

**TRIBUNAL  
JUDICIAIRE  
DE PARIS**



1/4 social

**N° RG 16/07290**  
**N° Portalis**  
**352J-W-B7A-CH2Q6**

N° MINUTE :

Assignation du :  
30 mars 2016

**JUGEMENT**  
**rendu le 27 octobre 2020**

MCS

**DEMANDERESSE**

**ASSOCIATION L'UNION FÉDÉRALE DES  
CONSOMMATEURS - QUE CHOISIR (UFC - QUE CHOISIR)**  
233 boulevard Voltaire  
75011 PARIS

représentée par Me Erkia NASRY, avocat au barreau de PARIS,  
vestiaire #G0060

**DÉFENDERESSE**

**S.A.R.L. UBER BV**  
Meester Treublaan 7  
1097 DP  
Amsterdam  
PAYS BAS

représentée par Me Marion BARBIER, avocat au barreau de PARIS,  
avocat postulant/plaidant, vestiaire #R0255 et Me Ariane MOLE,  
avocat au barreau de PARIS, avocat plaidant, vestiaire #R0255

**COMPOSITION DU TRIBUNAL**

Philippe VALLEIX, Premier Vice-Président  
Aurélié GAILLOTTE, Vice-Présidente  
Martine CHARRE SERVEAU, Juge

assistés de Marie FAREY, Greffier  
en présence de Alicia CAILLIAU, Greffier stagiaire

**Expéditions  
exécutoires  
délivrées le :**

## **DÉBATS**

A l'audience du 10 mars 2020 tenue en audience publique, après clôture des débats, avis a été donné aux parties que la décision serait rendue le 16 juin 2020, prorogée au 13 octobre 2020 et enfin au 27 octobre 2020

## **JUGEMENT**

Prononcé publiquement par mise à disposition au greffe  
Contradictoire  
En premier ressort

---

### ***EXPOSÉ DU LITIGE***

La société UBER B.V. est la filiale néerlandaise du groupe américain UBER fondé en 2009 aux Etats-Unis sous le nom d'"UberCab" ("SuperTaxi").

Elle exploite une plateforme numérique d'intermédiation ([www.uber.com/fr](http://www.uber.com/fr)), accessible aux consommateurs français situés sur le territoire national via un site internet et une application mobile (téléchargeable sur smartphone ou tablette), qui met en relation des utilisateurs avec des chauffeurs de véhicules de tourisme en vue de réaliser à titre onéreux un service de transport à la demande.

Avant d'utiliser le service d'intermédiation de la société UBER B.V., l'utilisateur potentiel doit préalablement créer un compte en ligne sur le site ou l'application UBER. Lorsqu'il fait appel au service, un système de géolocalisation *via* le smartphone, la tablette ou l'ordinateur de l'utilisateur, lui permet d'identifier le véhicule de tourisme avec chauffeur le plus proche, afin qu'il puisse le réserver.

Les tarifs, déterminés par un algorithme, prennent en compte le service utilisé et varient en fonction du taux de demandes de transports. Aucun échange de monnaie n'est effectué entre le chauffeur et l'utilisateur. Le paiement de la course est automatiquement prélevé par la société UBER sur le compte bancaire de l'utilisateur, dont les coordonnées bancaires sont enregistrées lors de la première course.

Deux documents constatent la relation, existant entre UBER et les utilisateurs : les "Conditions Générales d'Utilisation" et la "Déclaration de Confidentialité", devenu "Politique de Confidentialité" le 25 mai 2018.

La société UBER B.V. propose également un service de livraison de repas à domicile ("*UberEats*") provenant de restaurants qu'elle a présélectionnés et listés sur son site internet et son application.

La société UBER FRANCE SAS est une filiale française du groupe UBER. Elle fournit à l'ensemble des filiales du groupe des "*services d'assistance, de support et de marketing.*"

Par acte d'huissier de justice du 30 mars 2016, l'association agréée de défense des consommateurs l'association agréée de défense des consommateurs UNION FEDERALE DES CONSOMMATEURS (UFC) - QUE CHOISIR a assigné la société de droit néerlandais UBER B.V. ("UBER") devant le Tribunal de grande instance de Paris, devenu Tribunal judiciaire de Paris, aux fins de faire constater le caractère abusif ou illicite de 27 clauses figurant au sein des Conditions Générales d'Utilisation et de la Déclaration de Confidentialité du site internet et de l'application d'UBER, d'ordonner leur suppression sous astreinte, de déclarer les clauses visées réputées non écrites dans tous les contrats proposés par UBER et de réparer le préjudice causé à l'intérêt collectif des consommateurs.

Aux termes de ses dernières écritures, signifiées par voie électronique par le *Réseau privé virtuel avocats (RPVA)* le 16 décembre 2019, au visa de la directive 93/13 CEE du Conseil du 05 avril 1993 concernant les clauses abusives dans les contrats conclus avec les consommateurs, de l'arrêt de la Cour de cassation du 26 avril 2017 n°15-18.970, des articles L.421-1 et suivants code de la consommation, devenus L.621-1 et suivants du même code, des articles L.132-1 et suivants du code de la consommation devenus L.212-1 et suivants du même code, des articles R.132-1 et suivants devenus R.212-1 et suivants du même code, de la loi n°94-665 du 04 août 1994, de l'article 1382 du code civil devenu 1240 du même code, des articles 1369-4 et suivants du code civil, du Règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation des données (RGPD), **l'association agréée de défense des consommateurs UNION FÉDÉRALE DES CONSOMMATEURS (UFC) - QUE CHOISIR** a demandé de :

- Dire et juger recevable et bien fondée l'action de l'association UFC - QUE CHOISIR à l'encontre de la société UBER B.V.
- En conséquence,
- Dire et juger que la société UBER B.V. commet au préjudice des consommateurs des pratiques illicites en privant lesdits consommateurs de la possibilité de consentir préalablement au dépôt des cookies sur leur terminal,
- En conséquence,
- Faire injonction à la société UBER B.V., sous astreinte de 300 € par jour de retard, postérieurement à l'expiration d'un délai de 8 jours à compter de la signification du jugement à intervenir, de permettre aux consommateurs de s'opposer expressément au dépôt des cookies sur leur terminal lorsqu'ils accèdent au site internet [www.uber.com/fr](http://www.uber.com/fr)
- Dire et juger illicites l'ensemble des clauses figurant en langue anglaise dans les documents suivants :
  - Déclaration sur l'accessibilité,
  - Uber EATS General Terms and Conditions,
  - Code de conduite,
  - Conditions générales des promotions (monde entier, hors Etats-Unis),
  - Politique de soumission des idées spontanées,
  - Directives pour les demandes de données provenant de tiers,
  - Guidelines for Law Enforcement Authorities,
  - Politique de lutte contre les discriminations,
  - Politique Uber d'interdiction des armes à feu,

- Dire et juger illicites l'ensemble des clauses figurant en langue anglaise dans les documents suivants : les pages d'autorisations iOS et Android,
- Dire et juger illicites l'ensemble des clauses figurant en langue anglaise dans les documents suivants auxquels le document intitulé « POLITIQUE DE CONFIDENTIALITÉ » portant la date du 25 mai 2018 renvoie : Les « cookie statement » et « accessibility »,
- Déclarer abusives et illicites l'ensemble des clauses figurant dans des documents contractuels non fournis sur support durable,
- Déclarer abusives et/ou illicites, les clauses suivantes contenues dans les Conditions d'Utilisation proposées par la société Uber :
  - Clause 1 : Article 1 « RELATION CONTRACTUELLE » ;
  - Clause 2 : Article 1 « RELATION CONTRACTUELLE » ;
  - Clause 3 : Article 2 « LES SERVICES », § 1 ;
  - Clause 4 : figurant à l'article 3 « VOTRE UTILISATION DES SERVICES », paragraphe « COMPTE D'UTILISATEUR » ;
  - Clause 5 : Article 4 « PAIEMENT », paragraphe « FRAIS DE RÉPARATION OU D'ENTRETIEN » ;
  - Clause 6 : Article 5 « EXCLUSION ; LIMITE DE RESPONSABILITÉ ; INDEMNISATION », paragraphe « EXCLUSION » ;
  - Clause 7 : Article 5 « EXCLUSION ; LIMITE DE RESPONSABILITÉ ; INDEMNISATION », paragraphe « LIMITE DE RESPONSABILITÉ » des conditions générales ;
  - Clause 8 : Article 5 « EXCLUSION ; LIMITE DE RESPONSABILITÉ ; INDEMNISATION », paragraphe « INDEMNISATION » ;
  - Clause 9 : Article 1 « RELATION CONTRACTUELLE » ;
  - Clause 10 : Article 3 « VOTRE UTILISATION DES SERVICES », paragraphe « COMPTE D'UTILISATEUR » ;
  - Clause 11 : Article 3 « VOTRE UTILISATION DES SERVICES », paragraphe « CONTENU FOURNI PAR L'UTILISATEUR » ;
  - Clause 12 : Article 3 « VOTRE UTILISATION DES SERVICES », paragraphe « CONTENU FOURNI PAR L'UTILISATEUR » ;
  - Clause 13 : Article 3 « VOTRE UTILISATION DES SERVICES », paragraphe « CONDITIONS A REMPLIR ET CONDUITE DE L'UTILISATEUR » ;
  - Clause 14 : Article 1 « RELATION CONTRACTUELLE » ;
  - Clause 15 : Article 4 « PAIEMENT », alinéa 3 ;
  - Clause 16 : Article 6 « DROIT APPLICABLE ; ARBITRAGE » ;
  - Clause 18 : Article 4 « PAIEMENT » ;
  - Clause 26 : Article 3 « VOTRE UTILISATION DES SERVICES », paragraphe « CONTENU FOURNI PAR L'UTILISATEUR » ;
  - Clause 27 : Article 7 « AUTRES DISPOSITIONS », paragraphe « DISPOSITIONS GÉNÉRALES ».
- Déclarer abusives et/ou illicites, les clauses suivantes contenues dans la Déclaration de Confidentialité proposées par la société Uber :
  - Clause 17 : Article « MODIFICATIONS DE LA DÉCLARATION » ;
  - Clause 19 : Article « PARTAGE DES DONNÉES », paragraphe « AUTRE PARTAGE IMPORTANT DES DONNÉES » ;

- Clause 20 : Article « COLLECTE DES DONNÉES », paragraphe « DONNÉES QUE NOUS COLLECTONS LORSQUE VOUS UTILISEZ NOS SERVICES » ;
- Clause 21 : Article « UTILISATION DES INFORMATIONS » de la déclaration de confidentialité ;
- Clause 22 : Article « COLLECTE DES DONNÉES », paragraphe « DONNÉES QUE VOUS NOUS FOURNISSEZ » ;
- Clause 23 : Article « COLLECTE DES DONNÉES », paragraphe « DONNÉES IMPORTANTES CONCERNANT LES AUTORISATIONS DES PLATEFORMES » ;
- Clause 24 : Article « VOS CHOIX », paragraphe « INFORMATIONS RELATIVES A VOTRE COMPTE » ;
- Clause 25 : Article « VOS CHOIX », paragraphe « COMMUNICATIONS PROMOTIONNELLES » ;
- Dire et juger illicites et abusives l'ensemble des clauses figurant le document intitulé « POLITIQUE DE CONFIDENTIALITÉ » portant la date du 25 mai 2018.
- En conséquence,
- Ordonner la suppression de l'ensemble des clauses listées ci-dessus, qu'elles figurent dans un contrat en cours ou non, proposé ou non, et ce sous astreinte de 300 euros 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 des clauses listées ci-dessus, non écrites dans tous les contrats identiques conclus entre la société Uber et des consommateurs,
- Ordonner, aux frais de la société Uber, la diffusion du communiqué judiciaire dans trois quotidiens nationaux au choix de l'UFC - QUE CHOISIR, sans que le coût de chaque insertion puisse être inférieur à 15.000 euros :  
« COMMUNIQUE JUDICIAIRE :  
*Par décision en date du..., le Tribunal de Grande Instance de Paris, à la requête de l'Association UFC-QUE CHOISIR, a condamné la société Uber en raison des pratiques illicites concernant l'affichage des prix et le dépôt des cookies et de clauses illicites et/ou abusives contenues dans les conditions contractuelles qu'elle propose aux consommateurs.  
Le Tribunal a ordonné en conséquence la suppression de ces clauses sous astreinte, et a déclaré celles-ci inopposables aux consommateurs.  
Vous pouvez prendre connaissance de l'intégralité de cette décision sur la page d'accueil du site internet exploité par la société Uber [www.uber.com/fr](http://www.uber.com/fr)  
Ce communiqué judiciaire est diffusé pour informer les consommateurs »,*
- Ordonner, aux frais de la société Uber, la publication de la décision au moyen d'un lien activable figurant sur la page d'accueil du site internet exploité par la société Uber [www.uber.com/fr](http://www.uber.com/fr) dans un délai d'un mois à compter de la signification du jugement à intervenir, et devra y être accessible pendant un délai de six mois,
- Ordonner la mise en place de ce lien sur la page d'accueil de ce site, précédé du titre en rouge « COMMUNIQUE JUDICIAIRE » sous le contrôle d'un huissier qu'il plaira au Tribunal de céans de désigner, à peine d'astreinte de 10.000 euros par jour de retard une fois expiré le délai d'un mois à compter de la signification du jugement à intervenir,

- Condamner la société Uber à payer à l'association UFC-QUE CHOISIR la somme de 100.000 euros en réparation du préjudice causé à l'intérêt collectif des consommateurs,
- Condamner la société Uber à payer à l'association UFC-QUE CHOISIR la somme de 30.000 euros en réparation de son préjudice associatif,
- Condamner la société Uber à payer à l'association UFC-QUE CHOISIR la somme de 10.000 euros sur le fondement de l'article 700 du code de procédure civile,
- Débouter la société Uber de l'ensemble de ses demandes, fins et conclusions,
- Ordonner l'exécution provisoire du jugement à intervenir,
- Condamner la société Uber aux dépens dont distraction au profit de Me Erkia NASRY, Avocat au barreau de Paris, en application de l'article 699 du code de procédure civile.

En défense, par dernières conclusions notifiées par la voie électronique par RPVA le 08 juillet 2019, la **société de droit néerlandais UBER B.V.** a demandé de, au visa des dispositions de la Loi Informatique et Libertés n°78-17 du 06 janvier 1978 telle que modifiée, des dispositions du Règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données, et abrogeant la directive 95/46/CE (règlement général sur la protection des données), des dispositions de la loi n°94-665 du 04 août 1994 relative à l'emploi de la langue française, des dispositions de l'article L.111-1 du code de la consommation, des dispositions des anciens articles L.132-1 et suivants du code de la consommation et nouveaux articles L.212-1 et suivants du code de la consommation, des dispositions des anciens articles R.132-1 et suivants du code de la consommation et nouveaux articles R.212-1 et suivants du code de la consommation, des dispositions de l'ancien article 1382 du code civil et du nouvel article 1240 du code civil, des dispositions des anciens articles L421-1, L421-2 et L421-6 et des nouveaux articles L6211, L621-2 et L621-7 du code de la consommation,

- *A TITRE PRINCIPAL*
- CONSTATER le défaut de qualité à agir de l'UFC Que Choisir pour toutes les demandes relatives à la protection des données personnelles contenues dans la Déclaration de Confidentialité et/ou la version du 25 mai 2018 de la Politique de confidentialité d'UBER BV.
- En conséquence,
- JUGER irrecevables les demandes d'UFC Que Choisir relatives à la Déclaration de Confidentialité et à la version du 25 mai 2018 de la Politique de Confidentialité cette dernière n'ayant pas qualité à agir,
- *SUBSIDIAIREMENT*
- POSER une question préjudicielle à la Cour de Justice de l'Union Européenne relative à l'interprétation des articles 1 et 3 de la directive 2009/22/CE du parlement européen et du conseil du 23 avril 2009,
- CONSTATER l'absence de clauses illicites et/ou abusives dans les stipulations des Conditions Générales d'utilisation du site et de l'application d'UBER BV,

- CONSTATER l'absence de clauses illicites et/ou abusives dans les points de la version du 25 mai 2018 de la Politique de Confidentialité du site et de l'application d'UBER BV,
- *EN TOUT ETAT DE CAUSE*
- REJETER l'intégralité des demandes formulées par l'UFC Que Choisir,
- REJETER la demande de suppression des « clauses » listées et numérotées 1 à 27 par l'UFC Que Choisir dans la Déclaration de Confidentialité et dans les Conditions Générales du site et de l'application d'UBER BV,
- REJETER la demande de suppression des « clauses » prétendument illicites et abusives figurant au sein de la version du 25 mai 2018 de la Politique de Confidentialité,
- DIRE N'Y AVOIR LIEU à la diffusion d'un communiqué judiciaire dans trois quotidiens nationaux,
- DIRE N'Y AVOIR LIEU à la diffusion d'un communiqué judiciaire et à la publication de la décision à venir sur le site Internet d'UBER dans ledit communiqué,
- REJETER les demandes d'indemnisation formulées par l'UFC Que Choisir à hauteur de 100.000 euros au titre du prétendu préjudice collectif et de 30.000 euros au titre du prétendu préjudice associatif,
- REJETER la demande d'indemnisation de l'UFC Que Choisir au titre de l'article 700 du code de procédure civile à hauteur de 10.000 euros,
- CONDAMNER l'UFC Que Choisir à verser à UBER BV la somme de 15.000 euros au titre de l'article 700 du code de procédure civile ainsi qu'aux entiers dépens de l'instance, dont distraction au profit de Me Marion BARBIER, Avocat au barreau de Paris, conformément à l'article 699 du code de procédure civile.

Après clôture des débats, par ordonnance du 17 décembre 2019 du Juge de la mise en état, et évocation de cette affaire, lors de l'audience civile collégiale du 10 mars 2020, au cours de laquelle chacun des conseils des parties a réitéré et développé ses moyens et prétentions précédemment énoncés, la décision suivante a été mise en délibéré au 18 juin 2020, prorogée au 27 octobre 2020.

### ***DISCUSSION***

Dans le présent débat au fond, l'association UFC QUE-CHOISIR sollicite de la juridiction, par application des articles L.621-7 du code de la consommation et des articles L.621-1 et L.621-2 du même code, la suppression et la réputation non écrite de clauses abusives et/ou illicites visant :

- les "*Conditions Générales d'Utilisation*" du 18 février 2016 ;
  - la "*Déclaration de confidentialité*" du 15 juillet 2015 ;
  - la "*Politique de confidentialité*" du 25 mai 2018,
- mises en place par la société UBER sur la plate-forme UBER (version Web et application) ;

Ainsi que la réparation du préjudice qui en est résulté.

La société UBER, conteste le découpage en 27 clauses des documents visés par la critique tel qu'opéré par l'association et par suite la qualification par l'association du terme "clause" à des phrases ou extraits de phrases issus de paragraphes des "Conditions Générales d'utilisation" et de la "Déclaration de Confidentialité" d'UBER. Elle reprend toutefois la numérotation retenue par l'association des dispositions contractuelles visées par la critique.

S'agissant de la qualification contestée de "clause", il sera rappelé qu'aux termes de l'article L.212.1 du code de la consommation, le caractère abusif d'une clause s'apprécie par référence, au moment de la conclusion du contrat, non seulement à toutes les circonstances qui entourent sa conclusion, mais également à toutes les autres clauses du contrat ainsi qu'au regard de celles contenues dans un autre contrat, lorsque les deux contrats sont juridiquement liés dans leur conclusion ou leur exécution et ce, sans préjudice de l'application des règles d'interprétation prévues aux articles 1188, 1189, 1191, 1192 du code civil. Il importe donc peu que la "clause" critiquée se résume en une phrase et non en un paragraphe entier, le caractère abusif (ou non) d'une disposition contractuelle devant être apprécié par le juge non pas isolément mais en tenant compte de l'ensemble des dispositions contractuelles contenues dans le contrat visé ou tout autre contrat qui pourrait lui être associé dans sa conclusion ou son exécution.

Dans ses conclusions l'association UFC QUE - CHOISIR structure en substance son argumentaire critique autour de quatre parties présentées dans l'ordre de la numérotation des clauses, lorsqu'il existe :

- une première partie est consacrée à la prétendue illicéité de la pratique consistant à l'aide de liens hypertextes à renvoyer l'utilisateur à la consultation de pages "web" rédigées en langue anglaise sur le site internet et l'application UBER, ces pages étant identifiées par leur titre ;
- une seconde partie concerne le caractère présumé illicite et/ou abusif de clauses figurant dans les "*Conditions Générales d'Utilisation*" d'UBER ;
- une troisième partie intéresse les clauses prétendument illicites et/ou abusives contenues dans la "*Déclaration de confidentialité*" d'UBER ;
- la quatrième partie vise le caractère illicite et/ou abusif allégué de l'ensemble des clauses figurant dans la "*Politique de confidentialité*" du 25 mai 2018.

Au contraire de l'association, la société UBER organise ses réponses aux critiques autour de "thèmes" qu'elle prétend dégager, d'abord dans la "*Déclaration de confidentialité*" : le consentement de l'utilisateur, l'information de l'utilisateur, le droit d'accès de l'utilisateur, les cookies, soit 4 thèmes et 8 clauses. Ensuite dans les "*Conditions Générales d'Utilisation*" du service : l'opposabilité des documents, la résiliation, la modification, le paiement, les exclusions, les limitations de responsabilité et indemnisation, "la loi applicable et juridiction", soit 5 thèmes et 19 clauses, en s'abstenant à chaque fois de prendre en compte la suite "naturelle" de numérotation des clauses retenue par l'association.

Le Tribunal examinera les clauses extraites des trois documents précités, dans l'ordre de numérotation des clauses, lorsqu'il existe : d'abord celles relevant des "*Conditions Générales d'Utilisation*" du service, ensuite celles relatives à la "*Déclaration de Confidentialité*", enfin la "*Politique de Confidentialité*" dans sa version du 25 mai 2018.



Les clauses non numérotées seront examinées dans une section distincte en préalable des parties précitées, à l'exception toutefois de la prétendue illicéité de la pratique concernant les cookies ("*cookies statement*") et les pages web "*IOS*" et "*Android*" sur le site internet et l'application UBER, qui seront traitées dans la première partie du jugement et lors de l'examen des clauses n° 20 et 23 de la "*Déclaration de confidentialité*" de la société UBER.

Par ailleurs, la société UBER conteste l'applicabilité aux dispositions de la Déclaration de confidentialité de la Loi Informatique et libertés. Cette contestation, qui ne constitue pas une fin de non-recevoir, sera examinée avant l'analyse des clauses prétendument illicites et/ou abusives contenues dans la "*Déclaration de confidentialité*" de la société UBER.

### **I. Sur les fins de non-recevoir :**

Une fin de non-recevoir au sens de l'article 122 du code de procédure civile est un moyen qui vise à faire déclarer irrecevable la demande de l'adversaire, sans examen au fond, pour défaut de droit d'agir, comme le défaut de qualité, le défaut d'intérêt, la prescription, le délai préfix, la chose jugée.

La société UBER, qui ne conteste pas la recevabilité de l'action de l'UFC-QUE CHOISIR en vue de faire constater le caractère abusif ou illicite des clauses des "*Conditions Générales d'Utilisation*" d'UBER, soulève un moyen d'irrecevabilité, constituant une demande de fin de non-recevoir visant uniquement la "*Déclaration de Confidentialité*" (devenue "*Politique de confidentialité*") de la société UBER.

Selon la société UBER la *Déclaration* ou *Politique de Confidentialité* n'est pas un contrat. L'association UFC-QUE CHOISIR n'aurait donc pas qualité pour agir au titre de la protection des données personnelles, hors du champ du droit de la consommation, ni sur le fondement de l'article L.621-7 du code de la consommation, qui renvoie à des directives ne portant pas sur les données personnelles, ni sur le fondement de l'article L.621-1 et L.621-2 du même code.

Elle précise que l'association UFC-QUE CHOISIR, dont l'objet statutaire est la défense des intérêts des consommateurs, ne peut agir pour faire cesser ou interdire les agissements illicites, qu'au regard des dispositions transposant les directives mentionnées à l'article 1<sup>er</sup> de la directive 2009/22/ CE du Parlement européen et du Conseil du 23 avril 2009, lequel renvoie à l'annexe I de ladite directive, qui liste 13 directives mentionnées à l'annexe I, uniquement relatives à la protection des consommateurs.

Elle observe, qu'aucune de ces directives ne comporte de dispositions relatives à la protection des données personnelles ni ne se réfère à la directive européenne 95/46/CE relative à la protection des données personnelles, transposée en droit interne par la loi n° 78-17 du 06 janvier 1978.

Les moyens développés par la société UBER visent ainsi à démontrer d'une part l'irrecevabilité des demandes de l'association UFC - QUE CHOISIR comme non-conformes au domaine procédural défini par les articles L.621-7 et L.621-8 du code de la consommation au regard de la notion d'agissement illicite, et d'autre part l'absence d'intérêt à agir de l'association demanderesse en défense de l'intérêt collectif des consommateurs au titre de la protection des données personnelles.

#### ***A. Sur la recevabilité des demandes de l'association :***

Selon la société UBER, l'association UFC - QUE CHOISIR ne peut agir sur le fondement de l'article L.621-2 du code de la consommation.

Elle soutient que la "*Déclaration (ou Politique) de Confidentialité*" se présente sous forme d'une "*notice d'information*" et en déduit qu'il s'agit d'un acte unilatéral et non un contrat.

Elle ajoute que les demandes de l'UFC-QUE CHOISIR, portant sur les clauses visant les documents relatifs à la protection des données personnelles, ne sont pas recevables sur le fondement des articles L.621-7 et L.621-8 du code de la consommation, car elles ne constituent pas des agissements illicites contrevenant aux dispositions transposées des directives mentionnées à l'article 1<sup>er</sup> de la directive 2009/22/CE précitée.

#### **1. Sur la nature contractuelle des documents intitulés "Déclaration de confidentialité" ou "Politique de Confidentialité" :**

La société UBER affirme qu'aucune obligation ne figurant dans la "*Déclaration de confidentialité*" et la "*Politique de Confidentialité*", les documents visés ne constituent pas des contrats conclus avec les consommateurs mais de simples déclarations unilatérales émanant de la société UBER.

Elle assure que ces documents ne sont que l'"*instrumentum*" qui permet à la société UBER d'exécuter son obligation d'information à l'égard des consommateurs dont UBER traite les données à caractère personnel, car ils répondent à l'exigence d'information formulée par les articles 32 de la Loi Informatique et Libertés et les articles 12, 13 et 14 du Règlement général sur la protection des données (RGPD).

Elle fait valoir que le site internet de la CNIL mentionne l'obligation de proposer (aux personnes concernées par le traitement) une "*notice d'information*" sur la protection de leurs données personnelles et non un contrat.

Selon la société, la "*Déclaration (ou Politique) de Confidentialité*" décrivant les modalités de collecte et de traitement voire de transmission à des tiers des données à caractère personnel des utilisateurs du service serait une simple notice d'information, c'est-à-dire acte juridique unilatéral qui ne créerait aucune obligation à la charge de l'utilisateur et ne nécessiterait de sa part aucun consentement.

Elle en déduit que, s'agissant de la "*Déclaration (ou Politique) de Confidentialité*", l'action de l'association UFC-QUE CHOISIR ne peut être fondée sur l'article L.621-2 du code de la consommation, l'association étant "*titulaire du droit d'agir à l'encontre d'un contrat mais pas à l'encontre d'une notice d'information*".

L'association répond que la "*Déclaration (ou Politique) de Confidentialité*" constitue un contrat conclu entre la société UBER et les utilisateurs/consommateurs du service, puisqu'ils n'ont pas d'autres choix que d'accepter en bloc la "*Déclaration (ou Politique) de Confidentialité*" et les "*Conditions Générales d'Utilisation*" au moment de leur inscription.

Elle ajoute que les "*Conditions Générales d'Utilisation*" renvoient par lien hypertexte à la "*Politique de Confidentialité*" pour la collecte des données à caractère personnel des utilisateurs.

En l'espèce, il ressort des procès-verbaux de constat d'huissier de justice du 22 janvier 2019 produit par la société UBER (Pièce UBER n° 9, pages 40/85) et du 10 novembre 2015 produit par l'association UFC - QUE CHOISIR (Pièce UFC n° 4-3, pp. 2, 15 et 16/36), que la conclusion du contrat de service d'intermédiation proposé par la société UBER est soumise à l'obligation pour l'utilisateur du service d'accepter à la fois les "*Conditions Générales d'Utilisation*" et la "*Déclaration (ou Politique) de Confidentialité*".

Il résulte également de l'examen des "*Conditions Générales d'Utilisation*" (toutes versions confondues), produites au débat par les parties, que la société UBER collecte et utilise les informations à caractère personnel dans le cadre des "Services" "*suivant ce que prévoit la politique de protection de la vie privée d'Uber figurant à l'adresse <https://www.uber.com/legal/usa/privacy>*". (Pièce UFC n° 5, LEGAL UBER B.V., Conditions Générales, mise à jour du 18 février 2016 et Pièce UBER n°11, page 3/20, mise à jour des conditions générales d'utilisation du 09 octobre 2018, cf. "*suivant ce que prévoit la politique de protection de la vie privée d'Uber figurant à l'adresse <https://www.uber.com/legal>*".

L'analyse des clauses composant le document "*Déclaration de Confidentialité*" révèle également que la société collecte - et par suite traite - à la fois les données à caractère personnel nécessaires à l'exécution du contrat et des données à caractère personnel, étrangères à l'exécution du contrat. Il en est ainsi des données relatives aux noms et informations de contact présents dans le carnet d'adresse du téléphone portable de l'utilisateur, auxquels la société UBER peut accéder puis les stocker en vue de "*faciliter les interactions sociales via ses services et dans tout autre but décrit dans la (...) Déclaration*" (cf. **clause n° 20**, "*DONNÉES QUE NOUS COLLECTONS LORSQUE VOUS UTILISEZ NOS SERVICES*"), lorsque l'utilisateur autorise cet accès.

De la même manière sont collectées des données relatives aux transactions ainsi que "*toute autre informations associées aux opérations, la façon dont l'utilisateur (et les visiteurs du site) interagissent avec (les) "Services" (d'UBER), notamment via des cookies ou des pixels invisibles et autres technologies similaires qui*

*créent et maintiennent des identifiants uniques" (cf. **clause n° 20 précitée**, "DONNÉES QUE NOUS COLLECTONS LORSQUE VOUS UTILISEZ NOS SERVICES - INFORMATIONS SUR L'UTILISATION ET SUR LES PRÉFÉRENCES") ; des informations collectées "via (les) Services (d'UBER)" auprès d'autres sources (prestataire de paiement ou réseau social, application, site internet qui utilise (l') API (de la société UBER), employeur de l'utilisateur, lorsqu'il "utilise une des solutions d'entreprise (de la société UBER).*

Il apparaît également que ces informations sont "partagées", c'est-à-dire transmises, "aux filiales d'UBER et ses entités affiliées qui fournissent des services ou procèdent au traitement des données en son nom ou à des fins de centralisation des données et/ou de logistique, avec des fournisseurs consultant, partenaires marketing et autres prestataires de services qui ont besoin d'accéder à ces informations afin de réaliser un travail pour le compte de la société UBER, avec des tiers si la société estime que les agissements de l'utilisateur sont incompatibles avec les contrats Utilisateurs, les conditions de service de la société UBER) ses politiques ou pour protéger ses droits, la propriété ou la sécurité d'Uber ou d'autres" (cf. **clause n° 19** : "AUTRE PARTAGE IMPORTANT DES DONNEES", Pièce UFC n° 9).

Ainsi, au vu de ce qui précède, l'activité d'intermédiation de la plate-forme nécessite, que certaines données à caractère personnel des utilisateurs soient collectées et traitées par la société UBER pour l'exécution du service d'intermédiation qu'elle propose à ces derniers, conformément à la "Déclaration de Confidentialité" d'Uber, à laquelle les "Conditions Générales d'Utilisation" de la plate-forme se réfère.

Toutefois, la "Déclaration de Confidentialité" prévoit également que les données à caractère personnel des utilisateurs - ainsi que d'autres données - fassent l'objet par la société UBER, ses filiales, ses entités affiliées, ses fournisseurs, ses partenaires marketing et d'autres prestataires de services, de traitements étrangers à l'exécution de la prestation, susceptibles, s'agissant du traitement de leurs données à caractère personnel, de porter atteinte à la protection de leurs droits fondamentaux, notamment à la protection de leur vie privée.

Or, nul ne saurait par sa seule volonté créer des engagements au détriment d'autrui sans son consentement ou porter atteinte au droit à la protection de ses droits fondamentaux, notamment de sa vie privée, à l'égard du traitement des données à caractère personnel, conformément à l'article 1<sup>er</sup> de la directive 95/46/CE invoquée par les parties dans le présent débat.

Dès lors, et contrairement aux allégations de la société UBER, en complétant les "Conditions Générales d'Utilisation" de la plate-forme, le document intitulé "Déclaration (ou Politique) de Confidentialité" en est indissociable et s'incorpore au socle contractuel qui lie les utilisateurs à l'opérateur.

**D'où il suit que les clauses contenues dans les documents précités peuvent être soumises aux critiques formulées au visa des articles L.212-1 et suivants du code de la consommation.**

**2. Sur la recevabilité des demandes prétendument non conformes au cadre procédural défini par les articles L.621-7 et L. 621-8 du code de la consommation :**

Aux arguments développés par la société UBER, l'association répond que l'alinéa 1<sup>er</sup> de l'article L.621-1 du code de la consommation, encadrant les demandes en réparation des associations de consommateurs régulièrement déclarées ayant pour objet statutaire explicite la défense des intérêts des consommateurs, autorisent les associations de consommateurs, agréées à cette fin, en application de l'article L.811-1 du code de la consommation, à exercer les droits reconnus à la partie civile relativement aux faits portant un préjudice direct ou indirect à l'intérêt collectif des consommateurs.

Elle affirme que l'article L.621-2 alinéa 1<sup>er</sup> du même code offre la possibilité, pour les associations de consommateurs mentionnées à l'article L.621-1 et agissant dans les conditions précisées à cet article, de demander à la juridiction civile, statuant sur l'action civile ou à la juridiction répressive, statuant sur l'action civile, d'ordonner au défendeur ou au prévenu, le cas échéant sous astreinte, toute mesure destinée à faire cesser des agissements illicites ou à supprimer une clause illicite dans le contrat ou le type de contrat.

Elle en déduit que les deux articles précités sont intrinsèquement liés par la volonté du législateur ; la demande en cessation prévue à l'article L.621-2 du code de la consommation étant nécessairement subséquente de la demande en réparation prévue à l'article L.621-1 du même code.

Elle appuie également son argumentaire sur l'arrêt de la cour de cassation du 26 avril 2017 (arrêt "Air France"), lequel affirme, que les associations mentionnées à l'article L.421-1 (devenu l'article L.621-1 du code de la consommation) et les organismes justifiant de leur inscription sur la liste publiée au *Journal officiel des Communautés européennes* en application de l'article 4 de la directive 2009/22/CE/ du Parlement européen et du Conseil du 23 avril 2009, relative aux actions en cessation en matière de protection des intérêts des consommateurs, peuvent agir devant la juridiction civile pour faire cesser ou interdire tout agissement illicite au regard des dispositions transposant les directives mentionnées à l'article 1er de la directive précitée et solliciter aux termes du second alinéa de ce texte du juge saisi qu'il ordonne, le cas échéant sous astreinte, la suppression d'une clause illicite ou abusive dans tout contrat ou type de contrat proposé ou destiné au consommateur.

Elle maintient qu'une association de consommateurs agréée est recevable à solliciter la réparation du préjudice causé à l'intérêt collectif des consommateurs à raison de la commission de tout agissement illicite, quelle que soit la nature de la sanction encourue, au visa de l'article L.621-1 du code de la consommation, toute solution contraire allant à l'encontre des principes garantis par l'article 6§1 de la Convention européenne des droits de l'homme.

Aux termes de son assignation et de ses conclusions, l'association UFC-QUE CHOISIR sollicite de la juridiction, sur le fondement des articles L.621-1, L.621-2 et L.621-7 du code de la consommation, la suppression de clauses supposées abusives et illicites figurant dans la *Déclaration de confidentialité* et dans la version du 25 mai 2018 de la Politique de confidentialité de la société UBER.

L'article L.621-7 du code de la consommation par référence à l'article L.621-1 du même code habilite les associations régulièrement déclarées ayant pour objet statutaire explicite la défense des intérêts des consommateurs, si elles ont été agréées à cette fin en application de l'article L.811-1 du code de la consommation, à agir devant la juridiction civile pour faire cesser ou interdire tout agissement illicite au regard des dispositions transposant les directives mentionnées à l'article 1<sup>er</sup> de la directive 2009/22/CE du Parlement européen et du Conseil du 23 avril 2009 relative aux actions en cessation en matière de protection des intérêts des consommateurs.

L'agissement illicite est, au sens de l'article 1<sup>er</sup> de la directive précitée, l'agissement du professionnel qui contrevient au droit européen de la consommation, c'est-à-dire aux textes transposés en droit interne de l'une des directives européennes visées par l'article 1<sup>er</sup> de la directive 2009/22/CE du 23 avril 2009 (modifiée) relative aux actions en cessation en matière de protection des consommateurs.

La liste des directives européennes visées par l'article 1<sup>er</sup> de la directive de 2009 incluent des directives, dont les textes transposés en droit interne trouvent application en l'espèce, en raison à la fois des demandes de l'association UFC QUE - CHOISIR, visant la suppression et à la réputation non écrite de clauses illicites ou abusives, et de la nature du service fourni aux consommateurs par la société UBER.

Constituent ainsi des "*agissements illicites*" au sens de l'article L.621-7 du code de la consommation, les infractions commises par le professionnel aux règles issues de la directive 93/13/CEE du Conseil du 05 avril 1993 (portant sur les clauses abusives dans les contrats conclus avec les consommateurs) et transposées en droit interne.

Le service d'intermédiation fourni par la société UBER aux utilisateurs/consommateurs français s'analysant en un contrat conclu à distance, constituent des "*agissements illicites*" les manquements du professionnel aux dispositions, issues de la directive 97/7/CE du Parlement et du Conseil du 20 mai 1997 concernant la protection des consommateurs en matière de contrats à distance, abrogée et remplacée par la directive 2011/83/UE du 25 octobre 2011 relative aux droits des consommateurs, modifiant la directive 93/13/CEE du Conseil et la directive 1999/44/CE du Parlement européen et du Conseil et abrogeant la directive 85/577/CEE du Conseil et la directive 97/7/CE du Parlement européen et du Conseil, et transposées en droit interne par les articles L.221-1 à L.221-7 du code de la consommation.

De la même manière, le service mis en place par la société UBER s'analyse comme un contrat de fourniture d'un service exploité par un opérateur via une plateforme en ligne. Constituent donc des agissements illicites au sens de l'article L.621-8 du code de la consommation, les atteintes portées par le professionnel aux textes issus de la transposition en droit interne de la "*Directive sur le commerce électronique*" 2000/31/CE du Parlement et du Conseil du 8 juin 2000, relative à certains aspects juridiques des services de la société de l'information et notamment du commerce électronique dans le marché intérieur (loi n° 2004-575 du 21 juin 2004 dite "*Loi pour la confiance dans l'économie numérique (LCEN)*", loi n° 2016-1321 du 07 octobre 2016 dite "*Loi pour une république numérique*"). Ces textes

portent notamment sur la loyauté des plateformes et l'information des consommateurs, la protection de la vie privée en ligne et la protection des données à caractère personnel, en modifiant à cette occasion la loi n° 78-17 du 06 janvier 1978 dite Loi Informatique et Libertés.

De sorte que pèsent sur les opérateurs de plateformes en ligne en leur qualité de responsables de traitement de données à caractère personnel des obligations issues des textes précités mais également des dispositions du RGPD (Règlement général de protection des données personnelles) du 27 avril 2016, transposées en droit interne par l'ordonnance du 12 décembre 2018, laquelle a modifié la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 dite "*Loi Informatique et Libertés*".

Ces obligations imposent au responsable du traitement une exigence de loyauté et de transparence au regard de la collecte et du traitement des données à caractère personnel des personnes utilisatrices de la plateforme, en les contraignant avant la collecte de leurs données à caractère personnel au recueil du consentement éclairé des personnes/utilisatrices de la plate-forme.

En conséquence, la demande d'irrecevabilité formée par la société UBER, portant sur la non-conformité au cadre procédural de l'action en cessation ou interdiction des agissements illicites, mentionnée à l'article L.621-7 du même code visant au sens de l'article L.621-8 la suppression ou le "réputé non écrit" des clauses abusives ou illicites présentes dans les *Déclaration et Politique de confidentialité* de la société UBER est rejetée.

***B. Sur le défaut de qualité pour agir de l'association au titre de la protection des données personnelles :***

Aux termes de l'article 31 du code de procédure civile l'action en justice est ouverte à tous ceux qui ont un intérêt légitime au succès ou au rejet d'une prétention, sous réserve des cas dans lesquels la loi attribue le droit d'agir aux seules personnes qu'elle qualifie pour élever ou combattre une prétention, ou pour défendre un intérêt déterminé.

L'article L.811-1 du code de la consommation prévoit que les associations de défense des consommateurs peuvent être agréées après avis du ministère public.

Aux termes du même article les conditions dans lesquelles ces associations peuvent être agréées, compte tenu de leur représentativité sur le plan national ou local ainsi que les conditions de retrait de cet agrément, sont fixées par décret.

En l'espèce, l'association UFC-QUE CHOISIR produit au soutien de son action le décret du 05 août 2011 portant renouvellement de son agrément pour cinq ans à compter du 22 septembre 2011, justifiant ainsi de la condition d'agrément prévue par les articles L.621-1 et L.621-7 du code de la consommation.

Par ailleurs, pour que soient ouvertes aux associations de consommateurs agréées les actions en cessation de l'illicite et en suppression des clauses abusives ou illicites précitées, il suffit que le contrat litigieux soit proposé ou destiné au consommateur.

Tel est le cas du contrat de fourniture du service d'intermédiation proposé par la société UBER, lorsque l'utilisateur de ce service a la qualité de "*consommateur*" au sens de l'article liminaire du code de la consommation, soit une personne physique agissant à des fins n'entrant pas dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale, libérale ou agricole.

Ont également vocation à s'appliquer au contrat litigieux les dispositions spécifiques qui organisent l'activité des plateformes de distribution de services en ligne et qui sont destinées à protéger les droits fondamentaux de l'utilisateur/consommateur de ces services, lorsque les clauses d'un tel contrat rédigées par un professionnel sont susceptibles d'y porter atteinte.

En effet, la qualité de consommateur n'est exclusive ni de la qualité d'utilisateur d'un service en ligne ni de la qualité de "*personne concernée*" par le traitement de ses données à caractère personnel, mis en place à l'occasion de souscription et de l'exécution d'un tel contrat, lorsque les clauses de ce contrat mettent en jeu des règles relatives à la protection de ses données à caractère personnel, les opérateurs des plateformes en ligne devant se conformer à l'ensemble de ces règles.

Au surplus, la présence d'une clause au sein d'un contrat conclu entre un consommateur et un professionnel qui porterait atteinte à la protection dont pourrait bénéficier le consommateur (notamment en matière de protection des données à caractère personnel prévue par la Loi Informatique et Libertés ou le RGPD) est susceptible de conduire le consommateur à se méprendre sur l'étendue de ses droits et créer de ce fait un déséquilibre de la convention en sa défaveur au sens de l'article L.212-1 du code de la consommation.

**D'où il suit, que l'association UFC-QUE CHOISIR, a qualité pour agir dans la présente instance.**

## **II. Sur le fond :**

### ***A. Sur l'illicéité et le caractère abusif des pages figurant en langue anglaise dans la "Déclaration de confidentialité" :***

- 1. Sur les pages "Déclaration sur l'accessibilité" ; "Uber EATS General Terms and Conditions" ; "Code de conduite" ; "Conditions générales des promotions (monde entier, hors États Unis)" ; "Politique de soumission des idées spontanées" ; "Directives pour les demandes de données provenant de tiers" ; "Guidelines for Law Enforcement Authorities" ; "Politique de lutte contre les discriminations" ; "Politique Uber d'interdiction des armes à feu" :***

L'association reproche à la société UBER, alors que toutes les dispositions d'un contrat doivent figurer impérativement en langue française, et ce à peine de sanctions pénales de méconnaître les dispositions des articles L.111-1 et L.212-1 du code de la consommation en renvoyant l'utilisateur par lien hypertexte insérés au sein de diverses clauses à des pages rédigées en anglais : "*Déclaration sur l'accessibilité*" ; "*Uber EATS General Terms and Conditions*" ;



"Code de conduite" ; "Conditions générales des promotions (monde entier, hors États Unis)" ; "Politique de soumission des idées spontanées" ; "Directives pour les demandes de données provenant de tiers" ; "Guidelines for Law Enforcement Authorities" ; "Politique de lutte contre les discriminations" ; "Politique Uber d'interdiction des armes à feu", ainsi que sur les "pages d'autorisations iOS et Android" et "cookie statement" et "accessibility", toutes ces pages figurant, selon l'association, en langue anglaise.

La société UBER admet l'existence des renvois vers d'autres documents dont certains disponibles en anglais uniquement. Elle soutient que ces documents fournissent des informations détaillées sur des sujets autres que la protection des données personnelles ou concernent un service spécifique qui n'est pas disponible en France. Elle cite les documents inapplicables et inopposables aux consommateurs français : "Uber Freight Privacy", "UBER Access" pour lesquels le services ne sont pas disponibles en France, le lien de renvoi vers "Règlement général sur la protection des données de l'union européenne (RGPD)", les "Directives Uber pour les autorités judiciaires - États-Unis", les "Guidelines for Law Enforcement United States", "UBER Guidelines for Law Enforcement Authorities Outside the US", "Directives pour les demandes de données de tiers", ces documents étant, selon la société, accessibles en français, en choisissant cette langue par le biais d'un menu déroulant ou dans un encadré "en haut à gauche" (sic).

En l'espèce, l'association ne justifie pas de ce que l'ensemble des liens hypertextes précités qu'elle critique soient présents dans les conditions contractuelles de la plate-forme.

En effet, le procès-verbal de constat d'huissier de justice du 12 septembre 2018 produit au débat (Pièce UFC n° 9) relève de très nombreux liens hypertexte renvoyant à des pages libellées en langue anglaise, dont la société Uber reconnaît qu'elles sont rédigées en anglais, mais qui ne sont toutefois critiqués ni dans le dispositif ni dans le corps des conclusions de l'association UFC-QUE CHOISIR.

**D'où il suit que l'association sera déboutée de cette demande de ce chef.**

## **2. Sur les pages web "IOS" et "Android" :**

L'association ne justifie pas que les pages web "IOS" et "Android" sont rédigées en anglais, aucune capture d'écran ne figurant dans le corps des conclusions, aucun renvoi n'étant prévu vers les pièces produites par l'association, (cf. clause n° 23 de la Déclaration de confidentialité).

**L'association sera donc déboutée de ce chef de demande.**

## **3. Sur le lien hypertexte "Cookie Statement" :**

L'association prétend que lorsqu'il est actionné, le lien hypertexte "Cookie Statement" renvoie à une page libellée en anglais.

À cet effet elle produit un procès-verbal de constat d'huissier de justice réalisé à sa demande le 12 septembre 2018 (Pièce UFC n°9, pp. 43 à 58), dans lequel apparaît le lien hypertexte "*Cookie Statement*", lequel aboutit, lorsqu'il est actionné, à une page figurant à l'adresse url "<https://www.uber.com/legal/privacy/cookies/fr/>" entièrement libellée en français, (cf. clause n° 20 de la Déclaration de confidentialité).

**L'association sera donc déboutée de ce poste de demande.**

#### **4. Sur le lien hypertexte "*accessibility*" (at Uber) :**

L'association prétend que le lien hypertexte "*accessibility*" renvoie à une page libellée en anglais.

L'article L.111-1 du code de la consommation prévoit que les informations doivent être communiquées par le professionnel au consommateur de manière claire et compréhensible.

L'article L.212-1 du code de la consommation prévoit 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.

Aux termes de l'article 2 de la loi du 04 août 1994, l'emploi de la langue française est obligatoire dans la désignation, l'offre, la présentation, le mode d'emploi ou d'utilisation, la description de l'étendue et des conditions de garanties d'un bien, d'un produit ou d'un service, ainsi que dans les factures et quittances.

En l'espèce, l'association UFC justifie que le lien "*accessibility at Uber*" ("*accessibility*"), lorsqu'il est actionné, renvoie à une page intégralement rédigée en anglais (Pièce UFC n°9, PV constat d'huissier précité, pp. 50 à 56/77).

De sorte que l'ensemble des clauses figurant en langue anglaise sur cette page sont illicites comme contrevenant aux articles L.111-1, L.212-1 du code de la consommation et à l'article 2 de la loi du 04 août 1994.

**La demande de l'association sera donc accueillie de ce chef.**

#### ***B. Sur le prétendu caractère abusif et/ou illicite de certaines clauses des Conditions Générales d'Utilisation :***

##### **1. Sur la clause n° 1 "RELATION CONTRACTUELLE" (clause d'acceptation) :**

<p><b><i>RELATION CONTRACTUELLE. Article n° 1 : conditions générales d'utilisation, version du 18 février 2016 :</i></b> <i>"En accédant aux Services et en les utilisant, vous acceptez d'être lié(e) par les présentes Conditions qui établissent une relation contractuelle entre vous-même et Uber. Si vous n'acceptez pas les présentes Conditions, vous ne pourrez pas accéder aux Services ni les utiliser."</i></p>
---

L'association UFC-QUE CHOISIR soutient que la clause n°1 est illicite au regard de l'article 1369-5 du code civil qui impose à quiconque proposant par voie électronique la fourniture de biens ou la prestation de services de mettre à la disposition du consommateur un moyen lui permettant d'accepter les conditions contractuelles par le système dit "*du double-clic*" préalablement à la souscription du service.

Elle ajoute que la clause est également illicite au regard de l'article L.111-1 du code de la consommation, lequel exige du professionnel de porter à la connaissance du consommateur les informations contractuelles préalablement à l'émission de son consentement.

Elle reproche à la clause de présumer un consentement général et absolu de l'utilisateur aux documents contractuels et par conséquent d'être abusive au sens de l'article R.132-1/1°) du code de la consommation, lequel présume irréfragablement abusives les clauses qui ont pour objet ou pour effet de constater l'adhésion du consommateur à des clauses qui ne figurent pas dans l'écrit qu'il accepte et qui n'ont pas été portées à la connaissance avant la conclusion du contrat.

La société Uber répond que l'article 1127-1 du code civil et l'article L.212-13 du code de la consommation visent uniquement les conditions contractuelles correspondant à la fourniture de biens ou prestation de services, alors que la *Déclaration de Confidentialité* et la *Politique de Confidentialité* constituent de simples notices d'information et ne sauraient être qualifiées de contrat au sens de l'article 1101 du code civil.

Elle en déduit que la *Déclaration* (ou *Politique*) de *Confidentialité* n'ont pas, en application de ces dispositions, à être communiquées à l'utilisateur sur un support durable.

Elle relève que la notion de "*support durable*" ne figure pas au sein des dispositions relatives à la protection des données personnelles, l'article 12.1 du Règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 exigeant uniquement la fourniture des informations sans mentionner celle d'un support durable.

La société Uber affirme qu'il est impossible techniquement d'avoir accès ou d'utiliser le service UBER de mise en relation, sans s'être au préalable inscrit sur le site ou via l'application, l'utilisateur du service UBER ne pouvant réserver un trajet que via son compte UBER. Elle ajoute que l'utilisateur est invité lors de son inscription obligatoire pour accéder et utiliser le service sur le site d'UBER à accepter expressément les Conditions Générales par un clic qui validera sa demande d'inscription au service UBER.

Elle maintient que les conditions générales sont portées à sa connaissance par la mention "*En cliquant sur créer un compte, vous acceptez les Conditions Générales (...)*", les Conditions Générales apparaissant en cliquant sur les mots "*Conditions Générales*" grâce à un lien hypertexte disponible sur la même page que celle de son inscription, juste en dessous de l'onglet "*Créer un compte*".

Pour ce faire, la société UBER produit, dans ses conclusions, des reproductions de captures d'écran décrivant le processus d'inscription de l'utilisateur sur le site internet d'Uber et sur l'application sur téléphone mobile (Conclusions UBER, pp. 60 et 61/101).

**a) Sur l'absence d'information précontractuelle des Conditions générales du Service :**

Le caractère contractuel des documents "*Déclaration de confidentialité*" et "*Politique de confidentialité*" ayant préalablement été retenu par le Tribunal lors de l'examen des irrecevabilités des demandes de l'association (cf. supra), les articles du code civil invoqués par l'association en matière contractuelle et les articles du code de la consommation trouvent ainsi application en l'espèce.

L'article 1369-5 du code civil, abrogé depuis le 1<sup>er</sup> octobre 2016, repris sans modification à l'article 1127-1 (nouveau) du même code, contraint quiconque propose par voie électronique, à titre professionnel, la fourniture de biens ou la prestation de services de mettre à disposition les stipulations contractuelles applicables d'une manière qui permette leur conservation et leur reproduction, l'auteur d'une offre restant engagé par elles tant qu'elles sont accessibles par voie électronique de son fait.

Le même article précise que l'offre énonce en outre :

- 1°) - Les différentes étapes à suivre pour conclure le contrat par voie électronique ;
- 2°) - Les moyens techniques permettant au destinataire de l'offre, avant la conclusion du contrat, d'identifier d'éventuelles erreurs commises dans la saisie des données et de les corriger ;
- 3°) - Les langues proposées pour la conclusion du contrat au nombre desquelles doit figurer la langue française ;
- 4°) - Le cas échéant, les modalités d'archivage du contrat par l'auteur de l'offre et les conditions d'accès au contrat archivé ;
- 5°) - Les moyens de consulter par voie électronique les règles professionnelles et commerciales auxquelles l'auteur de l'offre entend, le cas échéant, se soumettre.

Aux termes des articles L.111-1, L.111-2 et R.111-2 7°) du code de la consommation, le professionnel, prestataire de services, doit informer précisément le consommateur, de manière lisible et compréhensible, des caractéristiques essentielles du service et, s'il en utilise, les conditions générales, **avant** la conclusion du contrat de façon à éclairer le consentement du consommateur.

L'article L.221-1 du même code, qui répute contrat à distance tout contrat conclu entre un professionnel et un consommateur dans le cadre d'un système organisé de vente ou de prestation de services à distance, sans la présence physique simultanée du professionnel et du consommateur, par le recours exclusif à une ou plusieurs techniques de communication à distance jusqu'à la conclusion du contrat, exige du professionnel, préalablement à la conclusion d'un tel contrat, en application des dispositions de l'article L.221-11 du code de la consommation, de communiquer au consommateur, de manière lisible et compréhensible, les informations mentionnées à l'article L.221-5 du

code de la consommation, notamment les informations prévues aux articles L.111-1 et L.111-2 du code de la consommation.

En l'espèce, la clause à présent querellée doit être analysée en combinaison avec les mentions figurant sur la page d'accueil du site, ainsi que l'y invite la société UBER, qui affirme qu'il est impossible techniquement d'avoir accès ou d'utiliser le service UBER sans s'être inscrit préalablement, l'utilisateur étant invité à accepter expressément les Conditions générales par un clic qui validera l'inscription.

Cependant, l'examen des captures d'écran produites au sein de ses conclusions, témoigne de ce que le processus d'inscription prévu sur le site internet intègre un paragraphe compact de 9 lignes aux termes desquels l'utilisateur est informé qu'"**en cliquant sur S'inscrire ci-dessus (il) accept(e) les Conditions Générales d'UBER**", le même texte renvoyant ensuite "**pour plus d'informations**" (sic), à la lecture des dites Conditions générales.

De sorte que, contrairement à ses allégations, la société UBER amalgamant inscription et connaissance des Conditions générales, il est donc techniquement possible pour l'utilisateur d'avoir accès au Service et de l'utiliser sans avoir pris connaissance des Conditions générales du Service, l'inscription de l'utilisateur valant acceptation implicite des Conditions générales.

L'acceptation des Conditions générales d'utilisation sur l'application mobile présente un processus identique à celui précédemment décrit.

En effet, la capture d'écran produite par la société UBER montre que l'inscription et la création du compte de l'utilisateur précède (et non suit) la simple lecture des Conditions Générales d'Utilisation :

*"En appuyant sur la flèche ci-dessous, vous acceptez les Conditions d'utilisation et la Politique de confidentialité (...) Pour en savoir plus, consultez nos **Conditions d'utilisation** (lien hypertexte) et notre **Politique de confidentialité** (lien hypertexte)."*

Les mêmes constatations résultent de la lecture du procès-verbal d'huissier établi à la demande de la société UBER (pièce UBER n°12, page 40/85).

Celui-ci révèle, qu'aux diverses mentions apparaissant sur la page d'accueil du site internet, succèdent dans cet ordre les consignes suivantes : "Inscrivez-vous pour commander une course" ; "Une course fiable et sûre en quelques minutes" ; "Nom (obligatoire)(...)" "Prénom (obligatoire) (...)" "Saisissez votre numéro de téléphone (obligatoire) +33 (...)" ; "Saisissez votre adresse e-mail (obligatoire)", "Saisissez un mot de passe (obligatoire)" ; "Ajouter un code promotionnel", suivies de l'injonction "Inscrivez-vous", qui figure distinctement en lettrage de couleur blanche dans un large bandeau de couleur bleu vif.

Situé en dessous de cette dernière instruction, suit alors un texte compact, réparti sur 9 lignes, rendu peu lisible du fait à la fois de l'absence d'interlignage, de l'utilisation d'une police de caractère extra-noire, d'un espacement réduit entre les différents caractères, dont la taille est 5 fois inférieure aux mentions précédentes, dont le contenu précise :

*"En cliquant sur "S'inscrire" ci-dessus, vous acceptez les **Conditions générales d'Uber** (lien hypertexte). Pour plus d'informations sur le traitement de vos données et vos droits, veuillez consulter la **Politique de confidentialité d'Uber** (lien hypertexte). Uber utilise vos données pour vous fournir et améliorer ses services. Vous bénéficiez d'un droit d'accès et de rectification sur les informations qui vous concernent du droit de supprimer votre compte et du droit de vous opposer à l'utilisation de vos données à des fins de prospection commerciale. Vous pouvez exercer vos droits dans l'application ou en contactant notre **DPO** (lien hypertexte) ou encore en contactant uber.BV par courrier à l'adresse suivante **Mr Treublaan 7 1097 DP Amsterdam Pays Bas** (lien hypertexte)."*

De semblables observations résultent également de l'examen des procès-verbaux de constat d'huissier de justice du 10 novembre 2015, produits par l'association Uber (cf. Pièce UFC n° 4-2 et 4-3).

En effet, le même processus d'inscription y est décrit tant sur internet (Pièce 4-2) que sur l'application mobile (Pièce 4-3).

Cependant apparaît de surcroît, sur internet comme sur l'application, l'obligation pour l'utilisateur de délivrer les coordonnées de sa carte de crédit, *avant* la création du compte de l'utilisateur (Pièce UFC 4-3, page 4/10) et sur l'application l'obligation de choisir un moyen de paiement en scannant sa carte de crédit ("**scanner carte**") ou en choisissant le mode de paiement "**Paypal**".

Les mêmes constats d'huissier montrent également que l'acceptation des Conditions générales et Règles de confidentialité est concomitante avec la création du compte (cf. "*En créant un compte vous acceptez les conditions Générales et règles de confidentialité*") (Pièce 4-3, pp 15 et 16/36).

Il résulte de l'examen de l'ensemble des documents produits tant par la société que par l'association, que l'utilisateur peut s'inscrire sans que l'information sur les Conditions générales du site ("*Conditions générales d'Uber*") et sur les modalités de traitement par la société UBER de ses données à caractère personnel ("*Politique de confidentialité d'Uber*") ne lui soit délivrée, aucune procédure spécifique ne le contraignant à accéder aux documents contractuels *avant* son inscription sur le site.

De sorte que l'examen combiné de la clause n° 1 et des dispositions contenues dans les pages d'accueil, présentes tant sur le site internet que sur l'application mobile, montre que le simple accès au site et la navigation ultérieure sur le site emporte l'adhésion implicite de l'utilisateur aux "Conditions générales" (soit les Conditions générales d'utilisation et Politique de confidentialité) en vigueur au moment de l'inscription, alors que ces "Conditions générales" ne lui ont pas encore été communiquées avant la conclusion du contrat, ce dernier étant réputé avoir été formé, aux termes de la clause n° 1, dès l'accès de l'utilisateur au site de la société.

Ce faisant, par le jeu des dispositions figurant à la fois sur la page d'accueil du site et dans les Conditions Générales d'utilisation, la société UBER s'abstient de respecter l'obligation mise à la charge du professionnel, proposant de conclure un contrat à distance, de fournir au consommateur ou de mettre à sa disposition de manière lisible et compréhensible les informations prévues à l'article L. 221-5 du code de la consommation.

**b) Sur l'absence de support durable :**

De la même manière, en renvoyant l'utilisateur au moyen de liens hypertextes à des "*Conditions générales*", accessibles uniquement sur le site internet de la société UBER - lequel ne constitue pas un support durable au sens de l'article 5 de la Directive 97/7/CE du Parlement européen et du Conseil du 20 mai 1997, le renvoi par lien hypertexte, inséré au sein d'une clause, ne garantissant ni la remise effective desdites "*Conditions*", ni la permanence de son contenu dans le temps - la clause critiquée ne répond pas aux exigences des articles précités.

Pourtant, la société fait valoir que les *Conditions Générales* d'UBER sont, depuis la fin du mois de septembre 2017, remises sur un support durable à tous les nouveaux utilisateurs dans le corps de l'e-mail de création de compte.

Elle ajoute que les *Conditions générales*, modifiées le 09 octobre 2018, ont été à cette occasion envoyées par e-mails aux utilisateurs des services d'UBER et que l'utilisateur des services UBER dispose désormais effectivement des conditions générales sur un support durable.

À ce titre, elle reproduit un e-mail adressé par [uber@uber.com](mailto:uber@uber.com) à une utilisatrice ("Pauline") le 09 octobre 2018 à 23h 23 (Conclusions UBER, p.59/101), dont l'objet est la "*Mise à jour des conditions générales d'utilisation*".

Dans ce message la société informe l'utilisatrice de ladite mise à jour des Conditions générales d'utilisation en ces termes :

*"Nous avons mis à jour nos conditions d'utilisation, que vous pouvez retrouver ci-dessous. Nous vous invitons à en prendre connaissance dès maintenant afin de vous familiariser avec leur contenu. Ces nouvelles Conditions d'Utilisation entrent en vigueur le 9 octobre 2018. L'utilisation que vous ferait de l'application Uber et des différents services tiendra lieu de confirmation que vous avez préalablement lu et compris ces nouvelles Conditions d'Utilisation et que vous les avez acceptées."*

De sorte qu'en prévoyant que l'utilisation de l'application Uber et des différents services par l'utilisateur vaudra acceptation des nouvelles "Conditions d'Utilisation", la modalité d'acceptation implicite des conditions générales d'utilisation du site reste toujours de mise, contrairement aux affirmations de la société.

En conséquence, la clause n° 1 critiquée est donc illicite au regard des dispositions des articles L.111-1, L.111-2, R. 111-2/7°), L.221-1, L.221-5 et L.221-11 du code de la consommation.

L'article R.212-1 du code de la consommation prévoit, dans les contrats conclus entre des professionnels et des consommateurs, que les clauses ayant pour objet ou pour effet de constater l'adhésion 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, sont présumées abusives de manière irréfragable, au sens des dispositions des premier et quatrième alinéas de l'article L. 212-1 et dès lors interdites.

La clause contestée, qui prévoit que l'inscription et la navigation sur le site vaut acceptation des conditions générales d'utilisation, à un moment où l'utilisateur n'a pas pu avoir accès à celles-ci, est, au sens de l'article R.212 -1/1°) du code de la consommation irréfragablement présumée abusive, en ce qu'elle constate l'adhésion du consommateur à des clauses reprises dans un document, auquel le consommateur n'a pas eu connaissance avant la conclusion du contrat.

**En conséquence, la clause n° 1 des Conditions générales d'Uber, illicite au regard des articles 1127-1 du code civil, des articles L.111-1, L.111-2, R.111-2/7°), L.221-1 et L.221-5, L. 221-11 du code de la consommation, est abusive au sens de l'article R.212-1/1°) du code de la consommation. Elle sera donc réputée non écrite.**

## **2. Sur les clauses n° 2 et n° 9 "RELATION CONTRACTUELLE" (clause de résiliation):**

***Clause n° 2 (n° 9 et n° 14-1) : RELATION CONTRACTUELLE, Article n° 1, Conditions générales d'utilisation du 18 février 2016 :***

*Uber peut résilier immédiatement les présentes Conditions ou tout Service à votre égard ou, d'une manière générale, cesser d'offrir les Services ou toute partie de ces derniers ou en interdire l'accès, et ce à tout moment et pour quelque motif que ce soit.*

Selon l'association, cette clause autorise la société UBER à se soustraire à l'obligation de résultat qui lui incombe, alors que seuls le fait imprévisible et insurmontable d'un tiers ou le cas de force majeure peuvent l'en affranchir, et ce de façon discrétionnaire pour le professionnel, sans que l'utilisateur puisse contester cette résiliation, sans qu'elle réserve un droit à indemnisation, sans préavis d'une durée raisonnable.

La société Uber observe que la clause à présent contestée fait l'objet d'une numérotation différente dans ses conclusions de l'UFC Que Choisir ("clause" 2, 9 ou 14). Elle affirme que la résiliation unilatérale et de plein droit par un professionnel d'un contrat conclu entre ce professionnel et un consommateur n'a pas de caractère abusif, lorsqu'elle est justifiée par un manquement du consommateur prévu au contrat, les hypothèses ouvrant le droit légitime de résiliation unilatérale pour UBER étant listées dans les *Conditions Générales*.



**a) Sur la clarté et compréhensibilité de la clause :**

Aux termes des articles L.111-1, L.221-5 et L.221-11 du code de la consommation, préalablement à la conclusion d'un contrat de fourniture de services, le professionnel communique au consommateur, de manière lisible et compréhensible, les caractéristiques essentielles du service, compte tenu du support de communication utilisé et du service concerné.

Lorsque le contrat est conclu à distance, le professionnel fournit au consommateur, de manière lisible et compréhensible, les informations prévues à l'article L.221-5 du code de la consommation ou les met à sa disposition par tout moyen adapté à la technique de communication à distance utilisée.

En l'espèce, la clause critiquée qui prévoit que la société peut cesser de fournir ses services totalement ou partiellement ou en interdire l'accès à tout moment et pour quelque motif que ce soit, ne répond pas aux exigences de clarté et de compréhensibilité formulées par les articles L.111-1, L.111-2, L.221-5 et L.221-11 du code de la consommation car elle ne renvoie pas formellement aux deux clauses des *Conditions Générales* dont la société UBER se prévaut dans ses conclusions, qui justifieraient selon elle l'application des sanctions prises à l'encontre de l'utilisateur du fait du comportement fautif : le "*renseignement d'informations inexactes par le consommateur*" d'une part et le "*défaut de préservation de la sécurité de son mot de passe par le consommateur*" d'autre part (cf. conclusions UBER, pp. 64 et s).

La clause reste également silencieuse sur la nature exacte des services supprimés, sur la durée de cette suppression lorsqu'elle est partielle, ainsi que sur les conditions d'un éventuel rétablissement des services.

**En conséquence, la clause critiquée est illicite au regard des articles L.111-1, L.111-2, L.221-5, et L.221-11 du code de la consommation.**

**b) Sur le pouvoir discrétionnaire :**

Aux termes de la clause, les Services peuvent cesser "*pour quelque motif que ce soit*", la clause ne prévoyant pas que la décision de suppression partielle ou de rupture totale de fourniture de ses services soit motivée.

En prévoyant la faculté pour la société UBER de cesser la fourniture totale ou partielle de l'ensemble de ses services ou de certains d'entre eux à l'égard de l'utilisateur, pour des motifs qui lui resteront inconnus, à moins qu'il ne consulte spontanément les *Conditions d'utilisation* du (ou des) service(s) proposés par la société UBER afin de recenser les raisons pour lesquelles il n'a plus accès auxdits services, la clause confère à la société UBER, un pouvoir discrétionnaire de modifier (en cas de suppression partielle des services) ou de rompre unilatéralement (en cas de cessation totale de fourniture des Services) le contrat qui le lie à l'utilisateur.

Elle est également irréfragablement abusive au sens de l'article R.212-1/4°) du code de la consommation, en ce qu'elle a pour objet ou pour effet d'accorder au seul professionnel le droit de déterminer si les services fournis sont conformes ou non aux stipulations du contrat.

**c) Sur l'absence de préavis :**

Au sens de l'article R.212-2/4°) du code de la consommation sont présumées abusives, au sens des dispositions des premier et quatrième alinéas de l'article L.212-1 du code de la consommation, et dès lors interdites, les clauses ayant pour objet ou pour effet de reconnaître au professionnel la faculté de résilier le contrat sans préavis d'une durée raisonnable.

En prévoyant de cesser à l'égard utilisateur la fourniture totale ou partielle de l'ensemble de ses services ou de certains d'entre eux "*à tout moment*", la clause critiquée est présumée abusive au sens de l'article R.212-2/4°) du code de la consommation précité. Elle sera donc réputée non écrite de ce chef.

**d) Sur l'absence de droit d'opposition :**

La clause n'offre pas non plus à l'utilisateur la possibilité de formuler d'opposition à la sanction qui lui est appliquée et ne donne aucune information sur les délais de mise en œuvre de la sanction, qui, par défaut, doit être entendue d'application immédiate.

Ce faisant la clause est abusive en ce qu'elle crée au profit du professionnel et au détriment du consommateur ou du non professionnel un déséquilibre significatif au sens de l'article L.221-1 du code de la consommation.

Elle est également présumée abusive de manière irréfragable car elle a pour objet de supprimer ou réduire le droit à réparation du préjudice subi par le consommateur en cas de manquement par le professionnel à l'une quelconque de ses obligations, au sens de l'article R.212-1/6°) du code de la consommation et sera par conséquent réputée non écrite.

**e) Sur la responsabilité de plein droit de la société UBER :**

L'article L.212-15 du code de la consommation prévoit que le professionnel est responsable de plein droit à l'égard du consommateur de la bonne exécution des obligations résultant du contrat conclu à distance. Toutefois, le professionnel peut s'exonérer de tout ou partie de sa responsabilité en apportant la preuve que l'inexécution ou la mauvaise exécution du contrat est imputable soit au consommateur, soit au fait, imprévisible et insurmontable, d'un tiers au contrat, soit à un cas de force majeure.

Au vu de ce qui précède, alors que la responsabilité de plein droit ne permet pas au présumé responsable de s'exonérer en fonction de la nature de la faute, la clause critiquée permet à la société UBER de modifier ou rompre unilatéralement sans motifs et sans préavis la relation contractuelle qui la lie à l'utilisateur.

De ce fait, la clause a pour effet de permettre à la société UBER de faire échec aux dispositions impératives de l'article L.221-15 du code de la consommation prévoyant cette responsabilité de plein droit du professionnel à l'égard des consommateurs sans distinguer les causes permettant cette rupture totale ou partielle (faute de l'utilisateur, cause étrangère présentant les caractéristiques de la force majeure), sans prévoir d'information préalable à l'arrêt du service initialement proposé.

Elle est donc illicite au regard de l'article L.221-15 du code de la consommation et sera réputée non écrite de ce chef.

**En conséquence, la clause n° 3 des Conditions Générales d'utilisation, illicite au regard des articles L.111-1, L.111-2, L.221-5, L.221-11, L.221-15 du code de la consommation, est abusive au sens des articles R.212-1/4°), R.212-2/4°) et R.212-1/6°) du même code. Elle sera donc réputée non écrite.**

### 3. Clause n° 3 : LES SERVICES

***Clause n° 3 : LES SERVICES, Article 2 §1) ", Conditions Générales du 18 février 2016" :***

*VOUS RECONNAISSEZ QU'UBER NE FOURNIT PAS DE SERVICES DE TRANSPORT OU LOGISTIQUES ET QU'ELLE N'AGIT PAS EN QUALITÉ DE TRANSPORTEUR ET QU' L'ENSEMBLE DESDITS SERVICES DE TRANSPORT OU DE SERVICES LOGISTIQUES SONT FOURNIS PAR DES PRESTATAIRES TIERS INDÉPENDANTS QUI NE SONT PAS EMPLOYÉS PAR UBER OU L'UN OU L'AUTRE DE SES AFFILIÉS.*

L'association UFC - QUE CHOISIR reproche à la clause n° 3 de conférer artificiellement à la société Uber un statut d'intermédiaire entre les utilisateurs et les chauffeurs, auxquels elle fait appel pour réaliser sa propre prestation de service.

Elle affirme que par le biais de cette clause la société décline toute responsabilité quant au service fourni par ses chauffeurs.

Elle en conclut qu'en permettant d'exonérer la société Uber des obligations qui s'imposent à elles en vertu des dispositions des articles impératives de l'article L.212-15 du code de la consommation, la clause est présumée abusive de manière irréfragable, au sens de l'article R. 212-1/6°) du code de la consommation, car elle a pour objet ou pour effet de supprimer ou de réduire le droit à réparation du consommateur du préjudice subi par lui en cas de manquement du professionnel à l'une quelconque de ses obligations.

La société UBER répond que la clause critiquée décrit les services qu'Uber propose en rappelant son statut d'intermédiaire.

Elle assure que son activité relève de l'activité des "centrales de réservation", prévue par la loi n° 2006-1920 du 29 décembre 2016.

Elle affirme que cette activité, distincte des services de transport fournis par les chauffeurs VTC et exploitants VTC, répond à la définition donnée par l'article L.3141-1 du code des transports, qui définit les centrales de réservation comme des "*professionnels qui mettent en relation des conducteurs ou des entreprises de transport et des passagers pour la réalisation de déplacements*".

En l'espèce, alors que la société UBER affirme que l'ensemble des services de transport ou de services logistiques sont fournis par des prestataires tiers indépendants, qui ne sont pas employés par Uber ou l'un ou l'autre de ses affiliés, il résulte de l'examen des documents produits au débat, que la société Uber fournit aux chauffeurs une application sans laquelle ceux-ci ne seraient pas amenés à fournir des services de transport ; qu'elle exerce une influence déterminante sur les conditions d'exécution de la prestation fournies par les chauffeurs et qu'elle a un rôle décisif dans le mode de fixation des prix, effectué par un algorithme mis en place unilatéralement par la seule société Uber ; qu'elle collecte directement le prix de la course auprès du client et reverse au chauffeur du véhicule 80% du prix de cette course, (cf. "*seule une commission de 20% est prélevée sur chaque course réalisée*", Pièce n° 4-1, page 8/52).

Il ressort également des documents produits que la société Uber négocie pour les chauffeurs des conditions d'achat et de financement (des "*remises sur le prix d'achat et les coûts de financement*", Pièce UFC n° 4-1, p.12/52) de véhicules, lorsqu'ils utilisent leur propre véhicule ; qu'elle les met en contact avec des entreprises partenaires spécialisées dans la location de véhicules pour VTC, lorsque les chauffeurs louent les véhicules qu'ils utilisent ; qu'elle a également mis en place des partenariats avec des entreprises d'assurance permettant aux chauffeurs d'accéder aux "*solutions (d'assurance) les plus adaptées*" dont ils ont besoin (cf. "*Vous pouvez trouver des tarifs négociés sur [www.chauffeur-uber.fr](http://www.chauffeur-uber.fr) (Assurances, comptables, véhicules*" Pièce n° 4-1, p. 48/51) ; des "*costumes et vêtements pour leur activité*" (Pièce UFC n°4-1, p. 12/52) ; qu'elle exerce un contrôle sur la qualité des véhicules et sur les objets qui doivent ou non se trouver dans ledit véhicule et sur le comportement des chauffeurs voire son mode de vie (Pièce UFC n°4-1, p. 36 à 52/52).

Ont ainsi été édicté à leur intention des "RÈGLES FONDAMENTALES" (Pièce UFC n°4-1, p. 25/52), qui, lorsqu'elles sont transgressées peuvent donner lieu à des sanctions à leur encontre ("***Enfreindre l'une des Règles Fondamentales Uber peut entraîner une suspension de votre compte et du partenariat qui vous lie à la plate-forme Uber***", Pièce 4-1 n° 25/52).

À titre d'exemple, le "*compte*" d'un chauffeur peut être suspendu, de même que le "*contrat de partenariat*" qui le lie à la plate-forme UBER, lorsque le chauffeur utilise un véhicule différent de celui sélectionné dans l'application ou lorsqu'il garde les coordonnées de ses passagers une fois la course terminée (cf. Règles fondamentales n° 3, "***Ne jamais contacter les passagers à l'issue du trajet***", p. 26/52, Pièce UFC n° 4-1), le chauffeur se voyant empêcher de fait de se constituer une clientèle qui leur est propre. De la même manière, un chauffeur peut être exclu du réseau lorsque la note attribuée par les utilisateurs ne se situe pas "*à la moyenne* (calculée par la société UBER) *de tous les chauffeurs sur le réseau*" malgré un "*coaching et plusieurs chances d'amélioration*" (Pièce UFC n°4-1, p. 14/52).

Ainsi, les chauffeurs qui concluent un contrat avec la société UBER, intègrent un service de prestation de transport, créé et entièrement organisé par la société Uber BV. Leur activité dépend uniquement de la plateforme, entièrement gérée par la société, les chauffeurs ne disposant d'aucune liberté de choisir les modalités d'exercice de leur prestation de transport, de fixer librement leurs tarifs, le prix de la course et la "commission" retenue étant entièrement régis par la société UBER B.V.

De sorte que le service proposé par la société UBER ne consiste pas en un simple service d'intermédiation consistant à mettre en relation des chauffeurs et des personnes souhaitant se déplacer, mais un véritable service de transport intégré, rendu accessible aux consommateurs par des moyens informatiques.

D'où il suit que, contrairement aux allégations de la société, le service d'intermédiation doit être considéré comme faisant partie intégrante d'un service global dont l'élément principal est un service de transport.

Dans ce cadre de ce service de transport intégré, la société UBER est, aux termes l'article L.221-15 du code de la consommation, responsable de plein droit à l'égard du consommateur de la bonne exécution des obligations résultant du contrat conclu à distance, que ces obligations soient exécutées par le professionnel qui a conclu ce contrat ou par d'autres prestataires de services, sans préjudice de son droit de recours contre ceux-ci.

La clause qui affirme *qu'Uber ne fournit pas de services de transport ou logistiques et qu'elle n'agit pas en qualité de transporteur* a donc pour effet d'écarter la responsabilité du professionnel dans tous les cas de dysfonctionnement des prestations fournies au consommateur. Elle est donc illicite au regard l'article L.221-15 du code de la consommation.

Elle est également présumée irréfragablement abusive au sens des dispositions l'article R.212-1/6°) du code de la consommation, en ce qu'elle supprime le droit à réparation du préjudice subi par le consommateur en cas de manquement par le professionnel à l'une quelconque de ses obligations.

**La clause n° 3, illicite au regard des dispositions de l'article L.221-15 du code de la consommation, est irréfragablement abusive au sens des dispositions l'article R. 212-1/6° ) du code de la consommation abusive.**

**Elle sera donc réputée non-écrite.**

#### 4. Clause n° 4 : COMPTE D'UTILISATEUR :

***Clause n° 4 : COMPTE D'UTILISATEUR, Article 3, "VOTRE UTILISATION DES SERVICES" - "COMPTE D'UTILISATEUR", Conditions générales du 18 février 2016 :***

*Vous êtes responsable de, et vous acceptez de préserver à tout moment la sécurité et le secret de votre identifiant et de votre mot de passe.*

L'association reproche à la clause de prévoir que l'utilisateur est responsable de toute l'activité qui se déroule sur son compte en préservant à tout moment la sécurité et le secret de son identifiant et de son mot de passe. La clause serait donc illicite au regard de l'article 34 de la loi Informatique et Libertés et abusive au sens de l'article R.132-1/6°) du code de la consommation.

La société Uber ne répond pas directement aux critiques de l'association portant précisément sur cette clause, seule une partie de sa réponse aux critiques de l'association au sujet de la clause n° 2, évoque que la clause n° 4 constituerait un motif légitime de résiliation visée à l'article 3 des Conditions générales d'utilisation.

L'article 34 de la Loi Informatique et Libertés prévoit que le responsable du traitement est tenu de prendre toutes précautions utiles, au regard de la nature des données et des risques présentés par le traitement, pour préserver la sécurité des données et, notamment, empêcher qu'elles soient déformées, endommagées, ou que des tiers non autorisés y aient accès.

En l'espèce, la clause n° 3 des *Conditions générales* du 18 février 2016 affirme que l'utilisateur demeure seul responsable de la préservation de son mot de passe, de son identifiant et plus généralement de l'activité de son compte (cf. "*toute l'activité qui se déroule sur votre Compte*"), effectuée après authentification sur le site, laissant croire à l'utilisateur, qu'il doit assumer seul la charge de la sécurisation de ses données, alors qu'en sa qualité de responsable de traitement, la société UBER est également tenue à une obligation de préservation de ces données.

Au vu de ce qui précède en exonérant de toute responsabilité la société UBER des dommages résultant notamment d'une utilisation illicite de son compte la clause est également abusive au sens de l'article R.132-1/6°) du code de la consommation.

**La clause critiquée est donc illicite au regard de l'article 34 de la Loi Informatique et Libertés précité. Elle sera donc réputée non écrite.**

#### **5. Clause n° 5 : FRAIS DE RÉPARATION OU D'ENTRETIEN :**

***Clause n° 5 : FRAIS DE RÉPARATION OU D'ENTRETIEN - PAIEMENT, Article 4, Conditions générales du 18 février 2016 :***

*Vous serez responsable du coût de réparation des dommages ou de l'entretien nécessaire des véhicules et des biens du Prestataire tiers, découlant de l'utilisation des Services via votre Compte, dans la mesure dépassant les dommages liés à une "usure et détérioration" normales et à l'entretien normalement nécessaire ("Réparation ou entretien").*

*Au cas où un Prestataire tiers signalerait le besoin de Réparation ou entretien, et que ladite demande de Réparation ou entretien est constatée par Uber, à la discrétion raisonnable d'Uber, Uber se réserve le droit de faciliter le paiement du coût raisonnable de ladite opération de Réparation ou entretien pour le compte du Prestataire tiers en utilisant la méthode de paiement indiquée dans votre Compte. Lesdits montants seront transférés par Uber au Prestataire tiers concerné et ne donneront pas lieu à remboursement.*

Selon l'association la clause a pour objet d'exonérer la société UBER des obligations qui s'imposent à elle en vertu des dispositions légales impératives et est irréfragablement présumée abusive au sens de l'article R.212-1/6°) du code de la consommation.

La société UBER répond que la clause n° 5 ne prévoit aucune limitation ou exclusion de responsabilité ou de garantie, elle se limite à informer les utilisateurs qu'ils sont responsables des frais liés à la réparation ou à l'entretien du véhicule, la société se contentant d'agir en sa qualité d'agent d'encaissement lorsqu'elle facilite tout paiement dont le consommateur serait responsable vis-à-vis du chauffeur.

Elle ajoute que l'association ne développe aucun argument concernant la clause n° 5 si ce n'est sa mention dans un paragraphe en page 44 de ses conclusions.

**L'association ne justifiant pas ni en quoi la clause serait illicite ni le fondement sur lequel elle pourrait l'être ni le caractère abusif de cette clause, sera déboutée de sa demande.**

**6. Clause n° 6 EXCLUSION ; LIMITE DE RESPONSABILITÉ ; INDEMNISATION - EXCLUSION, Article 5 - Conditions générales du 18 février 2016 :**

***Clause n° 6 : EXCLUSION - LIMITE DE RESPONSABILITE - INDEMNISATION - EXCLUSION, Article 5 Conditions générales du 18 février 2016 :***

***LES SERVICES SONT FOURNIS " TELS QUELS " ET " SELON DISPONIBILITÉ ". UBER DÉCLINE TOUTE ATTESTATION ET GARANTIE, EXPRESSE, TACITE OU PRÉVUE PAR LA LOI, NON EXPRESSÉMENT ÉNONCÉE AUX PRÉSENTES CONDITIONS, Y COMPRIS LES GARANTIES TACITES DE QUALITÉ MARCHANDE, D'ADÉQUATION À UNE FINALITÉ PARTICULIÈRE ET D'ABSENCE DE CONTREFAÇON. DE PLUS, UBER NE LIVRE AUCUNE ATTESTATION, GARANTIE OU ASSURANCE CONCERNANT LA FIABILITÉ, LA PONCTUALITÉ, LA QUALITÉ, LE CARACTÈRE ADÉQUAT OU LA DISPONIBILITÉ DES SERVICES OU DE TOUT BIEN OU SERVICE SOLlicitÉ EN UTILISANT LES SERVICES, OU QUE LE FONCTIONNEMENT DES SERVICES SE FERA SANS INTERRUPTIONS OU ERREURS. UBER NE GARANTIT PAS LA QUALITÉ, LE CARACTÈRE ADÉQUAT, LA***

**SÉCURITÉ OU LA CAPACITÉ DES PRESTATAIRES TIERS. VOUS ACCEPTEZ QUE LES RISQUES DÉCOULANT DE L'UTILISATION QUE VOUS FAITES DES SERVICES ET DE TOUT BIEN OU SERVICE SOLlicitÉ EN LIEN AVEC CES DERNIERS, VOUS APPARTIENNENT INTÉGRALEMENT ET N'APPARTIENNENT QU'À VOUS SEUL(E), DANS LA MESURE LA PLUS LARGE CONSENTIE PAR LA LOI APPLICABLE.**

L'association reproche à la clause n° 6 d'être illicite tant au regard de l'article L.211-1 du code de la consommation du fait de l'imprécision et de l'ambiguïté des termes employés dans la rédaction de la clause, qu'au regard de l'article L.221-15 du code de la consommation du fait de l'institution d'une responsabilité de plein droit à l'égard du consommateur quant à la bonne exécution des obligations résultant du contrat conclu à distance, que ces obligations soient exécutées par le professionnel qui a conclu ce contrat ou par d'autres prestataires de services.

Elle fait valoir également que la clause est abusive au sens de l'article L.212-1 du code de la consommation en raison de l'insécurité juridique créée par la rédaction de la clause, qui ne délivre pas à l'utilisateur une information sur ses droits en le contraignant à une étude des règles applicables dans son pays de résidence. Celle-ci serait donc irréfragablement abusive au sens de l'article R.212-1/4°) & 6°) en ce qu'elle a pour objet ou pour effet de conférer au professionnel le droit exclusif d'interpréter une quelconque clause du contrat et de supprimer ou de réduire le droit à réparation du préjudice subi par le consommateur, en cas de manquement par le professionnel à l'une quelconque de ses obligations.

La société UBER conteste que la clause soit rédigée dans des termes imprécis et affirme que la clause n° 6 informe le consommateur qu'elle n'est pas responsable d'éléments qu'elle ne maîtrise pas, notamment en cas de force majeure, lequel constitue un cas d'exonération prévu par l'article L.221-15 du code de la consommation.

Elle soutient qu'en informant l'utilisateur qu'il est responsable "*des risques découlant de son utilisation qu'il fait des services et de tout bien ou service sollicité en lien avec ces derniers*", la clause rappelle à l'utilisateur qu'il doit respecter les Conditions générales d'utilisation du service, et, dans l'hypothèse inverse, qu'il serait responsable des manquements qui lui seraient imputables, ce qui constitue également un cas d'exonération prévu par l'article L.221-15 du code de la consommation.

La société UBER ajoute qu'elle informe le consommateur lorsque la clause mentionne qu'elle ne peut garantir que l'utilisation des services se fera sans "*interruption ou erreurs*" ni que soient garantis la "*fiabilité, la ponctualité, la qualité, le caractère adéquat, ou la disponibilité des services, ou de tout bien ou services sollicités en utilisant les services*", les Services d'Uber étant fournis "*en l'état*".



**a) Sur l'absence de clarté et de compréhensibilité de la clause :**

Aux termes des articles L.111-1 du code de la consommation, préalablement à la conclusion d'un contrat de fourniture de services, soit avant que le consommateur ne soit lié par ce contrat, le professionnel doit communiquer au consommateur, de manière lisible et compréhensible, compte tenu du support de communication utilisé, les caractéristiques essentielles du service concerné et le prix du service, en application des articles L.113-3 et L.113-3-1 du même code.

Lorsque le contrat est conclu à distance, le professionnel fournit au consommateur, de manière lisible et compréhensible, les informations prévues à l'article L.221-5 du code de la consommation ou les met à sa disposition par tout moyen adapté à la technique de communication à distance utilisée.

L'article L.211-1 de code de la consommation impose au professionnel des contrats proposés aux consommateurs que les clauses desdits contrats soient présentées et rédigées de façon claire et compréhensible.

En l'espèce, s'agissant de la formulation du rejet de la responsabilité de la société UBER à l'égard de l'utilisateur, la clause n° 6 use d'une terminologie particulièrement confuse et inadaptée au contrat qu'elle propose, en recourant à des formulations imprécises et ambiguës, en employant à deux reprises les termes d'"attestation" et de "garantie" associé au terme d'"assurance" dans la rédaction du même paragraphe, ("*la société UBER décline) toute attestation et garantie, expresse, tacite ou prévue par la loi*" ; "*ne livre aucune attestation, garantie ou assurance*"), en faisant appel à des notions connexes propres à la vente de biens matériels, telles que "*les garanties tacites de qualité marchande*", en avertissant que la société UBER décline "*toute attestation et garantie (...) d'adéquation à une finalité particulière et d'absence de contrefaçon*", méconnaissant ainsi l'obligation de clarté et de compréhensibilité exigée par l'article L.211-1 du code de la consommation.

**b) Sur le caractère abusif de la clause en raison de son caractère équivoque :**

Dans les contrats conclus entre des professionnels et des consommateurs, sont de manière irréfragable présumées abusives, au sens des dispositions des premier et quatrième alinéas de l'article L.212-1 et dès lors interdites, les clauses ayant pour objet ou pour effet de conférer au professionnel le droit exclusif d'interpréter une quelconque clause du contrat.

En l'espèce, la clause n° 6 impute toute responsabilité à l'utilisateur du fait de l'utilisation des services de la plate-forme (cf. "*vous acceptez que les risques découlant que vous faites des services (...)*") et recourt, s'agissant de la loi applicable à cette responsabilité, à une formulation tout à la fois à la fois incompréhensible (cf. "*dans la mesure la plus large consentie par la loi applicable*"), et ambiguë car elle entre en contradiction d'une part avec la clause n° 7, laquelle affirme au contraire que les "*limites et les exclusions du présent article 5* (incluant

les clauses n° 6 et 7 critiquées) *ne prétendent pas limiter la responsabilité ou modifier tout droit vous revenant en qualité de consommateur qui ne saurait être exclu au regard de la loi applicable*", et d'autre part avec la clause n° 16 ("*LÉGISLATION APPLICABLE ; ARBITRAGE*"), dont la lecture apprendra incidemment à l'utilisateur que la seule législation applicable au contrat qu'il a souscrit est celle des Pays-Bas.

En conséquence, l'absence de clarté, le caractère ambigu et équivoque de la clause n° 6, confère à la société UBER un droit exclusif d'interpréter une quelconque clause du contrat dans un sens qui lui serait favorable.

**Elle est donc abusive au sens de l'article R.212-1/4°) du code de la consommation.**

**c) Sur l'exonération de la responsabilité de plein droit encourue par la société UBER en lecture de l'article L.221-15 du code de la consommation :**

L'article L.221-15 du code de la consommation prévoit que le professionnel est responsable de plein droit à l'égard du consommateur de la bonne exécution des obligations résultant du contrat conclu à distance, que ces obligations soient exécutées par le professionnel qui a conclu ce contrat ou par d'autres prestataires de services, sans préjudice de son droit de recours contre ceux-ci.

En l'espèce, en prévoyant que les "*les services sont fournis "tels quels" et "selon disponibilité"*", que la société UBER ne garantit pas "*que le fonctionnement des services se fera sans interruptions ou erreurs*", la clause suggère à l'utilisateur que la société UBER pourrait fournir une prestation imparfaite, alors que la société UBER est tenue à l'obligation de résultat de fournir à l'utilisateur un service opérationnel, exempt d'erreurs et de dysfonctionnements.

En affirmant que la société ne donne aucune garantie ("*ne livre aucune attestation, garantie ou assurance*") quant à "*la fiabilité, la ponctualité, la qualité, le caractère adéquat ou la disponibilité des services ou de tout bien ou service sollicité*" (...) "*ou que le fonctionnement des services se fera sans interruptions ou erreurs*", en précisant qu'elle "*ne garantit pas la qualité, le caractère adéquat, la sécurité ou la capacité des prestataires tiers*", la clause a pour effet d'écarter sa responsabilité dans tous les cas de dysfonctionnement des prestations fournies au consommateur - notamment du fait des chauffeurs - alors que la société UBER doit répondre de tout manquement quel qu'il soit, sauf à justifier du fait imprévisible et insurmontable d'un tiers au contrat, ou de la survenance d'un cas de la force majeure.

Alors que la société UBER doit répondre, aux termes de l'article L.221-15 du code de la consommation, de tout manquement quel qu'il soit, sauf à justifier du fait imprévisible et insurmontable d'un tiers au contrat, ou de la survenance d'un cas de la force majeure, la clause n° 6 présume que l'utilisateur sera responsable du fait de son utilisation des services (cf. "*vous acceptez que les risques découlant de l'utilisation que vous faites des services et de tout bien ou service*

*sollicité en lien avec ces derniers, vous appartiennent intégralement et n'appartiennent qu'à vous seul(e), dans la mesure la plus large consentie par la loi applicable").*

**Cette clause est donc illicite au regard de l'article L.221-15 du code de la consommation.**

**d) Sur le caractère abusif au sens des articles L.212-1 et R.221-1/6°) du code de la consommation :**

Au vu de ce qui précède, en s'exonérant de la responsabilité de plein droit qu'elle encourt du fait de l'exécution de la prestation de transport par les chauffeurs, l'utilisateur restant tenu d'exécuter l'ensemble des obligations stipulées à sa charge au risque de se voir sanctionner par la société UBER (cf. infra, les clauses n° 9, 10 et 11 portant résiliation du compte de l'utilisateur et suppression de ses contenus), la clause n° 6 est abusive au sens de L.212-1 du code de la consommation, en ce qu'elle crée un déséquilibre significatif entre les droits et obligations des parties au détriment des consommateurs.

Elle est également irréfragablement présumée abusive au sens des dispositions de l'article R.212-1/6°) du code de la consommation, en ce qu'elle a pour objet ou pour effet de supprimer ou de réduire le droit à réparation du préjudice subi par le consommateur, en cas de manquement par le professionnel à l'une quelconque de ses obligations.

**En conséquence, la clauses n° 6, illicite au regard des articles L.111-1, L.111-2/I, L.211-1, L.221-5, L.221-11 et L.221-15 du code de la consommation, est abusive au sens des articles L.212-1, R.212-1/4°) et R.221-1/6°) du code de la consommation. Elle sera réputée non écrite de ces chefs.**

**7. Clause n° 7 EXCLUSION ; LIMITE DE RESPONSABILITÉ ; INDEMNISATION - LIMITE DE RESPONSABILITÉ, Article 5 Conditions générales du 18 février 2016 :**

***Clause n° 7 : EXCLUSION - LIMITE DE RESPONSABILITÉ - INDEMNISATION - LIMITE DE RESPONSABILITÉ, Article 5, Conditions générales du 18 février 2016***

***UBER NE SERA PAS RESPONSABLE DES DOMMAGES INDIRECTS, ACCESSOIRES, PARTICULIERS, EXEMPLAIRES, PUNITIFS OU CONSÉCUTIFS, INCLUANT EN CELA LA PERTE DE PROFITS, LA PERTE DE DONNÉES, LES DOMMAGES CORPORELS OU MATÉRIELS LIÉS OU SE RAPPORTANT À TOUTE UTILISATION DES SERVICES OU, QUOI QU'IL EN SOIT, EN DÉCOULANT, MÊME SI UBER A ÉTÉ INFORMÉE DE LA POSSIBILITÉ DE TELS DOMMAGES.***

*UBER NE SERA PAS RESPONSABLE DES DOMMAGES, OBLIGATIONS OU PERTES DÉCOULANT DE : (I) CE QUE VOUS AVEZ UTILISÉ LES SERVICES OU QUE VOUS VOUS Y ÊTES FIÉ(E) OU DE L'IMPOSSIBILITÉ POUR VOUS D'AVOIR ACCÈS OU D'UTILISER LES SERVICES ; OU DE (II) TOUTE TRANSACTION OU RELATION ENTRE VOUS ET TOUT PRESTATAIRE TIERS, MÊME SI UBER A ÉTÉ INFORMÉE DE LA POSSIBILITÉ DE TELS DOMMAGES.*

*UBER NE SERA PAS RESPONSABLE D'UN RETARD OU D'UNE INEXÉCUTION, LESQUELS SERAIENT DUS À DES CAUSES ÉCHAPPANT AU CONTRÔLE RAISONNABLE D'UBER. VOUS RECONNAISSEZ QUE LES PRESTATAIRES TIERS DE TRANSPORT FOURNISSANT DES SERVICES DE TRANSPORT SOLLICITÉS DANS LE CADRE DE CERTAINES MARQUES DE DEMANDE PEUVENT OFFRIR DES SERVICES DE COVOITURAGE OU DES SERVICES DE TRANSPORT DE PARTICULIER À PARTICULIER SANS DÉTENIR DE LICENCE OU DE PERMIS PROFESSIONNEL POUR CE FAIRE. EN AUCUN CAS, LA RESPONSABILITÉ TOTALE D'UBER DANS LE CADRE DES SERVICES POUR DOMMAGES, PERTES ET CAUSES D'ACTION NE DÉPASSERA LE MONTANT DE CINQ CENTS EUROS (500 EUR).*

*VOUS POUVEZ UTILISER LES SERVICES D'UBER POUR SOLLICITER ET PRÉVOIR DES DÉPLACEMENTS, DES SERVICES DE BIENS OU DES SERVICES LOGISTIQUES AUPRÈS DE PRESTATAIRES TIERS MAIS VOUS CONVÈNEZ QU'UBER N'A AUCUNE RESPONSABILITÉ ET NE RÉPONDRA À VOTRE ÉGARD D'AUCUN TRANSPORT, BIEN OU SERVICE LOGISTIQUE FOURNI PAR DES PRESTATAIRES TIERS, EN DEHORS DE CE QUI A ÉTÉ EXPRESSÉMENT ÉNONCÉ AUX PRÉSENTES.*

*LES LIMITES ET LES EXCLUSIONS DU PRÉSENT ARTICLE 5 NE PRÉTENDENT PAS LIMITER LA RESPONSABILITÉ OU MODIFIER TOUT DROIT VOUS REVENANT EN QUALITÉ DE CONSOMMATEUR QUI NE SAURAIT ÊTRE EXCLU AU REGARD DE LA LOI APPLICABLE.*

L'association UFC - QUE CHOISIR critique l'imprécision des termes employés par la clause n° 7 qui, selon elle, est illicite au regard de l'article L.211-1 du code de la consommation.

Elle fait valoir que l'imprécision des termes de la clause a pour conséquence d'obliger le consommateur utilisateur à procéder à une étude approfondie des règles applicables en droit français et en droit néerlandais, créant ainsi un déséquilibre significatif entre les droits et obligations d'UBER et du consommateur au sens de l'article L.212-1 du code de la consommation.

Elle soutient que la clause n° 7 est également illicite au regard de l'article L.221-15 du code de la consommation instituant une responsable de plein droit à l'égard du consommateur, s'agissant de la bonne exécution des obligations qui résultent du contrat conclu à distance, que ces obligations soient exécutées par le professionnel qui a conclu ce contrat ou par d'autres prestataires de services, sans préjudice de son droit de recours contre ceux-ci.

Elle affirme que cette clause est contraire à l'article R.212-1/4°) du code de la consommation qui prohibe les clauses ayant pour objet ou pour effet de conférer au professionnel le droit exclusif d'interpréter une quelconque clause du contrat.

La société UBER conteste que le déséquilibre puisse "*raisonnablement*" résulter de la coexistence des deux corps de règles de droit français et de droit néerlandais applicables aux *Conditions générales*, alors que l'article 6§2 du Règlement Rome I prévoit la possibilité d'un choix de loi applicable, même dans un contrat entre un professionnel et un consommateur, sous réserve de l'applicabilité des règles impératives de la loi du pays de résidence du consommateur, dans la mesure où la loi choisie (qui ne serait pas celle du lieu de résidence du consommateur) lui apporterait la même protection que celle de son pays de résidence.

Elle en déduit que cette réciprocité de protection rend impossible tout déséquilibre entre les droits et obligations du professionnel d'une part et du consommateur d'autre part et fait valoir que la société UBER prend soin dans la clause critiquée d'informer l'utilisateur que des règles impératives et protectrices sont possiblement applicables et que les "*limites et les exclusions du présent article 5 ne prétendent pas limiter ou modifier la responsabilité tout droit vous revenant en qualité de consommateur qui ne saurait être exclu au regard de la loi applicable*".

Elle prétend que la clause soumise à la critique envisage chaque hypothèse prévue par l'article L.221-15 du code de la consommation permettant l'exonération du professionnel.

Elle soutient que la clause n° 7 ne fait qu'informer le consommateur qu'elle n'est pas tenue d'indemniser les dommages indirects résultant de la responsabilité, en application du droit français des obligations qui ne retient aux fins d'indemnisation que les seuls dommages directs, certains et prévisibles, lorsqu'elle affirme ne pas être responsable des dommages "*indirects, accessoires, particuliers, exemplaires, punitifs ou consécutifs*".

Dans le même ordre d'idées, la société UBER indique que la stipulation selon laquelle la société UBER n'est pas responsable des cas de pertes de données ou de dommages corporels ou matériels liés à l'utilisation des services n'entre pas en contradiction avec l'obligation de sécurité pesant sur le responsable de traitement de données à caractère personnel, la Loi Informatique et Libertés n'excluant pas que la perte de données puisse avoir une cause étrangère au responsable de traitement et non imputable à la sécurité fournie sur les données.

Elle ajoute que le professionnel ne saurait être contraint de lister l'exhaustivité des dispositions du droit de la consommation applicable dans son contrat le liant au consommateur ou dans ses *Conditions générales* d'utilisation dont la vocation est de décrire le service proposé.

**a) Sur l'absence de clarté et d'intelligibilité de la clause :**

Aux termes de l'alinéa 1<sup>er</sup> de l'article L.111-1 du code de la consommation, le professionnel doit communiquer de manière lisible et compréhensible au consommateur, avant qu'il ne soit lié par un contrat de fourniture de services, les caractéristiques essentielles du service, compte tenu du support de communication utilisé et du service concerné. L'article L.111-1 du code de la consommation s'applique sans préjudice des dispositions particulières en matière d'information des consommateurs propres à certaines activités (article L.111-3 du code de la consommation), l'article L.211-1 du code de la consommation contraignant pour sa part de présenter et de rédiger de façon claire et compréhensible les clauses des offres contractuelles proposées.

Tel n'est pas le cas de la clause critiquée, qui se prononce sur la nature des dommages que la société UBER entend ne pas prendre en charge au titre de la responsabilité qui pourrait lui être imputée.

En effet, la clause n° 7, que la société UBER prétend opposer à l'utilisateur, évoque les dommages occasionnés à l'utilisateur lors de son utilisation des services en les qualifiant d'"indirects", "accessoires", "particuliers", "exemplaires", "punitifs" ou "consécutifs", soit des qualifications indéterminées qui n'offrent aucune correspondance avec le droit français et qui ne font l'objet d'aucune définition dans le corps des *Conditions générales*.

De la même manière, en affirmant que la société UBER ne sera pas responsable d'un retard ou d'une inexécution, qui seraient dus à des causes échappant à son "*contrôle raisonnable*", la clause fait référence à une notion inconnue du droit français, qui ne peut, en dépit des allégations de la société, être assimilée au cas de force majeure.

Par ailleurs, en ajoutant au sein de la clause critiquée que les limites et exclusions de responsabilités de la société UBER ne viennent pas limiter ou modifier les droits du consommateur au regard de la loi applicable, alors que l'article 5 des *Conditions générales* de la plateforme (clauses n° 5, 6, 7, 8) exclue ou plafonne à hauteur de 500,00 euros sa responsabilité, la clause est contradictoire et ambiguë. D'où il suit que la clause n° 7 n'est ni claire ni compréhensible.

Elle est donc illicite au regard de l'article L.211-1 du code de la consommation et sera réputée non écrite de ce chef.

**b) Sur le caractère abusif du fait de la faculté d'interpréter la clause :**

En utilisant un vocabulaire imprécis et inadapté à propos des dommages exclus de la responsabilité de la société ("*indirects*", "*accessoires*", "*particuliers*", "*exemplaires*", "*punitifs*" ou "*consécutifs*"), d'expressions inadéquates ("*contrôle raisonnable*"), en affirmant à la fois que la société UBER n'encourt aucune responsabilité à l'égard de l'utilisateur qui demeure l'unique responsable des dommages causés par l'utilisation des services, tout en affirmant que les *Conditions générales* sont respectueuses de la loi applicable au consommateur, la clause, contradictoire et ambiguë, ne permet pas au

consommateur d'appréhender les droits dont il dispose pour mettre en jeu la responsabilité de la société UBER, qui s'octroie de ce fait un droit d'interprétation unilatéral qui lui permet d'éluder sa responsabilité à l'égard de l'utilisateur.

**La clause est donc abusive au sens de l'article R.212-1/4°) du code de la consommation et sera réputée non écrite de ce chef.**

**c) Sur l'exonération de la responsabilité de plein droit et sa limitation :**

L'article L.221-15 du code de la consommation institue à la charge du professionnel une responsabilité plein droit à l'égard du consommateur quant à la bonne exécution des obligations résultant du contrat conclu à distance, que ces obligations soient exécutées par lui-même ou par d'autres sociétés prestataires de services, sans préjudice de son droit de recours contre celles-ci. Toutefois, le professionnel peut s'exonérer de tout ou partie de sa responsabilité s'il apporte la preuve que l'inexécution ou la mauvaise exécution du contrat est imputable au consommateur lui-même, à un fait imprévisible et insurmontable d'un tiers au contrat ou à un cas de force majeure, c'est-à-dire à un événement présentant un caractère imprévisible lors de la conclusion du contrat et irrésistible au moment de son exécution.

Ainsi, en instituant une responsabilité de plein droit pesant sur le professionnel vis-à-vis du consommateur du fait de l'inexécution ou de la mauvaise exécution des obligations nées du contrat, qu'il ait exécuté lui-même les prestations ou qu'il ait eu recours à des tiers pour les réaliser, l'article L.221-15 du code de la consommation organise au profit du consommateur un principe de responsabilité contractuelle du fait d'autrui.

En l'espèce, la clause n° 7 est illicite en ce qu'elle fait échec aux dispositions impératives de l'article L.221-15 du code de la consommation :

- en affirmant que la société UBER ne sera pas responsable d'un retard ou d'une inexécution qui seraient dus à des causes échappant à son contrôle raisonnable ;
- en excluant les dommages "*indirects, accessoires, particuliers, exemplaires, punitifs ou consécutifs*", les pertes de données, les dommages corporels ou matériels causés aux utilisateurs dans le cadre de l'utilisation des services ;
- en limitant à hauteur de 500,00 euros le montant de l'indemnisation qui pourrait être due au titre de sa responsabilité "globale", et ce même si elle a été informée de la possibilité de tels dommages ;
- en omettant d'indiquer qu'elle est responsable des prestations qu'elle exécute mais également de celles dont elle a confié l'exécution à des tiers.

L'article L.221-15 du code de la consommation prescrit en effet une responsabilité de plein droit à l'égard du prestataire de services d'un contrat conclu à distance, sauf à ce qu'il soit justifié que l'inexécution ou la mauvaise exécution du contrat est imputable au consommateur lui-même du fait imprévisible et insurmontable d'un tiers au contrat ou de la survenance d'un cas de la force majeure.

**d) Sur l'illicéité de la clause au regard de la loi Informatique et Libertés :**

ሰጋ ማዕረግ ሆኖ ገንዘብ ለማሰባሰብ ለሚችል ሆኖ ሊገለጽ ይችላል።

La loi française n° 78-47 du 06 janvier 1978, dite "*Loi Informatique et Libertés*" est applicable au présent litige, conformément aux articles 4§1/a) de la directive 95/46/CE et 5 I de la loi précitée, la société UBER restant tenue d'en respecter les dispositions impératives. Pour l'examen de son applicabilité, le Tribunal renvoie à la partie B/I du présent jugement.

ሰጋ ማዕረግ ሆኖ ገንዘብ ለማሰባሰብ ለሚችል ሆኖ ሊገለጽ ይችላል።

L'article 34 de la *Loi Informatique et Libertés* relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel, exige du responsable du traitement qu'il prenne toutes précautions utiles, au regard de la nature des données et des risques présentés par le traitement, pour préserver la sécurité des données et, notamment, empêcher qu'elles soient déformées, endommagées, ou que des tiers non autorisés y aient accès, le responsable du traitement devant garantir un niveau de sécurité adapté au risque du traitement.

En prévoyant que la société UBER ne sera pas responsable des dommages incluant la perte de données et en laissant croire à l'utilisateur qu'il a seul la charge de la sécurité de ses données à caractère personnel, alors qu'en sa qualité de responsable de traitement, la société UBER est tenue d'une obligation de préservation des données ainsi que de prévention de leur déformation, de leur endommagement ou de leur accessibilité par des tiers, la clause n° 7 est illicite au regard de l'article 34 de la *Loi Informatique et Libertés*.

**e) Sur le caractère abusif de la clause au sens de l'article L.212-1 du code de la consommation :**

L'article L.212-1 du code de la consommation répute abusives les clauses des contrats conclus entre professionnels et consommateurs qui ont pour objet ou pour effet de créer, au détriment du consommateur, un déséquilibre significatif entre les droits et obligations des parties au contrat.

Tel est le cas de la clause n° 7, dont l'examen montre que l'utilisateur se voit imputer l'entière responsabilité de l'ensemble des dommages (*indirects, accessoires, particuliers, exemplaires, punitifs ou consécutifs*), qu'il pourrait subir à l'occasion de l'utilisation des services proposés sur la plateforme UBER, tout en exonérant la société UBER de l'intégralité des dommages qui pourraient survenir à cette occasion (cf. "*Uber ne sera pas responsable des dommages, obligations ou pertes découlant de ce que vous avez utilisé les services ou que vous vous y êtes fié(e) ou de l'impossibilité pour vous d'avoir accès ou d'utiliser les services ou de toute transaction ou relation entre vous et tout prestataire tiers, même si Uber a été informée de la possibilité de tels dommages*"; "*Uber n'a(yant) aucune responsabilité et ne répondra*



*à votre égard d'aucun transport, bien ou service logistique fourni par des prestataires tiers, en dehors de ce qui a été expressément énoncé aux présentes"), et en plafonnant l'éventuelle indemnisation des dommages qui pourrait en résulter à 500,00 euros (cf. "vous reconnaissez que (...) en aucun cas, la responsabilité totale d'Uber dans le cadre des services pour dommages, pertes et causes d'action ne dépassera le montant de cinq cents euros (500 EUR)").*

La clause n° 7 est donc abusive au sens de l'article L.212-1 du code de la consommation.

**f) Sur le caractère abusif au sens de l'article R.212-1 6°) du code de la consommation :**

Au vu de ce qui précède, la clause critiquée a pour effet d'écartier la responsabilité de la société UBER dans tous les cas de dysfonctionnement des prestations fournies au consommateur.

Elle est donc abusive au regard de l'article R.212-1/6°) du code de la consommation, en ce qu'elle a pour objet ou pour effet d'exonérer le professionnel de son éventuelle responsabilité et de supprimer ou réduire le droit à réparation du préjudice subi par le consommateur en cas de manquement par le professionnel à l'une de ses obligations.

**En conséquence, la clause n° 7, illicite au regard des articles L.111-1, L.211-1, et L.221-15 du code de la consommation, et de l'article 34 de la loi Informatique et Libertés, est également abusive au sens des articles L. 221-1 et R. 212-1/4°) & 6°) du code de la consommation. Elle sera donc réputée non écrite.**

**8. Clause n° 8 INDEMNISATION - INDEMNISATION, article 5 CGU 18 février 2016 :**

***Clause n° 8 : INDEMNISATION, Article 5, Conditions générales du 18 février 2016.***

*Vous acceptez d'indemniser et de mettre hors de cause Uber ainsi que ses administrateurs, dirigeants, employés et mandataires contre l'ensemble et chacune des actions, demandes, pertes, responsabilités et dépenses (incluant en cela les honoraires d'avocats) liées ou se rapportant à : (i) l'utilisation que vous faites des Services ou des biens ou services obtenus par votre utilisation des Services ; (ii) un manquement ou une violation de votre part de l'une ou l'autre des présentes Conditions ; (iii) l'utilisation par Uber de votre Contenu d'utilisateur ; ou (iv) une violation de votre part des droits de toute tierce partie, y compris les Prestataires tiers.*

Selon l'association, la clause n° 8 consacre un droit à indemnisation au bénéfice de la société UBER, ses administrateurs, dirigeants, employés et mandataires, en faisant résulter cette indemnisation de la simple utilisation des services d'UBER par l'utilisateur, de l'utilisation par la société UBER du Contenu d'utilisateur et de la violation par l'utilisateur des droits de toute tierce partie, y compris les prestataires.

Elle en conclut qu'elle est illicite en ce qu'elle méconnaît l'obligation de clarté imposée à l'article L.211-1 du code de la consommation, l'utilisateur étant mis dans l'impossibilité de connaître précisément ce que recouvrent les termes *actions, demandes, pertes, responsabilités et dépenses* visés dans la clause et qui viendraient s'ajouter au dommage éventuellement causé à la société UBER et à ses sociétés

L'association ajoute que cette clause est également abusive au sens de L.212-1 du code de la consommation, en ce qu'elle crée un déséquilibre significatif entre les droits et obligations des parties au détriment des consommateurs :

- en instaurant à la charge de l'utilisateur un droit à indemnisation au profit de la société UBER lorsque l'utilisateur utilise les Services en l'absence de toute faute de sa part, alors que la société UBER prévoit pour sa part une exonération totale de responsabilité lui permettant d'opposer un refus à toute demande d'indemnisation en cas de dommages qu'il pourrait subir ;
- en n'assumant aucune responsabilité à raison de la prestation de transport exécutée.

La société UBER considère que le champ d'application de la clause n° 8 est limité aux demandes en justice ou actions, aux termes desquelles sa responsabilité peut être mise en jeu, toute action ne signifiant pas une condamnation et a fortiori une indemnisation d'UBER.

Elle affirme que la clause qui a pour effet de faire porter à l'utilisateur la responsabilité des dommages causés de son fait ne saurait être considérée comme abusive. Elle précise à ce propos que la liste des bénéficiaires potentiels de cette indemnisation se limite aux mandataires, administrateurs, dirigeants d'une part et aux employés d'UBER d'autre part (les premiers représentant légalement la société UBER, les seconds étant légalement représentés par la société à laquelle ils appartiennent).

Elle en déduit que la clause n° 8 ne vise que la société UBER, le bénéfice de l'indemnisation prévue n'étant élargi à aucun tiers.

**a) Sur la clarté de la clause et sa compréhensibilité au regard de l'article L.211-1 du code de la consommation :**

~ ~ ~ ~ ~

La clause met à la charge de l'utilisateur une obligation d'indemnisation concernant les "*actions, demandes, pertes, responsabilités et dépenses (incluant en cela les honoraires d'avocats*", (...) "*liées ou se rapportant*" à son utilisation des services, l'utilisation par UBER de son contenu d'utilisateur ou la violation de droits de tiers.

Ce faisant, en utilisant des formulations vagues ("*liées ou se rapportant*") et interchangeables (cf. "*actions, demandes, pertes, responsabilités et dépenses*"), en listant de manière non exhaustive ("*incluant en cela*") ce qu'un juriste éclairé pourrait supposer être des postes d'indemnisation, la clause place l'utilisateur dans l'impossibilité de connaître précisément en quoi pourrait bien consister l'indemnisation que la société UBER pourrait lui réclamer à l'occasion d'une action qu'il entendrait mener à son encontre.

ማህተም ለሰጠው ግንባታ . .

La société UBER assure dans ses conclusions (pp. 90 et 91/101), que la clause n° 8 serait relative à *"toute demande en justice ou action au terme de laquelle la responsabilité d'UBER est mise en jeu"*.

Cependant il est permis de douter de la pertinence de cette affirmation. En effet l'analyse de la clause critiquée montre qu'il est fait injonction à l'utilisateur (*"Vous acceptez"*) qui tenterait une action en justice à son encontre de mettre la société UBER hors de cause et, à cette occasion, de lui servir une indemnisation. Cette mise en garde interviendrait du seul fait de son utilisation - même non fautive - des Services ou du fait de l'utilisation par la société UBER de son propre "Contenu d'utilisateur", voire de la prétendue violation de droits de tiers, y compris les droits des chauffeurs (les Prestataires tiers).

De sorte qu'à suivre le raisonnement emprunté par la société UBER dans la clause critiquée, l'application de ladite clause conduirait l'utilisateur à renoncer à l'action qu'il aurait décidé d'intenter contre la société, portant ainsi atteinte à ses propres intérêts. Le caractère confus et équivoque de la clause critiquée la rend complètement incompréhensible.

**La clause n° 8 contrevient ainsi à l'exigence de clarté et de compréhensibilité requise par l'article L. 211-1 du code de la consommation. Elle sera donc réputée non écrite.**

**b) Sur le caractère abusif de la clause :**

En imputant à l'utilisateur une entière responsabilité des dommages résultant de son utilisation, même non fautive, des services qu'elle propose et en le contraignant à une indemnisation totale à son égard, tout en s'exonérant de sa propre responsabilité en cas de dysfonctionnement de ses services, la clause n° 8 crée un déséquilibre significatif entre les droits et obligations des parties au détriment des consommateurs.

Elle est donc abusive au sens de l'article L.212-1 du code de la consommation et sera donc réputée non écrite.

Au surplus, en affirmant que la responsabilité sera supportée uniquement par l'utilisateur, en exonérant en conséquence totalement le professionnel fournisseur de prestation de services à distance, la clause n° 8 est irréfragablement présumée abusive au regard de l'article R.212-1/6°) du code de la consommation, en ce qu'elle a pour effet d'exonérer le professionnel de son éventuelle responsabilité et de supprimer ou de réduire le droit à réparation du préjudice subi par le consommateur en cas de manquement par le professionnel à l'une de ses obligations.

**En conséquence, la clause n° 8 illicite au regard de l'article L. 211-1 du code de la consommation, est abusive au sens des articles L.212-1 et R.212-1/6°) du même code.**

**9. Sur les clauses n° 9 et 10 des conditions générales d'utilisation (Résiliation du compte) :**

**Clause n° 9 : RELATION CONTRACTUELLE, Article 1, Conditions Générales du 18 février 2016.**

*Uber peut résilier immédiatement les présentes Conditions ou tout Service à votre égard ou, d'une manière générale, cesser d'offrir les Services ou toute partie de ces derniers ou en interdire l'accès, et ce à tout moment et pour quelque motif que ce soit.*

**Clause n° 10 : COMPTE D'UTILISATEUR : Article 3, Conditions générales du 18 février 2016.**

*À défaut d'informations exactes, complètes et à jour au niveau de votre Compte, incluant en cela l'indication d'une méthode de paiement invalide ou ayant expiré, vous pourriez ne plus être en mesure d'accéder aux Services et de les utiliser ou Uber pourrait résilier le présent Contrat conclu avec vous.*

**Clause n° 11 : CONTENU FOURNI PAR L'UTILISATEUR, Article 3, Conditions générales du 18 février 2016.**

*Uber peut, mais sans y être obligée, revoir, surveiller ou supprimer du Contenu d'utilisateur, à la discrétion entière d'Uber et à tout moment et pour quelque raison que ce soit, sans vous en avertir.*

L'association expose que la société Uber se réserve de manière arbitraire et à tout moment, pour quelque motif que ce soit, le droit de cesser d'offrir totalement ou partiellement les services qu'elle propose, le droit d'interdire l'accès à l'utilisateur, de bloquer l'accès à son Compte, de résilier son contrat lorsqu'il n'a pas fourni d'informations exactes, complètes et à jour au niveau de son compte, le droit de revoir, surveiller ou supprimer du contenu d'utilisateur sans l'avertir au préalable.

L'association ajoute que l'interdiction de l'accès au service peut être réalisée par la société UBER immédiatement ou à tout moment, alors même que la prestation de transport est imminente, voir pendant l'exécution de cette prestation.

Ces clauses seraient donc abusives au sens de l'article R.212-2/4°) du code de la consommation qui présume abusives, les clauses ayant pour objet de reconnaître au professionnel la faculté de résilier les contrats sans préavis d'une durée raisonnable.

Elle affirme que du fait de l'absence de mise en demeure préalable et/ou de délai de préavis, les clauses sont abusives dès lors qu'elles privent le consommateur de son droit de contestation.

En outre, leur caractère comminatoire ferait croire à l'utilisateur que l'interdiction immédiate d'accès au service ou la résiliation du contrat n'ouvrent aucun droit à indemnisation, même dans le cas où la décision de la société UBER serait préjudiciable au consommateur.

Les clauses seraient donc abusives au sens de l'article R.212-2/6°) du code de la consommation, de manière irréfragable, car elles ont pour objet ou pour effet de supprimer ou réduire le droit à indemnisation du consommateur.

La société UBER relève que la clause n° 9 est la même que la clause n° 2 et qu'une partie de son contenu est repris dans la clause n° 14.

Elle affirme que le droit à résiliation unilatérale par UBER de l'accès aux services et/ou des Conditions Générales n'est pas en soi illicite et soutient que la clause n° 10 répond à une hypothèse de résiliation prévue à l'article 3 des *Conditions générales* visant le renseignement d'informations inexacts par le consommateur.

Elle ajoute que le droit à résiliation n'est pas non plus discrétionnaire, puisque les hypothèses ouvrant droit légitimement à résiliation unilatérale pour UBER sont listées dans les stipulations des *Conditions Générales*.

À ce titre, la société UBER se prévaut, parmi les hypothèses listées dans les *Conditions générales*, des cas de renseignement d'informations inexacts par le consommateur (hypothèse de résiliation visée à l'article 3 des *Conditions Générales* et renumérotées en clause n° 10 par UFC - QUE CHOISIR) et de défaut de préservation de la sécurité de son mot de passe par le consommateur (hypothèse de résiliation également visée à l'article 3 des Conditions générales. Cela renvoie à la clause n° 4 mentionnée par l'UFC - QUE CHOISIR, qui stipule que l'utilisateur est responsable de toute l'activité qui se déroule sur son compte, celui-ci devant préserver à tout moment la sécurité et le secret de son identifiant et de son mot de passe.

S'agissant de l'indemnisation, elle fait valoir que le service est gratuit, les conséquences d'une résiliation n'étant donc pas comparables aux conséquences d'une résiliation d'un contrat payant. Toutefois, elle maintient que les stipulations de la clause n° 2 ne suppriment pas expressément ou implicitement les droits à contestation et/ou à indemnisation du consommateur.

Elle prétend que ces droits, loin d'être exclus, sont expressément rappelés à plusieurs reprises dans les *Conditions générales*, notamment dans l'article 1 qui prévoit la fourniture par UBER "à un agent de demandes d'indemnisation ou à un assureur toute information nécessaire", ou dans l'article 5 prévoyant que "les limites et les exclusions du présent Article 5 ne prétendent pas limiter la responsabilité ou modifier tout droit vous revenant en qualité de consommateur qui ne saurait être exclu au regard de la loi Applicable". Cela inclut selon elle les droits à indemnisation et à contestation du consommateur, l'article 6 décrivant au consommateur la procédure de règlement des litiges liés aux *Conditions générales*.

À titre liminaire il sera observé que contrairement aux allégations de la société UBER le Service proposé à l'utilisateur via la plateforme d'UBER n'est pas gratuit, l'utilisateur payant à la société UBER, organisateur d'un service intégré, en définitive 20% du montant total de la course payée au chauffeur par le biais du site ou de l'application (cf. supra, clause n° 3 et infra clause n° 18, Pièce UBER n° 4-1, page 8/52

*["seule une commission de 20% est prélevée sur chaque course réalisée"]*).

En l'espèce, la clause n° 9 présente un contenu identique à la clause n° 2 précédemment examinée et réputée non écrite par le Tribunal et pour partie à la clause n° 14.

La clause n° 10 prévoit que le compte d'utilisateur peut être supprimé lorsque les informations y figurant, incluant les informations de paiement, s'avèrent inexactes ou incomplètes ou lorsqu'elles ne sont pas mises à jour. Elle reste silencieuse sur les informations figurant dans le compte de l'utilisateur, qui ne porteraient pas sur les méthodes de paiement mais qui seraient susceptibles de justifier dans les mêmes circonstances la résiliation du compte de l'utilisateur.

Contrairement aux allégations de l'association UFC - QUE CHOISIR, la clause n° 11 se distingue des clauses n° 2 (ou 9 et 14) et 10, car elle n'a pas pour objet de supprimer l'accès au service ou la résiliation du contrat. Elle réserve à la société UBER la faculté de supprimer le "**Contenu d'utilisateur**".

La clause 11 sera donc examinée en même temps que la clause n° 12 qui traite également de la suppression du contenu fourni par l'utilisateur.

En conséquence, pour des motifs identiques à ceux précédemment exposés lors de l'examen de la clause n° 2, les clauses n° 9 et 10 sont abusives au sens des articles L.212-1 et R.212-1/6°) du code de la consommation. Elles seront donc réputées non écrites.

**10. Sur les clauses n° 11, 12 et 13 des Conditions générales du 18 février 2016 :**

***Clause n° 11 : VOTRE UTILISATION DES SERVICES - CONTENU FOURNI PAR L'UTILISATEUR - Article 3, Conditions générales du 18 février 2016.***

*Uber peut, mais sans y être obligée, revoir, surveiller ou supprimer du Contenu d'utilisateur, à la discrétion entière d'Uber et à tout moment et pour quelque raison que ce soit, sans vous en avertir.*

***Clause n° 12 : VOTRE UTILISATION DES SERVICES - CONTENU FOURNI PAR L'UTILISATEUR, Article 3, Conditions générales du 18 février 2016.***

*Vous convenez de ne pas fournir de Contenu d'utilisateur qui soit diffamatoire, qui contienne des écrits calomnieux, qui incite à la haine, à la violence, qui soit obscène, pornographique, illégal ou, en tout état de cause, offensant, ainsi que jugé par Uber à son entière discrétion.*

**Clause n° 13 : CONDITIONS A REMPLIR ET CONDUITE DE L'UTILISATEUR - VOTRE UTILISATION DES SERVICES - CONDITIONS À REMPLIR ET CONDUITE DE L'UTILISATEUR, Article 3, Conditions générales du 18 février 2016.**

*Dans le cadre de votre utilisation des Services, vous vous garderez de causer gêne, ennui, nuisances ou dommages matériels, que ce soit à l'égard du Prestataire tiers ou de toute autre partie.*

L'association reproche aux clauses critiquées d'être illicites au regard de l'article L.211-1 du code de la consommation en utilisant un vocabulaire imprécis à propos des interdictions frappant le "Contenu de l'utilisateur" (diffamatoire, calomnieux, obscène, pornographique, illégal, ou offensant ou incitant à la haine, à la violence) et abusive au sens de l'article R.212-1 4°) du code de la consommation, en ce qu'elles permettent à la société UBER de se réserver une faculté d'interprétation à leur propos. En outre les clauses n'informerait pas l'utilisateur de la sanction qui peut lui être opposée dans de telles circonstances.

La société UBER répond que les clauses n° 11 et 12 échappent au champ d'application de l'article R.212-1/4°) et ajoute qu'elles relèvent du champ d'application de la *Loi pour la Confiance dans l'Économie Numérique (L.C.E.N.)* et plus précisément de son article 6.I.2, qui délimite la responsabilité encourue par l'hébergeur de contenu en ligne d'un site internet et d'une application, lorsqu'il n'agit pas promptement pour retirer les données ou rendre l'accès impossible à toutes activités ou à des informations stockées à la demande d'un utilisateur, présentant un caractère illicite. Cet article 6.I.2 de la LCEN s'applique aussi pour tous faits et circonstances faisant apparaître ce caractère, ainsi que le précisent les clauses n° 11 et 12 rappelant cette règle de prompt retrait qui s'impose à l'hébergeur en cas de contenu illicite posté par un utilisateur et détaillant la notion de contenu illicite.

Elle en déduit que la sanction consistant en la suppression par la société UBER d'un contenu illicite posté par un utilisateur est la solution légale prévue par l'article 6.I.2 de la LCEN et fait valoir que la clause n° 13 rappelle des règles de comportement imposées à l'utilisateur.

**a) Sur le caractère illicite des clauses n° 11 et 12 (suppression des Contenus d'Utilisateur) :**

~ ~ ~ ~ ~  
~ ~ ~ ~ ~

L'article L.211-1 du code de la consommation impose au professionnel de présenter et de rédiger de façon claire et compréhensible les clauses des contrats qu'il propose au consommateur.

En l'espèce, il ressort de la lecture de l'article 3 des Conditions générales relative à l'utilisation des services par l'utilisateur que le "Contenu" de l'utilisateur est constitué de d'informations relatives aux "commentaires", "retours d'information" relatifs aux Services, "initiation d'aide", "soumission de réponses" ou "réalisations" dans le cadre "de jeux concours et de promotion", le "Contenu" étant composé d'"informations textuelles, audio et/ou visuelles" que l'utilisateur "soumet" à la société UBER.

La clause n° 11 confère à la société UBER le droit de supprimer le Contenu de l'utilisateur "à tout moment et pour quelque raison que ce soit et sans en avertir l'utilisateur", la société UBER se réservant le droit d'apprécier le caractère diffamatoire, calomnieux, obscène, pornographique, illégal, offensant ou incitant à la haine ou à la violence du contenu d'Utilisateur.

Hormis l'attribut imprécis et vague "illégal" apposé au Contenu d'Utilisateur, les caractères diffamatoires, calomnieux, obscènes, pornographiques ou offensant ou incitant à la haine ou à la violence peuvent être appréhendés par l'utilisateur.

Cependant il ressort de l'examen conjugué des clauses n° 11 et 12, que la première des deux clauses prévoit la suppression du Contenu d'Utilisateur à sa seule discrétion, c'est-à-dire à tout moment et pour quelque raison que ce soit, et que la seconde cantonne cette suppression à la réalisation de certaines des circonstances précédemment décrites.

De sorte que la clause n° 11 ayant une portée plus générale que la clause suivante plus restrictive, les deux clauses entrent en contradiction, rien n'indiquant alors à l'utilisateur que la suppression du contenu qu'il a posté résulterait des seules circonstances décrites dans la clause n° 12.

En conséquence, en formulant d'une manière contradictoire dans deux clauses successives, extraites du même article 3 des conditions générales, les situations dans lesquelles le contenu d'Utilisateur peut être supprimé, les clauses 11 et 12 contreviennent par leur confusion globale à l'obligation de clarté et de compréhensibilité exigée par l'article L.211-1 du code de la consommation.

Elles seront réputées non écrites de ce chef.

~ ୩ ଶକ୍ତ ଉପରାଧିକାରୀ ଉପରାଧିକାରୀ ଉପରାଧିକାରୀ ଉପରାଧିକାରୀ  
ଉପରାଧିକାରୀ ଉପରାଧିକାରୀ ଉପରାଧିକାରୀ ଉପରାଧିକାରୀ  
ଉପରାଧିକାରୀ ଉପରାଧିକାରୀ ଉପରାଧିକାରୀ ଉପରାଧିକାରୀ

La société UBER prétend que la suppression d'un Contenu illicite posté par un utilisateur est la solution légale prévue par l'article 6.I.2 de la Loi pour la Confiance dans l'Économie Numérique (L.C.E.N.). Elle en déduit que les clauses n° 11 et n° 12 échappent au champ d'application de l'article R.212-1/4°) du code de la consommation en ce qu'elles se bornent à détailler la notion de contenu illicite, estimant que celles-ci ne peuvent être abusives.

L'article 6.I.2 de la "Loi pour la Confiance dans l'Économie Numérique" (L.C.E.N.) du 21 juin 2004 pose le principe d'irresponsabilité de l'hébergeur de données illicites, à condition toutefois qu'il réagisse promptement en suspendant ou en supprimant leur accessibilité, dès qu'il aura connaissance de l'illicéité, sa responsabilité pouvant être engagée dans le cas contraire.



L'analyse combinée des clauses n° 11 et 12 révèle que l'exercice de la faculté de suppression de contenu qu'elles confèrent à la société UBER n'est pas circonscrit aux seules causes et circonstances qu'elles évoquent, puisque la seconde clause attribue le pouvoir d'interdire à l'utilisateur de soumettre (à la société UBER) un "Contenu" d'utilisateur quelle jugerait, "**à son entière discrétion**", diffamatoire ou contenant des écrits calomnieux, incitant à la haine, à la violence ou qui soit obscène, pornographique, illégal ou offensant, tandis que la première clause réserve à la société UBER le droit de "**supprimer** (le) *Contenu d'utilisateur*", "**sans y être obligée**" "**à son entière discrétion, à tout moment et pour quelque raison que ce soit**", et ce, sans avertir l'utilisateur.

De sorte que la société UBER, qui confond dans ses écritures l'obligation légale faite à l'hébergeur de supprimer le contenu illicite, "*dès qu'il en est averti*" (article 6.1.2 de la L.C.E.N.) et la faculté conventionnelle unilatérale de suppression du contenu de l'utilisateur qu'elle s'attribue dans les clauses critiquées "*dès qu'elle le juge à son entière discrétion*", ne peut soutenir que les clauses n° 11 et 12 précitées échappent au champ d'application de l'article R.212-1/4°) du code de la consommation, qui présume abusives de manière irréfragable les clauses ayant pour objet ou pour effet de conférer le droit exclusif d'interpréter une quelconque clause du contrat.

**b) Sur le caractère abusif des clauses n° 11 et 12 au sens de l'article R.212-1/4°) du code de la consommation :**

Aux termes de l'article R.212-1/4°) du code de la consommation, dans les contrats conclus entre des professionnels et des consommateurs, les clauses ayant pour objet ou pour effet de conférer le droit exclusif d'interpréter une quelconque clause du contrat, sont de manière irréfragable présumées abusives, au sens des dispositions des premier et quatrième alinéas de l'article L.212-1 et dès lors interdites.

En prévoyant de supprimer du contenu d'utilisateur, à la discrétion entière d'UBER, à tout moment et pour quelque raison que ce soit, sans en avertir l'utilisateur les clauses n° 11 et 12 sont abusives au sens de l'article R.212-1/4°) du code de la consommation. Elles seront réputées non écrites de ce chef.

**c) Sur le caractère illicite et abusif de la clause n° 13 :**

La clause critiquée prévoit que l'utilisateur doit s'abstenir, lorsqu'il utilise les Services, de causer gêne, ennuis, nuisances ou dommages matériels à qui que ce soit (Prestataire tiers ou "autre partie").

Ce faisant la clause rappelle la règle qui impose à quiconque de s'abstenir de nuire à autrui.

De ce fait, la clause répond à l'exigence de clarté et de compréhensibilité requise par l'article L.211-1 du code de la consommation et ne crée aucune obligation à la charge de l'utilisateur, qui soit de nature à créer un déséquilibre entre les droits et obligations des parties au contrat.

**La demande de l'association sera donc rejetée de ce chef.**

**En conséquence seules les clauses n° 11 et 12, illicites au regard de l'article L.211-1 du code consommation, sont abusives au sens de l'article R.212-1/4°) du même code.**

**11. Sur les clauses n° 14 et 15 des conditions générales du 18 février (modifications des conditions générales d'utilisation) :**

**Clause n° 14 : RELATION CONTRACTUELLE, Article 1, Conditions générales du 18 février 2016.**

*Uber peut résilier immédiatement les présentes Conditions ou tout Service à votre égard ou, d'une manière générale, cesser d'offrir les Services ou toute partie de ces derniers ou en interdire l'accès, et ce à tout moment et pour quelque motif que ce soit.*

*[...]*

*De temps à autre, Uber pourra apporter des modifications aux Conditions applicables aux Services. Les modifications prendront effet dès affichage par Uber, au présent emplacement, des Conditions ainsi mises à jour ou des règles ou conditions supplémentaires modifiées au niveau du Service concerné. En continuant d'accéder aux Services ou de les utiliser après ledit affichage, vous consentez à être lié(e) par les Conditions telles que modifiées.*

**Clause n° 15 : PAIEMENT, Article 3, Conditions générales du 18 février 2016.**

*Pour ce qui est de la relation entre vous et Uber, Uber se réserve le droit, à tout moment et à la seule discrétion d'Uber, de désactiver, supprimer et/ou revoir les Frais de tout bien ou service ou de l'ensemble d'entre eux obtenus en utilisant les Services.*

L'association prétend que les clauses critiquées confèrent à la société UBER un pouvoir discrétionnaire de modification du Conditions générales sans préavis et pour quelque motif que ce soit. Elle considère celles-ci comme abusives au regard des articles R.212-1/3°) et R.212-1/6°) du code de la consommation qui prohibent les clauses qui ont pour objet ou pour effet d'accorder 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 (article R.212-1/3°) du code de la consommation) ou les clauses du contrat relatives aux droits et obligations des parties (article R.212-1/6°) du même code).

Elle ajoute que la clause est abusive au sens de l'article L.212-1/1°) du code de la consommation parce qu'elle présume l'acceptation des modifications du seul fait de l'utilisation du service et de ce fait constate l'adhésion à des conditions qui ne figurent pas dans l'écrit qu'il accepte.



La société UBER prétend que la possibilité laissée au professionnel de modifier des caractéristiques essentielles du service proposé dans les *Conditions Générales* n'est pas illicite si cette modification est notifiée au consommateur dans un délai raisonnable.

L'article R.212-1/3°) du code de la consommation prévoit que les clauses ayant pour objet ou pour effet de réserver au professionnel le droit de modifier unilatéralement les dispositions relatives à la durée, les caractéristiques ou le prix du bien à livrer ou du service à rendre, sont de manière irréfragable présumées abusives, au sens des premier et quatrième alinéas de l'article L.212-1 du code de la consommation et dès lors interdites.

L'article R.212-2/6°) du même code énonce que les clauses ayant pour objet ou pour effet de réserver au professionnel le droit de modifier unilatéralement les clauses du contrat relatives aux droits et obligations des parties, autres que celles prévues au 3° de l'article R.212-1, sont présumées abusives, sauf à ce que le professionnel rapporte la preuve contraire.

Ainsi, l'interdiction faite au professionnel de modifier unilatéralement les dispositions du contrat relatives à la durée, aux caractéristiques, au prix du bien à livrer ou au service à rendre, ainsi que les droits et obligations des parties, c'est-à-dire l'ensemble des informations qui ont permis au consommateur de prendre une décision en toute connaissance de cause lors de la conclusion du contrat, ne distingue pas les modifications qui affecteraient les "*caractéristiques essentielles*" du contrat de celles que le professionnel jugerait mineures ou non "*essentiels*". Cette distinction de qualifications ne peut à l'évidence relever de la seule appréciation du professionnel cocontractant.

Aux termes de l'article R.212-4 du code de la consommation, les dispositions du 3°) de l'article R.212-1 du même code ne s'opposent pas à ce que les clauses d'un contrat conclu à durée indéterminée prévoient que le professionnel apporte unilatéralement des modifications liées au prix du bien à livrer ou du service à rendre, à la condition toutefois que le consommateur soit averti dans un délai raisonnable pour être en mesure, le cas échéant, de résilier le contrat.

De manière identique, l'article R.212-4 dispose que les dispositions du 6°) de l'article R. 212-2 du même code ne font pas obstacle à ce que les clauses d'un tel contrat prévoient que le professionnel apporte unilatéralement des modifications liées à l'évolution technique, dès lors qu'il n'en résulte ni augmentation de prix, ni altération de la qualité et que les caractéristiques auxquelles le consommateur a subordonné son engagement puissent toujours figurer au contrat.

Ainsi, dans l'hypothèse d'un contrat à durée indéterminée, l'article R.212-4 du code de la consommation modère les interdictions de modification unilatérale du contrat figurant aux articles R.212-1/3°) et R.212-2/6°) du code de la consommation, en soumettant le professionnel à une obligation d'information du consommateur "*dans un délai raisonnable*". Cela permet à ce dernier de résilier le cas échéant le contrat lorsque les modifications rencontrent son désaccord sur le prix du bien à livrer ou sur le contenu du service à rendre ou lorsque ces modifications sont liées à l'évolution technique. Il ne doit

en résulter aucune augmentation de prix ni aucune altération de la qualité ou des caractéristiques auxquelles le consommateur a subordonné son engagement.

Tel n'est pas le cas des clauses critiquées, qui autorise la société UBER à modifier à son gré et sans préavis les tarifs de la plateforme qu'elle exploite (clause n° 15) ou d'une manière générale les *Conditions générales d'utilisation* (clause n° 14) sans justifier qu'il s'agisse de modifications liées à l'évolution technique, les modifications prenant effet dès leur "affichage" sur le site ou l'application (clause n° 14).

En conséquence, les clauses critiquées qui confèrent à la société UBER le droit de modifier unilatéralement les Conditions générales d'utilisation de la plateforme et qui ne répondent pas aux exemptions figurant à l'article R.212 4 du code de la consommation, sont irréfragablement abusives au sens des articles R.212-1/3°) et R.212-2/6°) du code de la consommation, car elles ont pour objet ou pour effet de réserver au professionnel le droit de modifier unilatéralement et sans préavis les clauses du contrat relatives à sa durée, aux caractéristiques ou au prix du bien à livrer ou du service à rendre ou des droits et des obligations des parties.

~ סבֿל װאָס פֿאַרשפּאַרמט דאָס פּרױטקטן דאַרפֿן זײַן אָנגעקױנט דורך דעם פּרױטקטן אָנצוגעבן אָנזײַט דער אָרדערונגספּראָצעדור אָנזײַט דער קאָנסומאַנט . . .

~ אָן סבֿל װאָס פֿאַרשפּאַרמט דאָס פּרױטקטן . . .

Selon la société UBER, l'exigence d'une notification au consommateur des modifications ne concernerait que les caractéristiques essentielles du service.

Les articles L. 211-1, L.211-11, R.212-1/3°), R.212-2/6°) et R.212-4 du code de la consommation interdisent l'insertion de clauses permettant au professionnel de se réserver 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 (article R.212/3°), sauf à en informer le consommateur dans un délai raisonnable ou en justifiant que lesdites modifications sont liées à un évolution technique (article R.212-4). Cela met à la charge du professionnel un devoir d'information en cas de modification unilatérale du contrat.

En s'abstenant de fournir à l'utilisateur cette information préalable aux modifications des Conditions générales, la clause n° 14 contraint l'utilisateur à consulter spontanément et régulièrement les *Conditions générales d'utilisation* de la plate-forme.

Elle est donc illicite au regard des articles L.111-1 et L.221-11 du code de la consommation, car elle a pour objet de reporter sur l'utilisateur l'exécution de l'obligation légale d'information, pesant sur le professionnel.

ሁለተኛው ደረጃ ላይ ያለውን ጥያቄ ያስተያየት ይደረግዎታል።

En prévoyant que les modifications prennent effet dès leur "*affichage*" et que l'accès ou l'utilisation des Services vaut consentement implicite de l'utilisateur aux modifications des *Conditions générales*, la société UBER ne ménage aucun délai de prévenance permettant à l'utilisateur de résilier le contrat s'il le souhaite.

La clause est ainsi abusive au sens de l'article L.212-1 du code de la consommation en ce qu'elle crée un déséquilibre significatif entre les droits et obligations des parties au contrat au détriment de l'utilisateur consommateur.

**b) Sur l'acceptation implicite des modifications des Conditions générales d'utilisation :**

La société UBER réfute l'application de l'article R.212-1/1°) du code de la consommation car il ne porterait selon elle que sur le processus initial d'acceptation des conditions générales par le consommateur et ne peut être appliqué aux modifications ultérieures conditions contractuelles qui pourraient intervenir à la suite de l'évolution du service proposé.

Aux termes de l'article R.212-1/1°) du code de la consommation, dans les contrats conclus entre des professionnels et des consommateurs, sont présumées abusives de manière irréfragable, au sens des dispositions des premier et quatrième alinéas de l'article L.212-1 et dès lors interdites, les clauses ayant pour objet ou pour effet de constater l'adhésion 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.

En l'espèce, il a été précédemment constaté par le Tribunal lors de l'examen combiné de la clause n° 1 et des dispositions figurant sur la page d'accueil du site internet et de l'application mobile que la société UBER s'abstenait de respecter l'obligation mise à la charge du professionnel de fournir au consommateur ou de mettre à sa disposition de manière lisible et compréhensible les informations prévues à l'article L.221-5 du code de la consommation avant la conclusion du contrat. L'accès au site ainsi que son utilisation valent selon elle consentement implicite de l'internaute ou de l'utilisateur aux *Conditions générales* et à la *Politique de confidentialité* du site *uber.com* en vigueur au moment de cet accès ou de cette utilisation.

Il a également été établi à cette occasion que la société UBER échouait à démontrer que les modifications des *Conditions générales* ("*mises à jour*") des 18 février 2016 et 09 octobre 2018 faisaient désormais l'objet d'un consentement exprès de l'utilisateur.

De sorte qu'à lire les clauses n° 1 et 15 des *Conditions générales*, le consentement exprès de l'utilisateur aux *Conditions générales* et à la *Politique de confidentialité* n'est requis ni à la conclusion ni en cours d'exécution du contrat.

En prévoyant que l'accès ou l'utilisation des Services vaut consentement implicite de l'utilisateur aux modifications des Conditions générales, à un moment où il n'a pas pu avoir accès à celles-ci, l'utilisateur n'ayant reçu aucune information préalable, les modifications prenant effet "*dès (leur) affichage*", la clause n° 14 est présumée abusive de manière irréfragable au sens de l'article R. 212-1 du code de la consommation.

**c) Sur l'absence de support durable :**

L'article L.221-1 du code de la consommation répute Contrat à distance tout contrat conclu entre un professionnel et un consommateur dans le cadre d'un système organisé de vente ou de prestation de services à distance, sans la présence physique simultanée du professionnel et du consommateur, par le recours exclusif à une ou plusieurs techniques de communication à distance jusqu'à la conclusion du contrat. Cela exige du professionnel, préalablement à la conclusion d'un tel contrat et en application des dispositions de l'article L.221-11 du code de la consommation, de communiquer au consommateur, de manière lisible et compréhensible, les informations mentionnées à l'article L.221-5 du code de la consommation, notamment les informations prévues aux articles L.111-1 et L.111-2 du code de la consommation.

Aux termes de l'article L.221-13 du code de la consommation, le professionnel doit fournir avant la conclusion du contrat au consommateur sur support durable, dans un délai raisonnable après la conclusion du contrat et au plus tard avant le début de l'exécution du service, la confirmation du contrat comprenant toutes les informations prévues à l'article L.221-5 du code de la consommation, sauf si le professionnel les lui a déjà fournies sur un support durable.

L'examen de la clause n° 14 des *Conditions générales* doit être combiné avec celui qui a été précédemment mené par le Tribunal à propos de la clause n° 1.

En effet l'analyse de la clause n° 1 a révélé que lors de la conclusion du contrat, l'utilisateur était renvoyé via des liens hypertextes aux *Conditions générales* accessibles uniquement sur le site internet de la société UBER, lequel ne constitue pas un support durable au sens de l'article 5 de la Directive 97/7/CE du Parlement européen et du Conseil du 20 mai 1997. Le renvoi par lien hypertexte, inséré au sein d'une clause, ne garantit ni la remise effective desdites Conditions, ni la permanence de son contenu dans le temps.

De sorte qu'en s'abstenant de respecter l'obligation mise à sa charge en qualité de professionnel, de fournir à l'utilisateur ou de mettre à sa disposition de manière lisible et compréhensible les informations prévues à l'article L.221-5 du code de la consommation sur un support durable, en application de l'article L.221-13 du code de la consommation, l'utilisateur est placé dans l'impossibilité d'accéder *aux Conditions générales* qui régissent son utilisation de la plateforme, dans un format qui réponde aux exigences du support durable, et ce, ni au moment de la conclusion du contrat ni au moment de son exécution ou de ses modifications.

**En conséquence, les clauses critiquées, illicites au regard des articles L.111-1, L.221-5, L.221-11 et L.221-13 du code de la consommation, sont abusives au sens de articles L.212-1, R.212-1, R.212-1/3°, R.212-2/6°) et R. 212-4 du code de la consommation.**

**Elles seront donc réputées non écrites.**

**12. Sur la clause n° 16 (Droit applicable et clause compromissoire) :**

**Clause n° 16 : DROIT APPLICABLE - ARBITRAGE, Article 6, Conditions générales du 18 février 2016.**

*Sauf autrement indiqué aux présentes Conditions, les présentes Conditions sera exclusivement régi et interprété conformément au droit des Pays-Bas, à l'exclusion de ses règles de conflits de lois. La convention de Vienne sur la vente internationale de marchandises de 1980 (CVIM) ne s'applique pas. Tout litige, conflit, demande ou controverse découlant ou, d'une manière générale, lié ou se rapportant aux Services ou aux présentes Conditions, y compris au regard de sa validité, son interprétation ou son application (tous étant désignés " Litige ") sera, tout d'abord, obligatoirement soumis à la procédure de règlement amiable des différends prévue par le Règlement de médiation de la Chambre de commerce internationale (le " Règlement de médiation de la CCI "). Si ledit Litige n'est pas réglé dans les soixante (60) jours qui suivent une demande de règlement amiable adressée dans le cadre dudit Règlement de médiation de la CCI, ledit Litige pourra être déféré et sera exclusivement et définitivement tranché par voie d'arbitrage conformément au Règlement d'arbitrage de la Chambre de commerce internationale (le " Règlement d'arbitrage de la CCI ").*

L'association prétend que la clause n° 16 est illicite en ce qu'elle impose l'application de la loi néerlandaise en cas de litige.

L'association soutient que la loi applicable aux obligations contractuelles est déterminée par les paragraphes 1 et 2 de l'article 6 du Règlement CE N°593/2008 du Parlement et du Conseil (Rome I).

Elle explique que s'agissant de contrats de consommation, la loi applicable est en principe celle du pays de résidence du consommateur, à condition que le professionnel exerce ses activités ou dirige ses activités dans ce pays.

Elle ajoute que la possibilité offerte, au titre de la liberté de choix, d'appliquer une autre loi, est soumise à la condition que cette loi apporte le même niveau de protection au consommateur que celle de son pays de résidence.

Elle fait valoir qu'il revient à la société UBER de démontrer que le droit néerlandais apporte protection suffisante aux consommateurs français, la charge de la preuve lui revenant.



Elle fait également valoir que la clause entre en contravention avec l'article R.212-2/10°) qui présume abusives les clauses qui ont pour objet ou pour effet de supprimer ou d'entraver l'exercice d'actions en justice ou des voies de recours par le consommateur, notamment en obligeant le consommateur à saisir exclusivement une juridiction d'arbitrage non couverte par des dispositions légales ou à passer exclusivement par un mode alternatif de règlement des litiges, en ce qu'elle comporte une disposition visant à soumettre tous litiges susceptibles de naître entre la société et l'utilisateur à un arbitrage.

La société UBER répond que le choix de la loi néerlandaise comme loi applicable aux Conditions Générales UBER est licite, puisque l'article 6.2 du Règlement dit "Rome I" l'autorise expressément.

Elle admet que la loi applicable est en principe la loi du pays de résidence desdits consommateurs, mais fait valoir que l'article 6 du Règlement "Rome I" n'exclut pas qu'une autre loi puisse être choisie comme loi applicable à condition qu'elle apporte le même niveau de protection aux consommateurs que celle de leur pays de résidence.

Elle souligne que l'association ne prouve pas que le niveau de protection de la loi néerlandaise soit insuffisant, car les Pays-Bas, membre de l'Union Européenne, ont transposé toutes les directives européennes en matière de consommation.

La société UBER invoque pour justifier l'existence de la clause d'arbitrage contestée, l'utilisation de la même application par les professionnels et par les consommateurs, ce qui suppose une rédaction des clauses conforme aux deux régimes applicables.

Elle ajoute que la clause n° 16 ne peut être considérée comme abusive, car elle ne répond pas à la l'hypothèse visée à l'article R.212-1/10°) qui interdit le recours exclusif à une juridiction d'arbitrage non couverte par des dispositions légales, alors que la clause critiquée envisage qu'un litige puisse être déféré à un arbitrage sous l'égide de la Chambre de Commerce Internationale (CCI) couvert par des dispositions légales, par opposition à un arbitrage ad hoc par exemple.

#### **a) Sur le choix de loi :**

Aux termes de l'article 6.1 du Règlement européen n° 593/2008 du 17 juin 2008 dit "Rome I", un contrat conclu par une personne physique, pour un usage pouvant être considéré comme étranger à son activité professionnelle, avec une autre personne, agissant dans l'exercice de son activité professionnelle est régi par la loi du pays où le consommateur a sa résidence habituelle, à condition que le professionnel exerce son activité professionnelle dans le pays dans lequel le consommateur a sa résidence habituelle, ou par tout moyen, dirige cette activité vers ce pays ou vers plusieurs pays, dont celui-ci, et que le contrat rentre dans le cadre de cette activité.

L'article 6.2 du même règlement permet de déroger à ce principe en prévoyant que "les parties peuvent choisir la loi applicable à un contrat de consommation (satisfaisant aux conditions du paragraphe 1), sous réserve que ce choix n'ait pas pour résultat de priver le consommateur de la protection que lui assurent les dispositions auxquelles il ne peut être dérogé par accord en vertu de la loi qui aurait été applicable.

Ainsi, l'article 6.1 du règlement "Rome 1" pose le principe, en l'absence de choix de loi, de l'application de la loi du pays où le consommateur a sa résidence habituelle, l'article 6.2 du même règlement admettant la licéité des clauses de choix de loi sous réserve qu'elles n'aient pas pour résultat de priver le consommateur de la protection que lui assurent les dispositions impératives de son pays de résidence.

En l'espèce, la clause n° 16 prévoit que les Conditions générales du contrat sont exclusivement régies et interprétées conformément au droit des Pays-Bas à l'exclusion des règles de conflits de lois (des Pays-Bas). Cette rédaction conduit ainsi l'utilisateur à se méprendre sur l'étendue de la protection qu'il peut revendiquer, car elle lui donne l'impression que seule la loi désignée par la clause est applicable et s'abstient de l'informer qu'il bénéficie également de la protection assurée par les dispositions impératives issues de l'article 6.2 du règlement "Rome I".

Cette clause litigieuse est donc abusive au sens de l'article L. 212-1 du code de la consommation, car elle crée un déséquilibre significatif entre les droits et obligations des parties au contrat au détriment du consommateur.

#### **b) Sur la convention d'arbitrage :**

L'article R.212-2/10°) du code de la consommation prévoit que les clauses insérées dans les contrats conclus entre des professionnels et des consommateurs et qui ont pour objet ou pour effet d'entraver l'exercice d'actions en justice ou des voies de recours par le consommateur, notamment en obligeant le consommateur à saisir exclusivement une juridiction d'arbitrage non couverte par des dispositions légales ou à passer exclusivement par un mode alternatif de règlement des litiges, sont présumées abusives au sens des dispositions des premier et cinquième alinéas de l'article L.212-1 du même code, sauf au professionnel à rapporter la preuve contraire.

En indiquant que tout litige en lien avec les Services ou les Conditions générales sera obligatoirement soumis à la procédure de règlement amiable des différends prévue par le Règlement de médiation de la Chambre de commerce internationale et qu'en cas d'insuccès de cette procédure au-delà de 60 jours à compter de la demande de règlement amiable auprès d'elle le litige sera automatiquement déféré et exclusivement et définitivement tranché par voie d'arbitrage conformément au Règlement d'arbitrage de la Chambre de commerce internationale, la clause n° 16 qui ne ménage aucune liberté à l'utilisateur d'acceptation ou de refus du préalable de la médiation puis de l'arbitrage contraint l'utilisateur en cas de litige à recourir obligatoirement à une "médiation" avant la saisine du juge puis à un arbitrage tout en laissant croire au consommateur que sa soumission à de telles modalités de règlement extra-judiciaire constitue un préalable voire un substitut obligatoire à l'exercice de son action en justice.

**D'où il suit que la clause n° 16, entravant l'exercice de l'action en justice de l'utilisateur et supprimant l'accès au juge, est abusive au sens de l'article R. 212-2/10°) du code de la consommation précitée.**

**Elle sera donc réputée non écrite.**

**c) Sur la clause n° 18 (Prix des prestations) :**

**Clause n° 18 : PAIEMENT, Article 4, Conditions générales du 18 février 2016.**

*Vous comprenez que l'utilisation des Services peut vous occasionner des frais au titre de biens ou de services que vous recevez d'un Prestataire tiers (les "Frais"). Après que vous aurez reçu des biens ou des services obtenus en utilisant le Service, Uber facilitera le règlement des Frais correspondants, en agissant pour le compte du Prestataire tiers en qualité d'agent d'encaissement limité dudit Prestataire tiers. Le paiement des Frais effectué de la sorte sera considéré au même titre qu'un paiement directement effectué par vous au Prestataire tiers. Les Frais comprendront les taxes applicables si la loi le prévoit. Les Frais dont vous vous acquittez sont définitifs et ne donnent pas lieu à remboursement, à moins qu'Uber n'en décide autrement. Vous conservez le droit de demander l'application de Frais inférieurs auprès d'un Prestataire tiers pour les biens ou services que vous recevez dudit Prestataire tiers au moment où vous recevez lesdits biens ou services. Uber répondra en conséquence à toute demande d'un Prestataire tiers visant à modifier les Frais pour un bien ou service donné.*

*Pour ce qui est de la relation entre vous et Uber, Uber se réserve le droit, à tout moment et à la seule discrétion d'Uber, de désactiver, supprimer et/ou revoir les Frais de tout bien ou service ou de l'ensemble d'entre eux obtenus en utilisant les Services. De plus, vous reconnaissez et acceptez que les Frais applicables dans certaines zones géographiques peuvent augmenter considérablement au cours des périodes de pointe. Uber fera des efforts raisonnables pour vous informer des Frais pouvant s'appliquer, restant entendu que vous serez responsable des Frais encourus dans le cadre de votre Compte, que vous soyez au fait ou non desdits Frais ou de leurs montants. Uber pourra fournir périodiquement à certains utilisateurs des offres promotionnelles et des réductions pouvant comporter l'imputation de montants différents pour des biens ou services égaux ou semblables obtenus en utilisant les Services, et vous acceptez que lesdites offres promotionnelles et réductions, à moins qu'elles n'aient été mises à votre disposition aussi, seront sans conséquence sur votre utilisation des Services ou sur les Frais qui vous sont appliqués. Vous pouvez choisir d'annuler votre demande de biens ou de services auprès d'un Prestataire tiers à tout moment avant l'arrivée dudit Prestataire tiers, auquel cas des frais d'annulation pourront vous être facturés.*

L'association reproche à la clause n° 18 d'être illicite au regard des articles L.111-1 et L.111-3 du code de la consommation, car, selon elle, aucune information quant au mode de calcul et au montant des "Frais" n'est délivrée à l'utilisateur avant la conclusion du contrat.

Selon l'association, l'information dispensée serait conditionnée à la seule production d'"efforts raisonnables" de la société UBER, en dépit desquels la société Uber imputerait quoiqu'il en soit les frais si de tels efforts étaient voués à l'échec.





**En conséquence, la clause n° 18, illicite au regard de l'article L.111-1 du code de la consommation, est abusive au sens des articles R.212-1/1°) & 6°) du même code.**

**13. Sur la clause n° 26 : Contenu fourni par l'utilisateur (Sur le droit d'auteur et droit de propriété intellectuelle des utilisateurs) :**

***Clause n° 26 : VOTRE UTILISATION DES SERVICES - Contenu fourni par l'utilisateur, Conditions générales du 18 février 2016.***

*Toutefois, en soumettant du Contenu d'utilisateur à Uber, vous accordez à Uber une licence mondiale, perpétuelle, irrévocable, cessible, libre de redevances, avec le droit de sous-licence, d'utiliser, copier, modifier, créer des œuvres dérivées, distribuer, afficher publiquement, représenter publiquement et exploiter autrement, de quelque façon que ce soit, ledit Contenu d'utilisateur dans tous les formats et à travers toutes les chaînes de distribution présentement connus ou qui seront conçus successivement (y compris dans le cadre des Services et de l'activité d'Uber ainsi que sur des sites et dans le cadre de services tiers), sans autre avis à votre endroit ni consentement de votre part, et sans aucune exigence de procéder à un paiement à vous-même ou toute autre personne ou entité. (...).*

Selon l'association, la clause n° 26 est illicite au regard des dispositions des articles L.131-1 et L.131-3 du code de la propriété intellectuelle.

La société UBER réplique que la cession ou la concession en licence de l'intégralité des droits patrimoniaux d'auteur n'est aucunement interdite, et ce même entre un professionnel et un consommateur, dès lors que les droits cédés ou concédés sont précisément listés, ce qui est le cas dans la clause critiquée où plus de huit droits d'exploitation sont précisément cités.

Elle ajoute que le contenu utilisateur se résume au contenu fourni par le consommateur à son inscription sur le site Internet ou sur l'application Uber au moment d'accepter les *Conditions Générales* et aux commentaires que l'utilisateur peut souhaiter faire en complément de son appréciation sur sa course, sur lesquels il concéderait donc une licence de droits d'auteur.

L'article L.131-1 du code de la propriété intellectuelle prévoit que "*La cession globale des œuvres futures est nulle*".

Aux termes des articles L.131-2 et L.131-3 du même code, les contrats par lesquels sont transmis des droits d'auteur doivent être constatés par écrit, la transmission étant subordonnée à la condition que chacun des droits cédés fasse l'objet d'une mention distincte dans l'acte de cession et que le domaine d'exploitation des droits cédés soit délimité quant à son étendue et à sa destination, quant au lieu et quant à la durée.

Il ressort des clauses soumises à la critique, notamment des clauses 11, 12 et 13 issues de l'article 3 des Conditions générales relative à l'utilisation des services par l'utilisateur, que le "Contenu" de l'utilisateur est constitué de d'informations relatives aux "commentaires", "retours d'information" relatifs aux Services, "initiation d'aide", "soumission de réponses" ou "réalisations" dans le cadre "de jeux concours et de promotion", le "Contenu" étant composé d'"informations textuelles, audio et/ou visuelles" que l'utilisateur "soumet" à la société UBER.

Or, ces "contenus" transmis à la plate-forme par l'utilisateur peuvent faire l'objet d'une protection par le droit d'auteur.

En conférant au fournisseur du service sur tous les contenus générés par l'utilisateur "une licence mondiale, perpétuelle, irrévocable, cessible, libre de redevances, avec le droit de sous-licence, d'utiliser, copier, modifier, créer des œuvres dérivées, distribuer, afficher publiquement, représenter publiquement et exploiter autrement, de quelque façon que ce soit" - soit un droit d'utilisation à titre gratuit portant sur des éléments qui seraient susceptibles d'être protégés par le droit d'auteur - sans préciser les contenus visés, la nature des droits conférés et les exploitations autorisées, la clause n° 26 est illicite au regard des dispositions des articles L.131-1, L.131-2 et L.131-3 du code de la propriété intellectuelle, qui imposent au bénéficiaire de la cession de préciser le contenu visé, les droits conférés ainsi que les exploitations autorisées par l'auteur du contenu protégé.

Cette clause sera donc réputée non écrite au regard des dispositions précitées.

**Toutefois l'association ne démontre pas en quoi la clause serait abusive et sur quel fondement textuel elle le serait. Elle sera déboutée de ce chef.**

**En conséquence, la clause critiquée, illicite au regard des dispositions des articles L.131-1, L.131-2 et L.131-3 du code de la propriété intellectuelle, sera réputée non écrite de ce chef.**

**14. Sur la clause n° 27 : AUTRES DISPOSITIONS (Sur le principe du maintien du contrat en dépit de l'annulation d'une clause essentielle) :**

**Clause n° 27 : AUTRES DISPOSITIONS - Dispositions générales. Conditions générales**

*Si une quelconque disposition des présentes Conditions est jugée illégale, invalide ou inapplicable, en totalité ou en partie, en vertu d'une quelconque loi, ladite disposition ou partie de celle-ci sera, dans cette mesure, réputée ne pas faire partie du présent Contrat, mais la légalité, la validité et l'applicabilité des autres dispositions des présentes Conditions n'en seront pas affectées. Dans ce cas, les parties remplaceront la disposition ou partie de disposition illégale, invalide ou inapplicable par une disposition ou partie de disposition légale, valide et applicable qui a, dans la mesure maximale possible, un effet similaire à la disposition ou partie de disposition illégale, invalide ou inapplicable, étant donnés le contenu et l'objet des présentes Conditions.*

L'association UFC-QUE CHOISIR prétend que la clause critiquée écarte l'anéantissement du contrat dans le cas où l'une des clauses viendrait à être déclarée "illégale, invalide ou inapplicable, en totalité ou en partie", sans distinguer suivant que la clause est une clause essentielle du contrat ou non.

Elle ajoute que la clause contrevient au principe de clarté et d'intelligibilité posé par l'article L.211-1 du code de la consommation et qu'elle est abusive au sens de l'article R.212-1/4°) du même code.

La société UBER fait valoir que la clause critiquée est conforme à la législation et à la jurisprudence françaises et européennes car elle réaffirme le principe du maintien du contrat, et non son anéantissement, en cas d'invalidité d'une seule clause conformément aux termes de l'article L.241-1 du code de de la consommation. Selon ce texte, les clauses abusives sont réputées non écrites, le contrat restant applicable dans toutes ses dispositions autres que celles jugées abusives s'il peut subsister sans ces clauses.

Elle conteste que la clause critiquée confère à la société UBER un droit unilatéral d'interprétation car elle n'a pas pour objet de permettre à la société de modifier unilatéralement les conditions de son engagement.

Les dispositions de l'article L.241-1 du code de la consommation, lesquelles sont d'ordre public, prévoient que les clauses abusives sont réputées non écrites mais que le contrat reste applicable dans toutes ses dispositions, autres que celles jugées abusives, s'il peut subsister sans lesdites clauses.

En prévoyant qu'en cas d'illégalité, d'invalidité ou d'inapplicabilité d'une ou plusieurs clauses ("*en totalité ou en partie, en vertu d'une quelconque loi*"), l'utilisateur reste tenu par les autres stipulations ("*la légalité, la validité et l'applicabilité des autres dispositions des présentes Conditions n'en seront pas affectées*"), la clause n° 27 laisse entendre à l'utilisateur qu'il revient au seul fournisseur du Service de décider de l'étendue de la sanction prononcée en justice invalidant la clause. Il appartient en effet au seul juge de décider si cette sanction emporte ou non l'anéantissement des autres clauses.

**D'où il suit que la clause n° 27, illicite au regard des articles L.241-1 du code de la consommation est abusive au sens de l'article L.212-1 du code de la consommation en ce qu'elle crée un déséquilibre significatif au détriment du consommateur. Elle sera donc réputée non écrite.**

**C. Sur le prétendu caractère illicite et/ou abusif de certaines clauses de la Déclaration de confidentialité du 15 juillet 2015 :**

**1. Sur la loi applicable en matière de protection des données à caractère personnel :**

La société UBER conteste l'application de la Loi Informatique et Libertés en l'espèce. Elle affirme que la loi applicable est celle de l'État membre dans lequel est établi le responsable du traitement, soit en l'espèce la loi néerlandaise de protection des données à caractère personnel, la société UBER B.V. étant établi au Pays-Bas.



Elle s'appuie sur le principe posé par l'article 4 de la directive européenne n° 95/46/CE du 24 octobre 1995, repris dans l'article 5 de la *Loi Informatique et Libertés* dans sa version en vigueur au moment de l'assignation.

Elle précise que lorsque le responsable du traitement n'est pas établi dans un état membre de l'Union européenne, mais qu'il recourt à des moyens de traitement situés sur le territoire d'un état membre, la loi applicable est celle de cet état membre.

L'association UFC - QUE CHOISIR réplique que les juridictions européennes interprètent de manière extensive la notion d'établissement et soutient que la Loi n° 78-17 du 06 janvier 1978 est applicable en l'espèce, car les traitements en cause ne doivent pas être réalisés nécessairement par l'établissement en tant que responsable de traitement, mais simplement dans le cadre de ses activités. Or, selon l'association, les traitements visés en l'espèce, liés à la prestation de service fournie aux consommateurs français, sont fournis en partie dans le cadre des activités de la filiale française de la société UBER B.V., établissement au sens de la directive 95/46/CE.

Elle en déduit que la société UBER B.V., en sa qualité de responsable du traitement, traite les données dans le cadre des activités d'un établissement en France, comme l'impose l'article 4 de la directive 95/46/CE. De ce fait, elle exercerait par la même occasion une activité sur le territoire français dans le cadre de l'installation de la filiale UBER France SAS, au sens de l'article 5-1 de la Loi n° 78-17 du 06 janvier 1978.

L'article 5-I/1°) de la *Loi Informatique et Libertés* soumet à la loi française les traitements de données à caractère personnel, dont le responsable est établi sur le territoire français, quelle que soit la forme juridique de cet *établissement*.

À cet égard, l'article 4§1/sous/a) de la directive 95/46/CE, éclairé par les considérants 18 à 21 de son préambule, prévoit que chaque état membre applique les dispositions nationales qu'il arrête en vertu de la Directive, lorsque le traitement est effectué *dans le cadre des activités* d'un établissement du responsable du traitement sur le territoire de l'État membre.

Le même article prévoit, dans le cas où un même responsable du traitement est *établi* sur le territoire de plusieurs états membres, qu'il soit tenu de prendre les mesures nécessaires pour que chacun de ses établissements respecte les obligations prévues par le droit national applicable, de sorte qu'incombe au responsable du traitement l'obligation d'appliquer en parallèle les lois nationales correspondant à chaque établissement.

Au sens du 19<sup>ème</sup> considérant de la Directive précitée, est considéré comme un "*établissement*" sur le territoire de l'état membre, une *installation stable* où s'exerce une *activité effective* et réelle au sein d'un état membre. Il importe peu que le responsable exerce son activité par le biais d'une "*succursale*" ou d'une "*filiale*" dotée de la personnalité juridique.

Ainsi, afin d'assurer une protection efficace et complète du droit à la vie privée des personnes physiques, lorsqu'un responsable du traitement est *établi* sur le territoire de d'un État membre, il doit respecter les obligations imposées par la loi de l'État membres concerné pour le traitement des données effectué dans *le cadre de son activité*. Étant précisé que l'article 4 de la directive précitée n'exige pas que le traitement concerné soit effectué "*par*" l'établissement du responsable de traitement mais "*dans le cadre des activités*" de cet établissement.

En l'espèce, il ressort des "Statuts mis à jour aux termes des décisions du président en date du 1<sup>er</sup> juin 2018" (Pièce UFC n° 7) que la société UBER FRANCE SAS est une société par actions simplifiée jouissant d'une personnalité juridique qui lui est propre, que son siège social est situé 5 rue Charlot dans le 3<sup>ème</sup> arrondissement de Paris et que son objet social prévoit qu'elle y déploie au bénéfice du groupe UBER des services d'assistance, de support et de marketing.

Il découle de ce qui précède, que le groupe UBER dispose, par le biais de la société UBER FRANCE SAS, d'un "*établissement*" sur le territoire français au sens de l'article 5/I de la *Loi Informatique et Libertés* et de l'article 4§1/sous/a) de la directive 95/46/CE, tel qu'interprétés par la Cour de Justice de l'Union Européenne dans l'arrêt *Weltimmo* C-230/14 du 1<sup>er</sup> octobre 2015, à savoir une installation présentant un caractère de *stabilité* et exerçant une *activité effective et réelle* sur le territoire français. Il résulte aussi que ses activités d'assistance, de support et de marketing, sont des activités connexes indispensables au traitement des données des utilisateurs français, et dès lors indissociablement liées à l'activité de la plateforme UBER sur le territoire français.

D'où il suit que la société Uber France SAS est un "*établissement*" implanté sur le territoire français au sens de l'article 5/I de la *Loi Informatique et Libertés* et de l'article 4§1/sous/a) de la Directive 95/46/CE.

La loi française n°78-47 du 06 janvier 1978, dite "*Loi Informatique et Libertés*" est donc applicable au présent litige, conformément aux articles 4§1/a) de la directive 95/46/CE et 5/I de la loi précitée, la société UBER restant tenue d'en respecter les dispositions impératives.

## **2. Sur les clauses de la Déclaration de Confidentialité du 15 juillet 2015, prétendument illicites et/ou abusives :**

### **a) Sur la clause n° 17 (modification du contrat) :**

***Clause n° 17 : MODIFICATIONS DE LA DÉCLARATION - Déclaration de Confidentialité du 15 juillet 2015.***

*Nous pouvons modifier de temps à autre la présente Déclaration. Si nous modifions de manière significative la façon dont nous traitons vos données personnelles, ou la présente Déclaration, nous vous en informerons via les Services ou par tout autre moyen, tel qu'un e-mail.*

*Le fait que vous continuiez à utiliser les Services après cet avis vaudra acceptation de votre part des changements concernés. Nous vous invitons à consulter régulièrement la présente Déclaration pour prendre connaissance des dernières informations concernant nos pratiques en matière de protection de la vie privée.*

L'association reproche à la clause critiquée de présumer le consentement de l'utilisateur aux modifications unilatérales mises en place par la société UBER et d'être en conséquence abusive au sens des articles L. 212-1 et R. 212 1°) et 3°) du code de la consommation.

Répondant aux arguments développés par la société UBER en faveur de l'application en l'espèce de la *Loi Informatique et liberté (LIL)* et du *RGPD*, l'association observe que, s'agissant du consentement qui est la base juridique de licéité du traitement des données à caractère personnel, le responsable du traitement se voit interdire, tant par la LIL que par le RGPD, de modifier la base juridique de ce traitement.

Elle ajoute que la clause est illicite dans la mesure où la société UBER prévoit de notifier à l'utilisateur, par e-mail et non sur un support durable, les seules modifications qu'elle juge importantes, ce qui n'offre aucune sécurité juridique pour l'utilisateur, la modification des documents contractuels pouvant s'effectuer à tout moment.

Elle fait valoir que la clause n° 17 oblige l'utilisateur à consulter régulièrement la *Déclaration de confidentialité* et qu'elle serait donc abusive au regard de l'article L.212-1 du code de la consommation.

La société UBER affirme que la *Loi Informatique et Liberté* n'impose pas le recueil du consentement de la personne concernée.

Elle explique que la nécessité de recueil du consentement n'est pas la règle, que le consentement est requis dans des cas exceptionnels expressément prévus par la loi.

Elle précise que le consentement est un fondement juridique alternatif figurant parmi d'autres critères de licéité du traitement, parmi lesquels elle cite la réalisation d'un intérêt légitime (poursuivi par le responsable du traitement) et la nécessité du traitement aux fins de l'exécution du contrat.

Elle conclue qu'elle n'a donc pas à obtenir le consentement des personnes concernées, dans la mesure où elle dispose d'autres fondements juridiques pour légitimer le traitement des données à caractère personnel des utilisateurs de ses Services.

En l'espèce, le Tribunal a relevé lors de l'examen de la demande d'irrecevabilité soulevée par la société UBER que le document intitulé "*Déclaration de Confidentialité*", devenu "*Politique de Confidentialité*", complétait les *Conditions générales* de la plateforme, qu'il en était indissociable et qu'il faisait de ce fait partie intégrante du socle contractuel liant les utilisateurs à l'opérateur.

Malgré ses allégations, la société UBER confond dans ses écritures consentement aux modifications du contrat et consentement au traitement des données à caractère personnel. Il importe peu que la



ሥነ ስጋ ለግንባር ማረጋገጫ ጥያቄ ..

La société UBER affirme qu'il revient au consommateur de consulter régulièrement la "Déclaration" (de confidentialité) afin de prendre connaissance des dernières informations concernant ses pratiques en matière de protection de la vie privée.

Ce faisant, en renversant la charge de l'obligation d'information, la clause n° 17 a pour objet de reporter sur l'utilisateur l'exécution de l'obligation légale d'information qui pèse sur le professionnel.

**Elle est donc abusive au sens de l'article L.212-1 du code de la consommation, en ce qu'elle crée un déséquilibre significatif entre les droits et obligations des parties au contrat au détriment du consommateur/utilisateur.**

ሥነ ስጋ ለግንባር ማረጋገጫ ጥያቄ ..

L'article L.221-1 du code de la consommation répute contrat à distance tout contrat conclu entre un professionnel et un consommateur dans le cadre d'un système organisé de vente ou de prestation de services à distance, sans la présence physique simultanée du professionnel et du consommateur, par le recours exclusif à une ou plusieurs techniques de communication à distance jusqu'à la conclusion du contrat. Dans ce cadre, le professionnel doit préalablement à la conclusion d'un tel contrat et en application des dispositions de l'article L.221-11 du code de la consommation, communiquer au consommateur de manière lisible et compréhensible les informations mentionnées à l'article L.221-5 du code de la consommation, notamment les informations prévues aux articles L.111-1 et L.111-2 du code de la consommation.

Aux termes de l'article L.221-13 du code de la consommation, avant la conclusion du contrat, le professionnel doit fournir au consommateur sur support durable, dans un délai raisonnable après la conclusion du contrat et au plus tard avant le début de l'exécution du service, la confirmation du contrat comprenant toutes les informations prévues à l'article L.221-5 du code de la consommation, sauf si le professionnel les lui a déjà fournies, sur un support durable.

L'examen combiné des clauses n° 1 et 14 des *Conditions générales*, précédemment conduit par le Tribunal, a montré que l'utilisateur ne pouvait accéder aux documents contractuels ("*Conditions générales*" et "*Déclaration de confidentialité*") qui régissent l'utilisation de la plateforme dans un format qui réponde aux exigences du support durable, ni au moment de la conclusion du contrat ni au moment de son exécution comme lors de ses modifications ultérieures. La société UBER s'abstient de respecter l'obligation, mise à sa charge en tant que professionnel, de fournir à l'utilisateur ou de mettre à sa disposition, de manière lisible et compréhensible, les informations prévues à l'article L.221-5 du code de la consommation sur un support durable, en application de l'article L.221-13 du code de la consommation.

**D'où il suit que la clause n° 17, illicite au regard des articles L.221-5, L.221-11 et L.221-13 du code de la consommation, est abusive au sens des article L.212-1 et R.212-2/1°) & 3°) du code de la consommation et comme telle sera réputée non écrite.**

**b) Sur la clause n° 19 ("partage" des données) :**

***CLAUSE n° 19 : AUTRE PARTAGE IMPORTANT DES DONNÉES - PARTAGE DES DONNÉES, Déclaration de confidentialité du 15 juillet 2015.***

*Nous pouvons partager les informations vous concernant :*

- Avec les filiales d'Uber et ses entités affiliées qui fournissent des services ou procèdent au traitement des données en notre nom, ou à des fins de centralisation des données et/ou de logistique ;*
- Avec les fournisseurs, consultants, partenaires marketing et autres prestataires de services qui ont besoin d'accéder à ces informations afin de réaliser un travail pour notre compte ;*
- En réponse à une demande d'information formulée par une autorité compétente si nous estimons que la divulgation est conforme à, ou est plus généralement requise par toute loi, réglementation ou procédure judiciaire applicable ;*
- Avec les représentants de la loi, les instances gouvernementales ou autre tiers, si nous estimons que vos agissements sont incompatibles avec nos contrats Utilisateurs, nos Conditions de Service, nos politiques ou pour protéger les droits, la propriété ou la sécurité d'Uber ou d'autres ;*
- En relation avec, ou pendant les négociations relatives à tout(e) fusion, vente des actifs de la société, consolidation ou restructuration, financement ou acquisition de tout ou partie de nos activités par ou dans une autre société ;*
- Si nous vous le notifions plus généralement et que vous consentez à ce partage ; et*
- Sous forme synthétique et/ou anonyme qui ne peut raisonnablement pas être utilisée pour vous identifier.*

L'association reproche à la clause d'autoriser la société UBER à transmettre à des tiers les données à caractère personnel de ses utilisateurs en présumant leur consentement global, ce qui lui permet d'éluider l'obligation d'information préalable qui lui incombe en sa qualité de responsable de traitement. Elle souligne que cette information étant pourtant essentielle à la réalité du consentement.

Elle affirme qu'en présumant son adhésion initiale, définitive et générale à toute communication ou divulgation des données à caractère personnel à l'égard des tiers, la société UBER place le consommateur utilisateur dans l'impossibilité de s'y opposer.

Elle prétend que l'article 32-I de la *loi Informatique et Libertés* impose d'informer les personnes concernées d'une part des finalités pour lesquelles le responsable du traitement traite les données personnelles, et d'autre part sur les catégories de destinataires de ces données.

Elle précise que la clause contient des dispositions enfreignant l'article 32-I, 2°) de la *Loi Informatique et Libertés* qui impose que les finalités du traitement soient déterminées, explicites et légitimes.

Elle soutient que la clause est illicite et abusive car elle englobe des hypothèses de communication des données à caractère personnel des utilisateurs à des tiers à des fins commerciales ou des situations dans lesquelles l'intérêt légitime du responsable de traitement ne peut

prévaloir sur les intérêts ou les droits et libertés de la personne concernée pour justifier une telle transmission.

Elle ajoute que la clause contrevient aux dispositions de l'article 32-I/5°) de la *Loi Informatique et Libertés*, les entités évoquées par la clause n'étant pas des sous-traitants contrairement à ce que la société UBER prétend.

Elle fait valoir que l'utilisateur ne peut en conséquence anticiper l'étendue de la diffusion de ces données, la clause visant d'une manière générale et imprécise des destinataires ou catégories de destinataires des données telles que les filiales d'UBER et ses entités affiliées, les fournisseurs, consultants, partenaires marketing et d'autres prestataires de service ainsi que d'autres tiers.

En réponse, la société UBER soutient que, conformément aux dispositions de l'article 32-I/5°) de la *Loi Informatique et Libertés*, la clause critiquée a pour objet d'informer l'utilisateur sur les catégories de destinataires des données et affirme qu'aucune disposition de cette loi n'exige le recueil du consentement des personnes concernées lorsque leurs données à caractère personnel sont transmises à des tiers, mais seulement leur information.

Elle maintient que seuls quelques cas prévus par des textes comme la prospection commerciale imposeraient le consentement afin que ces tiers puissent à leur tour réutiliser les données à des fins de prospection.

Elle assure que les filiales, société affiliées d'UBER, fournisseurs, consultants, partenaires marketing et autres prestataires de service sont des organismes qui traitent les données pour le compte d'UBER, agissant sur instructions d'UBER, en son nom et pour son compte.

Elle en déduit que ces organismes sont des sous-traitants au sens des réglementations de protection des données personnelles.

Elle fait valoir que les sous-traitants ne sont pas des destinataires au sens de l'article 3 de la *Loi Informatique et Libertés* et qu'elle n'a aucune obligation légale de fournir une information sur ses prestataires sous-traitants dans sa "*Déclaration de confidentialité*".

ሀገራዊ ጥያቄዎችን ለማሟላት ለሌሎች ሰጥቶታል።  
ይህ ለሌሎች ሰጥቶታል ወይም ለሌሎች ሰጥቶታል።

Aux termes de l'article 32-I/5°) de la *Loi Informatique et Libertés*, la personne auprès de laquelle sont recueillies des données à caractère personnel la concernant est informée, sauf si elle l'a été au préalable par le responsable de traitement ou son représentant, des destinataires ou catégories de destinataires des données.

En l'espèce, il ressort de l'analyse combinée de la clause critiquée et des clauses 20 et 22 de la *Déclaration de confidentialité* (cf. infra) que cette clause autorise d'une manière générale la société UBER à "*partager*" (c'est-à-dire transférer), aux filiales, sociétés affiliées d'UBER, fournisseurs, consultants, partenaires marketing et "*autres destinataires*" désignés d'une manière univoque sous le vocable de "*prestataires*", l'ensemble des données à caractère personnel de







automatisé de données à caractère personnel au sens de l'article 2 de la *Loi Informatique et Libertés*. Elle repose ensuite sur le fait que cette communication est réalisée à des fins étrangères à celles pour lesquelles les données ont été initialement collectées.

L'utilisateur doit donc être informé des destinataires des éventuels transferts de ses données et des nouvelles finalités du traitement, afin qu'il soit en mesure d'y consentir et éventuellement de s'y opposer.

Par ailleurs, la société UBER, qui ne prévoit pas dans la clause critiquée le recueil du consentement informé, spécifique et indubitable de l'utilisateur, ne justifie pas non plus dans les documents produits au débat que le fondement juridique qui légitime les traitements initiaux ou consécutifs aux transferts à des tiers soit justifié par l'exécution du contrat qui le lie à l'utilisateur ou par un intérêt légitime qui soit de nature à évincer les intérêts, libertés et droits fondamentaux de l'utilisateur exigeant une protection de ses données à caractère personnel.

De sorte qu'en s'abstenant d'informer l'utilisateur sur l'identification des bénéficiaires du transfert de ses données et sur les exactes finalités déterminées et explicites pour lesquelles la collecte de ces données personnelles est effectuée, les clauses critiquées sont illicites au regard des articles 2, 6, 32-I et 32-III de la *Loi Informatique et Libertés*.

**En conséquence la clause n° 19, illicite au regard des articles précitées sera réputée non écrite.**

**c) Sur la clause n° 20 : Données collectées lors de l'utilisation des services :**

***CLAUSE N° 20 : COLLECTE DES DONNEES - DONNEES QUE NOUS COLLECTONS LORSQUE VOUS UTILISEZ NOS SERVICES, Déclaration de confidentialité du 15 juillet 2015 :***

*Lorsque vous utilisez nos Services, nous collectons les données vous concernant dans les catégories générales suivantes :*

*- Données de localisation : Lorsque vous utilisez les Services pour un transport ou une livraison, nous collectons des données de localisation précises concernant le parcours à partir de l'application Uber utilisée par le Chauffeur. Si vous autorisez l'application Uber à accéder aux services de localisation via le système d'autorisation que le système d'exploitation de votre mobile utilise (la " Plateforme "), nous pouvons également collecter la localisation précise de votre téléphone portable lorsque l'application s'exécute en avant-plan ou en arrière-plan. Nous pouvons aussi obtenir votre localisation approximative à partir de votre adresse IP.*

*- Informations de contact : Si vous autorisez l'application Uber à accéder au carnet d'adresse de votre téléphone portable via le système d'autorisation utilisé par la plateforme de votre mobile, nous pouvons accéder aux et stocker les noms et informations de contact depuis votre carnet d'adresses pour faciliter les interactions sociales via nos Services et dans tout autre but décrit dans la présente Déclaration, ou au moment de donner votre accord ou de la collecte.*

*- Données relatives aux transactions : Nous collectons les informations relatives aux transactions ayant trait à votre utilisation de nos Services, y compris le type de service demandé, la date et l'heure auxquelles le service a été fourni, le montant facturé, la distance parcourue et toute autre information associée aux opérations. De plus, si quelqu'un utilise votre code de promotion, nous pouvons associer votre nom à cette personne.*

*- Informations sur l'utilisation et sur les préférences : Nous collectons les informations sur la façon dont vous interagissez et les visiteurs du site interagissent avec nos Services, les préférences exprimées et les paramètres choisis. Dans certains cas, nous faisons cela via l'utilisation de cookies, de pixels invisibles et autres technologies similaires qui créent et maintiennent des identifiants uniques. Pour en savoir plus sur ces technologies, veuillez vous reporter à notre Déclaration applicable aux cookies.*

*- Données relatives aux téléphones portables : Nous pouvons collecter des informations sur votre mobile y compris, par exemple, le type de matériel, le système d'exploitation et sa version, les noms et versions du logiciel et des fichiers, la langue choisie, l'identifiant unique de l'appareil, les identifiants de publicité, le numéro de série, les données de mouvement et les informations sur le réseau mobile.*

*- Données relatives aux appels et aux SMS : Nos Services facilitent les communications entre les Utilisateurs et les Chauffeurs. Afin de pouvoir faciliter ce service, nous recevons les données des appels, y compris le jour et l'heure de l'appel ou du message SMS, le numéro de téléphone des parties, ainsi que le contenu du message SMS.*

*- Données relatives au journal : Lorsque vous interagissez avec les Services, nous collectons des journaux serveurs qui peuvent inclure des informations telles que les adresses IP, les jours et dates d'appels, les caractéristiques d'applications ou des pages vues, les pages d'application et autres activités du système, le type de navigateur et le site ou service tiers que vous utilisiez avant d'interagir avec nos Services.*

L'association reproche à la clause d'autoriser la société UBER à collecter, via son site ou son application, les données de contacts de l'utilisateur extraites de son carnet d'adresse, pour des finalités sans lien avec le service rendu.

Elle expose que ces finalités particulièrement obscures ne sont ni n'explicites ni légitimes au regard des dispositions impératives de l'article 6(2°) de la *Loi Informatique et Libertés* et portent ainsi atteinte à la vie privée de l'utilisateur.

Au soutien de cette critique, l'association affirme que le contact d'une personne, en particulier via l'application, ne nécessite pas de collecter tous les contacts de l'utilisateur. Elle en déduit que la clause méconnaît ainsi le principe de proportionnalité de la collecte des données, les finalités évoquées étant excessives au sens de l'article 6(3°) de la *Loi Informatique et Libertés*.

Elle ajoute qu'en raison de son caractère particulièrement vague, aucune précision ne figurant dans la clause critiquée, la clause est illicite au regard de l'article L.211-1 du code de la consommation qui exige que les clauses des contrats proposés par les professionnels aux consommateurs soient rédigées de manière claire et intelligible.

L'association reproche également à la clause de réserver à la société UBER le droit de collecter des informations sur la façon dont l'utilisateur interagit avec ses services, sur les préférences qu'il exprime ainsi que sur les paramètres qu'il a choisis, au moyen de cookies, pixels invisibles et autres technologies similaires en créant et maintenant des identifiants uniques sur les smartphones.

À ce titre, elle fait valoir que la clause est abusive et illicite car elle autorise la collecte de ces informations par l'utilisation de technologies figurant sur un document rédigé en langue anglaise, ce qui fait obstacle à toute information éclairée dudit utilisateur sur la nature des données collectées par la société UBER.

Elle ajoute que la clause est illicite car elle présume le consentement de l'utilisateur à ce type de collecte du fait de son utilisation des Services.

La société UBER prétend que l'article 32-I de la *Loi Informatique et Libertés* ne prévoit aucune obligation d'information sur les données collectées à la charge du responsable de traitement à l'égard de l'utilisateur, les éléments apportés dans la clause n° 20 traduisant, selon la société, sa volonté de fournir des précisions.

Pour la société UBER les termes de la clause et la référence aux interactions sociales correspondent à la situation dans laquelle l'utilisateur autorise l'accès à son carnet d'adresse.

Selon la société, la clause indique qu'elle utilise les données pour permettre des interactions entre l'utilisateur et les personnes figurant dans son carnet d'adresse via les services d'UBER.

Elle précise qu'il s'agit d'une option de service permettant, dans l'hypothèse où deux utilisateurs d'UBER partagent un trajet dans un même VTC réservé via l'application UBER, de décider de partager le prix de ce trajet en facilitant l'option de paiement via l'application, si les utilisateurs le demandent.

Elle ajoute que cette hypothèse est mentionnée dans la clause 21 à l'article "*Utilisation des informations*" de la "*Déclaration de Confidentialité*".

Selon la société les clauses n° 20 et n° 21 se complètent, la clause n° 20 énumérant les données collectées et la clause n° 21 mentionnant l'utilisation des informations et les finalités pour lesquelles ces données seront utilisées.

~ ~ ~ ~ ~

L'examen de la clause n° 20 de la *Déclaration de confidentialité* doit être réalisé en considération du contenu des clauses n° 19 à 25, qui traitent de la collecte, du traitement et de la transmission des données à caractère personnel de l'utilisateur (qualifiées de "*données*" ou "*informations*" par la société UBER), susceptibles, aux termes de la présente clause, de faire l'objet d'un "*partage*" (c'est-à-dire d'une transmission) de la société UBER avec des entités tierces.

L'article 2 de la *Loi Informatique et Libertés* répute "données à caractère personnel", "toute information relative à une personne physique identifiée ou qui peut être identifiée, directement ou indirectement, par référence à un numéro d'identification ou à un ou plusieurs éléments qui lui sont propres. Pour déterminer si une personne est identifiable, il convient de considérer l'ensemble des moyens en vue de permettre son identification dont dispose ou auxquels peut avoir accès le responsable du traitement ou toute autre personne".

Aux termes de l'article 6 de la *Loi Informatique et Libertés*, un traitement ne peut porter que sur des données à caractère personnel qui satisfont aux conditions suivantes :

- qu'elles soient collectées et traitées de manière loyale et licite (1°) ;
- qu'elles soient collectées pour des finalités déterminées, explicites et légitimes et ne soient pas traitées ultérieurement de manière incompatible avec ces finalités (2°) ;
- qu'elles soient adéquates, pertinentes et non excessives au regard des finalités pour lesquelles elles sont collectées et de leurs traitements ultérieurs (3°) ;
- qu'elles soient exactes, complètes et, si nécessaire, mises à jour, les mesures appropriées devant être prises pour que les données inexactes ou incomplètes, au regard des finalités pour lesquelles elles sont collectées ou traitées, soient effacées ou rectifiées (4°) ;
- qu'elles soient conservées sous une forme permettant l'identification des personnes concernées pendant une durée qui n'excède pas la durée nécessaire aux finalités pour lesquelles elles sont collectées et traitées (5°).

Selon l'article 7 la *Loi Informatique et Libertés*, le traitement de données à caractère personnel doit avoir reçu le consentement de la personne concernée ou avoir satisfait à la condition du respect d'une obligation légale incombant au responsable du traitement (1°) **ou** de la sauvegarde de la vie de la personne concernée (2°) **ou** de l'exécution d'une mission de service public dont est investi le responsable ou le destinataire du traitement (3°) **ou** de l'exécution, soit d'un contrat auquel la personne concernée est partie, soit de mesures précontractuelles prises à la demande de celle-ci (4°) **ou** de la réalisation de l'intérêt légitime poursuivi par le responsable du traitement ou par le destinataire, sous réserve de ne pas méconnaître l'intérêt ou les droits et libertés fondamentaux de la personne concernée (5°).

Ainsi, les articles 2, 6 et 7 de la *Loi Informatique et Libertés* fixent dans les conditions dans lesquelles des données à caractère personnel - permettant directement ou indirectement d'identifier des personnes physiques (article 2) - peuvent être collectées, exploitées, conservées, gérées, utilisées ou plus généralement faire l'objet d'une opération de traitement, en conférant à la personne concernée par ces opérations de collecte et de traitement un droit à la protection de ses données personnelles. Celles-ci doivent être traitées loyalement et à des fins déterminées, explicites et légitimes (article 6), sur la base du consentement de la personne concernée ou en vertu d'un autre fondement légitime prévu par la loi (article 7). De sorte que le consentement de la personne concernée ne peut se déduire de la seule inscription sur un site internet ou une application mobile et de sa navigation ultérieure sur ce site ou cette application.

L'articles 32-I de la *Loi Informatique et Libertés* oblige le responsable du traitement à informer la personne concernée de la finalité poursuivie par le traitement auquel les données sont destinées et des destinataires ou catégories de destinataires des données. L'article 32-III de la *Loi Informatique et Libertés* impose cette même obligation lorsque les données à caractère personnel n'ont pas été recueillies directement auprès de la personne concernée.

La clause n° 20 à présent critiquée illustre la manière dont la société UBER collecte indirectement des données auprès de l'utilisateur via des cookies, pixels invisibles et autres technologies similaires "*créant et maintenant des identifiants uniques*".

Le dispositif mis en place permet de donner des informations sur le comportement en ligne de l'utilisateur, de le suivre dans sa navigation sur internet, de collecter des "*données de localisation*" établies à partir de son téléphone mobile ou de son adresse IP, de recueillir les "*informations de contact*" extraites de son carnet d'adresses, de récolter des données relatives aux transactions qu'il effectue, de connaître la façon dont il interagit avec les(s) Service(s), de prendre connaissance de ses préférences et plus généralement d'appréhender les paramètres qu'il choisit et "*toute autre information associée aux opérations*".

La clause n° 22 montre également que la société UBER collecte directement auprès de l'utilisateur, au moment de la création de son compte ou lors de ses modifications, son nom, son adresse e-mail, son numéro de téléphone, son adresse postale, sa photo de profil, la méthode qu'il utilise pour effectuer ses paiements.

Ce faisant, la collecte de l'ensemble des "*données*" ou "*informations*" précitées, selon la terminologie adoptée dans les clauses citées, constitue en réalité un traitement de données à caractère personnel au sens des articles 2, 6 et 7 de la *Loi Informatique et Libertés*, prévoyant le traitement de ces données à caractère personnel communiquées volontairement ou involontairement par l'utilisateur.

Elle n'est licite qu'à la condition au préalable d'avoir recueilli le consentement informé de la personne concernée (article 7/1°) de la *Loi Informatique et Libertés*), à défaut pour le responsable du traitement d'être en mesure de justifier d'un autre fondement légitime du traitement énoncé aux 2°, 3°, 4°) et 5°) de l'article 7 de la loi précitée.

De sorte que, s'il n'existe pas stricto sensu d'obligation légale de qualifier juridiquement les données à caractère personnel, la *Loi Informatique et Libertés* oblige le "*responsable du traitement*" à recueillir le consentement explicite et éclairé de la personne concernée par la collecte et le traitement de ses données personnelles (en l'espèce l'utilisateur). Ce dernier doit être en mesure de comprendre l'usage réel qui est fait des données le concernant, que ces données soient fournies de sa propre initiative ou collectées sans intervention de sa part (cookies, pixels invisibles et autres technologies).

Or, en l'absence d'une information claire et détaillée sur les données collectées par la société UBER lors de la création de son compte et de ses modifications ou lors de son utilisation de services - collecte dont il ignore l'existence et à laquelle il n'a pas expressément consenti - le



En effet dans la deuxième hypothèse précédemment évoquée, l'utilisateur qui s'est vu notifié des demandes d'autorisation de la société UBER à l'occasion de sa première utilisation de l'application et qui continue de l'utiliser, voit son consentement présumé à autoriser l'accès aux données de contact (cf. clause n° 23 : "*le fait que vous l'utilisiez constituera un accord de votre part de l'utilisateur.*").

En conséquence, dans l'hypothèse d'un système d'exploitation *Android*, les "*noms et informations de contact*" extraits du carnet d'adresses du téléphone mobile de l'utilisateur - données à caractère personnel au sens de l'article 2 de la *Loi Informatique et Libertés* - sont collectées, traitées et stockées sans que l'utilisateur n'ait pu au préalable exprimer son consentement éclairé et indubitable à ces traitements.

C'est donc vainement que la société UBER soutient en se référant à la clause n° 21, que ces informations de contact seraient utiles aux utilisateurs désireux de partager le prix d'un trajet via l'application, alors qu'aucune mention d'un tel partage de coût d'un trajet ne figure ni dans la clause critiquée ni dans la clause n° 21 (Utilisation des informations).

~ ~ ~ ~ ~

L'article 6(1°) de la *Loi Informatique et Libertés* conditionne la licéité du traitement portant sur des données à caractère personnel à la collecte et au traitement loyal et licite de ces données, pour des finalités déterminées, explicites et légitimes. Elles ne doivent pas être traitées ultérieurement de manière incompatible avec ces finalités.

L'article 32-I/2°) de la *Loi Informatique et Libertés* exige du responsable du traitement que la personne auprès de laquelle sont recueillies des données à caractère personnel la concernant soit informée, sauf si elle l'a été au préalable, de la finalité poursuivie par le traitement auquel les données sont destinées.

L'article 32-III de la *Loi Informatique et Libertés* impose les mêmes obligations au responsable du traitement, lorsque les données à caractère personnel n'ont pas été recueillies directement auprès de la personne concernée.

Tel n'est pas le cas des finalités décrites dans la clause, censées faciliter "*les interactions sociales*" via ses services. Ces finalités sont évoquées comme "*tout autre but décrit dans la Déclaration*" de confidentialité. Celles-ci ne sont donc ni explicites, ni déterminées, ni légitimes au sens de l'article 6 de la *Loi Informatique et Libertés*.

N'informant pas l'utilisateur de manière explicite des finalités poursuivies, la société UBER, en sa qualité de responsable de traitement de ses données collectées, adopte une clause qui ne permet pas à l'utilisateur de recueillir son consentement éclairé et indubitable et le place dans une situation où il lui est impossible d'appréhender la véritable nature et le volume des données collectées et traitées.





électronique ou doivent strictement nécessiter la fourniture d'un service de communication en ligne, et ce à la demande expresse de l'utilisateur.

Ainsi, les cookies nécessitent le recueil du consentement de la personne concernée. Ils ne peuvent, aux termes de l'article précité, être déposés ou lus sur le terminal de l'utilisateur tant que l'utilisateur n'a pas donné son accord, qui doit résulter d'une manifestation de volonté libre, spécifique et informée, après avoir reçu une information claire et complète sur les finalités d'un tel accès et des moyens dont il dispose pour s'y opposer.

En l'espèce, aucune pièce produite au débat ne justifie que la société UBER a, avant l'assignation du 30 mars 2016, mis en place sur le site internet un bandeau informatif répondant aux exigences de l'article L.32-II de la *Loi Informatique et Libertés*.

En revanche, les constatations figurant dans le procès-verbal de constat d'huissier de justice du 10 novembre 2015, produit par l'association, révèlent que, sur la page d'accueil du site UBER rédigée en français, après la phrase "*VOTRE COURSE À LA DEMANDE*" et un large bouton de couleur bleu où le verbe "*S'INSCRIRE*" est noté en lettrage blanc, apparaît de manière fort peu lisible en toute fin de page écran sur fond noir une phrase écrite en très petits caractères (de taille trois fois inférieure au bouton précité), la phrase suivante : "*We use cookies to provide a personalized and secure experience for users. You can learn more in our COOKIES STATEMENT*". Soit une phrase entièrement rédigée en langue anglaise, l'utilisateur français se voyant ainsi appliquer une clause écrite dans une langue qu'il n'est pas censé comprendre. Celui-ci est empêché de ce fait à accéder au contenu effectif de la clause.

De la même manière, le procès-verbal de constat d'huissier de justice du 12 septembre 2018, également produit par l'association UFC - QUE CHOISIR, mentionne la présence, en bas de la page d'accueil du *site internet* d'Uber et sur les pages suivantes - et ce tant que l'utilisateur n'a pas fermé l'encadré - d'un paragraphe dont le libellé énonce que "*Ce site utilise des cookies afin d'assurer sa sécurité et de vous proposer du contenu personnalisé. Les cookies nous permettent de comprendre comment les utilisateurs naviguent sur notre site et d'y apporter des améliorations. Nous pouvons employer des tiers pour placer des cookies sur le présent site Web afin de vous proposer des publicités sur d'autres sites Web. Consultez notre **Déclaration applicable aux cookies** (lien hypertexte) pour en savoir plus sur notre utilisation des cookies, sur ces tiers et sur la procédure vous permettant de vous opposer à cette utilisation à des fins publicitaires. En poursuivant votre navigation sur ce site, vous acceptez notre utilisation des cookies.*" (Pièce UFC n° 9, pp 3 à 9, puis pp. 43 et s., p. 57/77 et s.).

De façon identique, le procès-verbal de constat d'huissier de justice du 22 janvier 2019 produit par la société UBER fait état de la présence du même paragraphe relatif aux cookies figurant dans un encadré (cf. Pièce UBER n° 12, procès-verbal de constat d'huissier de justice du 22 janvier 2019, captures d'écran figurant en page 9/17).



**d) Sur la clause n° 21 ("Utilisation des informations") :**

**Clause n° 21 : Utilisation des informations, Déclaration de confidentialité du 15 juillet 2015 :**

*NOUS POUVONS UTILISER LES DONNÉES QUE NOUS COLLECTONS SUR VOUS POUR :*

*Fournir, assurer et améliorer nos Services, y compris, par exemple, pour faciliter les paiements, envoyer des reçus, fournir les produits et services que vous demandez (et envoyer les informations qui s'y rapportent), développer de nouvelles fonctionnalités, fournir les services d'assistance à la clientèle aux Utilisateurs et Chauffeurs, développer des dispositifs de sécurité, authentifier les utilisateurs, et envoyer des mises à jour de produits et des messages de nature administrative ;*

*Effectuer des opérations internes, y compris, par exemple, pour empêcher la fraude et l'utilisation abusive de nos Services ; dépanner les bugs logiciels et les problèmes opérationnels ; réaliser des analyses de données, des essais et des recherches ; contrôler et analyser les tendances en matière d'utilisation et d'activité ;*

*Envoyer des ou faciliter les communications (i) entre vous et un Chauffeur, telles que l'heure prévue d'arrivée (ETA) ; ou (ii) entre vous et l'un de vos contacts, à votre demande, en relation avec l'utilisation par vous de certaines fonctionnalités, telles que les clients éventuels, les invitations, les demandes de covoiturage ou le partage de l'heure prévue d'arrivée ;*

*Vous envoyer des communications que nous pensons être intéressantes pour vous, y compris des informations sur des produits, services, promotions, nouvelles et événements d'Uber et d'autres sociétés, lorsque cela est autorisé et conforme à la législation locale applicable ; traiter les entrées relatives aux concours, jeux ou autres promotions, et remettre les récompenses correspondantes ;*

*Personnaliser et améliorer les Services, y compris proposer ou recommander des fonctionnalités, contenus, réseaux sociaux, clients éventuels et publicités.*

*Nous pouvons transférer les informations décrites dans la présente Déclaration, les traiter et les stocker aux États-Unis et dans d'autres pays, certains d'entre eux pouvant avoir une législation sur la protection des données moins protectrice que celle en vigueur dans le pays où vous résidez. Lorsque cela est le cas, nous prendrons les mesures qui s'imposent pour protéger les données à caractère personnel vous concernant conformément à la présente Déclaration. Si vous résidez aux États-Unis ou en Suisse, veuillez vous reporter à l'avis relatif à la sphère de sécurité [Safe Harbor notice] ci-dessous.*

Selon l'association, la clause n° 21 se contente d'illustrer par des exemples particulièrement imprécis les finalités des traitements des données à caractère personnel des utilisateurs des Services proposés par la société UBER, comme l'amélioration du service, des opérations internes, des opérations de contrôle et l'analyse des tendances en matière d'utilisation et d'activité.

Elle reproche à la clause de stipuler qu'elle collecte les informations afin d'envoyer à l'utilisateur des informations qu'elle pense être intéressantes pour lui, ou encore pour l'utilisateur personnalisé et améliorer les services.



L'article 32-III de la *Loi Informatique et Libertés* impose la même obligation au responsable du traitement lorsque les données à caractère personnel n'ont pas été recueillies directement auprès de la personne concernée.

Contrairement aux allégations de la société UBER, la clause à présent critiquée est introduite par une formule ambiguë ("*nous pouvons*"), use d'expressions non exhaustives ("*y compris, par exemple*", figurant à quatre reprises dans la description des finalités du traitement des données) et renvoie l'utilisateur de manière non limitative à des finalités indéterminées ("*fournir, assurer et améliorer nos Services*", "*effectuer des opérations internes*", "*envoyer des communications que nous pensons être intéressantes pour vous*" ; "*personnaliser et améliorer les Services*").

Ce faisant, la clause s'abstient d'informer précisément l'utilisateur des finalités de la collecte et de l'utilisation de ces données à caractère personnel, contrevenant ainsi à l'exigence d'information posée par les dispositions des articles 6, 32-I, 32-III de la *Loi Informatique et Libertés*.

ህዝብ ግንዛቤ ማረጋገጫ ስልጠና ለሚከተሉት ሰነዶች ላይ ማድረግ ይገባል፡፡  
ወይም ለሌሎች ሰነዶች ላይ ማድረግ ይገባል፡፡

Aux termes de l'article 32-I de la *Loi Informatique et Libertés*, la personne auprès de laquelle sont recueillies des données à caractère personnel la concernant est informée, sauf si elle l'a été au préalable, par le responsable du traitement ou son représentant, des destinataires ou catégories de destinataires des données (art. 32-I 5°) et des transferts de données à caractère personnel envisagés à destination d'un état non membre de la Communauté européenne (art. 32-I 7°).

En prévoyant le transfert des données à caractère personnel de l'utilisateur hors Union européenne vers des Etats qui ne sont pas précisés ("*les stocker aux États-Unis et dans d'autres pays*"), la clause contrevient aux articles 32-I/5°) et 32-I/7°) de la *Loi Informatique et Libertés*.

Au surplus, l'article 68 de la *Loi Informatique et Libertés* interdit au responsable d'un traitement de transférer des données à caractère personnel vers un état n'appartenant pas à la Communauté européenne sauf si cet état assure un niveau de protection suffisant de la vie privée et des libertés et droits fondamentaux des personnes à l'égard du traitement dont ces données font l'objet ou peuvent faire l'objet, à moins que ces transferts répondent aux conditions énumérées par l'article 69 de la même loi, ce qui n'est pas le cas en l'espèce.

**En conséquence la clause n° 21, illicite au regard des articles 6, 32-I, 32-III de la *Loi Informatique et Libertés*, sera réputée non écrite.**

- e) **Sur la clause n° 22 : "Données que l'utilisateur fournit" (collecte directe) :**

**Clause n° 22 Collecte des données - Données que vous nous fournissez, Déclaration de confidentialité.**

*Nous collectons les données que vous nous fournissez directement, par exemple lorsque vous créez ou modifiez votre compte, sollicitez des services sur demande, contactez le support client ou plus généralement lorsque vous communiquez avec nous. Ces données peuvent inclure : le nom, l'adresse e-mail, le numéro de téléphone, l'adresse postale, la photo du profil, la méthode de paiement, les éléments demandés (pour les services de livraison), les bordereaux de livraison et autres informations que vous avez choisi de nous communiquer.*

Selon l'association, la clause n'informe pas suffisamment et clairement l'utilisateur sur les traitements des données à caractère personnel et la déclaration de confidentialité, la clause ne respectant pas les dispositions impératives de la *Loi Informatique et Libertés*, protectrices des droits et intérêts des personnes concernées.

Elle ajoute que le type de données collectées et traitées n'est pas délimité et est sans lien avec le service de mise en relation avec des chauffeurs partenaires.

En réponse à ces critiques, la société UBER prétend que la clause critiquée va au-delà de l'obligation d'information prescrite par la loi, puisqu'elle informe l'utilisateur des catégories de données collectées par la société UBER, dans le cadre de la fourniture du service telles que celles relatives à son identité, pour que le chauffeur puisse confirmer son identité en début de course, son adresse *email* pour lui confirmer ses réservations de trajet et sa méthode de paiement pour payer la course.

Elle soutient que l'article 32-I de la *Loi Informatique et Libertés* ne prévoit aucune information à fournir sur les catégories de données collectées, ajoutant que cette clause évoque également les informations que l'utilisateur a choisi de communiquer à la société UBER.

Se référant à sa pièce n° 3, la société UBER précise, que conformément à la *Loi Informatique et Libertés*, le formulaire d'inscription sur le site Internet ou l'application d'UBER correspondant au formulaire de collecte des données distingue les informations à remplir obligatoirement par l'utilisateur pour pouvoir s'inscrire et utiliser le service de celles qui peuvent être fournies de manière facultative par l'utilisateur.

En l'espèce, l'examen de la clause n° 22 de la "*Politique de confidentialité*" doit être associé à celui mené à propos des clauses n° 1 et n° 19 à 25 de la "*Politique de confidentialité*".

Toutes ces clauses concernent la collecte de l'utilisation auprès de l'utilisateur de données, qualifiées d'"*informations*" ou de "*données*" par la société UBER, alors qu'il a été précédemment relevé par le Tribunal qu'il s'agit de données à caractère personnel bénéficiant de la protection de la *Loi Informatique et Libertés*.





Tel n'est pas le cas de la clause n° 22 qui prévoit que des données sont collectées dans le cadre du processus d'inscription de l'utilisateur décrit par la société UBER dans ses écritures et évoqué tant dans la clause n° 1 des *Conditions générales d'utilisation* des Services d'UBER précédemment examinée par la Tribunal, que dans la Pièce n° 3, produite par la société défenderesse en appui de la présente argumentation.

En effet, l'une et l'autre des deux clauses prévoient que la seule inscription, et par suite la navigation ultérieure sur le site, emporte adhésion implicite de l'utilisateur aux conditions d'utilisation en vigueur.

De sorte que l'information légalement requise est dispensée, au mieux, concomitamment à l'inscription initiale et non préalablement à celle-ci, la navigation ultérieure sur le site valant selon UBER acceptation implicite des conditions générales en vigueur au moment de l'utilisation du site (cf. : pièce UBER n°3 et plus particulièrement l'inscription figurant en marge de la capture d'écran reproduite en page 4/22 ("*En cliquant sur s'inscrire ci-dessus vous acceptez les Condition (sic) Générales d'Uber*") ainsi que celle figurant en page 6/22 du même document ("*En appuyant sur la flèche ci-dessous vous acceptez les conditions générales d'utilisation et la Politique de confidentialité*"). La clause critiquée contrevient donc aux articles précités de la *Loi Informatique et Libertés*.

Par ailleurs et contrairement à ce qu'affirme la société UBER, la Pièce n° 3 invoquée par elle à l'appui de ses allégations ne distingue nullement les informations qui sont obligatoirement fournies par l'utilisateur de celles qui restent facultatives.

De plus, aucune autre clause de la Politique de confidentialité ne vient préciser les finalités d'une telle collecte, alors que certaines de ces données à caractère personnel citées dans la clause n° 22 sont à l'évidence nécessaires à l'exécution du contrat proposé par la société UBER.

Ainsi, en s'abstenant d'informer l'utilisateur, personne concernée au sens de l'article 2 de la *Loi Informatique et Libertés*, tant au moment de la création de son compte sur l'application que lors de son utilisation, de l'existence d'une collecte de ses données à caractère personnel, à laquelle il ne peut s'opposer, et des finalités pour lesquelles ces données sont collectées et traitées, la clause n° 22 est illicite au regard des articles 2, 6, 7 et 32-I/2°) de la *Loi Informatique et Libertés*.

Enfin, il sera rappelé que s'il n'existe au sein de l'article 32-I de la *Loi Informatique et Libertés* aucune obligation d'information mise à la charge du responsable du traitement sur les catégories de données à caractère personnel collectées auprès de la personne concernée, cette même loi oblige le responsable du traitement à recueillir le consentement explicite et éclairé (informé) de la personne concernée par la collecte et le traitement de ses données personnelles. Cette dernière doit être en mesure de comprendre l'usage réel qui est fait des données la concernant, que ces données soient fournies de sa propre initiative (clause n° 22) ou collectées sans intervention de sa part à l'aide de cookies, pixels invisibles et autres technologies (clause n° 20).



La société UBER réplique qu'elle ne peut contrôler les plateformes *iOS* et *Android* qui ont différents systèmes d'autorisation pour obtenir l'accord de l'utilisateur.

Elle affirme qu'une version française est disponible en ligne depuis le début de l'année 2018 pour ces deux documents au sein de la rubrique "Autre".

L'association ne justifie pas dans le procès-verbal de constat d'huissier de justice du 12 septembre 2018 que les liens cités aboutissent à des pages rédigées en anglais.

**Ce chef de demande de l'association sera donc rejeté.**

**g) Sur la clause n° 24 Informations relatives au compte de l'utilisateur :**

***Clause n° 24 : Vos choix - Informations relatives à votre compte, Déclaration de confidentialité.***

*Vous pouvez corriger à tout moment les informations relatives à votre compte en vous connectant sur votre compte en ligne ou celui se trouvant sur l'application. Si vous souhaitez annuler votre compte, veuillez nous envoyer un e-mail à [support@uber.com](mailto:support@uber.com). Veuillez noter que dans certains cas nous pouvons conserver certaines informations vous concernant parce que la loi nous l'impose, ou à des fins commerciales légitimes dans la limite prévue par la loi. Par exemple, si votre compte fait apparaître un solde créditeur ou débiteur, ou si nous estimons que vous avez commis une fraude ou violé nos Conditions générales, nous pouvons chercher à régler le problème avant d'effacer les données vous concernant.*

L'association reproche à la clause n° 24 d'être illicite en ce qu'elle permet à la société UBER, lorsque l'utilisateur demande la suppression de son compte, de conserver ses données à caractère personnel "à des fins commerciales légitimes dans la limite prévue par la loi", alors que l'utilisation des données à des fins commerciales n'est possible que sur consentement exprès de l'utilisateur.

La société UBER affirme qu'il ne s'agit pas d'utiliser les données personnelles des utilisateurs à des fins publicitaires ou de prospection, "sinon UBER en informerait l'utilisateur".

L'article 6(5°) de la *Loi Informatique et Libertés* impose que les données permettant l'identification des personnes concernées par un traitement ne peuvent être conservées sous une forme permettant leur identification que pour une durée qui ne peut excéder la durée nécessaire aux finalités pour lesquelles elles sont collectées et traitées.

L'article 36 de la *Loi Informatique et Libertés* dispose que les données à caractère personnel ne peuvent être conservées au-delà de la durée prévue à l'article 6(5°) de la *Loi Informatique et Libertés*, à savoir une durée qui n'excède pas la durée nécessaire aux finalités pour lesquelles elles sont collectées et traitées.

En l'espèce, la clause soumise à la critique prévoit que, "*dans certains cas*" les données à caractère personnel de l'utilisateur seront conservées après suppression du compte de l'utilisateur "*à des fins commerciales légitimes dans la limite prévue par la loi*", soit en vue d'une conservation des données à caractère personnel de l'utilisateur pour une durée qui n'est pas déterminée et qui excède la durée nécessaire aux finalités pour lesquelles elles sont collectées et traitées.

**La clause n° 24 contrevient donc aux dispositions de l'article 6(5°) et 36 de la Loi Informatique et Libertés. Elle est ainsi illicite à leur égard et sera donc réputée non écrite.**

**h) Sur la clause n° 25 : Communications promotionnelles :**

***Clause n° 25 : Communications promotionnelles, Déclaration de confidentialité.***

*Vous pouvez choisir de ne plus recevoir de messages publicitaires de notre part en suivant les instructions contenues dans ces messages. Si vous choisissez de ne plus les recevoir, nous pouvons néanmoins vous envoyer des communications non promotionnelles sur les Services que vous avez demandés, ou nos relations commerciales en cours.*

L'association considère que la clause n° 25 est illicite dans la mesure où elle prévoit que l'utilisateur peut choisir de ne plus recevoir des messages publicitaires de la part de la société UBER alors qu'il n'apparaît pas qu'un consentement exprès ait été au préalable requis pour toute utilisation commerciale sans lien avec les services analogues rendus. Elle prévoit également dans cette hypothèse que la société UBER peut passer outre cette opposition et envoyer des communications non promotionnelles sur les services qu'il a demandés, ce qui constituerait une entrave au droit d'opposition de l'utilisateur au traitement de ses données personnelles à des fins commerciales.

Selon l'association, la clause n° 25 vise tout à la fois "*les Services que vous avez demandés*", ce qui pourrait concerner les confirmations de commandes de trajets en cours mais également et de manière générale les "*relations commerciales en cours*". Il s'agirait d'une notion particulièrement vague qui pourrait inclure toutes sortes d'informations, y compris de nature promotionnelle et alors même que le consommateur s'est formellement opposé à recevoir ce type d'information.

Elle observe que la société UBER propose plusieurs services de nature différente, tel celui de la livraison de plats cuisinés à domicile.

Elle ajoute que la société UBER fait état d'une précision, selon laquelle la clause viserait des services analogues et qu'aucun consentement préalable express ne serait alors nécessaire ne figure pas dans la clause critiquée.

Elle fait valoir que la personne concernée par une collecte ou un traitement de données personnelles doit être clairement informée de son droit d'accès, de rectification et d'opposition au traitement de ses données.

Enfin, elle avance que la lecture attentive de la *Déclaration de confidentialité* révèle que la personne concernée n'est informée ni de l'existence ni des modalités d'exercice de ces droits en contravention avec l'article 32-I/6°) de la *Loi Informatique et Libertés* qui impose d'informer les personnes concernées des droits mentionnés ci-dessus.

La société UBER présente la clause n° 25 comme une clause spécifique consacrée à la prospection relative aux communications promotionnelles ou publicitaires.

Elle soutient que la clause permet à l'utilisateur de s'opposer à la prospection commerciale ("*opt out*") et qu'il n'est donc pas nécessaire de recueillir un consentement dans ce cas ("*opt in*"). Il serait encore moins question d'arrêter d'envoyer des messages nécessaires à l'exécution du service par le professionnel, conformément à la *Loi Informatique et Libertés*.

Elle prétend qu'elle respecte le choix de l'utilisateur de ne plus recevoir de communications promotionnelles, la clause critiquée visant les communications non promotionnelles concernant le service comme les confirmations de commandes de trajets en temps réel.

Elle maintient que l'hypothèse visée dans la clause concerne les messages publicitaires concernant les services d'UBER sur des produits non analogues, le consentement de l'utilisateur n'étant donc pas requis.

Elle fait valoir que si l'utilisateur continue d'utiliser les services d'UBER, la société devra nécessairement répondre à la demande de services formulée par l'utilisateur et lui envoyer des messages "de service" qui ne sont pas des messages promotionnels mais des messages d'information concernant le service, par exemple des messages de confirmation de ses commandes de trajet en temps réel, des messages confirmant le prix des courses commandées, etc.

L'article 6 impose, au moment de la collecte des données, l'information de la personne concernée de l'identité du responsable du traitement, des finalités du traitement, du caractère obligatoire ou facultatif des réponses à apporter, des conséquences éventuelles à leur égard d'un défaut de réponse, des destinataires des données, de l'existence et des modalités d'exercice de ses droits d'accès, de rectification et d'opposition au traitement de ses données.

Lorsque les données à caractère personnel n'ont pas été recueillies directement auprès des personnes concernées, les modalités d'information des personnes sont prévues par les dispositions de l'article 32-III de la *Loi Informatique et Libertés*.

Aux termes des articles 7 et 32-I/6°) de la *Loi Informatique et Libertés*, la personne concernée par la collecte de ses données personnelles doit, au moment de la collecte de ses données, donner son consentement, mais également être informée par le responsable du traitement de ses droits d'accès, d'opposition et de rectification des données, droits qu'elle tient des dispositions de la section 2 du chapitre V de la *Loi Informatique et Libertés*, et ainsi être en mesure de s'opposer à leur utilisation.

En l'espèce, la clause n° 25 de la Déclaration de confidentialité doit être lue en combinaison avec les clauses n° 1 des conditions générales d'utilisation et les clauses n° 19 à 24 du même document.

En effet, les clauses précitées prévoient que l'inscription de l'utilisateur puis sa navigation sur le site vaut acceptation de la "*Déclaration de confidentialité*" et des "*Conditions Générales d'Utilisation*" (clause n° 1), que la société UBER peut la peut transmettre à des tiers sans que l'utilisateur ait été au préalable informé précisément sur les destinataires ou catégories de destinataires auxquels ses données à caractère personnel sont transmises, s'agissant de l'ensemble des données à caractère personnel de l'utilisateur (clause n° 19). Elles autorisent ces transmissions, que la collecte ait été effectuée directement (clause n° 22) ou auprès de l'utilisateur par le placement par la société de cookies, pixels invisibles et autres technologies similaires (clause n° 22) ou encore auprès de tiers (clause n° 20 ). Elles précisent que ces traitements s'effectuent sans que l'utilisateur soit informé des finalités de la collecte et de l'utilisation de ces données à caractère personnel (clause 21), tout en envisageant le transfert de ces données à caractère personnel hors Union européenne vers des états qui ne sont pas précisés (clause n° 24). Il ressort enfin que les données à caractère personnel de l'utilisateur sont conservées après suppression du compte de l'utilisateur pour une durée indéterminée, excédant la durée nécessaire aux finalités pour lesquelles elles sont collectées et traitées.

De sorte que l'utilisateur des services n'est à aucun moment informé ni de la nature et du volume des données à caractère personnel collectées auprès de lui directement ou indirectement, ni précisément des finalités déterminées et explicites poursuivies par le traitement. Il n'est donc jamais en mesure d'appréhender l'utilisation qui pourrait être faite de cette collecte ultérieurement ni de connaître correctement l'étendue de ses droits, aucune information ne lui ayant été dispensé quant aux droits d'accès, de rectification et d'opposition au traitement de ses données ainsi que de leurs modalités d'exercice.

**En conséquence, la clause n° 25, illicite au regard des articles 6, 7, 32-I/6°) et 32-III de la Loi Informatique et Libertés, sera réputée non écrite.**

***D. Sur le prétendu caractère illicite et abusif de l'ensemble des clauses de la Politique de confidentialité du 25 mai 2018 :***

Dans le dispositif de ses conclusions l'association sollicite de la juridiction de déclarer illicite l'ensemble des dispositions contractuelles de la politique de confidentialité du 25 mai 2018.

Le cadre de l'action en cessation ou en interdiction de l'illicite défini par l'article L.621-7 du code de la consommation autorise les associations de consommateurs, dans les conditions déterminées par l'article L.621-8 du même code, de solliciter au cas par cas du juge saisi qu'il ordonne la suppression d'une clause illicite ou abusive et qu'elle soit réputée non écrite. Cela ne permet donc pas l'examen d'une demande en suppression et en réputé non-écrit sur l'intégralité d'un ou de plusieurs documents contractuels. Ce type de demande ne peut ainsi être formé que clause par clause.

En conséquence, la demande de l'association tendant à la suppression de l'intégralité de ces conditions contractuelles d'UBER ne peut aboutir.

**Elle sera rejetée de ce chef.**

***E. Sur la suppression ou la réputation non écrite des clauses abusives ou illicite des clauses critiquées :***

En définitive, sont abusives ou illicites et comme telles réputées non écrites :

- la clause "*Accessibility*", les clauses n° 1, n° 2, n° 3, n° 4, n° 6, n° 7, n° 8, n° 9, n° 10, n° 11, n° 12, n° 14, n° 15, n° 16, n° 18, n° 26 et n° 27 des "*Conditions d'Utilisation*" du 18 février 2016 ;
- les clauses n° 17, n° 19, n° 20, n° 21, n° 22, n° 24 et n° 25 de la "*Déclaration de confidentialité*" du 15 juillet 2015.

**III. SUR LES AUTRES DEMANDES :**

***A. Sur les demandes d'astreintes :***

Il n'apparaît pas nécessaire d'assortir les mesures de suppressions des clauses susmentionnées réputées non-écrites à des mesures d'astreinte.

L'ensemble de ces postes de demande sera en conséquence rejeté.

***B. Sur la réparation des préjudices moral et matériel :***

L'association sollicite de la juridiction que lui soit allouée la somme de 100.000,00 euros en réparation du préjudice causé à l'intérêt collectif des consommateurs et 30.000,00 euros en réparation de son préjudice associatif.

**1. Sur la réparation du préjudice subi par la collectivité des consommateurs :**

Le préjudice moral occasionné à l'intérêt collectif des consommateurs du fait des clauses ayant dû être déclarées réputées non-écrites sera arbitré à la somme 50.000 euros (cinquante mille euros).

**2. Sur la réparation du préjudice associatif :**

L'association UFC - QUE CHOISIR n'apportant pas la preuve de l'existence d'un préjudice matériel distinct du préjudice moral subi par l'intérêt collectif des consommateurs, ce second poste de demande de dommages-intérêts en allégation de préjudice associatif sera rejeté.

***C. Sur les demandes de publicité :***

Il n'apparaît pas utile de faire droit à la demande de l'association UFC - QUE CHOISIR aux fins de publication du présent jugement par voie de communication judiciaire.

Il apparaît néanmoins nécessaire de faire droit aux demandes de l'association UFC - QUE CHOISIR aux fins de publication du présent jugement sur la page d'accueil de son site [www.uber.com/fr](http://www.uber.com/fr) en ordonnant à la société UBER B.V. de permettre à l'ensemble de ses utilisateurs français la lecture de l'intégralité du présent jugement par le moyen d'un lien hypertexte devant figurer sur la page d'accueil de son site Internet "[www.uber.com/fr](http://www.uber.com/fr)", ainsi que sur celles de ses applications sur tablettes et téléphones pendant une durée de six mois, ce lien hypertexte devant être mis en place sur ces pages d'accueil dans un délai d'un mois à compter de la signification de la présente décision.

La mesure qui précède sera mise en place dans les conditions directement énoncées au dispositif de la présente décision. Il apparaît par ailleurs utile d'assortir de l'exécution provisoire cette obligation d'information d'une mesure d'astreinte, dans les conditions également directement énoncées au dispositif de la présente décision.

En revanche, il n'apparaît pas nécessaire d'assortir la mise à exécution de cette mesure d'un dispositif de contrôle par le concours d'un huissier de justice.

#### ***D. Sur l'exécution provisoire***

Aucune situation d'urgence particulière ne justifie que la présente décision soit assortie de l'exécution provisoire pour le restant de son dispositif.

#### ***E. Sur les frais et dépens***

Il serait inéquitable, au sens des dispositions de l'article 700 du code de procédure civile, de laisser à la charge de l'association UFC - QUE CHOISIR les frais irrépétibles qu'elle a été contrainte d'engager à l'occasion de cette instance et qu'il convient d'arbitrer à la somme de 10.000 euros (dix mille euros).

Compte tenu des motifs qui précèdent au titre des annulations de clauses réputées non-écrite, la société UBER B.V. sera purement et simplement déboutée de sa demande de défraiement au visa de l'article 700 du code de procédure civile.

Enfin, succombant à l'instance, la société UBER B.V. en supportera les entiers dépens.

### **PAR CES MOTIFS,**

Le Tribunal statuant publiquement, par jugement mis à disposition au greffe, contradictoire et rendu en premier ressort,

RAPPELLE que les Services proposés par la société UBER B.V. doivent être régis par le droit français, lorsqu'ils concernent des utilisateurs disposant d'une résidence sur le territoire français ;



DÉCLARE RECEVABLE l'ensemble des demandes formées par l'association UNION FÉDÉRALE DES CONSOMMATEURS (UFC) - QUE CHOISIR à l'encontre de la société de droit néerlandais UBER B.V. ;

DÉCLARE réputées non-écrites, en raison de leur caractère illicite ou abusif, les clauses suivantes :

- **Figurant dans les *Conditions générales d'Utilisation d'Uber* : la clause "*Accessibility*" ainsi que les clauses n° 1, n° 2, n° 3, n° 4, n° 6, n° 7, n° 8, n° 9, n° 10, n° 11, n° 12, n° 14, n° 15, n° 16, n° 18, n° 26 et n° 27 ;**
- **Figurant dans la *Déclaration de confidentialité* : les clauses n° 17, n° 19, n° 20, n° 21, n° 22, n° 24 et n° 25 ;**

ORDONNE en conséquence la suppression de l'ensemble des clauses susmentionnées et réputées non-écrites, que celles-ci soient proposées ou non ou en cours d'exécution ou non ;

ORDONNE à la société UBER B.V. de permettre à l'ensemble de ses abonnés français la lecture de l'intégralité du présent jugement par le moyen d'un lien hypertexte, devant figurer sur la page d'accueil de son site Internet ainsi que sur celles de ses applications sur tablettes et téléphones pendant une durée de trois mois, ce lien hypertexte devant être mis en place et activable sur cette page d'accueil ;

DIT que la mesure qui précède est assortie de l'exécution provisoire et devra être mise en place dans un délai d'un mois à compter de la signification de la présente décision et sous astreinte provisoire de 3.000,00 euros (trois mille euros) par jour de retard à l'expiration de ce délai, cette mesure d'astreinte ne pouvant courir que pendant six mois consécutifs ;

CONDAMNE la société UBER B.V. à payer au profit de l'association UNION FÉDÉRALE DES CONSOMMATEURS - QUE CHOISIR la somme de 50.000,00 euros (cinquante mille euros) à titre de dommages-intérêts en réparation du préjudice occasionné à l'intérêt collectif des consommateurs ;

CONDAMNE la société UBER B.V. à payer au profit de l'association UNION FÉDÉRALE DES CONSOMMATEURS - QUE CHOISIR une indemnité de 10.000,00 euros (dix mille euros) sur le fondement de l'article 700 du code de procédure civile ;

DÉBOUTE les parties de leurs demandes plus amples ou contraires ;

CONDAMNE la société UBER B.V. aux entiers dépens de l'instance et ordonne en tant que de besoin l'application des dispositions de l'article 699 du code de procédure civile au profit de Me Erkia NASRY, Avocat au barreau de Paris.

Fait et jugé à Paris le 27 octobre 2020

Le Greffier

Le Président