entrer sur le territoire de destination, et les mesures de police qui s'imposent à la compagnie aérienne, justifient le pouvoir de cette dernière de refuser d'embarquer une personne en possession d'un document paraissant non conforme aux exigences légales ;

Que cette disposition n'exonère nullement la société E... d'une obligation de sérieux et de vigilance dans le contrôle qu'elle est ainsi amenée à opérer sur les documents qui lui sont présentés ; qu'elle ne l'exonère pas davantage de toute responsabilité en cas de faute dans son pouvoir d'appréciation ;

Que la clause litigieuse ne crée pas de déséquilibre significatif au détriment du consommateur ;

Qu'elle ne correspond par ailleurs pas à une clause définie par l'article R. 132-1-4e du code de la consommation invoqué par l'U...
;

Qu'elle ne sera déclarée ni abusive, ni illicite ;

* * *

Article 8 - Refus et limitation au transport

8.1. c à h *Droit de refuser le transport*

Nous sommes en droit de refuser de vous transporter, vous et vos bagages, pour des raisons de sécurité ou si, dans l'exercice raisonnable de notre discrétion, nous établissons que :
(...)

c) votre conduite, statut, âge ou condition mentale ou physique ou la condition physique de vos Bagages est de nature à :

(i) nécessiter une assistance particulière de notre part (excepté lorsque les dispositions en matière de "Besoins particuliers" de notre Réglementation du transporteur s'appliquent) ; ou

(ii) causer des dommages ou désagréments ou d'incommoder les autres passagers ou l'équipage ; ou (...)

d) vous vous êtes mal comporté(e) sur un vol précédent et nous sommes fondés à croire qu'une telle conduite peut se renouveler ; ou

e) vous n'avez pas respecté ou pourriez ne pas respecter nos instructions en matière de sûreté ou de sécurité ; ou (...)

h) vous ne semblez pas posséder les documents de voyage exigés ; (...)

Attendu que l'U... soutient que, par leur imprécision, ces clauses autorisent le transporteur à interpréter les termes du contrat pour justifier du refus d'embarquement et créent donc un déséquilibre significatif au sens de l'article L. 132-1 du code de la consommation,

qu'elles correspondent également aux dispositions de l'article R. 132-1-4° et 8e, qu'en outre, en prévoyant une exonération totale de responsabilité de la compagnie aérienne en cas de refus de vol, ces clauses correspondent aux dispositions de l'article R. 132-1-6° ;

Attendu que la société E... répond que, d'une part, les raisons pour lesquelles le passager peut faire l'objet d'un refus d'embarquement ne sont pas imprécises et correspondent à des raisons de bon sens, de nature à préserver la sécurité du vol et l'intérêt collectif des passagers ou de l'équipage face à un comportement qui ne serait pas celui "d'un bon père de famille", d'autre part, que la clause litigieuse est conforme à la législation en vigueur qui accorde un pouvoir discrétionnaire au commandant de bord qui a, aux termes de l'article L. 422-3 du code de l'aviation civile, 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" ;

Attendu que 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 ;

Qu'en la matière, il n'est pas possible de prévoir précisément tous les comportements justifiant le refus d'embarquer ;

Que la rédaction de la clause est dès lors justifiée pour permettre à la compagnie aérienne de faire face à toute situation pouvant se produire et susceptible de présenter un danger ou de perturber le déroulement du vol ;

Que si les dispositions critiquées de l'article 8.1 laissent un pouvoir d'appréciation à la compagnie aérienne, la clause prévoit que cette appréciation s'exercera "*dans l'exercice raisonnable de notre discrétion*" et que la compagnie aérienne doit établir la situation qu'elle invoque ; que l'exercice d'un recours par le consommateur n'est par ailleurs pas exclu, contrairement à ce qu'indique l'U... dans ses conclusions ;

Que la clause litigieuse ne crée pas de déséquilibre significatif au détriment du consommateur ; qu'elle a d'ailleurs pour objet de protéger l'ensemble des passagers qui sont eux aussi des consommateurs ;

Qu'enfin la clause litigieuse est conforme à l'article L. 6522-3 du code des transports qui dispose que "*le commandement 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*" (dispositions figurant précédemment à l'article L. 422-3 du code de l'aviation civile abrogé par ordonnance du 20 octobre 2010) ;

Attendu que l'article 8.1.c). (i) (ii), d), e), h), ne sera déclaré ni abusif, ni illicite ;

* * *

Article 9 - Bagages

9.1. Objets non admis comme Bagages

(a) Vous ne devez pas inclure dans vos Bagages :

(i) des objets qui ne sont pas des Bagages au sens de l'article 1 des présentes, convenablement emballés dans des valises ou autres contenants adéquats à même d'assurer leur transport en sécurité avec une manutention ordinaire ;

(...)

(iv) des objets dont nous estimons raisonnablement que leur poids, leur dimension ou leur nature, fragile ou périssable, les rendent impropres au transport.

(...)

9.2. Droit de refuser le transport des Bagages

(a) Nous pouvons refuser de transporter comme Bagages les objets interdits de transport en tant que tels énumérés à l'article 9.1 ci-dessus ou de refuser de continuer à les transporter si nous les découvrons en cours de voyage.

(b) Nous pouvons refuser de transporter comme Bagages tout objet en raison de sa taille, de sa forme, de son poids ou de sa nature.

(c) Nous pouvons refuser de transporter des Bagages à moins qu'ils ne soient convenablement emballés dans des valises ou autres contenants adéquats à même d'assurer leur transport en sécurité avec une manutention ordinaire.

Attendu que l'U... soutient que ces clauses autorisent le transporteur à interpréter les termes du contrat pour déterminer le service à rendre (transport de bagages) et provoquent de ce fait un déséquilibre significatif au sens de l'article L.132-1 du code de la consommation, qu'elles correspondent également aux dispositions de l'article R.132-1-4° ;

Attendu que la société E... répond que ces clauses sont conformes aux dispositions légales qui confèrent au commandant de bord un pouvoir discrétionnaire en matière de transport de bagages, que par ailleurs la Réglementation du transporteur apporte au consommateur toutes précisions utiles sur les bagages autorisés ;

Attendu qu'une telle clause est justifiée au regard des contraintes inhérentes au transport aérien et aux impératifs de sécurité ;

Que pour les motifs retenus s'agissant de la clause 8 examinée précédemment, la compagnie ne peut décrire tous les objets susceptibles d'être refusés au transport, celle-ci devant disposer d'un nécessaire pouvoir d'appréciation face à des situations particulières ;

Que l'article 10 de la *Réglementation du transporteur* indique une liste d'objets non autorisés à l'embarquement et précise la manière d'emballer divers objets ; que si cette liste n'est pas exhaustive, elle est de nature à informer le consommateur sur le type d'objets non autorisés ; que cet article mentionne en outre en caractères gras que le consommateur peut contacter la compagnie à l'avance avant de voyager ou se renseigner aux comptoirs d'enregistrement pour obtenir toute information sur les objets qu'il peut emporter ou sur la manière de les emballer ;

Qu'ainsi une information adaptée est dispensée au consommateur sur le risque encouru de voir refuser ses bagages s'il ne respecte pas les consignes délivrées dans les conditions générales et la Réglementation du transporteur ;

Attendu par ailleurs que l'article L. 6522-3 du code des transports accorde un pouvoir discrétionnaire au commandant de bord en matière de bagages pour des raisons de sécurité et du bon ordre à bord ;

Attendu que les clauses litigieuses ne seront pas déclarées abusives ;

9.4. Bagages enregistrés

(c) Les Bagages enregistrés seront transportés dans le même avion que vous, à moins que, pour des raisons d'exploitation ou de sécurité/sûreté, nous décidions qu'ils seront transportés sur un autre vol. Si tel est le cas, nous vous livrerons le Bagage dans un délai raisonnable de l'arrivée de ce vol, sauf si le droit applicable stipule que vous devez être présent(e) pour le dédouanement.

Attendu que l'U... soutient que cette clause présente un caractère abusif dans la mesure où elle autorise la compagnie aérienne à transporter les bagages du client par un autre avion et à les lui restituer dans un délai dit raisonnable mais non précisé, que par son imprécision, elle autorise donc le transporteur à interpréter les termes du contrat pour déterminer le service à rendre (restitution des bagages dans un délai raisonnable), ce qui constitue un déséquilibre significatif au sens de l'article L.132-1 du code de la consommation, qu'elle correspond aux dispositions de l'article R.132-1-4°, R. 132-1-6e et R. 132-1-12° ;

Attendu que la société E... expose que cette clause est conforme à l'article 19 de la convention de Montréal du 28 mai 1999 qui prévoit que "le transporteur est responsable du dommage résultant d'un retard dans le transport aérien de passagers, de bagages ou de marchandises", sauf "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" ;

Qu'elle explique les raisons pouvant justifier qu'un bagage ne soit pas transporté dans le même vol que son propriétaire et indique qu'elle ne peut faire mieux que de proposer d'acheminer le bagage "dans un délai raisonnable" ;

Attendu qu'ainsi que le fait observer la société E..., celle-ci n'est pas tenue d'acheminer les bagages dans le même avion que leur propriétaire ;

Que la difficulté pouvant exister dans un tel cas est le délai dans lequel le passager va récupérer ses bagages à l'arrivée de son vol et le préjudice en résultant ;

Attendu que la clause litigieuse n'a ni pour objet, ni pour effet d'exonérer le transporteur de sa responsabilité en cas de retard dans l'acheminement des bagages, les dispositions de l'article 19 de la convention de Montréal ayant en toute hypothèse vocation à s'appliquer ;

Qu'elle ne trompe pas davantage le consommateur sur l'étendue de ses droits en matière d'indemnisation ;

Qu'elle ne correspond pas à la définition de l'article R. 132-1-6e du code de la consommation invoqué par l'U..., ni à celle de l'article R. 132-1-12e ;

Que le terme de "délai raisonnable" n'est pas de nature à exonérer le transporteur de sa responsabilité dans l'hypothèse d'un délai qui apparaîtrait inacceptable au consommateur et que la multiplicité des situations qui peuvent entraîner un retard ne permet pas de fixer un délai maximal ;

Attendu que l'article 9.4. ne sera pas déclaré abusif ;

9.8. (a) Retrait et livraison des Bagages

Vous devez retirer vos Bagages dès qu'ils sont mis à votre disposition, aux lieux de destination ou aux escales. Si vous ne les retirez pas dans un délai raisonnable, nous pourrions vous facturer des frais d'entreposage. Si vous ne retirez pas vos Bagages enregistrés dans un délai de trois (3) mois à compter de leur mise à disposition, nous pourrions en disposer, sans encourir aucune responsabilité envers vous

Attendu que l'U... soutient que, par son imprécision, cette clause autorise le transporteur à interpréter les termes du contrat pour déterminer l'étendue du service à rendre (garde des bagages enregistrés) et est donc abusive de ce fait, qu'elle correspond aux dispositions de l'article R.132-1- 4° du code de la consommation, qu'elle permet également à la compagnie aérienne d'opposer au consommateur des conditions contractuelles portant sur les tarifs qu'il n'a pas acceptés au moment de son adhésion au contrat et correspond à ce titre aux dispositions de l'article R. 132-1-1° ;

Qu'en réplique à l'argumentation de la société E..., elle expose que les dispositions du code de la consommation ont précisément vocation à rééquilibrer les relations entre consommateurs et professionnels et qu'en tant que dispositions protectrices des intérêts des consommateurs face à la puissance commerciale des professionnels et aux contrats d'adhésion que ceux-ci imposent, elles ont toujours vocation à s'appliquer dès lors que l'on est en présence d'un professionnel et d'un consommateur, qu'ainsi, le caractère irréfragablement abusif des clauses qui permettent aux professionnels de constater l'adhésion des consommateurs à des dispositions contractuelles dont ceux-ci ignorent la teneur, en l'espèce le coût des frais de garde des bagages, ne peut être éludé au motif que le professionnel prétend lui-même ne pas connaître ces coûts, que la référence faite aux articles 1947 et 1375 du code civil est en l'espèce inopérante ;

Qu'elle précise qu'elle ne conteste pas les frais de stockage qui seraient éventuellement réclamés aux consommateurs mais l'absence d'information préalablement à la conclusion du contrat du montant de ces frais ;

Attendu que la société E... soutient que la critique fondée sur l'article R132-1- 4° du code de la consommation est inopérante dans la mesure où le bagage est livré et donc le contrat de transport terminé, que la clause ne laisse donc aucune marge d'appréciation unilatérale au transporteur quant à la bonne exécution du contrat, que, s'agissant des frais de garde non portés à la connaissance du consommateur et acceptés par celui-ci lors de la conclusion du contrat, elle indique qu'elle fait elle-même appel à des prestataires «de gardiennage» dont les coûts varient d'un aéroport à l'autre et se prévaut de l'article 1947 du code civil selon lequel "la personne qui a fait le dépôt est tenue de rembourser au dépositaire les dépenses qu'il a faites pour la conservation de la chose déposée, et de l'indemniser de toutes les pertes que le dépôt peut lui avoir occasionnées", qu'en vertu de ces dispositions, elle n'est pas tenue de communiquer à l'avance les dépenses engagées pour la garde des bagages, et qu'en vertu de l'article 1375 du même code "le maître dont l'affaire a été bien administrée doit remplir les engagements que le gérant a contractés en son nom, l'indemniser de tous les engagements personnels qu'il a pris, et lui rembourser toutes les dépenses utiles ou nécessaires qu'il a faites" ;

Que la société E... ajoute qu'il n'y a ainsi rien d'anormal ou d'illicite à ce qu'elle fixe le montant de l'indemnité a posteriori en fonction des frais qu'elle a elle-même engagés ;

Qu'elle affirme enfin que sa clause serait une clause de "courtoisie" à l'égard du consommateur dès lors qu'elle procède à une simple répercussion des coûts qu'elle a elle-même engagés ;

Attendu que le contrat conclu entre la société E... et le consommateur prévoit le transport de ce dernier et celui de ses bagages, dans des conditions qui sont définies par ailleurs ; que ce contrat prévoit la mise à disposition des bagages au voyageur, à l'arrivée ou à l'escale, à charge pour celui-ci de les retirer dans un délai raisonnable ; qu'il n'en prévoit pas la conservation dans l'hypothèse où leur propriétaire ne les a pas récupérés ;

Que, pour autant, la société E... n'indique pas clairement que, si elle se trouve amenée à conserver des bagages non retirés, elle sera contrainte de faire appel à un prestataire extérieur qui lui facturera le stockage des bagages et qu'elle devra en répercuter le coût sur le consommateur ;

Que par sa formulation, la clause 9.8 (a) peut laisser penser qu'elle assurera elle-même l'entreposage des biens et fixera son coût ;

Que, ce faisant, le consommateur est amené à s'engager par cette disposition sur une modalité du contrat que le professionnel aura la faculté de déterminer unilatéralement ;

Qu'elle constitue à ce titre une clause qui doit être déclarée abusive de manière irréfragable en application de l'article R 132-1-4e du code de la Consommation .

* * *

Article 10 - Horaires, annulations de vol

10.1. *Nous ferons notre possible pour vous transporter sans retard, vous et vos bagages, et, sous réserve de l'article 10.2(c), pour respecter les horaires de vol publiés à la date de votre voyage. Les vols indiqués dans les horaires ou ailleurs ne sont pas garantis et ne font pas partie du contrat de transport.*

Attendu que l'U... invoque le caractère illicite de cette clause, faisant valoir qu'en application de l'article R.211-8 du code du tourisme, l'horaire fait partie du contrat, et que cette clause exclut la responsabilité du professionnel à raison de l'inexécution d'une des obligations essentielles du contrat, qu'en permettant à la compagnie aérienne de changer librement les horaires des vols, la clause pourrait priver le consommateur de ses droits légaux tirés du règlement du 11 février 2004 qui prévoit son indemnisation en cas de retards de vols, qu'à ce titre, cette clause entre dans le champ des dispositions de l'article R.132-1-6°, et que, dès lors qu'elle est susceptible de concerner un voyage à forfait, elle limite les droits légaux du consommateur, alors que les dispositions applicables au voyage à forfait imposent au voyageur de fournir au consommateur les dates, heures et lieux de départ et de retour qui sont des éléments à caractère contractuel ;

Qu'elle expose :

- que la rédaction de la clause donne à penser au consommateur qu'aucune indemnisation ne lui est due et que la responsabilité du transporteur ne peut être engagée en cas de modification des horaires des vols,
- que la responsabilité de plein droit du transporteur est encourue lorsque la compagnie aérienne offre une prestation relevant du voyage à forfait, et, s'agissant de l'affirmation selon laquelle sont communiqués les dates, heures et lieux de départ, que la compagnie ne peut s'exonérer de sa responsabilité, alors qu'elle indique qu'elle se réserve le droit de les modifier librement, ce qui équivaut à une absence d'indication d'information,
- que la référence à l'arrêt du 5 juillet 2005 n'est pas opérante, dès lors que la Cour de cassation a statué sur le fondement de l'article 1134 du code civil et ne s'est pas prononcée sur le caractère abusif de la clause, et ce alors que les horaires font inmanquablement partie du contrat de transport, raison pour laquelle, le Règlement CE n°261/2004 prévoit une indemnisation du passager en cas de retard ;

Attendu que la société E... soutient que cette clause n'exclut pas la responsabilité du professionnel en cas de retard prévu par les dispositions de la convention de Montréal et du Règlement communautaire 216/2004 et que l'article L.120-20-3 du code de la consommation n'est pas applicable à la vente de voyages en ligne par des professionnels, qu'un arrêt de la Cour de cassation a jugé qu'au titre de l'article 9 des conditions générales de transport figurant sur chaque billet de passage, si le transporteur s'engage à faire de son mieux pour transporter le passager et les bagages avec une diligence raisonnable, les heures indiquées sur les horaires ou ailleurs ne sont pas garanties et ne font pas partie du contrat ;

Attendu qu'il n'est pas contesté par les parties que l'article 19 de la Convention de Montréal du 28 mai 1999 pour l'unification de certaines règles relatives au transport aérien international, dispose que le transporteur est responsable du dommage résultant d'un retard dans le transport aérien de passagers, de bagages ou de marchandises, et que le règlement n°261/2004 du Parlement européen et du Conseil prévoit de même l'indemnisation des passagers en cas de retard par rapport à l'heure de départ prévue ;

Que, dès lors que le consommateur a retenu un voyage et que les dates et heures des vols ont été acceptés et le contrat conclu, ces dates et heures présentent un caractère contractuel qui interdit au professionnel de les modifier unilatéralement ;

Que la clause 10.2(c), qui indique que la compagnie aérienne s'efforcera de transporter ses passagers en respectant les horaires de vol mais que les vols mentionnés dans les horaires ou ailleurs ne sont pas garantis, sans préciser expressément si ces horaires sont ceux portés sur le billet, ou ceux qui figurent sur les horaires de la compagnie, présente une formulation ambiguë permettant au transporteur de s'exonérer de sa responsabilité ;

Que les explications fournies par la société E... dans le cadre de la présente instance entretiennent d'ailleurs cette ambiguïté ;

Qu'une telle clause est susceptible d'induire le consommateur en erreur sur ses droits et présente à ce titre un caractère abusif ;

10.2.(d) *Nous n'aurons aucune autre responsabilité envers vous que celles stipulées dans notre Réglementation du transporteur.*

Attendu que l'U... soutient :

- qu'en ce qu'elle fait référence à la Réglementation du transporteur qui n'est pas transmise au client, ni approuvée par lui, cette clause entre dans le champ des dispositions de l'article R. 132-1-1° du code de la consommation et doit être déclarée abusive,

- que, si la Réglementation du transporteur est accessible au cocontractant, notamment par lien hypertexte figurant dans les Conditions de transport, l'article 1 de ces dernières conditions précise que la Réglementation du transporteur est susceptible d'évoluer

constamment, que cette rédaction permet à la compagnie aérienne de modifier les clauses de la Réglementation du transporteur sans que le consommateur ait préalablement consenti à ces modifications,

- que la clause 10.2 est abusive en ce qu'elle est de nature à induire en erreur les passagers sur la portée de leurs droits tirés du Règlement 261/2004, tel qu'interprété par la CJCE dans son arrêt du 19 novembre 2009 (Aff. n°C-402/07), qui a précisé les droits dont disposent les passagers d'un vol retardé vis-à-vis de la compagnie aérienne selon le Règlement précité en considérant que lorsqu'une compagnie aérienne transporte des passagers à l'aéroport de destination avec des retards de 25 à 22 heures par rapport à l'heure d'arrivée prévue, ce retard doit être assimilé à une annulation de vol,

- qu'elle est critiquable en ce qu'elle vise des cas de retard ou d'annulation de vol qui ne relèvent pas de la force majeure et, en tout état de cause, qui ne sont pas visés par le Règlement 261/2004,

- que les circonstances indépendantes de la volonté E... ou les raisons de sécurité, les restrictions de vol imposées par le contrôle aérien, les modifications des autorisations données par les autorités compétentes au départ ou à l'arrivée d'un aéroport à un moment donné, les conditions météorologiques, le conflit social, l'alerte de sécurité, la grève et la défaillance technique imprévisible visés à l'article 10.2 ne peuvent être considérés comme étant des circonstances exceptionnelles au sens de l'article 5.3 du règlement communautaire précité, mais relèvent de l'exercice normal de l'activité de transport aérien,

- que cette clause est d'ailleurs d'autant plus abusive que la société E... précise que sa liste d'événements l'autorisant à changer ses horaires ou ses vols n'est pas exhaustive,

- que la clause entre dans le champ des dispositions des alinéas 6° et 4° de l'article R.132-1 du code de la consommation ;

Attendu qu'ainsi qu'il l'a été indiqué précédemment et pour les motifs retenus en préalable à l'examen des clauses critiquées, la Réglementation du transporteur est opposable au consommateur ;

Que l'article 10.2 (d), qui ne fait qu'indiquer que, s'agissant de la responsabilité du transporteur dans les cas visés par le premier paragraphe de l'article 10.2 (à savoir les hypothèses où la société E... est amenée à modifier les horaires et/ou annuler, dévier ou retarder un vol au cas où elle serait "*raisonnablement fondée à considérer une telle mesure nécessaire au vu de circonstances indépendantes de (sa) volonté ou pour des raisons de sécurité*"), il est renvoyé à la Réglementation du transporteur, n'est par conséquent pas abusif, ni illicite ;

Que la conformité de la Réglementation du transporteur sur cette question de la responsabilité de ce dernier en cas de retard ou d'annulation de vol, aux exigences du droit de la consommation et du droit communautaire, sera abordée lors de l'analyse des dispositions contestées de l'article 16 de cette Réglementation auquel renvoie l'article 10.2 (d) ;

10.4. *Excepté en cas de négligence, de faute ou d'action ou d'omission de notre part avec l'intention de causer un dommage ou de négligence coupable et en connaissance de la probabilité d'un dommage, nous déclinons toute responsabilité pour les erreurs ou omissions dans nos horaires quant à la date ou l'heure de départ ou d'arrivée ou le déroulement d'un vol.*

Attendu que l'U... soutient que cette clause limite la responsabilité de la compagnie quant aux conséquences de l'indication d'un horaire erroné à la seule hypothèse de la faute dolosive, alors que la faute simple suffit à engager la responsabilité d'un professionnel, que, dans ces conditions, cette limitation de responsabilité entre dans le champ des dispositions de l'article R.132-1-6° du code de la consommation ;

Attendu que la société E... soutient que, les horaires ne faisant pas partie du contrat, les erreurs les affectant ne peuvent engager sa responsabilité et fait observer que le consommateur s'apercevra très rapidement de l'erreur, puisque lorsqu'il viendra réserver en ligne sur la base de l'horaire communiqué, il n'y aura pas le vol correspondant ;

Attendu qu'ainsi qu'il a été vu plus haut, les horaires du vol présentent un caractère contractuel, une fois le voyage retenu et que le terme d'horaire recouvre deux acceptions, les horaires tels qu'ils figurent sur les propositions de la société et ceux qui figurent sur le billet retenu ;

Que, dans cette dernière acception, la société E... ne peut, sans réduire le droit à réparation du préjudice subi par le consommateur, décliner toute responsabilité dans les omissions ou erreurs commises dans ses horaires, et affirmer encore que les horaires des vols ne font pas partie du contrat ;

Que cette clause, compte tenu de sa rédaction ambiguë et imprécise, entre dans le champ des dispositions de l'article R. 132-1-6e du code de la consommation et sera déclarée abusive ;

* * *

Article 11 - Remboursements

11.2. Frais et taxes

Si, après réservation, vous ne prenez pas votre vol (et qu'un remboursement du Tarif est dû ou non), vous aurez droit au remboursement de toute taxe APD dont les informations vous ont été communiquées et dont vous êtes redevable, conformément à l'article 5.2., taxe que nous n'aurons pas eu à verser à un gouvernement ou autre autorité. Nous nous réservons le droit de déduire d'un tel remboursement une commission raisonnable si vous ne prenez pas un vol bien qu'il soit à disposition.

Attendu que l'U... soutient que, par son imprécision, cette clause autorise le transporteur à interpréter les termes du contrat pour déterminer si la commission réclamée au consommateur est raisonnable ou pas, qu'elle correspond aux dispositions de l'article R.132-1-4° du code de la consommation, que la commission réclamée au voyageur n'est pas spécifiée dans le contrat, que cette clause correspond aux dispositions de l'article R. 132-1-1°, qu'enfin, dans l'hypothèse d'une annulation par le consommateur justifiée par un motif légitime, aucune commission ne devrait pouvoir être réclamée ;

Attendu que la société E... expose qu'elle est collecteur des taxes parafiscales d'aéroport et redevances dues par les passagers à l'Etat et au gestionnaire d'aéroport, que ces taxes, de l'ordre de 50 euros par billet, sont payées au transporteur aérien lors de l'achat du billet mais ne deviennent exigibles qu'à l'enregistrement, que, dès lors que le consommateur ne prend pas l'avion, ces taxes doivent lui être remboursées, que cependant l'opération de remboursement engendre des frais qu'elle se réserve de déduire du remboursement, précisant que la plupart du temps, elle ne prélève aucune commission et qu'elle se réserve uniquement ce droit au cas où ce remboursement rencontrerait une difficulté ;

Attendu que la clause litigieuse entre dans le champ des dispositions de l'article R. 132-1-4e du code de la consommation et présente un caractère abusif en ce qu'elle permet à la société E... de fixer, postérieurement au contrat et en interprétant la clause litigieuse, le montant des taxes qu'elle se réserve le droit de ne pas rembourser, pour couvrir les frais engendrés par le remboursement, alors que rien n'empêche la société E... de fixer préalablement la part des taxes et redevances qu'elle peut être amenée à ne pas rembourser pour couvrir ces frais, et le cas échéant, de ne pas déduire cette somme du remboursement dû au consommateur ;

Que la clause sera par conséquent déclarée abusive en ce qu'elle ne fixe pas le montant maximal que la société E... pourrait être amenée à retenir ;

Attendu qu'ainsi qu'il a été indiqué lors de l'examen d'autres clauses, le motif légitime invoqué par le consommateur qui ne s'est pas présenté pour prendre le vol, est sans incidence sur ses droits à remboursement ;

* * *

Article 12 - Comportement à bord

12.3. *Si, dans l'exercice raisonnable de notre discrétion, nous décidons que votre comportement exige de dévier l'avion afin de vous débarquer, vous êtes tenu(e) de nous payer tous les coûts, de quelque nature qu'ils soient, qui découlent d'une telle déviation .*

Attendu que l'U... soutient que cette clause présente un caractère abusif dans la mesure où elle autorise discrétionnairement la compagnie aérienne à déterminer si le comportement du voyageur nécessite une déviation de l'avion avec l'importance des coûts

financiers que cette décision peut générer, qu'en raison de sa généralité la clause crée donc un déséquilibre significatif au sens de l'article L.132-1 du code de la consommation, au détriment du consommateur qui peut être amené à payer des coûts démesurés pour une décision inopportune ou hâtive de la compagnie aérienne, qu'elle correspond en outre aux dispositions de l'article R.132-1-4° ;

Attendu que la société E... soutient, d'une part, que la faculté discrétionnaire de débarquer une personne dont le comportement serait d'une particulière dangerosité, résulte des dispositions légales, d'autre part, que cette faculté n'est utilisée que dans les cas graves dans la mesure où son exercice entraîne de lourdes conséquences pour la compagnie elle-même (ce compris le risque d'insolvabilité du passager), précisant qu'elle n'a jamais eu à en faire usage jusqu'à présent ;

Qu'elle ajoute que la clause litigieuse ne concerne nullement l'éventuelle responsabilité encourue par elle en cas de décision injustifiée et ne prive pas de recours le passager concerné ;

Attendu qu'en réponse à l'argumentation de la défenderesse, l'U... indique qu'elle ne conteste pas l'autorité du commandant de bord sur toute personne présentant un danger à bord mais considère que la clause exonère la société E... de toute responsabilité pour le cas où la décision prise serait inopportune ou injustifiée ;

Attendu que la faculté de débarquer toute personne présentant un danger pour la sécurité, la santé, la salubrité ou le bon ordre à bord de l'aéronef, est prévue par les dispositions de l'article L. 6522-3 du code des transports (anciennement L. 422-3 du code de l'aviation civile) qui dispose que l'appréciation du comportement constituant un tel danger relève des pouvoirs conférés au commandant de bord ;

Que la clause qui prévoit que dans ce cas, les coûts résultant de la déviation nécessaire pour débarquer l'intéressé seront à la charge de ce dernier ne crée pas de déséquilibre significatif au détriment du consommateur mais correspond aux règles applicables en matière de responsabilité civile ;

Que contrairement à ce que soutient l'U..., la clause ne permet pas d'exonérer la société E... de sa responsabilité s'il était postérieurement établi que la décision de procéder au débarquement et à la déviation de l'avion, était fautive ;

Que la clause litigieuse n'est pas abusive ;

* * *

Article 13 - Dispositions annexes prises par le transporteur

Nonobstant l'Article 2.1 :

Si, dans le cadre de l'exécution du contrat de transport aérien, nous acceptons de prendre des dispositions, par le biais de tiers, pour vous fournir des services supplémentaires, nous ne serons que votre mandataire et nous n'aurons envers vous aucune responsabilité, sauf en cas de négligence de notre part ; les prix pour ces services supplémentaires sont proposés par ledit tiers et l'acceptation de ces coûts autorise E... à en faire le paiement intégral au tiers en votre nom.

Attendu que l'U... indique que si la loi du 22 juillet 2009 est venue clarifier les incertitudes quant au régime de responsabilité applicable à la vente en ligne de prestations de voyage, elle maintient ses critiques dès lors que la clause est de nature à faire croire au consommateur qu'aucun recours ne peut être engagé à l'encontre de la société E... lorsque celle-ci intervient en qualité de mandataire, qu'elle correspond aux dispositions de l'article R.132-1 6° du code de la consommation ;

Qu'elle ajoute que la clause est de nature à induire en erreur les consommateurs sur la portée de leurs droits dans la mesure où elle ne réserve pas l'hypothèse de l'organisation de voyages à forfait alors que dans un tel cas, la société E... supporte une responsabilité de plein droit à l'égard du consommateur ;

Attendu que la société E... répond que les prestations visées par l'article 13 ne sont pas des prestations incluses dans un forfait mais sont des prestations annexes au contrat de transport ;

Attendu que la rédaction de la clause litigieuse peut donner à penser au consommateur que la responsabilité de la société E... ne peut être recherchée lorsque celle-ci agit en qualité de mandataire de son client alors que cette dernière est responsable de l'exécution de son mandat, sans préjudice des dispositions des articles L. 211-16 et L. 211-17 du code du tourisme selon l'analyse retenue lors de l'examen de la clause 2.1.3 ;

Qu'elle est dès lors de nature à tromper le consommateur sur l'étendue de ses droits ;

Qu'elle sera déclarée abusive ;

* * *

Article 14 - Conditions générales de location de voitures

14.22. *Les Conditions générales de location de voitures peuvent être modifiées par Y... ou E... sans avertissement préalable*

Attendu que l'U... soutient que l'application stricte de 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 dans la mesure où elles figurent sur un document non communiqué audit voyageur, que cette clause correspond aux dispositions de l'article R. 132-1-1° du code de la consommation, qu'elle autorise le professionnel à modifier les termes du contrat sans raison valable, elle correspond aux dispositions des articles R.132-1-3° et R. 132-2-6° ;

Attendu que la société E... indique que la clause litigieuse a pour seule conséquence de modifier éventuellement les contrats à venir et non les contrats passés, seules les conditions publiées au moment de la conclusion du contrat étant applicables, qu'elle ne permet par conséquent pas une modification unilatérale du contrat par le professionnel ;

Attendu que l'indication selon laquelle les conditions générales des contrats non encore conclus, peuvent être modifiées, ne présente aucun intérêt ;

Que si les conditions générales opposables au consommateur sont, ainsi que l'indique la société E... elle-même, celles en vigueur lors de la conclusion du contrat, la rédaction de la clause litigieuse, qui précise que les conditions générales de location de voiture peuvent être modifiées *sans avertissement préalable*, laisse croire au consommateur que des modifications peuvent lui être opposées sans qu'il en soit informé, après la conclusion du contrat ;

Attendu que cette clause sera déclarée abusive ;

* * *

Article 15 - Forfaits

15.1. *Lorsque vous achetez un forfait sur E... com, vous passez un contrat avec nous et celui-ci est soumis aux conditions suivantes liées aux forfaits. Outre ces conditions, vous serez également assujetti(e) aux conditions du fournisseur, par exemple le prestataire de séjour à l'hôtel, et à nos conditions générales détaillées ci-dessus. (...).*

Attendu que l'U... soutient que cette clause permet d'opposer au consommateur les conditions contractuelles des fournisseurs partenaires du transporteur dans le cadre de son offre forfait, conditions dont le consommateur n'a pas connaissance avant de souscrire ledit forfait ;

Attendu que la société E... rappelle que le contrat de forfait est conclu avec elle et que la clause incriminée n'a nullement pour finalité de l'exonérer de ses obligations et de sa responsabilité mais a pour objet d'informer le consommateur qu'il peut être soumis au règlement intérieur de l'hôtel, en vue d'un bon déroulement de la vie collective ;

Attendu que les parties ne discutent pas que dans le cadre d'un forfait, le contrat est conclu avec la société E... et que seules les conditions de cette dernière sont opposables au consommateur ;

Que cependant la clause litigieuse, qui ne vise pas simplement le respect par le consommateur du règlement de l'hôtel où il séjournera, indique que ce dernier sera "assujéti aux conditions du fournisseur", en sus des conditions de la société E... ;

Que la clause tend ainsi à imposer au consommateur des conditions dont il n'a pas connaissance, ou lui laisse croire que de telles conditions pourront lui être opposées ;

Qu'une telle clause, en raison de son ambiguïté, doit être déclarée abusive ;

15.7. Vous devrez vous conformer aux conditions de transport des passagers et bagages et à la réglementation du transporteur au regard de vos vols. Par conséquent, celles-ci feront partie intégrante de votre contrat avec nous.

Attendu que l'U... soutient qu'en ce qu'elle fait référence à la réglementation du transporteur, non communiquée au client, et qui est de plus susceptible d'évoluer constamment, cette clause est critiquable au regard des dispositions de l'article R.132-1-1° du code de la consommation, qu'elle l'est aussi au regard des dispositions de l'article R132-1-4e ;

Attendu que la société E... indique que le texte renvoie à la réglementation des transporteurs partenaires, et non à la Réglementation du transporteur publiée par elle et définie à l'article 1 de ses conditions générales, qu'il n'est pas possible d'avoir toutes les conditions de transport, spécialement en cas d'affrètement de remplacement, que ces conditions de transport doivent être entendues dans le sens le plus commun du terme, c'est-à-dire les conditions de transport telles que l'emport de marchandises dangereuses ou réglementées, l'interdiction de fumer dans les avions, en fait les règles destinées à assurer la sécurité des biens et des personnes ;

Attendu que la formulation de cette clause ne traduit pas les explications données par E..., que la distinction entre la "Réglementation du transporteur" et la "réglementation du transporteur" ne ressort pas du texte ;

Que les règles destinées à assurer la sécurité des biens et des personnes ne relèvent pas de dispositions spécifiques aux compagnies, mais s'imposent à celles-ci, de sorte qu'il n'est pas nécessaire de les rappeler au titre d'exceptions aux dispositions contractuelles applicables, et que la mention d'une réglementation tierce dont le contenu n'est pas porté à la connaissance du client correspond à une clause entrant dans le champ de l'article R.132-1 1° du code de la consommation ;

Que cette disposition sera déclarée abusive ;

15.8. *Nous prenons les dispositions nécessaires longtemps à l'avance mais nous utilisons les services de prestataires indépendants, comme des hôtels et des agences de location de voiture, que nous ne contrôlons pas directement. Si nous devons modifier ou annuler les dispositions prévues pour vous, nous nous réservons le droit de le faire à tout moment. La plupart de ces changements sont insignifiants et nous ne versons aucune compensation pour les changements mineurs. Cependant et dans la mesure du possible, nous vous avertirons de ces changements. Notre responsabilité envers vous se limite à annuler ou à apporter d'importantes modifications à votre forfait.*
(...)

15.11. *Si nous annulons ou modifions votre forfait de façon importante 14 jours ou moins avant votre départ, nous pouvons également vous verser une compensation maximale de 30 £ sous réserve que l'annulation n'est pas la conséquence d'une des conditions décrites à l'article 15.8.*

Attendu que l'U... soutient :

- que ces clauses limitent la responsabilité du transporteur agissant en qualité de prestataire de voyage à forfait, au sens des articles L. 211-1 et suivants du code du tourisme, alors que l'article L. 211-15 dudit code prévoit que le vendeur peut être tenu de réparer le préjudice éventuellement subi du fait d'une annulation, résultant notamment d'une information tardive ou très proche de la date de départ, qu'en limitant l'indemnisation à une compensation maximale de 30 £ et avec la réserve qui renvoie à l'article 15.8, la clause stipulée à l'article 15.11 méconnaît le principe de la réparation intégrale du préjudice subi,
- que ces stipulations sont en outre rédigées de manière peu compréhensible, dans la mesure où elles ne font pas ressortir clairement les hypothèses d'annulation dans lesquelles le consommateur pourra obtenir le versement d'une indemnité, autorisant ainsi le professionnel à interpréter les termes du contrat pour déterminer le service à rendre,
- que la Commission des clauses abusives dans sa recommandation n°08-01 relative à la vente de voyage en ligne préconise d'ailleurs la suppression des clauses ayant pour objet ou pouvant avoir pour effet de "présenter l'exploitant du site internet de manière 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",
- que l'article L.211-13 du code du tourisme ne trouve application que lorsque l'impossibilité de respecter le contrat dans ses éléments essentiels est justifiée par un événement extérieur qui s'impose au vendeur avant le départ, ce que ne précise pas la clause qui prévoit une faculté de modification à la quasi discrétion de la compagnie aérienne,
- que la clause 15.8 ne prévoit aucune information du consommateur sur la possibilité qui lui est offerte soit de résilier, sans frais ni pénalité le contrat, soit d'accepter la modification ;

- qu'indépendamment des précisions de l'article L.211-15, le principe reste en droit la réparation intégrale du préjudice subi par le consommateur, ce qui est rappelé par les articles R.211-9 et R.211-10 du code du tourisme, droit à réparation qui vaut pour l'ensemble des modifications susceptibles de créer un préjudice au consommateur ;

- que ces deux clauses correspondent aux dispositions des alinéas 6° et 4° de l'article R.132-1 du code de la consommation ;

Attendu que la société E... soutient que l'article 15.8 correspondant à l'article L.211-13 du code du tourisme qui fait une référence aux éléments essentiels du contrat sans en donner de définition et qui admet l'hypothèse de modifications sur les éléments essentiels du contrat sans qu'aucun délai de prévenance ne soit exigé ;

Qu'elle affirme que sa clause 15.9 offrirait plus d'options aux consommateurs que l'article L211-13 et que l'article L. 211-15 du code du tourisme invoqué par l'U... n'est pas applicable aux clauses critiquées dans la mesure où il répondrait à des hypothèses dans lesquelles les éléments essentiels du contrat ne seraient pas respectés après le départ ;

Attendu que, s'il résulte de la lecture de la clause 15.8 que la société E... peut être amenée, pour des motifs qui lui échappent, à modifier ou à annuler à tout moment des dispositions prévues contractuellement, précisant seulement que la plupart des changements seront insignifiants, et qu'elle en avertira le client dans la mesure du possible, la clause 15.9, qui traite des changements importants à savoir ceux qui affectent les éléments essentiels du contrat, précise les différentes options qui seront offertes au client en dédommagement et prévoit des compensations qui ne sont pas critiquées par la demanderesse ;

Que l'article 15.9 est conforme aux exigences de l'article 211-13 du code du tourisme qui prévoit à son alinéa 1 que *“lorsque, avant le départ, le respect d'un des éléments essentiels du contrat est rendu impossible par suite d'un événement extérieur qui s'impose au vendeur, celui-ci doit le plus rapidement possible en avvertir l'acheteur et informer celui-ci de la faculté dont il dispose soit de résilier le contrat, soit d'accepter la modification proposée par le vendeur ;*

Que la mention d'une compensation maximale de 30€ mentionnée à la clause 15.11, qui est présentée comme pouvant être également versée, ne vient pas remplacer les indemnités le cas échéant dues en cas de préjudice subi par le consommateur ;

Qu'en revanche la précision *“sous réserve que l'annulation n'est pas la conséquence d'une des conditions décrites à l'article 15.8”* ne permet pas au consommateur d'appréhender dans quelles hypothèses cette compensation supplémentaire lui est due dans la mesure où l'article 15.8 envisage tous les changements ou annulations susceptibles d'intervenir, qu'ils soient insignifiants ou importants ;

Que la clause 15.11 sera pas conséquent déclarée abusive en ce qu'elle ne permet pas au consommateur d'être clairement informé sur les situations dans lesquelles il est en droit d'obtenir la compensation supplémentaire offerte par la société E... en cas d'annulation ou de modification importante du forfait ;

Que la clause 15.8, qui, telle que complétée par la clause suivante 15.9, est conforme aux dispositions de l'article L. 211-13 du code du tourisme, ne sera pas déclarée abusive ni illicite ;

15.14. *Nous ne pouvons garantir que nous pourrions satisfaire ou accepter votre demande de changement de votre forfait. Tout changement que vous demandez est soumis aux conditions générales de nos prestataires, lesquelles peuvent comporter des frais d'annulation ou de modification. Le service clientèle pourra vous renseigner sur ces frais.*

Vous devez payer les frais d'annulation ou de modification entraînés par vos changements.

Attendu que l'U... soutient que cette clause, qui correspond aux dispositions de l'article R. 132-1-1e du code de la consommation, permet d'opposer au consommateur les conditions contractuelles des fournisseurs partenaires du transporteur dans le cadre de son offre forfaitaire, conditions dont le consommateur n'a pas connaissance avant de souscrire le forfait, et invoque en outre les dispositions de l'article R. 132-1-4e ;

Attendu que la société E... admet que les conditions générales du prestataire pour le changement de forfait ne sont pas directement accessibles au consommateur tout en précisant néanmoins que le changement de forfait n'est pas un droit et que la clause litigieuse vise à rappeler à l'acheteur que son engagement est en principe définitif et à l'inviter simplement à vérifier si le prestataire l'autorise à revenir sur ses engagements ;

Attendu qu'en toute hypothèse la clause 15.14 fait référence à des conditions auxquelles le client n'a pas la possibilité d'accéder au moment où il souscrit le contrat, qu'il est ainsi présumé souscrire à des clauses dont il ne connaît pas les modalités ;

Qu'il convient de déclarer cette clause abusive ;

15.15

(...)

Si vous êtes en retard pour votre vol ou si vous ne vous présentez pas du tout à l'embarquement ou à l'hôtel, vous serez redevable des frais d'annulation équivalant à 100 % de la somme payée.

Attendu que l'U... soutient :

- que cette clause est critiquable en raison de l'absence de réciprocité, dès lors qu'elle interdit tout remboursement, même lorsque le consommateur peut justifier d'un motif légitime rendant inutile le

voyage, alors que l'article 15.10 des conditions générales de transport autorise la compagnie à tout moment après la réservation, à annuler le forfait en raison de « circonstances inhabituelles et imprévisibles hors de son contrôle, (...) et dont les conséquences n'auraient pu être évitées malgré tous les efforts possibles », et ce sans pénalité qui serait due au consommateur, et provoque de ce fait un déséquilibre significatif entre les droits et obligations des parties et répond aux dispositions de la clause générale de l'article L.132-1 du code de la consommation,

- que la clause litigieuse entre également dans le champ des dispositions de l'article R.132-1-5° ;

- que l'article 1147 du code civil permet au voyageur de ne pas payer son forfait et, partant, d'en obtenir le remboursement, s'il est mesure de prouver l'existence d'une cause étrangère qui ne lui est pas imputable, que nombre de consommateurs disposent des cartes classiques les moins onéreuses, qui ne couvrent pas toujours l'annulation de voyage en tout ou partie, et que la souscription forcée d'une assurance-annulation s'assimile à une véritable pratique commerciale agressive visée à l'article L.122-11 du code de la consommation, de plus inutile, dès lors que les cas visés peuvent pour l'essentiel être qualifiés de cas de force majeure permettant au consommateur d'obtenir un remboursement de son billet sans frais ni pénalités ;

Attendu que la société E... fait valoir que, que si le passager était remboursé pour n'avoir pu se présenter à l'embarquement pour un cas de force majeure, il y aurait un déséquilibre économique à son propre détriment, puisqu'elle doit de toute façon payer ses prestataires et explique qu'elle offre au consommateur qui achète un forfait E... sur le site internet la possibilité de souscrire, au prix de 14,99 euros, une assurance couvrant le risque annulation et que ce dernier est informé de l'intérêt d'une telle assurance ;

Qu'elle ajoute qu'aucune disposition légale n'impose au voyageur de garantir le consommateur des conséquences d'un empêchement, y compris un cas de force majeure, et qu'elle ne contraint pas le consommateur à souscrire une assurance pour couvrir les conséquences d'une annulation, que celle-ci résulte d'un cas de force majeure ou non, précisant que les transactions se faisant en ligne par paiement par carte bancaire, le consommateur a généralement une assurance et pourra donc indiquer à la société E... qu'il dispose déjà d'une assurance ;

Attendu que l'argumentation de l'U... est fondée sur le droit que détiendrait le consommateur d'obtenir le remboursement de son voyage lorsqu'il ne se présente pas au départ de son vol ou à l'hôtel, pour un motif légitime ou en cas de force majeure ;

Attendu qu'aucun texte ne prévoit un tel droit ;

Que la force majeure permet au débiteur de l'obligation d'être exonéré de sa responsabilité en cas d'inexécution de l'obligation ou de retard dans l'exécution de celle-ci ;

Que l'hypothèse envisagée par l'U... ne concerne pas celle d'une inexécution de l'obligation contractuelle mais celle où le consommateur ne s'est pas présenté pour prendre le vol ou ne s'est pas présenté à l'hôtel ;

Que la force majeure, et a fortiori le motif légitime, sont sans incidence sur une telle situation ;

Attendu que l'article 1147 du code civil qui prévoit la condamnation du débiteur, s'il y a lieu, au paiement de dommages et intérêts, soit à raison de l'inexécution de l'obligation, soit à raison du retard dans l'exécution, toutes les fois que ce dernier ne justifie pas que l'inexécution provient d'une cause étrangère qui ne peut lui être imputée, encore qu'il n'y ait aucune mauvaise foi de sa part, ne peut utilement être invoqué par le consommateur pour obtenir le remboursement de son voyage au motif qu'il n'a pas pu prendre son vol, alors qu'il n'allègue aucune inexécution par la société E... de ses obligations ;

Attendu que la souscription d'une assurance, préconisée par la société E... en option à l'achat du voyage, permet de pallier ce risque pour le consommateur qui ne disposerait pas par ailleurs d'une assurance ;

Attendu que la clause 15.15 ne sera déclarée ni illicite, ni abusive ;

* * *

Article 16 - Responsabilités en cas de dommages

16.5. *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 :*

(...)

(d) Notre responsabilité ne pourra excéder des dommages-intérêts et compensations raisonnables. Nous dégagerons en outre notre responsabilité pour des dommages indirects ou consécutifs, de quelque nature qu'ils soient et quelle que soit la façon dont ils se sont produits.

(...)

(g) Si vous voyagez avec nous et que votre âge ou votre condition mentale ou physique est de nature à comporter un quelconque risque pour vous, nous déclinons toute responsabilité en cas de maladie, blessure ou invalidité, y compris le décès dus à cette condition, ou de toute aggravation de ladite condition provoquée par le transport aérien. »

Attendu que l'U... soutient que le point (d) autorise le professionnel à interpréter seul les termes du contrat en raison de l'emploi de termes imprécis ("dommages et intérêts et compensations raisonnables") et ainsi à déterminer seul des limitations de responsabilité, que de même, l'emploi de termes peu compréhensibles tels que "dommages consécutifs" méconnaît l'obligation de clarté prévue par à l'article L.133-2 du code de la consommation et exclut des dommages dans des conditions plus strictes que celles prévues à

l'article 21 de la Convention de Montréal, qu'elle correspond de ce fait aux dispositions de l'article R.132-1-4° du code de la consommation et à celles de l'article R.132-1-6e ;

Qu'elle expose que le point (g) exclut la responsabilité du transporteur dans des conditions contraires à l'article 21 de la Convention de Montréal qui prévoit que le transporteur ne peut limiter sa responsabilité en cas de mort ou de lésion, provoquant des dommages d'un montant inférieur à 100.000 droits de tirage spéciaux, que la clause correspond aux dispositions de l'article R.132-1-6° du code de la consommation ;

Attendu que la société E... fait observer que l'article 16 n'est cité que de manière parcellaire, qu'aux termes de cet article pris dans son ensemble, elle s'applique à respecter strictement la Convention de Montréal pour les dommages survenus sur ses vols et reconnaît la prévalence de cette convention et du règlement communautaire sur ses propres conditions ainsi que la prévalence des clauses 16.1 et 16.4, strictement conformes aux prévisions de la Convention de Montréal en matière d'indemnisation, sur l'article 16-5 ;

Qu'elle explique que l'article 16.5 qui est traduit des conditions générales en langue anglaise, a pour seul objectif d'éviter une indemnisation sur la base de dommages et intérêts punitifs, et de rappeler que l'indemnisation doit se faire en réparation du préjudice subi et dans les limites fixées par les conventions internationales ;

Attendu que le fait que l'article 16.5 (d) résulte d'une traduction trop littérale de la version anglaise des conditions générales ne justifie pas une formulation générale qui tend à réduire l'indemnisation du consommateur dans des circonstances qui ne sont pas précisées, ou à tout le moins à tromper celui-ci sur l'étendue de ses droits ;

Qu'il entre dès lors dans le champ de l'article R.132-1-6e du code de la consommation ;

Que compte tenu des explications de la société E... sur cette disposition, celle-ci apparaît d'ailleurs inutile ;

Que l'article 16.5 (d) sera déclaré abusif ;

Attendu que l'article 21 de la Convention de Montréal, intitulé *Indemnisation en cas de mort ou de lésion subie par le passager*, dispose que :

“1. Pour les dommages visés au paragraphe 1 de l'article 17 et ne dépassant pas 100 000 droits de tirage spéciaux par passager, le transporteur ne peut exclure ou limiter sa responsabilité.

2. Le transporteur n'est pas responsable des dommages visés au paragraphe 1 de l'article 17 dans la mesure où ils dépassent 100 000 droits de tirage spéciaux par passager, s'il prouve :

a) que le dommage n'est pas dû à la négligence ou à un autre acte ou omission préjudiciable du transporteur, de ses préposés ou de ses mandataires, ou

b) que ces dommages résultent uniquement de la négligence ou d'un autre acte ou omission préjudiciable d'un tiers" ;

Que l'article 17 paragraphe 1 prévoit que :

"Le transporteur est responsable du préjudice survenu en cas de mort ou de lésion corporelle subie par le passager, par cela seul que l'accident qui a causé la mort ou la lésion s'est produit à bord de l'aéronef ou au cours de toutes opérations d'embarquement ou de débarquement" ;

Que l'article 16.5 (g) ne concerne pas l'hypothèse d'un accident survenu à bord ou lors des opérations d'embarquement ou de débarquement, hypothèse envisagée par les articles 17-1 et 21 de la Convention précités, mais les dommages survenus, pendant le voyage, en raison de l'état de santé ou de l'âge du passager, en dehors de toute faute de la compagnie aérienne ;

Que la société E... est fondée à rappeler qu'elle n'est pas responsable de ces dommages ;

Que la clause n'est ni illicite, ni abusive ;

16.5. (h)

Toute exclusion ou limitation de notre responsabilité s'applique et profite à nos agents, employés et représentants et au propriétaire de l'avion utilisé par nous-mêmes, ainsi qu'aux agents, employés et représentants de ce propriétaire. Le montant global recouvrable auprès des personnes susmentionnées ne pourra excéder la limite du montant de notre responsabilité.

Attendu que l'U... 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), qu'elle correspond aux dispositions de l'article R.132-1-6° du code de la consommation et à celles de l'article R. 132-1-12° ;

Attendu que la société E... répond qu'il est évident que les conditions générales qu'elle publie concernant ses préposés ne vise que les cas où ceux-ci agissent dans l'exercice de leurs fonctions, leurs agissements en dehors de leurs fonctions étant par hypothèse exclus du champ des conditions générales de la société E... et n'ayant pas à y figurer ;

Attendu que l'article 30-1 de la Convention de Montréal prévoit que *"si une action est intentée contre un préposé ou un mandataire du transporteur à la suite d'un dommage visé par la présente convention, ce préposé ou mandataire, s'il prouve qu'il a agi dans l'exercice de ses fonctions, pourra se prévaloir des conditions et des limites de responsabilité que peut invoquer le transporteur en vertu de la présente convention"* ;

Que l'article 16.5 (h) litigieux traduit, dans les conditions générales de la société E..., les dispositions conventionnelles sans toutefois mentionner la précision que le préposé ou le mandataire devra alors prouver qu'il a agi dans ses fonctions ;

Que la clause tend ainsi à réduire le droit à indemnisation du consommateur, ou à tout le moins à l'induire en erreur sur ses droits ;

Que la clause est ainsi abusive en ce qu'elle ne précise pas que l'exclusion ou la limitation de responsabilité ne s'applique que lorsque le préposé ou le mandataire a agi dans l'exercice de ses fonctions, ce qu'il lui appartient de prouver ;

* * *

Article 20 - Droit applicable et juridiction

Sauf dispositions contraires de la Convention ou de toute disposition légale ou réglementaire ou exigence applicable :

(a) les présentes Conditions générales de transport et tout transport de vous-même ou de vos Bagages que nous acceptons de vous fournir sont soumis au droit anglais ; et (b) tout litige entre vous et nous concernant ou découlant d'un tel transport est soumis à la compétence non exclusive des Tribunaux de l'Angleterre et du Pays de Galles

Attendu que l'U... expose que cette clause est de nature à tromper le consommateur sur l'étendue de ses droits dans la mesure où elle fait croire que les Tribunaux de l'Angleterre et du Pays de Galles seraient seuls compétents contrairement aux dispositions de la Convention de Montréal (cf. article 33 de la Convention), qu'elle provoque de ce fait un déséquilibre significatif entre les droits et obligations des parties et entre dans le champ de la clause générale de l'article L.132-1 du code de la consommation ;

Attendu que la société E... soutient que cette clause n'est pas abusive dans la mesure où elle prévoit expressément qu'elle s'applique sauf disposition contraire de la Convention ou toute disposition légale ou réglementaire ; qu'elle ajoute que la clause prévoit une compétence non exclusive des tribunaux d'Angleterre et du Pays de Galles et qu'elle ne pourrait dès lors s'analyser en une clause d'attribution de compétence ;

Attendu que la rédaction de la clause litigieuse donne à penser que la compétence de principe est celle des tribunaux de l'Angleterre et du Pays de Galles, sauf dispositions contraires des textes législatifs et conventionnels ;

Qu'elle est de nature à induire le consommateur en erreur sur l'étendue de ses droits quant aux tribunaux compétents et au droit applicable et à entraîner un déséquilibre significatif au détriment de ce dernier ;

Qu'elle sera déclarée abusive ;

* * *

*Document « Options de paiement et informations sur les devises »
« Nouvelles réservations*

Des frais de dossier de 4,00 € s'ajoutent à toutes les réservations, à l'exception des réservations faites par Visa electron et Carte Bleue (transactions nationales uniquement) qui sont gratuites. Des frais supplémentaires de 2,5 % de la valeur totale de la transaction (prise en charge minimum de 5,50 €, la somme la plus élevée des deux étant retenue) s'appliquent aux réservations effectuées par carte de crédit Visa, MasterCard, Diners Club, American Express ou UATP/Airplus.

Transfert de vol et changements de nom

L'utilisation de Carte Bleue, Visa Electron, ELV, carte Visa à débit immédiat ou Maestro/ Solo pour le paiement de transferts de vols et de changements de noms dans des réservations déjà existantes n'entraîne pas de frais de transaction.

Les paiements effectués avec des cartes de crédit Visa, MasterCard, American Express, Diners Club ou UATP/AirPlus entraînent des frais de transaction de 2,5 % de la valeur totale du changement de vol et/ou de nom ».

Attendu que l'U... soutient que cette clause présente un caractère abusif en ce qu'elle limite les droits légaux du consommateur tirés de l'article L.112-12 du code monétaire et financier qui prévoit qu'il ne peut en principe être appliqué de frais supplémentaire pour l'utilisation d'un instrument de paiement donné ;

Qu'elle ajoute que la clause litigieuse contrevient également au règlement CE N° 1008/2008 du 24 septembre 2008 en ce qu'elle n'indique pas les frais qui seront appliqués pour l'utilisation de certaines cartes de paiement et procède donc à l'inverse de ce qu'édicté la loi ;

Attendu que la société E... soutient, d'une part, que le décret d'application de l'article L. 112-12 du code monétaire et financier n'a pas été pris, qu'il est dès lors prématuré de solliciter l'annulation de la clause alors que l'objectif du législateur est de permettre au bénéficiaire du paiement d'appliquer des frais correspondant aux frais appliqués par l'émetteur de la carte, d'autre part, qu'en l'absence de décret, l'article L. 112-12 n'est pas conforme au droit européen et à l'article 52-3 de la directive n° 2007/64 ;

Qu'elle fait par ailleurs valoir que l'article L. 112-12 du code monétaire et financier s'applique aux transactions franco-françaises et non aux transactions internationales échappant à la législation française sur les frais bancaires, et ce d'autant que le Royaume Uni a opté, concernant la transposition de la directive, pour l'application de frais libres par le bénéficiaire en fonction du moyen de paiement ;

Attendu que le contrat souscrit par le consommateur français en France est soumis au droit français ;

Que l'U... est dès lors fondée à invoquer les dispositions de l'article L. 112-12 du code monétaire et financier, sous réserve de sa conformité au droit européen et notamment à la directive 2007/64/CE sur les services de paiement dans le marché intérieur ;

Attendu qu'aux termes de l'article L.112-12 du code monétaire financier :

“Lorsque le bénéficiaire d'un paiement propose une réduction au payeur pour l'utilisation d'un instrument de paiement donné, il l'en informe avant l'engagement de l'opération de paiement. Le bénéficiaire ne peut appliquer de frais pour l'utilisation d'un instrument de paiement donné. Il ne peut être dérogé à cette interdiction que dans des conditions définies par décret, pris après avis de l'Autorité de la concurrence, compte tenu de la nécessité d'encourager la concurrence et de favoriser l'utilisation de moyens de paiement efficaces” ;

Attendu qu'il n'est pas discuté que le décret permettant de déroger à l'interdiction générale édictée par l'alinéa 2 n'est toujours pas paru ;

Que cependant, rien dans la rédaction de l'article L.112-12 précité ne subordonne l'interdiction édictée au vote d'un décret prévoyant des dérogations ;

Que le paragraphe 3 de l'article 52 de la Directive 2007/64/CE du Parlement européen et du Conseil du 13 novembre 2007 concernant les services de paiement dans le marché intérieur, relatif au frais applicables, dispose que :

“Le prestataire de services de paiement n'empêche pas le bénéficiaire d'appliquer des frais ou de proposer une réduction au payeur pour l'utilisation d'un instrument de paiement donné. Cependant, les Etats membres peuvent interdire ou limiter le droit de demander des frais compte tenu de la nécessité d'encourager la concurrence et de favoriser l'utilisation de moyens de paiement efficaces” ;

Que l'article L. 112-12 précité, relatif non aux rapports entre les prestataires des services de paiement et les bénéficiaires des paiement mais aux rapports entre ces derniers et les payeurs, n'est pas contraire à cette disposition communautaire, nonobstant l'absence de décret précisant les dérogations possibles à l'interdiction posée ;

Que par conséquent, en l'état de la législation applicable, la société E... ne peut appliquer de frais pour l'utilisation de certains instruments de paiement ;

Que la clause litigieuse sera déclarée illicite ;

Sur les clauses contenues dans le document *Réglementation du transporteur de la société E...*

Attendu que dans la mesure où le tribunal a retenu que la Réglementation du transporteur à laquelle renvoient les conditions générales de transport et qui est accessible pour le consommateur par

un lien hypertexte figurant dans les conditions générales de transport, est opposable à ce dernier, il convient d'examiner les clauses de cette Réglementation critiquées par l'U... ;

Préambule

Le document ci-après est une traduction des réglementations du transporteur rédigée originellement en langue anglaise. Cette traduction a pour objectif d'aider les passagers de langue française. Cependant, en cas de divergence, seule la version anglaise fait foi.

Attendu que les parties développent les mêmes argumentations que s'agissant de la mention identique figurant dans les conditions générales de transport de la société E... ;

Attendu que pour les mêmes motifs que ceux retenus lors de l'examen de cette mention figurant dans les conditions générales de transport, cette clause doit être déclarée illicite ;

Article 3. Remboursement Frais d'annulation

(...)

E... regrette de ne pouvoir accorder de remboursement lorsque les passagers ne se présentent pas pour le vol pour des raisons personnelles, y compris pour des raisons médicales. La seule exception à ce règlement est la politique d'annulation dans les 24 heures.

(...)

Toutes les demandes seront évaluées à la discrétion E... Le crédit se montera à la valeur du tarif payé à l'origine par passager et par segment de trajet, et pourra être utilisé pour tout vol ultérieur avec E..., dans les six mois qui suivent.

(...)

Attendu que l'U... soutient que cette clause est abusive en ce qu'elle exclut le remboursement du passager qui ne se présente pas pour le vol pour toute raison personnelle y compris la maladie alors même que la raison personnelle peut constituer un cas de force majeure ou un motif légitime ouvrant droit au remboursement, qu'en outre, en prévoyant que toutes les demandes seront évaluées à la discrétion de la société E... la clause présente un caractère abusif dans la mesure où elle confère un pouvoir discrétionnaire d'apprécier si la demande de remboursement est ou non justifiée, qu'elle correspond à la clause visée à l'article R.132-1-4° du code de la consommation ;

Attendu que la société E... répond que cette clause a uniquement pour objectif de rappeler qu'en principe les billets ne sont pas remboursables et qu'elle se réserve la possibilité de rembourser un vol exceptionnellement, par exemple en cas de décès d'un membre de la famille, cette dérogation étant favorable au consommateur ;

Attendu que la clause selon laquelle aucun remboursement n'est accordé lorsque les passagers ne se présentent pas pour le vol pour des raisons personnelles, y compris pour des raisons médicales, à l'exception de la possibilité d'annulation dans les 24 heures de la réservation dans les conditions détaillées par l'article 3 de la Réglementation, n'est pas abusive pour les motifs retenus lors de l'examen de la clause 6.6 des conditions générales, par renvoi aux motifs retenus lors de l'examen de la clause 5.1.3. ;

Attendu que les dispositions du deuxième paragraphe critiqué constituent un avantage consenti par la société E... alors qu'aucune disposition ne l'y contraint, et dont il n'apparaît pas abusif qu'il soit apprécié par cette dernière au vu de la situation qui lui est soumise ;

Que la clause critiquée ne sera pas déclarée abusive ;

* * *

10. Bagages

(...)

Si vous dépassez les franchises décrites ci-dessus, il vous sera demandé d'enregistrer un/des bagage(s) supplémentaire(s) et/ou de taille excédentaire dans la soute à l'enregistrement ou à la porte d'embarquement. Vous devrez payer des frais de bagage qui vous seront indiqués à ce moment-là. Le paiement pourra uniquement se faire par carte de crédit ou à débit immédiat.

(...)

Attendu que l'U... soutient que cette clause présente un caractère abusif dans la mesure où elle permet à la compagnie aérienne d'appliquer au voyageur des frais de bagages excédentaires qui lui sont communiqués après la conclusion du contrat, qu'elle correspond à la clause visée à l'article R132-1-1° du code de la consommation ;

Attendu que la société E... répond que les bagages en cabine doivent répondre à des normes dimensionnelles décrites dans l'article 10, que le tarif applicable lorsque le bagage ne respecte pas ces normes et doit être enregistré, est effectivement variable suivant que le passager a ou non dépassé le poids autorisé de bagages enregistrés ;

Attendu qu'en ce qu'elle n'indique pas au consommateur les tarifs qui lui seront appliqués, ou les modalités de calcul de ce tarif, s'il lui est demandé d'enregistrer son bagage à l'aéroport, la clause litigieuse entre dans le champ de l'article R. 132-1-1e du code de la consommation et sera déclarée abusive ;

Bagages enregistrés

Des frais seront appliqués à chaque article de bagage (« de soute ») standard enregistré. Les frais applicables en ligne seront affichés au moment de la réservation des bagages (durant ou après la réservation de votre vol). Vous pouvez également choisir de payer un montant plus élevé à l'aéroport. On vous communiquera ce montant à

l'aéroport. Le règlement de ces frais vous donne droit à une franchise totale de 20 kg sur tous les articles de bagages de soute, franchise qui ne pourra être augmentée que moyennant le paiement de taxes de poids excédentaire

Attendu que l'U... soutient que cette clause présente un caractère abusif dans la mesure où elle permet d'appliquer au consommateur des frais de bagages excédentaires et des taxes de poids excédentaires dont le montant ne lui est pas communiqué avant la conclusion du contrat, qu'elle correspond également à la clause à l'article R132-1-1° du code de la consommation ;

Attendu que la société E... n'oppose pas de moyen en défense s'agissant de cette clause ;

Attendu que cette clause, comme la précédente, en ce qu'elle n'indique pas au consommateur les tarifs qui lui seront appliqués, ou les modalités de calcul de ce tarif, s'il lui est demandé d'enregistrer son bagage à l'aéroport, entre dans le champ de l'article R. 132-1-1e du code de la consommation et sera déclarée abusive ;

* * *

16 Retards, annulations, et refus d'embarquement (...)

2. Si votre vol est annulé dans des cas extraordinaires qui ne pouvaient pas être évités, même si nous avons pris toutes les mesures possibles, y compris sans que cette énumération soit limitative :

- Le contrôle du trafic aérien
- La météo
- Des émeutes
- Des alertes terroristes et des raisons de sécurité
- Une action de grève
- Des défauts de sécurité de vol inattendus

E... se contentera de vous offrir les options suivantes pour toute indemnisation : («Options de réacheminement et de remboursement »)

Attendu que l'U... soutient que cette clause présente un caractère abusif dans la mesure où elle restreint les droits légaux du consommateur, qu'elle vise en effet des cas de retard ou d'annulation de vol qui ne relèvent pas de la force majeure et, en tout état de cause qui ne sont pas visés par le Règlement 261/2004 du 11 février 2004 posant des règles communes en matière d'indemnisation et d'assistance des passagers en cas de refus d'embarquement ou d'annulation ou de retard d'un vol ;

Qu'elle expose que *les circonstances extraordinaires* visées par l'article 5.3 du règlement doivent être entendues, ainsi que l'a jugé la CJCE dans son arrêt du 22 décembre 2008 (Aff. C-549/07), comme celles se rapportant à un événement non inhérent à l'exercice normal de l'activité de transport aérien et qui échappe à la maîtrise effective de celui-ci du fait de sa nature ou de son origine, que des *problèmes techniques* ne peuvent être considérés comme étant des circonstances exceptionnelles au sens de l'article 5.3 du règlement communautaire

précité, que selon la CJCE “toutes les circonstances extraordinaires n’étant pas exonératoires, il appartient à la compagnie aérienne d’établir qu’elle n’aurait 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 techniquement et économiquement supportables pour le transporteur aérien”, que la société E... vise des cas qui, à l’instar des “défauts de sécurité de vols inattendus”, peuvent relever de l’exercice normal de l’activité de transport aérien, qu’en outre la clause litigieuse ne précise pas que c’est au transporteur d’établir que les circonstances qu’elle vise n’auraient pas pu être évitées par des mesures techniquement et économiquement supportables, que la clause 16.2 est de nature à tromper les consommateurs de leurs droits légaux tirés du règlement communautaire précité ;

Attendu que la société E... répond que l’article critiqué est conforme au considérant n° 14 du règlement 261/2004 ainsi qu’au règlement lui-même et à la jurisprudence de la Cour de justice des communautés européennes dans la mesure où elle précise clairement qu’il doit s’agir de circonstances extraordinaires qui ne pouvaient pas être évitées même si toutes les mesures ont été prises ;

Attendu que les hypothèses d’annulations de vol, de retard et leurs conséquences sur les relations entre passagers et transporteur, sont étroitement encadrées par la convention de Montréal et par le Règlement n°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 d’un vol ;

Que l’article 19 de la convention de Montréal prévoit que “*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*” ;

Que le Règlement CE n° 261/2004 a pour objet de reconnaître des droits minimum aux passagers en cas de refus d’embarquement contre leur volonté, en cas d’annulation de leur vol et en cas de vol retardé ;

Que son article 7 détermine le montant de l’indemnisation due le cas échéant aux passagers ;

Que ses articles 8 et 9 prévoient l’assistance et la prise en charge des passagers ;

Que son article 5.3 dispose qu’“*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 extraordinaires qui n’auraient pas pu être évitées même si toutes les mesures raisonnables avaient été prises*” ;

Que le considérant n° 14 du préambule du Règlement indique que de *“telles circonstances peuvent se produire, en particulier, en cas d’instabilité politique, de conditions météorologiques incompatible avec la réalisation du vol concerné, de risques liés à la sécurité, de défaillances imprévues pouvant affecter la sécurité du vol, ainsi que de grèves ayant une incidence sur les opérations d’un transporteur aérien effectif”* ;

Que par arrêts rendus le 22 décembre 2008 (Friederike Wallentin-Hermann contre Alitalia-Linee Aeree Italiane SpA) et le 19 novembre 2009 (Christopher, Gabriel et Alana Sturgeon contre Condor Flugdienst GmbH et Stefan Böck contre Air France), la Cour de Justice des Communautés Européennes a dit pour droit qu’*“un problème technique survenu à un aéronef qui entraîne l’annulation d’un vol ne relève pas de circonstances extraordinaires au sens de cette disposition (l’article 5 §3 du Règlement 261/2004), 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”* ;

Attendu que l’article 16 de la Réglementation du transporteur énumère au titre des cas extraordinaires ne pouvant être évités malgré les mesures prises et justifiant que la société E... n’offre alors aux passagers qu’un réacheminement ou un remboursement : le contrôle du trafic aérien, la météo, des émeutes, des alertes terroristes et des raisons de sécurité, une action de grève, des défauts de sécurité de vol inattendus ;

Que si ces situations ont été envisagées dans le considérant n° 14 précité, sous une formulation proche, comme étant susceptibles de pouvoir constituer des circonstances exceptionnelles, la rédaction de la clause litigieuse laisse croire au consommateur que les situations ainsi énoncées constituent, en toutes hypothèses, des cas extraordinaires permettant au transporteur de s’exonérer de sa responsabilité sans qu’il ait besoin de justifier que ces situations ne pouvaient être évitées nonobstant les mesures prises ;

Qu’en particulier, l’indication, au titre des cas extraordinaires visés par l’article 5.3 du règlement, de *“défauts de sécurité de vol inattendus”*, est de nature à induire le consommateur sur ses droits résultant de la jurisprudence communautaire précitée, lorsqu’est invoquée par le transporteur une défaillance technique de l’appareil ;

Que la clause litigieuse a dès lors pour effet de limiter la responsabilité du transporteur dont les limites sont définies par la Convention de Montréal et le Règlement CE 261/2004, et sera déclarée abusive ;

* * *

Sur la suppression des clauses jugées illicites ou abusives

Attendu qu'en application du dernier alinéa de l'article L. 421-6 du code de la consommation, il convient d'ordonner à la société E... de supprimer de ses conditions générales de transport et de sa Réglementation du transporteur, les clauses jugées illicites ou abusives, sous astreinte de 150 euros par clause et par jour de retard, passé un délai de 60 jours à compter de la signification de la présente décision ;

Attendu que les clauses abusives sont réputées non écrites aux termes de l'article L. 132-1 du code civil et par conséquent inopposables aux consommateurs ;

* * *

Sur la demande de délais formée par la société E...

Attendu que la société E... sollicite un délai de douze mois pour mettre ses conditions générales et sa Réglementation du transporteur en conformité avec le présent jugement ;

Que rien ne justifie qu'un tel délai lui soit accordé, étant observé que l'astreinte ordonnée ne courra qu'à compter du 61^{ème} jour suivant la signification du présent jugement ;

Sur la réparation du préjudice porté à l'intérêt collectif des consommateurs.

Attendu que la stipulation d'une clause abusive ou illicite dans les conditions générales d'un contrat offert aux consommateurs, constitue en elle-même une faute de nature à porter préjudice à l'intérêt collectif des consommateurs ;

Que l'U..., agissant sur le fondement de l'article L. 421-6 du code de la consommation, est par ailleurs recevable à demander des dommages et intérêts en réparation de tout préjudice direct ou indirect à l'intérêt collectif des consommateurs ;

Attendu que compte tenu de la nature et de l'étendue des manquements retenus à l'encontre de la société E..., le préjudice subi par l'intérêt collectif des consommateurs sera justement réparé par l'octroi d'une somme de 30.000 euros ;

* * *

Sur la publication sollicitée

Attendu qu'afin d'assurer l'information des consommateurs, il convient, en application de l'article L. 421-9 du code de la consommation, de faire droit à la demande de publication d'un communiqué sur la présente décision, dans les termes et selon les modalités précisées au dispositif, ainsi qu'à la demande de mise en ligne sur la page d'accueil du site internet de la société E..., sans qu'il y ait lieu d'ordonner le contrôle de l'exécution de la décision par huissier de justice ;

Que la demande tendant à enjoindre à la société E... 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 suffisamment assurée par les mesures de publication ordonnées et en particulier celle sur le site internet ;

* * *

Sur les frais irrépétibles, les dépens et l'exécution provisoire.

Attendu que la société E... qui succombe doit être condamnée aux dépens et à payer à l'U... en application des dispositions de l'article 700 du code de procédure civile, une indemnité qu'il est équitable de fixer à la somme de 5.000 euros ;

Attendu que la nature de l'affaire justifie que la présente décision soit assortie de l'exécution provisoire à l'exception toutefois des mesures de publication et de diffusion, de telles mesures pouvant avoir des conséquences difficilement réversibles nonobstant l'exercice des voies de recours ;

PAR CES MOTIFS

Statuant en audience publique, par jugement contradictoire et en premier ressort,

Déclare les demandes de l'U... recevables ;

Déclare illicites les clauses des conditions générales de transport suivantes :

- la clause figurant dans le préambule aux termes de laquelle : *“Le document ci-après est une traduction des conditions de transport rédigées originellement en langue anglaise. Cette traduction a pour objectif d'aider les passagers de langue française. Cependant, en cas de divergence, seule la version anglaise fait foi.”*

- l'article 6.4. ;

- la clause figurant dans le document “Options de paiement et informations sur les devises” “Nouvelles Réservations” “Transfert de vol et changement de nom”, relative aux frais supplémentaires selon les instruments de paiement utilisés ;

Déclare abusives les clauses des conditions générales de transport suivantes :

- l'article 2.1.3 ; l'article 2.4 ; l'article 5.2 ; l'article 6.5 ; l'article 9.8 (a) ; l'article 10.1 ; l'article 10.4 ; l'article 11.2 ; l'article 13 ; l'article 14.22 ; l'article 15.1 ; l'article 15.7 ; l'article 15.11 ; l'article 15.14 ; l'article 16.5 (d) ; l'article 16.5 (h) ; l'article 20 a et b ;

Dit que la Réglementation du transporteur publiée par la société E... est opposable aux consommateurs ;

Déclare illicite la clause de la Réglementation du transporteur suivante :

- la clause figurant dans le préambule aux termes de laquelle : *Le document ci-après est une traduction des conditions de transport rédigées originellement en langue anglaise. Cette traduction a pour objectif d'aider les passagers de langue française. Cependant, en cas de divergence, seule la version anglaise fait foi.*

Déclare abusives les clauses de la Réglementation du transporteur suivantes :

- les deux paragraphes de l'article 10 critiqués ; l'article 16.2 ;

Rappelle que les clauses déclarées illicites et/ou abusives sont réputées non écrites et inopposables aux consommateurs ;

Ordonne la suppression des clauses susvisées, sous astreinte de 150 euros par clause et par jour de retard, passé un délai de 60 jours à compter de la signification de la présente décision ;

Ordonne, aux frais de la société E..., dans la limite de 3.000 euros par insertion, la publication dans les quotidiens Le Monde, Libération et Le Parisien, du communiqué suivant :

“Par décision en date du 31 janvier 2012, le tribunal de grande instance de Paris, à la requête de l'Association U... a déclaré, pour les motifs énoncés dans sa décision, les clauses suivantes abusives et / ou illicites:

- dans les conditions générales de transport de la société E... : le préambule s'agissant de la prédominance de la version anglaise sur la version française, les articles 2.1.3, 2.4, 5.2, 6.4, 6.5, 9.8(a), 10.1, 10.4, 11.2, 13, 14.22, 15.1, 15.7, 15.11, 15.14 16.5 (d), 16.5 (h), 20 (a) et (b),

- dans la Réglementation du transporteur : le préambule s'agissant de la prédominance de la version anglaise sur la version française, deux paragraphes de l'article 10, l'article 16.2 ;

- dans le document Options de paiement et informations sur les devises Nouvelles Réservations Transfert de vol et changement de nom : la clause relative aux frais facturés selon les instruments de paiement utilisés ;

Le Tribunal a ordonné en conséquence la suppression de ces clauses sous astreinte, et a rappelé que les clauses déclarées abusives et/ou illicites sont inopposables aux consommateurs.

Ce communiqué judiciaire est diffusé pour informer les consommateurs ».

Ordonne la diffusion du communiqué précité de manière lisible (caractères qui ne soient pas inférieurs au corps 12, gras et de couleur rouge) et sur la partie supérieure de la page d'accueil du site internet de la société E... <http://www.E...com/fr/reserver/index.asp>, pendant un délai d'un mois, aux frais de la société E..., sous astreinte de 5.000 euros par jour de retard passé le délai d'un mois à compter de la signification de la présente décision ;

Déboute l'U... du surplus de ses demandes en suppression de clauses ;

Condamne la société E... à payer à l'U... la somme de 30.000 euros (trente mille euros) à titre de dommages et intérêts ;

Condamne la société E... à payer à l'U... la somme de 5.000 euros (cinq mille euros) en application des dispositions de l'article 700 du code de procédure civile ;

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

Condamne la société E... Airline Compagy Limited aux dépens qui pourront être recouverts par Maître Franck conformément aux dispositions de l'article 699 du code de procédure civile.

Fait et jugé à Paris le 31 janvier 2012

Le Greffier

Le Président

E. AUBERT

A. LACQUEMANT