

Cour de cassation

chambre civile 1

Audience publique du 26 avril 2017

N° de pourvoi: 15-18970

ECLI:FR:CCASS:2017:C100496

Publié au bulletin

Cassation partielle

Mme Batut (président), président

SCP Boré et Salve de Bruneton, SCP Rocheteau et Uzan-Sarano, avocat(s)

REPUBLIQUE FRANCAISE

AU NOM DU PEUPLE FRANCAIS

LA COUR DE CASSATION, PREMIÈRE CHAMBRE CIVILE, a rendu l'arrêt suivant :

Attendu, selon les arrêts attaqués, que, le 15 mai 2009, l'association Union fédérale des consommateurs-Que Choisir (l'UFC) a assigné la société Air France pour voir déclarer abusives ou illicites plusieurs clauses figurant dans les conditions générales de transport de cette société, ordonner leur suppression, ainsi que la diffusion d'un communiqué judiciaire relatif au jugement à intervenir, et obtenir réparation du préjudice causé à l'intérêt collectif des consommateurs ;

Sur le premier moyen du pourvoi principal :

Attendu que la société Air France fait grief à l'arrêt du 17 octobre 2014, tel que rectifié par l'arrêt du 20 février 2015, de déclarer recevables les demandes de l'UFC, alors, selon le moyen, que si les associations de défense des consommateurs visées à l'article L. 421-1 du code de la consommation peuvent agir devant le juge civil pour faire cesser ou interdire tout agissement illicite au regard des dispositions transposant les directives communautaires mentionnées à l'article 1er de la directive 2009/22/CE du 23 avril 2009,

afin de demander la suppression d'une clause illicite ou abusive dans tout contrat ou type de contrat proposé ou destiné aux consommateurs, en revanche, lorsque l'association entend également obtenir une indemnisation au titre du préjudice collectif subi par les consommateurs, elle ne peut le faire que par voie d'intervention à une instance engagée par autrui, sur le fondement de l'article L. 421-7 du code de la consommation, et non par voie d'engagement de l'action sur le fondement de l'article L. 421-6 du même code ; qu'au cas d'espèce, en écartant la fin de non-recevoir soulevée par la société Air France, motif pris de ce que l'UFC était en droit, dans le cadre de son action en suppression de clauses abusives engagée sur le fondement de l'article L. 421-6, de solliciter en outre des dommages-intérêts en réparation du préjudice collectif subi par les consommateurs, quand une action ayant un tel objet double ne pouvait emprunter la voie que d'une intervention et non être engagée à titre principal par la seule association, la cour d'appel a violé les articles L. 421-1, L. 421-2, dans sa rédaction antérieure à la loi n° 2014-344 du 17 mars 2014, applicable à l'espèce, L. 421-6 et L. 421-7, dans leur rédaction antérieure à la loi du 17 mars 2014, applicable à l'espèce, du code de la consommation ;

Mais attendu qu'aux termes de l'article L. 421-6, premier alinéa, du code de la consommation, dans sa rédaction alors applicable, antérieure à celle résultant de la loi n° 2014-344 du 17 mars 2014, les associations mentionnées à l'article L. 421-1 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 ; que, selon le second alinéa de ce texte, le juge peut, à ce titre, ordonner, le cas échéant sous astreinte, la suppression d'une clause illicite ou abusive dans tout contrat ou type de contrat proposé ou destiné au consommateur ;

Attendu qu'il résulte de ces dispositions que la cour d'appel a décidé à bon droit que l'UFC, association déclarée et agréée pour la défense des intérêts des consommateurs, agissant sur le fondement des articles L. 421-1 et L. 421-6 du code de la consommation, est en droit, dans l'exercice de son action préventive en suppression de clauses abusives devant la juridiction civile, de demander la réparation, notamment par l'octroi de dommages-intérêts, de tout préjudice direct ou indirect porté à l'intérêt collectif des consommateurs, la stipulation de clauses abusives constituant en elle-même une faute de nature à porter atteinte à l'intérêt collectif des consommateurs ; que le moyen n'est pas fondé ;

Sur le deuxième moyen du même pourvoi :

Attendu que la société Air France fait grief à l'arrêt de déclarer recevables, en ce qu'elles visent des clauses contenues dans les conditions générales antérieures à celles du 23 mars 2012, les demandes de l'UFC, alors, selon le moyen, que la loi ne vaut que pour l'avenir et n'a pas d'effet rétroactif, sauf à ce que le législateur ait expressément décidé le contraire ; que l'article 81 de la loi n° 2014-344 du 17 mars 2014, qui a modifié les articles L. 421-2 et L. 421-6 du code de la consommation, en permettant que soient réputées non écrites des clauses figurant même dans des contrats qui ne sont plus proposés aux consommateurs, n'a pas été déclaré d'application immédiate aux instances en cours ; qu'au cas d'espèce, en jugeant recevable l'action de l' UFC en tant qu'elle visait des clauses contenues dans les conditions générales antérieures à celles du 23 mars 2012 qui n'étaient plus proposées aux consommateurs, motif pris de ce que l'article L. 421-6 du code de la consommation, dans sa rédaction issue de la loi du 17 mars 2014, aurait été applicable, la cour d'appel, qui a méconnu les règles de l'application de la loi dans le temps, a violé l'article L. 421-6 du code de la consommation, dans sa rédaction antérieure à la loi n° 2014-344 du 17 mars 2014, et l'article 81, III, de la loi n° 2014-344 du 17 mars 2014, ensemble l'article 2 du code civil ;

Mais attendu qu'il résulte de l'article L. 421-6 du code de la consommation, dans sa rédaction antérieure à celle résultant de la loi n° 2014-344 du 17 mars 2014, alors applicable, interprété à la lumière de l'article 6, paragraphe 1, de la directive 93/13/CEE du Conseil du 5 avril 1993, concernant les clauses abusives dans les contrats conclus avec les consommateurs, lu en combinaison avec l'article 7, paragraphes 1 et 2, de cette directive, ainsi que de la jurisprudence de la Cour de justice de l'Union européenne (arrêt du 26 avril 2012, Invitel, C-472/10), que les clauses des conditions générales d'un contrat conclu avec un consommateur par un professionnel qui sont déclarées abusives, à la suite de l'action prévue par l'article L. 421-6, ne lient ni les consommateurs qui sont parties à la procédure ni ceux qui ont conclu avec ce professionnel un contrat auquel s'appliquent les mêmes conditions générales ;

Attendu, en conséquence, que les demandes de l'UFC relatives aux clauses des conditions générales qui ne sont plus applicables aux contrats de transports conclus par la société Air France à partir du 23 mars 2012 sont recevables, dès lors que des contrats soumis à ces conditions générales et susceptibles, en conséquence, de comporter des clauses abusives, peuvent avoir été conclus, avant cette date, avec des consommateurs ;

Que, par ce motif de pur droit, substitué à ceux critiqués, dans les conditions de l'article 1015 du code de procédure civile, la décision déferée se trouve légalement justifiée ;

Sur le troisième moyen du même pourvoi :

Attendu que la société Air France fait grief à l'arrêt du 17 octobre 2014, tel que rectifié par l'arrêt du 20 février 2015, de déclarer abusives les clauses suivantes des conditions générales de transport applicables à compter du 23 mars 2012 : article III, 3.1, g) et III, 3.3, de rappeler que ces clauses sont réputées non écrites et inopposables aux consommateurs, d'ordonner leur suppression sous peine d'astreinte, ainsi qu'une publication judiciaire et de la condamner à verser à l'UFC une somme de 30 000 euros à titre de dommages-intérêts, alors, selon le moyen :

1°/ que, dans les contrats conclus entre professionnels et non-professionnels ou consommateurs, sont abusives les clauses qui ont pour objet ou pour effet de créer, au détriment du non-professionnel ou du consommateur, un déséquilibre significatif entre les droits et obligations des parties au contrat ; qu'en application de l'article R. 132-1, 1° et 4°, du code de la consommation, sont irréfragablement présumées abusives les clauses ayant pour objet ou pour effet, soit de constater l'adhésion du non-professionnel ou du consommateur à des clauses qui ne figurent pas dans l'écrit qu'il accepte ou qui sont reprises dans un autre document auquel il n'est pas fait expressément référence lors de la conclusion du contrat et dont il n'a pas eu connaissance avant sa conclusion, soit d'accorder au seul professionnel le droit de déterminer si la chose livrée ou si les services fournis sont conformes ou non aux stipulations du contrat ou lui conférer le droit exclusif d'interpréter une quelconque clause du contrat ; qu'au cas d'espèce, l'article III, 3.1, g), des conditions générales en vigueur à compter du 23 mars 2012 stipulait qu' « en cas de perte ou de détérioration de tout ou partie du billet ou de défaut de présentation d'un billet contenant le coupon passager et tous les coupons de vol non utilisés, le transporteur remplacera, sur demande du passager, tout ou partie de ce billet. Ce remplacement s'effectuera par émission d'un nouveau billet à condition que le transporteur dispose, au moment de la demande, de la preuve qu'un billet valide a été émis pour le(s) vol(s) concerné(s). Le transporteur-émetteur du nouveau billet facturera au passager des frais de services pour réémettre son billet, à moins que la perte ou la détérioration ne provienne du fait du transporteur ou de son agent accrédité. Si la preuve mentionnée ci-dessus n'est pas rapportée par le passager, le transporteur réémetteur du billet pourra faire payer au passager le tarif TTC du billet de remplacement. Il sera procédé au remboursement de ce paiement lorsque le transporteur aura la preuve que le billet perdu ou détérioré n'a pas été utilisé pendant sa période de validité ou, si le passager remet au transporteur, au cours de cette même période de validité, le billet qu'il aurait retrouvé » ; qu'en retenant que cette clause devait irréfragablement être présumée abusive en application de l'article R. 132-1, 1° et 4°, du code de la consommation, dès lors qu'elle laissait à la compagnie aérienne le pouvoir de déterminer librement les frais infligés au consommateur sans que ce dernier n'ait eu connaissance des règles de principe préalablement fixées, sans s'expliquer, comme l'y invitait la société Air France, sur la circonstance qu'au moment de la conclusion de chaque vente en France, avant d'effectuer son paiement, le consommateur était informé du montant des frais de service qui seraient appliqués à son propre billet, la cour d'appel

n'a pas donné de base légale à sa décision au regard des articles L. 132-1 et R. 132-1, 1° et 4°, du code de la consommation ;

2°/ que, dans les contrats conclus entre professionnels et non-professionnels ou consommateurs, sont abusives les clauses qui ont pour objet ou pour effet de créer, au détriment du non-professionnel ou du consommateur, un déséquilibre significatif entre les droits et obligations des parties au contrat ; qu'en application de l'article R. 132-1, 1° et 4°, du code de la consommation, sont irréfragablement présumées abusives les clauses ayant pour objet ou pour effet, soit de constater l'adhésion du non-professionnel ou du consommateur à des clauses qui ne figurent pas dans l'écrit qu'il accepte ou qui sont reprises dans un autre document auquel il n'est pas fait expressément référence lors de la conclusion du contrat et dont il n'a pas eu connaissance avant sa conclusion, soit d'accorder au seul professionnel le droit de déterminer si la chose livrée ou si les services fournis sont conformes ou non aux stipulations du contrat ou lui conférer le droit exclusif d'interpréter une quelconque clause du contrat ; que l'article III, 3.3, des conditions générales applicables à compter du 23 mars 2012 stipulait que « si le passager possède un billet tel que décrit à l'article 3.1 (ci-dessus) qu'il n'a pas utilisé ou qu'il a utilisé partiellement, et qu'il est dans l'impossibilité de voyager pour une raison de force majeure, telle que définie à l'article 1, le transporteur accordera au passager un avoir correspondant au tarif TTC de son billet non remboursable et/ou non modifiable, valable un an, utilisable pour un voyage ultérieur sur les vols du transporteur et sous réserve des frais de services applicables, à condition que le passager prévienne le transporteur, le plus tôt possible, et qu'il fournisse les preuves de ce cas de force majeure » ; qu'en retenant que cette clause devait irréfragablement être présumée abusive en application de l'article R. 132-1, 1° et 4°, du code de la consommation, dès lors qu'elle laissait à la compagnie aérienne le pouvoir de déterminer librement les frais infligés au consommateur sans que ce dernier n'ait eu connaissance des règles de principe préalablement fixées, sans s'expliquer, comme l'y invitait la société Air France, sur la circonstance qu'au moment de la conclusion de chaque vente en France, avant d'effectuer son paiement, le consommateur était informé du montant des frais de service qui seraient appliqués à son propre billet, la cour d'appel n'a pas donné de base légale à sa décision au regard des articles L. 132-1 et R. 132-1, 1° et 4°, du code de la consommation ;

Mais attendu qu'en décidant que l'article III, 3.1, g) et 3.3 des conditions générales de transport relève des articles R. 132-1, 1°, et R. 132-1, 4°, du code de la consommation, dans leur rédaction antérieure à celle issue du décret n° 2016-884 du 29 juin 2016 relatif à la partie réglementaire du code de la consommation, et présente un caractère abusif, en ce qu'il fait référence à la facturation de « frais de services » pour, notamment, l'émission d'un nouveau billet, dès lors qu'une telle référence, opérée sans autre précision, laisse au professionnel le pouvoir de déterminer librement les frais en cause, sans que le consommateur ait eu connaissance de règles de principe préalablement fixées et permettant leur fixation, la cour d'appel, qui n'était pas tenue de procéder à une

recherche inopérante, a légalement justifié sa décision de ce chef ;

Sur le quatrième moyen du même pourvoi :

Attendu que la société Air France fait grief à l'arrêt du 17 octobre 2014, tel que rectifié par l'arrêt du 20 février 2015, de déclarer abusive la clause des conditions générales de transport applicables à compter du 23 mars 2012, contenue dans l'article IV, 4.2, de rappeler que cette clause est réputée non écrite et inopposable aux consommateurs, d'ordonner sa suppression sous peine d'astreinte, ainsi qu'une publication judiciaire, et de la condamner à verser à l'UFC une somme de 30 000 euros à titre de dommages-intérêts, alors, selon le moyen :

1°/ que, dans les contrats conclus entre professionnels et non-professionnels ou consommateurs, sont abusives les clauses qui ont pour objet ou pour effet de créer, au détriment du non-professionnel ou du consommateur, un déséquilibre significatif entre les droits et obligations des parties au contrat ; qu'en application de l'article R. 132-1, 5°, du code de la consommation, est irréfragablement présumée abusive la clause qui contraint le non-professionnel ou le consommateur à exécuter ses obligations alors que, réciproquement, le professionnel n'exécuterait pas ses obligations de délivrance ou de garantie d'un bien ou son obligation de fourniture d'un service ; qu'au cas d'espèce, dans sa note en délibéré sollicitée par la juridiction, la société Air France faisait valoir que l'article IV, 4.2, devait être lu en combinaison avec l'article XIV des conditions générales, qui était spécialement consacré à la question des remboursements ; qu'en s'abstenant de s'expliquer sur ce point, avant de retenir que la clause faisant l'objet de l'article IV, 4.2, devait irréfragablement être présumée abusive en application de l'article R. 132-1, 5°, du code de la consommation dès lors qu'elle n'indiquait pas de remboursement automatique en cas de suppression ou de réduction des taxes impliquant de la sorte une démarche active du consommateur pour obtenir le remboursement en cas d'excédent, la cour d'appel a privé son arrêt de base légale au regard des articles L. 132-1 et R. 132-1, 5°, du code de la consommation, ensemble l'article 445 du code de procédure civile ;

2°/ que l'article R. 132-1, 5°, du code de la consommation présume irréfragablement abusive la clause qui contraint le non-professionnel ou le consommateur à exécuter ses obligations alors que, réciproquement, le professionnel n'exécuterait pas ses obligations de délivrance ou de garantie d'un bien ou son obligation de fourniture d'un service ; qu'au cas d'espèce, l'article IV, 4.2, des conditions générales applicables à compter du 23 mars 2012 stipulait, s'agissant des taxes, que « si des frais, taxes ou redevances, sont réduits ou supprimés, le passager pourra être remboursé des montants réduits ou supprimés. En cas de renoncement du passager sur un vol pour lequel il dispose d'une réservation confirmée, ce passager bénéficiera du remboursement de ses taxes,

redevances aéroportuaires et autres frais susvisés dont l'exigibilité est liée à l'embarquement effective du passager conformément à la règlement applicable » ; que cette clause n'emportait aucune dérogation à l'obligation pour le professionnel d'exécuter son obligation de fourniture d'un service, ici le remboursement des taxes versées en excédent ; qu'en décidant le contraire, au seul motif que ce remboursement n'était pas automatique, la cour d'appel a violé les articles L. 132-1 et R. 132-1, 5°, du code de la consommation ;

Mais attendu, d'une part, que le moyen, qui se borne à reprocher à la cour d'appel de s'être abstenue de s'expliquer sur la note en délibéré, dans laquelle la société Air France faisait valoir que l'article IV, 4.2, devait être lu en combinaison avec l'article XIV des conditions générales, lequel était spécialement consacré à la question des remboursements, sans préciser le contenu de cette dernière disposition ni dire en quoi elle aurait été de nature à ôter à la clause litigieuse son caractère abusif, ne satisfait pas aux exigences de l'article 978, alinéa 3, du code de procédure civile ;

Attendu, d'autre part, qu'après avoir énoncé que l'absence d'indication de l'existence d'un remboursement automatique, en cas de suppression ou de réduction des frais, taxes ou redevances imposés par un gouvernement, par toute autorité ou par le gestionnaire d'un aéroport, impliquait une démarche active du consommateur pour obtenir un remboursement en cas de paiement excédentaire, rien n'empêchant le professionnel de préciser la démarche à suivre pour obtenir ce remboursement, ce dont il résultait qu'à défaut de remboursement automatique ou de mise à la disposition du consommateur d'une information sur l'existence et les caractéristiques d'une procédure permettant d'obtenir le remboursement des sommes indûment versées, le consommateur s'exposait à la perte de son droit à remboursement, de sorte que le professionnel n'exécutait pas les obligations mises à sa charge par l'article R. 132-1, 5°, du code de la consommation, dans sa rédaction antérieure à celle issue du décret n° 2016-884 du 29 juin 2016 relatif à la partie réglementaire du code de la consommation, la cour d'appel a décidé, à bon droit, que la clause litigieuse présentait un caractère abusif au regard de ce texte ;

D'où il suit que le moyen, irrecevable en sa première branche, n'est pas fondé en sa seconde ;

Sur le cinquième moyen du même pourvoi :

Attendu que la société Air France fait grief à l'arrêt du 17 octobre 2014, tel que rectifié par l'arrêt du 20 février 2015, de déclarer abusive la clause des conditions générales de transport applicables à compter du 23 mars 2012, contenue dans l'article V, 5.4, de

rappeler que cette clause est réputée non écrite et inopposable aux consommateurs, d'ordonner sa suppression sous peine d'astreinte ainsi qu'une publication judiciaire et de la condamner à verser à l'UFC une somme de 30 000 euros à titre de dommages-intérêts, alors, selon le moyen, que dans les contrats conclus entre professionnels et non-professionnels ou consommateurs, sont abusives les clauses qui ont pour objet ou pour effet de créer, au détriment du non-professionnel ou du consommateur, un déséquilibre significatif entre les droits et obligations des parties au contrat ; que l'article R. 132-1, 3°, du code de la consommation présume irréfragablement abusive la clause qui réserve 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 ; qu'au cas d'espèce, l'article V, 5.4, des conditions générales applicables à compter du 23 mars 2012 stipulait que « le transporteur s'efforcera de satisfaire les demandes du passager concernant les prestations de services à bord, notamment boissons, repas spéciaux, films, etc. La responsabilité du transporteur ne saurait toutefois être engagée si des impératifs liés à l'exploitation, à la sécurité et à la sûreté, ne lui permettent pas de fournir les prestations adaptées, même si celles-ci ont été confirmées à la réservation » ; qu'en jugeant que cette clause devait irréfragablement être présumée abusive sur le fondement de l'article R. 132-1, 3°, du code de la consommation, quand la modification des prestations spécifiques par le transporteur supposait que ce dernier démontre l'existence d'impératifs liés à l'exploitation, à la sécurité ou à la sûreté, en sorte que l'équilibre entre les droits et obligations des parties n'était pas rompu, la cour d'appel a violé les articles L. 132-1 et R. 132-1, 3°, du code de la consommation ;

Mais attendu qu'après avoir constaté que la société Air France proposait, sous la rubrique « services à la carte », la possibilité de commander un repas à la carte ou encore un repas composé d'un menu spécial, et estimé que le consommateur, qui avait pu contracter en raison de l'existence de ce service, ne pouvait en être privé pour des motifs tenant à de simples considérations d'exploitation pour la société Air France, la cour d'appel, qui a ainsi, en faisant ressortir l'imprécision du motif invoqué par le professionnel pour justifier l'absence d'exécution de son obligation, caractérisé l'existence d'une faculté, à son profit, de modifier unilatéralement les clauses du contrat relatives aux caractéristiques du service à rendre, au sens de l'article R. 132-1, 3°, du code de la consommation, dans sa rédaction antérieure à celle issue du décret n° 2016-884 du 29 juin 2016 relatif à la partie réglementaire du code de la consommation, en a déduit, à bon droit, que la clause litigieuse présentait un caractère abusif au regard de ce texte ; que le moyen n'est pas fondé ;

Sur le sixième moyen du même pourvoi :

Attendu que la société Air France fait grief à l'arrêt du 17 octobre 2014, tel que rectifié par l'arrêt du 20 février 2015, de déclarer abusive la clause des conditions générales de

transport applicables à compter du 23 mars 2012, contenue dans l'article VIII, 8.1, de rappeler que cette clause est réputée non écrite et inopposable aux consommateurs, d'ordonner sa suppression sous peine d'astreinte ainsi qu'une publication judiciaire et de la condamner à verser à l'UFC une somme de 30 000 euros à titre de dommages-intérêts, alors, selon le moyen, que dans les contrats conclus entre professionnels et non-professionnels ou consommateurs, sont abusives les clauses qui ont pour objet ou pour effet de créer, au détriment du non-professionnel ou du consommateur, un déséquilibre significatif entre les droits et obligations des parties au contrat ; qu'aux termes de l'article R. 132-1, 4°, du code de la consommation, est irréfragablement présumée abusive la clause qui accorde au seul professionnel le droit de déterminer si la chose livrée ou si les services fournis sont conformes ou non aux stipulations du contrat ou lui confère le droit exclusif d'interpréter une quelconque clause du contrat ; qu'aux termes de l'article R. 132-1, 6°, du même code, est irréfragablement présumée abusive la clause qui supprime ou réduit le droit à réparation du préjudice subi par le non-professionnel ou le consommateur en cas de manquement par le professionnel à l'une quelconque de ses obligations ; que, par ailleurs, l'article 3.2, a), du règlement (CE) n° 261/2004 du 11 février 2004 établissant des règles communes en matière d'indemnisation et d'assistance des passagers en cas de refus d'embarquement et d'annulation ou de retard important d'un vol, dispose que le règlement s'applique à condition que les passagers disposent d'une réservation confirmée pour le vol concerné et se présentent, sauf en cas d'annulation visée à l'article 5, à l'enregistrement, soit comme spécifié et à l'heure indiquée à l'avance et par écrit (y compris par voie électronique) par le transporteur aérien, l'organisateur de voyages ou un agent de voyages autorisé, soit, en l'absence d'indication d'heure, au plus tard 45 minutes avant l'heure de départ publiée ; qu'au cas d'espèce, l'article VIII, 8.1, des conditions générales applicables à compter du 23 mars 2012 stipulait, s'agissant des heures limites d'enregistrement, que « les heures limites d'enregistrement (HLE) sont variables d'un aéroport à l'autre. Le passager devra impérativement respecter les heures limites d'enregistrement, afin de faciliter son voyage et d'éviter que ses réservations ne soient annulées. Le transporteur ou son agent accrédité fournira au passager les informations nécessaires sur l'heure limite d'enregistrement du premier vol sur ses lignes. Si le voyage du passager comporte des parcours ultérieurs, il lui appartient de vérifier qu'il est bien en possession de toutes informations relatives aux heures limites d'enregistrement concernant ces parcours » ; qu'en retenant le caractère présumé irréfragablement abusif de cette clause au visa des articles R. 132-1, 4° et 6°, du code de la consommation, motif pris de ce qu'elle obligeait le passager à se renseigner sur les heures limites d'enregistrement en cas de parcours ultérieurs sans préciser le cadre dans lesquels ces parcours s'effectuent et sachant que le transporteur ne peut se décharger de son obligation d'information sur son cocontractant, quand en toute hypothèse, en application du règlement communautaire susvisé, en l'absence d'indication d'heure limite d'enregistrement, celle-ci était impérativement fixée à 45 minutes avant l'heure du départ, ce qui ne pouvait être réputé ignoré du passager, la cour d'appel a violé les articles L. 132-1 et R. 132-1, 4° et 6°, du code de la consommation, ensemble l'article 3.2, a), du règlement (CE) n° 261/2004 du 11 février 2004 ;

Mais attendu que l'article 3, paragraphe 2, du règlement (CE) n° 261/2004, du Parlement européen et du Conseil, du 11 février 2004, établissant des règles communes en matière d'indemnisation et d'assistance des passagers en cas de refus d'embarquement et d'annulation ou de retard important d'un vol, invoqué par le moyen, subordonne l'application de ce règlement à diverses conditions dont l'une, énoncée à l'article 3, paragraphe 2, sous a), est que les passagers se présentent à l'enregistrement, comme spécifié et à l'heure indiquée à l'avance et par écrit par le transporteur aérien, ou, en l'absence d'indication d'heure, au plus tard 45 minutes avant l'heure de départ publiée ; que cette règle, qui constate, à seule fin de déterminer le champ d'application du règlement, la liberté du transporteur aérien de fixer lui-même une heure limite d'enregistrement, ne permet pas au passager de savoir si celui-ci a fait usage de cette liberté ni, dans une telle hypothèse, d'avoir connaissance de l'heure retenue, ou si, en l'absence de fixation d'une heure limite d'enregistrement, seule l'heure prévue par le règlement doit être observée ; qu'il en résulte que le moyen pris de la connaissance par le passager de l'heure limite d'enregistrement arrêtée par l'article 3, paragraphe 2, sous a), sans l'information complémentaire, d'une part, du choix effectif opéré par le transporteur de fixer lui-même, ou non, une heure limite d'enregistrement différente de celle-ci, d'autre part, de l'heure éventuellement retenue, est inopérant au regard du caractère abusif de la clause litigieuse, au sens des articles R. 132-1, 4°, et R. 132-1, 6°, du code de la consommation, dans sa rédaction antérieure à celle issue du décret n° 2016-884 du 29 juin 2016 relatif à la partie réglementaire du code de la consommation, dès lors que cette clause dispense le transporteur aérien d'informer le passager des heures limites d'enregistrement concernant les parcours autres que le premier vol, en cas de parcours ultérieurs ; que le moyen n'est pas fondé ;

Sur le premier moyen du pourvoi incident :

Attendu que l'UFC fait grief à l'arrêt de rejeter sa demande tendant à ce que la clause contenue dans l'article « Informations légales-Préambule Responsabilité » des conditions générales, dans leur version applicable jusqu'au 22 mars 2012 et à compter du 23 mars 2012, soit déclarée abusive et, en conséquence, de limiter le montant des dommages-intérêts dus par la société Air France à la somme de 30 000 euros, alors, selon le moyen :

1°/ que toute personne qui apporte son concours aux opérations de production ou de vente de forfaits touristiques, résultant de la combinaison d'au moins deux opérations portant sur le transport, le logement ou d'autres services touristiques, est responsable de plein droit à l'égard de l'acheteur de la bonne exécution des obligations résultant du contrat, que ce contrat ait été conclu à distance ou non et que ces obligations soient à exécuter par elle-même ou par d'autres prestataires de services, sans préjudice de son droit de recours contre ceux-ci et dans la limite des dédommagements prévus par les

conventions internationales ; qu'en affirmant que les biens et services proposés par la société Air France n'entraient pas dans le cadre d'un forfait touristique susceptible d'engager sa responsabilité, quand cette dernière proposait à la vente des prestations vol/hôtel caractérisant une offre de forfait touristique, la cour d'appel a violé les articles L. 211-1, L. 211-2 et L. 211-16 du code du tourisme ;

2°/ que, dans les contrats conclus entre professionnels et non-professionnels ou consommateurs, sont abusives les clauses qui ont pour objet ou pour effet de créer, au détriment du non-professionnel ou du consommateur, un déséquilibre significatif entre les droits et obligations des parties au contrat ; qu'est irréfragablement présumée abusive la clause qui a pour objet ou pour effet de supprimer ou réduire le droit à réparation du préjudice subi par le non-professionnel ou le consommateur en cas de manquement par le professionnel à l'une quelconque de ses obligations ; qu'en affirmant que n'était pas abusive la clause par laquelle la société Air France s'exonérait de sa responsabilité de plein droit en cas de défaillance de l'un de ses partenaires dans le cadre de son activité de vente d'un forfait touristique, la cour d'appel a violé les articles L. 132-1 et R. 132-1, 6°, du code de la consommation ;

Mais attendu qu'il résulte de l'article L. 211-17 du code du tourisme que la responsabilité de plein droit des vendeurs de voyages et de séjours, instituée par l'article L. 211-16 du même code, ne s'applique pas aux personnes physiques ou morales pour les opérations de réservation ou de vente, conclues à distance ou non, n'entrant pas dans un forfait touristique tel que défini à l'article L. 211-2, relatives soit à des titres de transport aérien, soit à d'autres titres de transport sur ligne régulière ;

Que l'arrêt constate que la clause litigieuse indique clairement que, pour l'ensemble des autres biens et services décrits sur le site, seule la responsabilité des sociétés proposant ces autres biens et services pourra être engagée, de sorte que celle de la société Air France ne saurait en aucun cas être retenue ;

Qu'après avoir rappelé la règle énoncée par l'article L. 211-17, les termes de la clause litigieuse, ainsi que les différents postes de la rubrique « hôtels, voitures et tourisme » du menu déroulant intitulé « Préparer votre voyage » du site internet de la société Air France, l'arrêt relève que si, pour obtenir la location d'un véhicule sur le site de la société Hertz ou une réservation hôtelière sur le site de la société Accor, le consommateur doit mentionner les références du vol qu'il a réservé, la clause litigieuse indique clairement que les biens et les services auxquels elle se réfère sont ceux proposés par d'autres sociétés que la société Air France, lesquelles sont désignées, sur le site internet de cette société, comme étant ses partenaires ;

Qu'il constate que la nécessité, pour le consommateur, de mentionner les références de son vol n'a d'autre but que d'informer le partenaire de sa qualité de client d'Air France lui permettant de bénéficier de tarifs préférentiels et de se voir proposer un bien ou un service en adéquation avec son vol, lequel est payé directement sur le site internet du partenaire de la société Air France, connaissance prise des propres conditions générales de vente de ce partenaire ;

Qu'en l'état de ces constatations et appréciations, la cour d'appel a décidé à bon droit que, dès lors que les biens et services proposés par les sociétés auxquelles se réfère la clause litigieuse faisaient l'objet d'opérations n'entrant pas dans un forfait touristique tel que défini à l'article L. 211-2, cette clause n'avait pas pour objet ou pour effet de supprimer ou de réduire le droit à réparation du préjudice subi par le non-professionnel ou le consommateur en cas de manquement par le professionnel à l'une quelconque de ses obligations et ne pouvait, par suite, être de manière irréfutable présumée abusive, au sens de l'article R. 132-1, 6°, du code de la consommation, dans sa rédaction antérieure à celle issue du décret n° 2016-884 du 29 juin 2016 relatif à la partie réglementaire du code de la consommation ;

D'où il suit que le moyen n'est fondé en aucune de ses branches ;

Sur le deuxième moyen du même pourvoi :

Attendu que l'UFC fait grief à l'arrêt de rejeter sa demande tendant à ce que soient déclarées abusives les clauses contenues aux articles III, 2, c), X, 1, e) et X, 5, f), des conditions générales, dans leur version applicable jusqu'au 22 mars 2012, et à l'article III, 3.2, c), des conditions générales, dans leur version applicable à compter du 23 mars 2012, et, en conséquence, de limiter le montant des dommages-intérêts dus par la société Air France à la somme de 30 000 euros, alors, selon le moyen, que, dans les contrats conclus entre professionnels et non-professionnels ou consommateurs, sont abusives les clauses qui ont pour objet ou pour effet de créer, au détriment du non-professionnel ou du consommateur, un déséquilibre significatif entre les droits et obligations des parties au contrat ; qu'est présumée abusive de manière irréfutable la clause qui a pour objet ou pour effet de contraindre le consommateur à exécuter ses obligations alors que, réciproquement, le professionnel n'exécuterait pas ses obligations de délivrance ou de garantie d'un bien ou son obligation de fournir un service ; qu'en affirmant que les clauses interdisant tout remboursement du passager lorsque celui-ci est empêché de poursuivre son voyage pour des raisons de force majeure (articles III, 2, c), X, 1, e), et X, 5, f), ancienne version, et article III, 3.2, c), nouvelle version) n'étaient pas abusives, sans rechercher si ces clauses ne créaient pas un déséquilibre à son détriment dès lors qu'en cas d'annulation du vol par le transporteur pour des raisons de même nature, celui-ci n'est pas tenu d'indemniser ses clients, la force majeure ne

constituant ainsi une cause d'exonération que pour le transporteur, et non pour le passager, la cour d'appel a privé sa décision de base légale au regard des articles L. 132-1 et R. 132-1, 5°, du code de la consommation ;

Mais attendu qu'en retenant, par motifs propres et adoptés, que le consommateur, qui ne bénéficie d'aucun droit au remboursement de son billet s'il n'est pas en mesure de prendre son vol pour un motif légitime ou même de force majeure, ne peut invoquer ni les dispositions de l'article R. 132-1, 5°, du code de la consommation, dans sa rédaction antérieure à celle issue du décret n° 2016-884 du 29 juin 2016 relatif à la partie réglementaire du code de la consommation, ni l'existence d'un déséquilibre significatif entre les droits et obligations des parties au contrat, dès lors que le mécanisme de la force majeure ne trouve pas à s'appliquer, en l'espèce, où l'hypothèse envisagée par les clauses litigieuses est celle dans laquelle la force majeure empêche le passager de voyager et non d'exécuter sa propre obligation de payer, la cour d'appel, qui a procédé à la recherche prétendument omise, a légalement justifié sa décision de ce chef ;

Sur le troisième moyen du même pourvoi :

Attendu que l'UFC fait grief à l'arrêt de rejeter sa demande tendant à ce que soient déclarées abusives, d'une part, les clauses contenues à l'article III, 1, b), des conditions générales, dans leur version applicable jusqu'au 22 mars 2012, et à l'article III, 3.1, b), des conditions générales, dans leur version applicable à compter du 23 mars 2012, et, d'autre part, les clauses contenues à l'article II, 3, des conditions générales, dans leur version applicable jusqu'au 22 mars 2012, et II, 2.2, des conditions générales, dans leur version applicable à compter du 23 mars 2012, et, en conséquence, de limiter le montant des dommages-intérêts dus par la société Air France à la somme de 30 000 euros, alors, selon le moyen, que, dans les contrats conclus entre professionnels et non-professionnels ou consommateurs, sont abusives les clauses qui ont pour objet ou pour effet de créer, au détriment du non-professionnel ou du consommateur, un déséquilibre significatif entre les droits et obligations des parties au contrat ; qu'est présumée abusive de manière irréfragable la clause qui a pour objet ou pour effet de contraindre le consommateur à exécuter ses obligations alors que, réciproquement, le professionnel n'exécuterait pas son obligation de fournir un service ; qu'en se bornant à relever, pour affirmer que n'étaient pas abusives les clauses interdisant sans réserve toute cessibilité du billet à un autre passager, tandis que la société Air France pouvait céder le contrat à un autre transporteur, que l'incessibilité du billet répondait à des impératifs de sécurité afin de permettre aux États de connaître et vérifier l'identité du passager avant le voyage aérien, et au transporteur de n'embarquer que les personnes autorisées à débarquer au point de destination, et que des tarifs étaient attachés à la personne même du consommateur, sans rechercher, comme elle y était invitée, si la stipulation d'un droit de cession du billet, subordonnée au respect par le consommateur d'un délai de prévenance et d'une catégorie tarifaire déterminés, n'était pas compatible avec ces

impératifs, la cour d'appel a privé sa décision de base légale au regard des articles L. 132-1 et R. 132-1, 5°, du code de la consommation ;

Mais attendu qu'ayant constaté que l'incessibilité du billet répondait à des impératifs de sécurité, certains Etats exigeant de connaître et de vérifier l'identité du passager avant le vol, que le code de l'aviation civile, repris par le code des transports, pour tout voyage international, ne permettait au transporteur aérien d'embarquer que les personnes autorisées à débarquer au point de destination et que certains tarifs étaient effectivement attachés à la personne même du consommateur, comme le tarif enfant ou le tarif senior, la cour d'appel, qui n'était pas tenue de procéder à une recherche que ses constatations rendaient inopérantes, en a déduit, à bon droit, que les clauses litigieuses, qui n'avaient ni pour objet ni pour effet de contraindre le non-professionnel ou le consommateur à exécuter ses obligations alors que, réciproquement, le professionnel n'exécuterait pas ses obligations de délivrance ou de garantie d'un bien ou son obligation de fourniture d'un service, au sens de l'article R. 132-1, 5°, du code de la consommation, dans sa rédaction antérieure à celle issue du décret n° 2016-884 du 29 juin 2016 relatif à la partie réglementaire du code de la consommation, ne présentaient pas un caractère abusif ; que le moyen n'est pas fondé ;

Sur le quatrième moyen du même pourvoi :

Attendu que l'UFC fait grief à l'arrêt de rejeter sa demande tendant à ce que soit déclarée abusive la clause contenue à l'article III, 3.4, des conditions générales, dans leur version applicable à compter du 23 mars 2012, et, en conséquence, rejetée sa demande tendant à ce que soient déclarées abusives les clauses contenues à l'article VII, 1, k), des conditions générales, dans leur version applicable jusqu'au 22 mars 2012, et à l'article IX, k), des conditions générales, dans leur version applicable à compter du 23 mars 2012, et, en conséquence, de limiter le montant des dommages-intérêts dû par la société Air France à la somme de 30 000 euros, alors, selon le moyen, que dans les contrats conclus entre professionnels et non-professionnels ou consommateurs, sont abusives les clauses qui ont pour objet ou pour effet de créer, au détriment du non-professionnel ou du consommateur, un déséquilibre significatif entre les droits et obligations des parties au contrat ; qu'est présumée abusive de manière irréfutable la clause qui a pour objet ou pour effet de réserver au professionnel le droit de modifier unilatéralement les clauses du contrat relatives à sa durée, aux caractéristiques ou au prix du bien à livrer ou du service à rendre ; qu'en affirmant que n'était pas abusive la clause permettant au transporteur de modifier le prix d'un billet, comportant plusieurs coupons de vol, que le passager a déjà acheté, si ce dernier n'utilise pas l'un d'entre eux, quand une telle clause autorise le professionnel à modifier unilatéralement le prix de ses prestations divisibles lorsque le consommateur a renoncé au bénéfice de l'une d'entre elles, la cour d'appel a violé les articles L. 132-1 et R. 132-1, 3° du code de la consommation ;

Mais attendu qu'ayant constaté que les clauses litigieuses ne faisaient que confirmer l'obligation pour le consommateur de respecter le contrat de transport qu'il avait conclu et dont les obligations réciproques avaient été précisément évaluées en fonction d'une politique tarifaire spécifique, laquelle ne pouvait être appliquée qu'à la condition que les coupons de vols soient utilisés dans un certain ordre, ce dont il résultait que de telles clauses ne réservaient pas au professionnel le droit de modifier unilatéralement les autres clauses du contrat relatives aux caractéristiques et au prix du service à rendre, au sens de l'article R. 132-1, 3°, du code de la consommation, dans sa rédaction antérieure à celle issue du décret n° 2016-884 du 29 juin 2016 relatif à la partie réglementaire du code de la consommation, la cour d'appel en a déduit à bon droit que les clauses litigieuses ne présentaient pas un caractère abusif ; que le moyen n'est pas fondé ;

Mais sur le septième moyen du pourvoi principal :

Vu l'article L. 421-9 du code de la consommation, devenu L. 621-11 du même code en vertu de l'ordonnance n° 2016-301 du 14 mars 2016 ;

Attendu que, pour ordonner la publication d'un communiqué sur la décision qu'il prononce, l'arrêt retient que la nature de l'affaire permet de faire droit à la demande et que la publication devra intervenir selon diverses modalités, qu'il fixe ;

Qu'en se déterminant ainsi, sans rechercher, comme elle y était invitée, si la publication judiciaire et la diffusion du communiqué judiciaire sur le site internet de la société Air France, en ce que cette publicité concernait des clauses qui n'existaient plus depuis l'entrée en vigueur, le 23 mars 2012, des nouvelles conditions générales de transport, n'étaient pas susceptibles d'induire en erreur le consommateur, la cour d'appel a privé sa décision de base légale ;

PAR CES MOTIFS :

REJETTE le pourvoi incident ;

CASSE ET ANNULE, mais seulement en ce qu'il ordonne la publication d'un communiqué judiciaire dans trois quotidiens ainsi que la diffusion de ce communiqué sur la page d'accueil du site de la société Air France, l'arrêt rendu le 17 octobre 2014, rectifié le 20 février 2015, entre les parties, par la cour d'appel de Paris ; remet, en

conséquence, sur ces points, la cause et les parties dans l'état où elles se trouvaient avant ledit arrêt et, pour être fait droit, les renvoie devant la cour d'appel de Paris, autrement composée ;

Condamne l'association Union fédérale des consommateurs-Que Choisir aux dépens ;

Vu l'article 700 du code de procédure civile, rejette les demandes ;

Dit que sur les diligences du procureur général près la Cour de cassation, le présent arrêt sera transmis pour être transcrit en marge ou à la suite de l'arrêt partiellement cassé ;

Ainsi fait et jugé par la Cour de cassation, première chambre civile, et prononcé par le président en son audience publique du vingt-six avril deux mille dix-sept.

MOYENS ANNEXES au présent arrêt

Moyens produits au pourvoi principal par la SCP Rocheteau et Uzan-Sarano, avocat aux Conseils, pour la société Air France.

PREMIER MOYEN DE CASSATION

Il est fait grief à l'arrêt du 17 octobre 2014, tel que rectifié par l'arrêt du 20 février 2015, d'AVOIR reçu l'UFC-Que Choisir en ses demandes, d'AVOIR déclaré abusives, au sein des conditions générales de transport applicables jusqu'au 22 mars 2012, les clauses suivantes : l'article II, 1, c), l'article II, 4, l'article III, 1, e) et h), l'article III, 3, a) et b), l'article IV, 2, l'article V, 5, a) et b), l'article VI, 1, l'article VII, 1, l), l'article VIII, 9, a), l'article IX, 1, b), l'article XII, 1, l'article XII, 4, l'article XV, 1.1.1 et l'article XV, 1.3, f), d'AVOIR déclaré abusives, au sein des conditions générales de transport applicables à compter du 23 mars 2012, les clauses suivantes : l'article III, 3.1, g), l'article III, 3.3, l'article IV, 4.2, l'article V, 5.4 et l'article VIII, 8.1, d'AVOIR rappelé que les clauses déclarées abusives étaient réputées non écrites et qu'elles étaient inopposables aux consommateurs, d'AVOIR ordonné la suppression des clauses déclarées abusives sous astreinte, d'AVOIR ordonné la publication d'un communiqué judiciaire aux frais de la société Air France dans trois quotidiens ainsi que sur le site internet de la compagnie, cette dernière injonction sous peine d'astreinte et d'AVOIR condamné la société Air France à payer à l'UFC-Que Choisir une somme de 30 000 € à titre de dommages-intérêts ;

AUX MOTIFS PROPRES QUE la société Air France soutient que, comme l'a jugé la Cour de cassation, les associations agréées de consommateurs ne peuvent pas introduire d'instance aux fins d'obtenir la réparation d'un préjudice causé à l'intérêt collectif des consommateurs, que l'association UFC-Que Choisir n'est pas admise à solliciter la réparation d'un préjudice au visa de l'article L. 421-6 du code de la consommation, le seul fondement permettant de solliciter la réparation d'un préjudice causé à l'intérêt collectif étant celui des articles L. 421-7 ou L. 422-1 dudit code, qu'à défaut de saisine préalable du tribunal par un consommateur (sur le fondement de l'article L. 421-7) ou à défaut d'un mandat donné par un consommateur (en vertu de l'article L. 422-1), l'association ne pouvait pas introduire l'instance en formant une demande de dommages et intérêts et qu'elle est donc irrecevable en ses prétentions ; que l'UFC Que Choisir fait valoir qu'elle est recevable en ses prétentions dès lors que la société Air France, qui offre aux consommateurs un service payant de transport aérien, est tenue au respect des dispositions d'ordre public du code de la consommation ; que par ordonnance en date du 2 février 2010, le juge de la mise en état a reconnu sa capacité à agir, s'agissant d'une association déclarée et rendue publique, qu'elle a également qualité pour agir étant agréée pour représenter en justice l'intérêt collectif des consommateurs et qu'elle justifie de cet intérêt en raison des agissements illicites commis par le professionnel du transport aérien qui propose à des milliers de consommateurs des clauses abusives et/ou illicites, contenues dans ses conditions générales de transport ; que les arrêts de la Cour de cassation des 21 février et 30 mai 2006, que lui oppose la société Air France, ne lui sont pas applicables puisque son action n'est pas fondée sur les dispositions de l'article L. 421-7 du code de la consommation mais sur celles de l'article L. 421-6 du même code, lequel ouvre expressément. aux associations de consommateurs la possibilité d'agir à titre principal afin d'obtenir la suppression de clauses abusives ; que les associations agréées sont en droit, dans l'exercice de leur action préventive en suppression de clauses abusives devant les juridictions civiles, de demander la réparation notamment par l'octroi de dommages et intérêts, de tout préjudice direct ou indirect porté à l'intérêt collectif des consommateurs, ce, par application combinée des articles L. 421-1, L. 421-2 et L. 421-6 du code précité ; que la loi du 17 mars 2014 d'application immédiate a précisé que l'action pouvait concerner également des contrats qui ne sont plus proposés aux consommateurs de sorte que la modification de ses conditions générales dont fait état la société Air France est sans incidence sur la recevabilité des demandes de l'association portant sur les conditions générales en vigueur lors de l'introduction de sa demande ; que cette modification législative est également intervenue en conformité avec la jurisprudence communautaire ; SUR CE : que sur le fondement des dispositions des articles L. 421-1, L. 421-2 et L. 421-6 du code de la consommation, l'UFC Que Choisir, association déclarée et agréée pour la défense des intérêts des consommateurs, agit par voie d'action, d'une part, aux fins de suppression des clauses des conditions générales de transport qu'elle estime abusives, d'autre part, en réparation du préjudice direct ou indirect porté à l'intérêt collectif des consommateurs, qu'elle est également en droit, dans le cadre de l'exercice de son action préventive en suppression de clauses

abusives devant les juridictions civiles, de demander la réparation, notamment par l'octroi de dommages intérêts, de tout préjudice direct ou indirect porté à l'intérêt collectif des consommateurs, la stipulation de clauses abusives constituant en elle-même une faute de nature à porter atteinte à l'intérêt collectif des consommateurs ; que si la société Air France, assignée le 15 mai 2009, a procédé depuis à la modification de certaines de ses conditions générales de transport, ces modifications étant applicables au 23 mars 2012, l'association est recevable en ses prétentions, y compris celles relatives à des clauses qui ne seraient plus applicables aux contrats de transport conclus à partir du 12 mars 2012, dès lors que la suppression est postérieure à l'assignation ; qu'en outre l'article L. 421-6 du code de la consommation dans sa rédaction issue de la loi n° 2014-344 du 17 mars 2014 précise que les associations peuvent demander que soient réputées non écrites même les clauses figurant dans des contrat qui ne sont plus proposés aux consommateurs ; que l'association UFC Que Choisir est donc recevable en l'intégralité de ses demandes (arrêt du 17 octobre 2014, p. 5-6) ;

ET AUX MOTIFS EVENTUELLEMENT ADOPTES QUE l'UFC-Que Choisir soutient qu'elle est recevable en ses prétentions dès lors que la société AIR France, qui offre aux consommateurs un service payant de transport aérien, est tenue au respect des dispositions d'ordre public du code de la consommation ; que par ordonnance en date du 2 février 2010, le juge de la mise en état a d'ores et déjà reconnu sa capacité à agir, s'agissant d'une association déclarée et rendue publique, qu'elle a qualité pour agir étant agréée pour représenter en justice l'intérêt collectif des consommateurs et reconnue comme entité qualifiée au sens de l'article 4 de la directive 98/27 du 19 mai 1998, relative aux actions en cessation en matière de protection des consommateurs, et qu'elle justifie d'un intérêt à agir au regard d'agissements illicites commis par un professionnel du transport aérien dans le fait de proposer et de lier des milliers de consommateurs par des clauses abusives et ou illicites, contenues dans des conditions générales de transport ; que les arrêts de la Cour de cassation des 21 février et 30 mai 2006, que lui oppose la société Air France, sont dénués de pertinence dans le cas d'espèce, son action n'étant pas fondée sur l'article L. 421-7 du code de la consommation mais sur l'article L. 421-6 du même code, lequel ouvre expressément aux associations de consommateurs la possibilité d'agir à titre principal afin d'obtenir cette suppression ; que les associations agréées sont en droit, dans l'exercice de leur action préventive en suppression de clauses abusives devant les juridictions civiles, de demander la réparation notamment par l'octroi de dommages et intérêts, de tout préjudice direct ou indirect porté à l'intérêt collectif des consommateurs, ce, par application combinée des articles L. 421-1, L. 421-2 et L. 421-6 du code précité ; que la société Air France fait valoir que, par deux arrêts de principe des 21 février et 30 mai 2006 (pourvois n° 04-10879 et 04-16030), la Cour de cassation a jugé que les associations agréées de consommateurs ne peuvent pas introduire d'instance aux fins d'obtenir la réparation d'un préjudice causé à l'intérêt collectif des consommateurs, que les décisions invoquées par la demanderesse sont antérieures à ces arrêts et que, depuis lors, il est fait une application stricte des dispositions du code de la consommation qui opèrent une distinction entre l'action en suppression de clauses

abusives ou illicites, d'une part, et l'action en réparation d'un préjudice à l'intérêt collectif, d'autre part ; qu'elle affirme que l'association UFC-Que Choisir n'est pas admise à solliciter la réparation d'un préjudice au visa de l'article L. 421-6 du code de la consommation, le seul fondement permettant de solliciter la réparation d'un préjudice causé à l'intérêt collectif étant celui des articles L. 421-7 ou L. 422-1 dudit code ; qu'elle en déduit que, faute que le tribunal ait été préalablement saisi par un consommateur (sur le fondement de l'article L. 421-7) et à défaut d'un mandat donné par un consommateur (en vertu de l'article L. 422-1), la demanderesse, ne pouvait pas introduire l'instance en formant une demande de dommages et intérêts et qu'elle est donc irrecevable en ses prétentions ; Le Tribunal : que l'UFC-Que Choisir, qui se prévaut des articles L. 421-4, L. 421-2 et L. 421-6 du code de la consommation (et non pas de l'article L. 421-7), agit par voie d'action, d'une part, aux fins de suppression des clauses des conditions générales de transport qu'elle estime abusives, d'autre part, en réparation du préjudice porté à l'intérêt collectif des consommateurs ; qu'il s'agit d'une association déclarée ayant pour objet statutaire explicite la défense des intérêts des consommateurs, agréée pour représenter en justice l'intérêt collectif des consommateurs et reconnue comme entité qualifiée au sens de l'article 4 de la directive 98/27/CE du Parlement européen et du Conseil relative aux actions en cessation en matière de protection des consommateurs (applicable à la date de l'introduction de l'instance), ce qui l'autorise à exercer les droits reconnus à la partie civile relativement aux faits portant un préjudice direct ou indirect à l'intérêt collectif des consommateurs, et, comme le prévoit l'article L. 421-6 du code précité, à agir devant la juridiction civile pour faire cesser ou interdire tout agissement illicite au regard des dispositions transposant les directives mentionnées à l'article 1er de la directive précitée, et demander au juge d'ordonner, le cas échéant sous astreinte, la suppression d'une clause illicite ou abusive dans tout contrat ou type de contrat proposé ou destiné au consommateur ; qu'elle est aussi en droit, dans le cadre de l'exercice de son action préventive en suppression de clauses abusives devant les juridictions civiles, de demander la réparation, notamment par l'octroi de dommages intérêts, de tout préjudice direct ou indirect porté à l'intérêt collectif des consommateurs, sachant que la stipulation de clauses abusives constitue en elle-même une faute de nature à porter atteinte à l'intérêt collectif des consommateurs ; que l'association UFC-Que Choisir est donc recevable en ses demandes (jugement p. 5-6) ;

ALORS QUE si les associations de défense des consommateurs visées à l'article L. 421-1 du code de la consommation peuvent agir devant le juge civil pour faire cesser ou interdire tout agissement illicite au regard des dispositions transposant les directives communautaires mentionnées à l'article 1er de la directive 2009/22/CE du 23 avril 2009, afin de demander la suppression d'une clause illicite ou abusive dans tout contrat ou type de contrat proposé ou destiné aux consommateurs, en revanche, lorsque l'association entend également obtenir une indemnisation au titre du préjudice collectif subi par les consommateurs, elle ne peut le faire que par voie d'intervention à une instance engagée par autrui, sur le fondement de l'article L. 421-7 du code de la consommation, et non pas voie d'engagement de l'action sur le fondement de l'article L.

421-6 du même code ; qu'au cas d'espèce, en écartant la fin de non-recevoir soulevée par la société Air France, motif pris de ce que l'association UFC-Que Choisir était en droit, dans le cadre de son action en suppression de clauses abusives engagée sur le fondement de l'article L. 421-6, de solliciter en outre des dommages-intérêts en réparation du préjudice collectif subi par les consommateurs, quand une action ayant un tel objet double ne pouvait emprunter la voie que d'une intervention et non être engagée à titre principal par la seule association, la cour d'appel a violé les articles L. 421-1, L. 421-2 (dans sa rédaction antérieure à la loi n° 2014-344 du 17 mars 2014, applicable à l'espèce), L. 421-6 et L. 421-7 (dans leur rédaction antérieure à la loi du 17 mars 2014, applicable à l'espèce) du code de la consommation.

DEUXIEME MOYEN DE CASSATION (subsidaire)

Il est fait grief à l'arrêt du 17 octobre 2014, tel que rectifié par l'arrêt du 20 février 2015, d'AVOIR reçu l'UFC-Que Choisir en ses demandes, d'AVOIR déclaré abusives, au sein des conditions générales de transport applicables jusqu'au 22 mars 2012, les clauses suivantes : l'article II, 1, c), l'article II, 4, l'article III, 1, e) et h), l'article III, 3, a) et b), l'article IV, 2, l'article V, 5, a) et b), l'article VI, 1, l'article VII, 1, l), l'article VIII, 9, a), l'article IX, 1, b), l'article XII, 1, l'article XII, 4, l'article XV, 1.1.1 et l'article XV, 1.3, f), d'AVOIR rappelé que les clauses déclarées abusives étaient réputées non écrites et qu'elles étaient inopposables aux consommateurs, d'AVOIR ordonné la suppression des clauses déclarées abusives sous astreinte, d'AVOIR ordonné la publication d'un communiqué judiciaire aux frais de la société Air France dans trois quotidiens ainsi que sur le site internet de la compagnie, cette dernière injonction sous peine d'astreinte et d'AVOIR condamné la société Air France à payer à l'UFC-Que Choisir une somme de 30 000 € à titre de dommages-intérêts ;

AUX MOTIFS QUE la société Air France soutient que, comme l'a jugé la Cour de cassation, les associations agréées de consommateurs ne peuvent pas introduire d'instance aux fins d'obtenir la réparation d'un préjudice causé à l'intérêt collectif des consommateurs, que l'association UFC-Que Choisir n'est pas admise à solliciter la réparation d'un préjudice au visa de l'article L. 421-6 du code de la consommation, le seul fondement permettant de solliciter la réparation d'un préjudice causé à l'intérêt collectif étant celui des articles L. 421-7 ou L. 422-1 dudit code, qu'à défaut de saisine préalable du tribunal par un consommateur (sur le fondement de l'article L. 421-7) ou à défaut d'un mandat donné par un consommateur (en vertu de l'article L. 422-1), l'association ne pouvait pas introduire l'instance en formant une demande de dommages et intérêts et qu'elle est donc irrecevable en ses prétentions ; que l'UFC Que Choisir fait valoir qu'elle est recevable en ses prétentions dès lors que la société Air France, qui offre aux consommateurs un service payant de transport aérien, est tenue au respect des dispositions d'ordre public du code de la consommation ; que par ordonnance en date du 2 février 2010, le juge de la mise en état a reconnu sa capacité à agir,

s'agissant d'une association déclarée et rendue publique, qu'elle a également qualité pour agir étant agréée pour représenter en justice l'intérêt collectif des consommateurs et qu'elle justifie de cet intérêt en raison des agissements illicites commis par le professionnel du transport aérien qui propose à des milliers de consommateurs des clauses abusives et/ou illicites, contenues dans ses conditions générales de transport ; que les arrêts de la Cour de cassation des 21 février et 30 mai 2006, que lui oppose la société Air France, ne lui sont pas applicables puisque son action n'est pas fondée sur les dispositions de l'article L. 421-7 du code de la consommation mais sur celles de l'article L. 421-6 du même code, lequel ouvre expressément. aux associations de consommateurs la possibilité d'agir à titre principal afin d'obtenir la suppression de clauses abusives ; que les associations agréées sont en droit, dans l'exercice de leur action préventive en suppression de clauses abusives devant les juridictions civiles, de demander la réparation notamment par l'octroi de dommages et intérêts, de tout préjudice direct ou indirect porté à l'intérêt collectif des consommateurs, ce, par application combinée des articles L. 421-1, L. 421-2 et L. 421-6 du code précité ; que la loi du 17 mars 2014 d'application immédiate a précisé que l'action pouvait concerner également des contrats qui ne sont plus proposés aux consommateurs de sorte que la modification de ses conditions générales dont fait état la société Air France est sans incidence sur la recevabilité des demandes de l'association portant sur les conditions générales en vigueur lors de l'introduction de sa demande ; que cette modification législative est également intervenue en conformité avec la jurisprudence communautaire ; SUR CE : que sur le fondement des dispositions des articles L. 421-1, L. 421-2 et L. 421-6 du code de la consommation, l'UFC Que Choisir, association déclarée et agréée pour la défense des intérêts des consommateurs, agit par voie d'action, d'une part, aux fins de suppression des clauses des conditions générales de transport qu'elle estime abusives, d'autre part, en réparation du préjudice direct ou indirect porté à l'intérêt collectif des consommateurs, qu'elle est également en droit, dans le cadre de l'exercice de son action préventive en suppression de clauses abusives devant les juridictions civiles, de demander la réparation, notamment par l'octroi de dommages intérêts, de tout préjudice direct ou indirect porté à l'intérêt collectif des consommateurs, la stipulation de clauses abusives constituant en elle-même une faute de nature à porter atteinte à l'intérêt collectif des consommateurs ; que si la société Air France, assignée le 15 mai 2009, a procédé depuis à la modification de certaines de ses conditions générales de transport, ces modifications étant applicables au 23 mars 2012, l'association est recevable en ses prétentions, y compris celles relatives à des clauses qui ne seraient plus applicables aux contrats de transport conclus à partir du 12 mars 2012, dès lors que la suppression est postérieure à l'assignation ; qu'en outre l'article L. 421-6 du code de la consommation dans sa rédaction issue de la loi n° 2014-344 du 17 mars 2014 précise que les associations peuvent demander que soient réputées non écrites même les clauses figurant dans des contrat qui ne sont plus proposés aux consommateurs ; que l'association UFC Que Choisir est donc recevable en l'intégralité de ses demandes (arrêt du 17 octobre 2014, p. 5-6) ;

ALORS QUE la loi ne vaut que pour l'avenir et n'a pas d'effet rétroactif, sauf à ce que le

législateur ait expressément décidé le contraire ; que l'article 81 de la loi n° 2014-344 du 17 mars 2014, qui a modifié les articles L. 421-2 et L. 421-6 du code de la consommation, en permettant que soient réputées non écrites des clauses figurant même dans des contrats qui ne sont plus proposés aux consommateurs, n'a pas été déclaré d'application immédiate aux instances en cours ; qu'au cas d'espèce, en jugeant recevable l'action de l'association UFC-Que Choisir en tant qu'elle visait des clauses contenues dans les conditions générales antérieures à celles du 23 mars 2012 qui n'étaient plus proposées aux consommateurs, motif pris de ce que l'article L. 421-6 du code de la consommation, dans sa rédaction issue de la loi du 17 mars 2014, aurait été applicable, la cour d'appel, qui a méconnu les règles de l'application de la loi dans le temps, a violé l'article L. 421-6 du code de la consommation (dans sa rédaction antérieure à la loi n° 2014-344 du 17 mars 2014) et l'article 81, III de la loi n° 2014-344 du 17 mars 2014, ensemble l'article 2 du code civil.

TROISIEME MOYEN DE CASSATION (subsidaire)

Il est fait grief à l'arrêt du 17 octobre 2014, tel que rectifié par l'arrêt du 20 février 2015, d'AVOIR reçu l'UFC-Que Choisir en ses demandes, d'AVOIR déclaré abusives, au sein des conditions générales de transport applicables à compter du 23 mars 2012, les clauses suivantes : article III, 3.1, g), article III, 3.3, d'AVOIR rappelé que les clauses déclarées abusives étaient réputées non écrites et étaient inopposables aux consommateurs, d'AVOIR ordonné la suppression des clauses litigieuses sous peine d'astreinte, d'AVOIR ordonné une publication judiciaire aux frais de la société Air France dans trois quotidiens ainsi que sur son site internet (cette dernière injonction sous peine d'astreinte), et d'AVOIR condamné la société Air France à verser à l'association UFC-Que Choisir une somme de 30 000 € à titre de dommages-intérêts ;

AUX MOTIFS PROPRES QUE article III - Billets 1. Dispositions générales (e), (h). Article III Billets 3.1 (g) et 3.3. Force Majeure invoquée par le passager (nouvelle version): clause en vigueur à la date de l'assignation : « Article 111 – Billets - J. Dispositions générales - (e) Si le passager possède un billet tel que décrit au paragraphe (d) ci-dessus [il s'agit de certains billets vendus à tarifs réduits, partiellement ou totalement non remboursables], qu'il n'a pas utilisé et qu'il est dans l'impossibilité de voyager pour des raisons de force majeure, telle que définie à l'article I, le transporteur créditera au passager le montant de son billet non remboursable, pour un voyage ultérieur et sous réserve de frais administratifs raisonnables, à condition que le passager prévienne le transporteur dès que possible avant la date du vol et qu'il fournisse les preuves de ce cas de force majeure ; (h) En cas de perte ou de détérioration de tout ou partie du billet ou de défaut de présentation d'un billet contenant le coupon passager et tous les coupons de vol non utilisés, le transporteur remplacera, sur demande du passager, tout ou partie de ce billet. Ce remplacement s'effectuera par émission d'un nouveau billet à condition que le transporteur dispose, au moment de la demande, de la

preuve qu'un billet valide a été émis pour le(s) vol(s) en question et que le passager fournisse par écrit son accord d'indemniser le transporteur, en cas d'utilisation frauduleuse du billet et à concurrence de son prix, de tous frais et dépenses encourus du fait de cette utilisation frauduleuse. Aucun remboursement ne sera réclamé si ces frais, et dépenses ont été causés par le fait du transporteur. Enfin, le transporteur émetteur du billet pourra facturer au passager des frais administratifs raisonnables pour ré-émettre son billet, à moins que la perte ou la détérioration ne provienne de son fait ou de celui de son agent. » ; clause en vigueur à compter du 23 mars 2012 : « III — BILLETS 3.1. Dispositions générales (g) En cas de perte OU de détérioration de tout ou partie du Billet ou de- défaut de présentation d'un Billet contenant le Coupon Passager et tous les Coupons de Vol non utilisés, le Transporteur remplacera, sur demande du Passager, tout ou partie de ce Billet. Ce remplacement s'effectuera par émission d'un nouveau Billet à condition que le Transporteur dispose, au moment de la demande, de la preuve qu'un Billet valide a été émis pour le(s) vol(s) concerné(s). Le Transporteur ré-émetteur du nouveau Billet facturera au Passager des Frais de Services pour ré-émettre son Billet, à moins que la perte ou la détérioration ne provienne du fait du Transporteur ou de son Agent Accrédité. Si la preuve mentionnée ci-dessus n'est pas rapportée par le Passager, le Transporteur ré-émetteur du Billet pourra faire payer au Passager le Tarif TTC du Billet de remplacement. Il sera procédé au remboursement de ce paiement lorsque le Transporteur aura la preuve que le Billet perdu ou détérioré n'a pas été utilisé pendant sa période de validité ou si le Passager remet au Transporteur, au cours de cette même période de validité, le Billet qu'il aurait retrouvé.» 3.3. Force Majeure invoquée par le Passager : si le Passager possède un Billet tel que décrit à l'article 3.1 (d) ci-dessus, qu'il n'a pas utilisé ou qu'il a utilisé partiellement, et qu'il est dans l'impossibilité de voyager pour une raison de Force Majeure, telle que définie à l'article 1, le Transporteur accordera au Passager un avoir correspondant au Tarif TTC de son Billet non remboursable et/ou non modifiable, valable un an, utilisable pour un voyage ultérieur sur les vols du Transporteur et sous réserve des Frais de Services applicables, à condition que le Passager prévienne le Transporteur, le plus tôt possible, et qu'il fournisse les preuves de ce cas de Force Majeure» ; que l'UFC Que Choisir incrimine les clauses tirées de l'article III, 1, (e) (h) des conditions générales de transport en visant l'article R. 132-1, 4° du code de la consommation qui présume abusives, de manière irréfragable, les clauses ayant pour objet ou pour effet d'«accorder au seul professionnel le droit de déterminer si la chose livrée ou les services fournis sont conformes ou. non aux stipulations du contrat ou lui conférer le droit exclusif d'interpréter une quelconque clause du contrat » ; qu'elle soutient que ces clauses présentent un caractère abusif en raison de leur imprécision, puisque la compagnie d'aviation ne précise pas au consommateur les frais administratifs raisonnables qui pourront être appliqués en cas d'impossibilité pour le passager de voyager pour cause de force majeure (e) ou pour ré-émission d'un billet en cas de perte ou de détérioration (h) ; qu'elle souligne que les frais administratifs ou Frais de Service applicables, auxquels il est fait référence, ne sont pas précisés dans le contrat de sorte que le voyageur est amené à. adhérer à des conditions contractuelles qu'il ignore, la clause incriminée correspondant donc à celles visées dans les dispositions de l'article R. 132-1, 1° du Code de la Consommation ; le caractère raisonnable de ces frais administratifs peut être librement déterminé par la seule

compagnie aérienne ; en imposant au consommateur de prévenir le transport de la perte ou de la détérioration de son billet « le plus tôt possible » sans fixer un quelconque délai, la clause incriminée permet à la compagnie aérienne d'opposer au consommateur tout délai de forclusion pour faire échec à sa demande d'avoir pour un billet en vue d'un voyage ultérieur ; que la société Air France oppose qu'Air France ne peut pas fixer un tarif unique pour les frais de service dans ses conditions générales de transport, dès lors que, de nouveau, le montant des frais administratifs varie en fonction de divers critères ; que s'agissant des billets vendus par la compagnie elle-même en France, les frais appliqués figurent sur son site Internet, de sorte que le consommateur dispose de toutes les informations nécessaires pour effectuer son paiement en étant parfaitement informé du montant des frais de service applicables à son billet ; que les articles III, 1, (e) et (h) ont été modifiés dans les nouvelles Conditions Générales de Transport, l'article III, 1, (h) étant devenu l'article III, 3,1, (g) et que pour les mêmes motifs, ce nouvel article n'est ni abusif ni illicite ; que l'article 3.1 (d) informe le passager que « certains billets vendus à des tarifs spéciaux sont partiellement ou totalement non modifiables et/ou non remboursables. Il appartient au Passager, lors de la Réservation, de veiller aux conditions applicables à l'utilisation de son Billet et, le cas échéant, de contracter les assurances appropriées pour couvrir les hypothèses-dans lesquelles il aurait à annuler son voyage » ; qu'il incombe au passager, dès qu'un cas de force majeure se présente, d'informer le transporteur le plus tôt possible et de rapporter la preuve de l'événement et qu'il est parfaitement possible d'envisager qu'un avoir sera accordé dans les conditions indiquées ; SUR CE : qu'en application des articles R. 132-1 1° et R. 132-1 4° du code de la consommation, l'article III 1 en ses paragraphes (e) et (h) des conditions générales dans leur ancienne version a été à juste titre déclaré abusif par le tribunal en ce que la seule référence à des « frais administratifs raisonnables » laisse à la compagnie aérienne le pouvoir de les déterminer librement sans que le consommateur ait eu connaissance de règles de principe préalablement fixées et permettant leur détermination ; qu'il en est de même des dispositions des nouveaux articles III 3.1 (g) et 3.3 en ce qu'il est fait référence à la facturation de « Frais de services » pour la ré-émission d'un billet sans autre précision (arrêt du 17 octobre 2014, p. 15-17) ;

ET AUX MOTIFS ADOPTES QUE Article III- Billets 1. Dispositions générales (e) (h) (ancienne version) / Article III- Billets 3.1. Dispositions générales (g) (h) et 3.3. Force Majeure invoqué par le passager (nouvelle version) : Clause en vigueur à la date de l'assignation : « Article III – Billets 1. Dispositions générales (e) Si le passager possède un billet tel que décrit au paragraphe (d) ci-dessus [il s'agit de certains billets vendus à tarifs réduits, partiellement ou totalement non remboursables], qu'il n'a pas utilisé et qu'il est dans l'impossibilité de voyager pour des raisons de force majeure, telle que définie l'article I, le transporteur créditera au passager le montant de son billet non remboursable, pour un voyage ultérieur et sous réserve de frais administratifs raisonnables, à condition que le passager prévienne le transporteur dès que possible avant la date du vol et qu'il fournisse les preuves de ce cas de force majeure (h) En cas de perte ou de détérioration de tout ou partie du billet ou de défaut de présentation d'un billet contenant le coupon passager et tous les coupons de vol non utilisés, le

transporteur remplacera, sur demande du passager, tout ou partie de ce billet. Ce remplacement s'effectuera par émission d'un nouveau billet à condition que le transporteur dispose, au moment de la demande, de la preuve qu'un billet valide a été émis pour le(s) vol(s) en question et que le passager fournisse par écrit son accord d'indemniser le transporteur, en cas d'utilisation frauduleuse du billet et à concurrence de son prix, de tous frais et dépenses encourus du fait de cette utilisation frauduleuse. Aucun remboursement ne sera réclamé si ces frais et dépenses ont été causés par le fait du transporteur. Enfin, le transporteur émetteur du billet pourra facturer au passager des frais administratifs raisonnables pour ré-émettre son billet, à moins que la perte ou la détérioration ne provienne de son lait ou de celui de son agent » ; Clause en vigueur à compter du 23 mars 2012 : « III -- BILLETS 3.1. Dispositions générales (g) En cas de perte ou de détérioration de tout ou partie du Billet ou de défaut de présentation d'un Billet contenant le Coupon Passager et tous les Coupons de Vol non utilisés, le Transporteur remplacera, sur demande du Passager, tout ou partie de ce Billet. Ce remplacement s'effectuera par émission d'un nouveau Billet à condition que le Transporteur dispose, au moment de la demande, de la preuve qu'un Billet valide a été émis pour le(s) vol(s) concerné(s). Le Transporteur ré-émetteur du nouveau Billet facturera au Passager des Frais de Services pour ré-émettre son Billet, à moins que la perte ou la détérioration ne provienne du fait du Transporteur ou de son Agent Accrédité. Si la preuve mentionnée ci-dessus n'est pas rapportée par le Passager, le Transporteur ré-émetteur du Billet pourra faire payer au Passager le Tarif TTC du Billet de remplacement. Il sera procédé au remboursement de ce paiement lorsque le Transporteur aura la preuve que le Billet perdu ou détérioré n'a pas été utilisé pendant sa période de validité ou si le Passager remet au Transporteur, au cours de cette même période de validité, le Billet qu'il aurait retrouvé » 3.3. Force Majeure invoquée par le Passager : Si le Passager possède un Billet tel que décrit à l'article 3.1 (d) ci-dessus, qu'il n'a pas utilisé ou qu'il a utilisé partiellement, et qu'il est dans l'impossibilité de voyager pour une raison de Force Majeure, telle que définie ci l'article 1, le Transporteur accordera au Passager un avoir correspondant au Tarif TTC de son Billet non remboursable et/ou non modifiable, valable un an, utilisable pour un voyage ultérieur sur les vols du Transporteur et sous réserve des Frais de Services applicables, à condition que le Passager prévienne le Transporteur, le plus tôt possible, et qu'il fournisse les preuves de ce cas de Force Majeure » ; que l'UFC-Que Choisir incrimine les clauses tirées de l'article III 1 (e) (h) des conditions générales de transport en visant l'article R. 132-1 4° du code de la consommation qui présume abusives, de manière irréfragable, les clauses ayant pour objet ou pour effet d' « accorder au seul professionnel le droit de déterminer si la chose livrée ou les services fournis sont conformes ou non aux stipulations du contrat ou lui conférer le droit exclusif d'interpréter une quelconque clause du contrat » ; que la demanderesse soutient que ces clauses présentent un caractère abusif en raison de leur imprécision, faisant grief à la compagnie d'aviation de ne pas préciser au consommateur les frais administratifs raisonnables qui pourront être appliqués en cas d'impossibilité pour le passager de voyager pour cause de force majeure (e) ou pour ré-émission d'un billet en cas de perte ou de détérioration (h) ; qu'elle souligne que les frais administratifs ou Frais de Service applicables, auxquels il est fait référence, ne sont pas précisés dans le contrat de sorte que le voyageur est

amené à adhérer à des conditions contractuelles qu'il ignore, la clause incriminée correspondant donc à celles visées dans les dispositions de l'article R. 132-1 1° du Code de la Consommation (le consommateur ne sait pas si les frais administratifs visés dans la clause précitée sont ceux applicables au moment de toute réservation originelle ou s'il s'agit d'autres frais administratifs applicables spécifiquement dans l'hypothèse d'un changement de billet s'il se trouve dans l'impossibilité d'utiliser son premier titre de transport ; il n'est pas informé de l'étendue des frais administratifs applicables en cas de non utilisation du billet pour cause de force majeure puisque la société AIR France écrit elle-même " En revanche, Air France ne peut pas fixer un tarif unique dans ses conditions générales de transport, dès lors que de nouveau, le montant des frais administratifs varie d'une part, et qu'il varie en fonction de divers critères d'autre part " ; que le caractère raisonnable de ces frais administratifs peut être librement déterminé par la seule compagnie aérienne ; qu'en imposant au consommateur de prévenir le transporteur de la perte ou de la détérioration de son billet « le plus tôt possible » sans fixer un quelconque délai, la clause incriminée permet à la compagnie aérienne d'opposer au consommateur tout délai de forclusion pour faire échec à sa demande d'avoir pour un billet en vue d'un voyage ultérieur ; qu'à ces griefs, la société AIR France oppose que, dans les situations prévues ci-dessus, le passager a préalablement acquis un titre de transport, soit directement auprès, d'Air France, soit auprès d'une agence de voyages, qu'étant en possession d'un billet, il a nécessairement payé son titre de transport et que, de facto, il a nécessairement eu connaissance des frais administratifs (ou frais de service) appliqués par le vendeur, dont le montant varie en fonction du nombre de vols, de la destination ; que, si le passager, pour cause de force majeure, ne peut plus voyager à la date initialement prévue et opte pour un transport à une autre date, la compagnie prévient le consommateur qu'elle pourra appliquer des frais administratifs raisonnables, tout comme dans l'hypothèse d'une nouvelle émission de billet en cas de perte ou de détérioration, et que ces frais administratifs sont qualifiés de raisonnables dans le sens où ils pourront être soit inférieurs, soit égaux à ceux préalablement appliqués lors de la vente du billet initial et connus du consommateur ; qu'Air France ne peut pas fixer un tarif unique dans ses conditions générales de transport, dès lors que, de nouveau, le montant des frais administratifs varie en fonction de divers critères ; que, s'agissant des billets vendus par la compagnie elle-même, les frais appliqués figurent sur son site Internet, de sorte que le consommateur dispose de toutes les informations nécessaires pour être en mesure de s'assurer qu'en cas de ré-émission ou de modifications d'un billet, Air France appliquera bien des frais administratifs raisonnables (pièces 25, 28) ; que la compagnie précise que les articles III.1 (e) et (h) ont été modifiés dans les nouvelles Conditions Générales de Transport, l'article III.1, (h) étant devenu l'article III 3.1 (g) ; qu'elle soutient que, pour les mêmes motifs, ce nouvel article n'est ni abusif ni illicite ; que rappelant les termes du nouvel article III 3.3., elle souligne que l'article 3.1 (d) informe le passager que « Certains Billets, vendus à des tarifs spécifiques, sont partiellement ou totalement non modifiables et/ou non remboursables. Il appartient au Passager, lors de la Réservation, de veiller aux conditions applicables à l'utilisation de son Billet et, le cas échéant, de contracter les assurances appropriées pour couvrir les hypothèses dans lesquelles il aurait à annuler son voyage » ; qu'elle conclut qu'il incombe au passager, dès qu'un cas de force

majeure se présente, d'informer le transporteur le plus tôt possible et de rapporter la preuve de l'événement, qu'il est parfaitement possible d'envisager qu'un avoir sera accordé dans les conditions indiquées et que rien ne justifie que ce nouvel article III. 3.3 soit déclaré abusif ou illicite ; le tribunal : qu'en application des articles R. 132-1 1° et R. 132-1 4° du code de la consommation, l'article III 1, en ses paragraphes (e) et (h) des conditions générales anciennes sera déclaré abusif en ce qu'il est fait référence à des « frais administratifs raisonnables », cette formulation laissant à la compagnie aérienne le pouvoir de les déterminer librement sans que le consommateur ait eu connaissance de règles de principe permettant leur détermination ; qu'il en est de même des dispositions des nouveaux articles III 3.1 (g) et 3.3 en ce qu'il est fait référence à la facturation de « Frais de services » pour la ré émission d'un billet sans autre précision ; que par contre, ni l'article III.1, (e) de l'ancienne version ni le nouvel article 3.3 ne sont abusifs en ce qu'ils stipulent que le passager empêché doit en avertir le transporteur « dès que possible » ou « le plus tôt possible », s'agissant d'un empêchement pour une cause de force majeure susceptible de se manifester jusqu'au moment du départ (jugement p. 23-26) ;

1) ALORS QUE dans les contrats conclus entre professionnels et non-professionnels ou consommateurs, sont abusives les clauses qui ont pour objet ou pour effet de créer, au détriment du non-professionnel ou du consommateur, un déséquilibre significatif entre les droits et obligations des parties au contrat ; qu'en application de l'article R. 132-1, 1° et 4° du code de la consommation, sont irréfragablement présumées abusives les clauses ayant pour objet ou pour effet, soit de constater l'adhésion du non-professionnel ou du consommateur à des clauses qui ne figurent pas dans l'écrit qu'il accepte ou qui sont reprises dans un autre document auquel il n'est pas fait expressément référence lors de la conclusion du contrat et dont il n'a pas eu connaissance avant sa conclusion, soit d'accorder au seul professionnel le droit de déterminer si la chose livrée ou si les services fournis sont conformes ou non aux stipulations du contrat ou lui conférer le droit exclusif d'interpréter une quelconque clause du contrat ; qu'au cas d'espèce, l'article III, 3.1, g) des conditions générales en vigueur à compter du 23 mars 2012 stipulait qu' « en cas de perte ou de détérioration de tout ou partie du billet ou de défaut de présentation d'un billet contenant le coupon passager et tous les coupons de vol non utilisés, le transporteur remplacera, sur demande du passager, tout ou partie de ce billet. Ce remplacement s'effectuera par émission d'un nouveau billet à condition que le transporteur dispose, au moment de la demande, de la preuve qu'un billet valide a été émis pour le(s) vol(s) concerné(s). Le transporteur-émetteur du nouveau billet facturera au passager des frais de services pour réémettre son billet, à moins que la perte ou la détérioration ne provienne du fait du transporteur ou de son agent accrédité. Si la preuve mentionnée ci-dessus n'est pas rapportée par le passager, le transporteur réémetteur du billet pourra faire payer au passager le tarif TTC du billet de remplacement. Il sera procédé au remboursement de ce paiement lorsque le transporteur aura la preuve que le billet perdu ou détérioré n'a pas été utilisé pendant sa période de validité ou, si le passager remet au transporteur, au cours de cette même période de validité, le billet qu'il aurait retrouvé » ; qu'en retenant que cette clause devait

irréfragablement être présumée abusive en application de l'article R. 132-1, 1° et 4° du code de la consommation, dès lors qu'elle laissait à la compagnie aérienne le pouvoir de déterminer librement les frais infligés au consommateur sans que ce dernier n'ait eu connaissance des règles de principe préalablement fixées, sans s'expliquer, comme l'y invitait la société Air France (conclusions en date du 12 décembre 2013, p. 11), sur la circonstance qu'au moment de la conclusion de chaque vente en France, avant d'effectuer son paiement, le consommateur était informé du montant des frais de service qui seraient appliqués à son propre billet, la cour d'appel n'a pas donné de base légale à sa décision au regard des articles L. 132-1 et R. 132-1, 1° et 4°, du code de la consommation ;

2) ALORS QUE dans les contrats conclus entre professionnels et non-professionnels ou consommateurs, sont abusives les clauses qui ont pour objet ou pour effet de créer, au détriment du non-professionnel ou du consommateur, un déséquilibre significatif entre les droits et obligations des parties au contrat ; qu'en application de l'article R. 132-1, 1° et 4° du code de la consommation, sont irréfragablement présumées abusives les clauses ayant pour objet ou pour effet, soit de constater l'adhésion du non-professionnel ou du consommateur à des clauses qui ne figurent pas dans l'écrit qu'il accepte ou qui sont reprises dans un autre document auquel il n'est pas fait expressément référence lors de la conclusion du contrat et dont il n'a pas eu connaissance avant sa conclusion, soit d'accorder au seul professionnel le droit de déterminer si la chose livrée ou si les services fournis sont conformes ou non aux stipulations du contrat ou lui conférer le droit exclusif d'interpréter une quelconque clause du contrat ; que l'article III, 3.3 des conditions générales applicables à compter du 23 mars 2012 stipulait que « si le passager possède un billet tel que décrit à l'article 3.1 (ci-dessus) qu'il n'a pas utilisé ou qu'il a utilisé partiellement, et qu'il est dans l'impossibilité de voyager pour une raison de force majeure, telle que définie à l'article 1, le transporteur accordera au passager un avoir correspondant au tarif TTC de son billet non remboursable et/ou non modifiable, valable un an, utilisable pour un voyage ultérieur sur les vols du transporteur et sous réserve des frais de services applicables, à condition que le passager prévienne le transporteur, le plus tôt possible, et qu'il fournisse les preuves de ce cas de force majeure » ; qu'en retenant que cette clause devait irréfragablement être présumée abusive en application de l'article R. 132-1, 1° et 4° du code de la consommation, dès lors qu'elle laissait à la compagnie aérienne le pouvoir de déterminer librement les frais infligés au consommateur sans que ce dernier n'ait eu connaissance des règles de principe préalablement fixées, sans s'expliquer, comme l'y invitait la société Air France (conclusions en date du 12 décembre 2013, p. 11), sur la circonstance qu'au moment de la conclusion de chaque vente en France, avant d'effectuer son paiement, le consommateur était informé du montant des frais de service qui seraient appliqués à son propre billet, la cour d'appel n'a pas donné de base légale à sa décision au regard des articles L. 132-1 et R. 132-1, 1° et 4°, du code de la consommation.

QUATRIEME MOYEN DE CASSATION (subsidaire)

Il est fait grief à l'arrêt du 17 octobre 2014, tel que rectifié par l'arrêt du 20 février 2015, d'AVOIR reçu l'UFC-Que Choisir en ses demandes, d'AVOIR déclaré abusives, au sein des conditions générales de transport applicables à compter du 23 mars 2012, la clause suivante : article IV, 4.2, d'AVOIR rappelé que les clauses déclarées abusives étaient réputées non écrites et étaient inopposables aux consommateurs, d'AVOIR ordonné la suppression des clauses litigieuses sous peine d'astreinte, d'AVOIR ordonné une publication judiciaire aux frais de la société Air France dans trois quotidiens ainsi que sur son site internet (cette dernière injonction sous peine d'astreinte), et d'AVOIR condamné la société Air France à verser à l'association UFC-Que Choisir une somme de 30 000 € à titre de dommages-intérêts ;

AUX MOTIFS PROPRES QUE article IV - Tarifs, frais, taxes et redevances 2 et article IV 4.2 : clause en vigueur à la date de l'assignation : « Article IV - Tarifs, frais, taxes et redevances - 2. Frais, taxes et redevances - Tous frais, taxes ou redevances imposés par un gouvernement, par toute autre autorité ou par le gestionnaire d'un aéroport seront à la charge du passager. Lors de l'achat de son billet, le passager sera avisé de ces frais, taxes ou redevances, qui s'ajoutent aux tarifs et, dans la plupart des cas apparaissent séparément sur le billet. Ces frais, taxes et redevances peuvent être créés ou augmentés après la date d'achat du billet Dans un tel cas, le passager devra en acquitter le montant correspondant. Inversement, si des frais, taxes ou redevances sont réduits ou supprimés, le Passager pourra être remboursé des montants réduits ou supprimés » ; Clause en vigueur à compter du 23 mars 2012 : « Article IV - Tarif, frais, taxes et redevances - 4.2. Frais, taxes et redevances : Tous frais, taxes ou redevances imposés par un gouvernement, par toute autre autorité ou par le gestionnaire d'un aéroport seront à la charge du Passager. Lors de la Réservation de son Billet, le Passager sera avisé de ces frais, taxes ou redevances, qui s'ajoutent au Tarif HT du Billet et, apparaissent séparément sur le Billet. Ces frais, taxes et redevances peuvent être créés ou augmentés par un gouvernement, par une autre autorité ou par le gestionnaire d'un aéroport après la date de Réservation du Billet. Dans un tel cas, le Passager devra en acquitter le montant correspondant. Inversement, si des frais, taxes ou redevances sont réduits ou supprimés, le Passager pourra être remboursé des montants réduits ou supprimés. En cas de renoncement du Passager à voyager sur un vol pour lequel il dispose d'une Réservation confirmée, ce Passager bénéficiera du remboursement de ces taxes, redevances aéroportuaires et autres frais susvisés dont l'exigibilité est liée à l'embarquement effectif du Passager conformément à la réglementation applicable » ; que l'UFC Que Choisir soutient que cette clause est illicite comme contraire à l'article L. 113-3 du code de la consommation et à son arrêté d'application du 3 décembre 1987 aux termes duquel le prix indiqué doit être « la somme totale toutes taxes comprises qui devra être effectivement payé par le consommateur » ; qu'elle est aussi contraire à l'article 23 du règlement 1008/2008 entré en vigueur le 31 octobre 2008 qui impose au transporteur d'indiquer un prix définitif incluant l'ensemble des taxes, des redevances, des suppléments et des droits

applicables inévitables et prévisibles à la date de publication ; qu'en application de l'article R. 132-1 5° du code de la consommation, elle institue un déséquilibre significatif entre les parties dès lors que le transporteur peut exiger du consommateur, sans aucune formalité, le complément de taxes à payer entre la date d'émission du billet et la date d'utilisation de celui-ci, alors que celui-ci ne se voit pas rembourser automatiquement si les taxes sont supprimées ou réduites, mais doit procéder à une démarche active de remboursement ; qu'elle est aussi abusive au sens de l'article R. 132-1 3° du code de la consommation dès lors qu'elle autorise le transporteur à augmenter le prix et à prélever le montant complémentaire à l'aide du moyen de paiement fourni par le consommateur, sans même lui donner le droit de rompre le contrat si le prix final est trop élevé ; que la faculté offerte au consommateur d'annuler son voyage n'est pas mentionnée dans la clause critiquée ; que la nouvelle version de la clause est tout aussi abusive en ce qu'elle fait obligation au consommateur de payer des frais, taxes et redevances non mentionnés lors de l'achat alors que l'engagement de remboursement, par la compagnie, des frais réduits est conditionnel ; que cette nouvelle version de la clause correspond donc bien, aussi, à l'hypothèse visée à l'article R. 132-1 5° du code de la consommation ; que de son côté, la société Air France fait valoir que les frais, taxes et redevances, fixés par les pouvoirs publics français et étrangers et les gestionnaires des aéroports français et étrangers, sont toujours à la charge du passager et que, parce qu'un billet peut être acheté plusieurs mois avant la date effective du transport et que les taxes et redevances peuvent être augmentées ou diminuées avec effet entre la date d'achat du billet et la date effective du voyage, le passager peut être tenu d'un paiement supplémentaire ou bénéficier d'une réduction tarifaire, laquelle s'appliquera s'il y a plus de quatre mois entre le contrat et la prestation de services ; que le rôle d'Air France est de percevoir, au nom et pour le compte de ces diverses autorités et entités, le montant de ces frais, taxes et redevances, lequel est intégralement reversé ; que si le passager ne souhaite pas s'acquitter du nouveau montant d'une taxe fixée par les pouvoirs publics, il est libre d'annuler son voyage et d'obtenir le remboursement de son billet ; que les taxes et redevances figurent sur tous les billets ; que l'article IV, 4.2 des nouvelles Conditions Générales de Transport a été complété par les dispositions suivantes : « 4.3. Frais d'Emission facturés par le Transporteur : des Frais d'Emission pourront être facturés au Passager par le Transporteur en contrepartie de la prestation d'émission du Billet. Les Frais d'Emission sont d'un montant différent selon le type de voyage, le Tarif et le canal de distribution du Billet. Ces Frais s'ajoutent au Tarif TTC. Les Frais d'Emission facturés, le cas échéant, par le Transporteur ne sont pas remboursables, excepté lorsqu'il s'agit d'une annulation du Billet due à une faute du Transporteur. Le Passager est informé avant la finalisation de sa Réservation, du montant des Frais d'Emission qui lui sont facturés par le Transporteur. Le montant des Frais d'Emission facturés par Air France est consultable auprès de ses services et sur son Site Internet. 4.4 Monnaie de paiement : Les Tarifs HT, Taxes, Frais d'Emission et Frais de Services sont payables dans la monnaie du pays où le Billet a été acheté, à moins qu'une autre monnaie soit précisée par le Transporteur ou son Agent Accrédité, au moment de l'achat du Billet ou antérieurement (par exemple, en raison de l'absence de convertibilité de la monnaie locale). Par ailleurs, le Transporteur peut, à sa discrétion, accepter les paiements dans une autre monnaie » ; que la société Air France fait valoir

enfin que le droit au remboursement prévu par les termes “pourra être remboursé” est justifié par opposition aux termes “sera remboursé” qui pourraient laisser croire au consommateur qu’Air France s’engage à opérer l’ensemble des remboursements, y compris pour les billets vendus aux passagers par d’autres entités juridiques indépendantes ; SUR CE : que l’article L. 113-3 du code de la consommation ne s’applique qu’au prix et non pas aux taxes et redevances qui sont imposées par les Etats et le gestionnaire de l’aéroport et que la modification éventuelle du montant de ces taxes et redevances n’est pas le fait du transporteur qui les réclame et les collecte pour le compte de ces derniers ; que la compagnie aérienne est donc fondée à demander au voyageur de s’acquitter, en sus du prix de son billet et des redevances et taxes réglés lors de la réservation, de l’augmentation de ces taxes et redevances susceptible d’être intervenue depuis cette réservation puisqu’elle est tenue elle-même de les reverser ; que dès lors c’est à juste titre que le tribunal a jugé que les clauses incriminées n’encouraient pas la critique en ce qu’elles informent le consommateur qu’il pourra être amené à payer, avant son départ, l’augmentation éventuelle des taxes et redevances ; qu’en revanche, l’absence d’indication d’un remboursement automatique en cas de suppression ou réduction de ces taxes implique une démarche active du consommateur pour obtenir ce remboursement en cas d’excédent, de sorte que ces clauses présentent un caractère abusif au regard des dispositions de l’article R. 132-1, 5° du code de la consommation, rien n’empêchant également la société Air France de préciser la démarche à suivre pour obtenir ce remboursement ; que la cour relève que le jugement qui a retenu dans ses motifs le caractère abusif de la clause incriminée en ce qu’elle omet de prévoir un remboursement automatique en cas d’excédent n’a cependant pas déclaré les dites clauses abusives dans son dispositif ; qu’il convient donc de déclarer abusives les clauses IV, 2 (ancienne version) et IV, 4.2 (nouvelle version) (arrêt du 17 octobre 2014, p. 20-22) ;

ET AUX MOTIFS ADOPTES QUE Article IV- Tarifs, frais, taxes et redevances 2. Frais, taxes et redevances/ Article IV- Tarifs, frais, taxes et redevances 4.2. Frais, taxes et redevances - Clause en vigueur à la date de l’assignation : « Article IV - Tarifs, frais, taxes et redevances 2. Frais, taxes et redevances : Tous frais, taxes ou redevances imposés par un gouvernement, par toute autre autorité ou par le gestionnaire d’un aéroport seront à la charge du passager. Lors de l’achat de son billet, le passager sera avisé de ces frais, taxes ou redevances, qui s’ajoutent aux tarifs et, dans la plupart des cas, apparaissent séparément sur le billet. Ces frais, taxes et redevances peuvent être créés ou augmentés après la date d’achat du billet. Dans un tel cas, le passager devra en acquitter le montant correspondant. Inversement, si des frais, taxes ou redevances, sont réduits ou supprimés, le Passager pourra être remboursé des montants réduits ou supprimés. » ; Clause en vigueur à compter du 23 mars 2012 «Article IV - Tarifs, frais, taxes et redevances 4.2. Frais, taxes et redevances : Tous frais, taxes ou redevances imposés par un gouvernement, par toute autre autorité ou par le gestionnaire d’un aéroport seront à la charge du Passager. Lors de la Réservation de son Billet, le Passager- sera avisé de ces frais, taxes ou redevances, qui s’ajoutent au Tarif HT du Billet et, apparaissent séparément sur le Billet. Ces frais, taxes et redevances peuvent

être créés ou augmentés par un gouvernement, par une autre autorité ou par le gestionnaire d'un aéroport après la date de Réservation du Billet. Dans un tel cas, le Passager devra en acquitter le montant correspondant. Inversement, si des frais, taxes ou redevances, sont réduits ou supprimés, le Passager pourra être remboursé des montants réduits ou supprimés. En cas de renoncement du Passager à voyager sur un vol pour lequel il dispose d'une Réservation confirmée, ce Passager bénéficiera du remboursement de ces taxes, redevances aéroportuaires et autres frais susvisés dont l'exigibilité est liée à l'embarquement effectif du Passager conformément à la réglementation applicable » ; que l'UFC-QUE CHOISIR expose que cette clause est illicite comme contraire à l'article L. 113-3 du code de la consommation et à son arrêté d'application du 3 décembre 1987, aux termes duquel le prix indiqué doit être « la somme totale toute taxe comprises qui devra être effectivement payé par le consommateur », ce qui suppose que le montant mentionné sur le billet corresponde au montant total toutes taxes incluses, ajoutant que, selon la circulaire du 19 juillet 1988, ces dispositions s'appliquent à tous types d'informations, y compris celles données à une personne déterminée, et doivent mettre le consommateur à l'abri de toute surprise quant au montant de la dépense totale ; que la demanderesse ajoute qu'elle est aussi contraire à l'article 23 du règlement 1008/2008 entré en vigueur le 31 octobre 2008 qui impose au transporteur d'indiquer un prix définitif incluant l'ensemble des taxes, des redevances, des suppléments et des droits applicables inévitables et prévisibles à la date de publication ; que se référant à l'article R. 132-1 5° du code de la consommation, elle affirme qu'elle institue un déséquilibre significatif entre les parties dès lors que le transporteur peut exiger du consommateur, sans aucune formalité, le complément de taxes à payer entre la date d'émission du billet et la date d'utilisation de celui-ci, alors que celui-ci ne se voit pas rembourser automatiquement si les taxes sont supprimées ou réduites, mais doit procéder à une démarche active de remboursement ; qu'elle soutient qu'elle est aussi abusive au sens de l'article R. 132-1 3° du code de la consommation dès lors qu'elle autorise le transporteur à augmenter le prix et à prélever le montant complémentaire à l'aide du moyen de paiement fourni par le consommateur, sans même lui donner le droit de rompre le contrat si le prix final est trop élevé ; qu'à la société Air France, qui indique que les frais et charges qui sont fixés par les pouvoirs publics seraient toujours à la charge du passager, que celui-ci pourrait bénéficier d'un remboursement si les frais et charges venaient à diminuer, que, s'il ne souhaite pas s'acquitter du montant de la taxe, il est libre d'annuler son voyage, et que les taxes et redevances figurent sur tous les billets, l'UFC-Que Choisir réplique que, outre le fait que la défenderesse ne répond pas au moyen tiré de l'obligation de respecter les dispositions nationales et communautaires précitées, il y a lieu de constater que la faculté offerte au consommateur d'annuler son voyage n'est pas mentionnée dans la clause critiquée ; que la circonstance que les taxes et redevances figurent sur tous les billets d'Air France n'empêche pas la compagnie de revoir ceux-ci à la hausse postérieurement à la conclusion du contrat en opposant au consommateur, précisément, la clause critiquée ; que la nouvelle version de la clause est tout aussi abusive en ce qu'elle fait obligation au consommateur de payer des frais, taxes et redevances non mentionnés lors de l'achat alors que l'engagement de remboursement, par la compagnie, des frais réduits est conditionnel ; que cette nouvelle version de la clause correspond

donc bien, aussi, à l'hypothèse visée à l'article R. 132-1 5° du code de la consommation ; qu'à ces griefs, la société Air France oppose que les frais, taxes et redevances, fixés par les pouvoirs publics français et étrangers et les gestionnaires des aéroports français et étrangers, sont toujours à la charge du passager et que, parce qu'un billet peut être acheté plusieurs mois avant la date effective du transport et que les taxes et redevances peuvent être augmentées ou diminuées avec effet entre la date d'achat du billet et la date effective du voyage, le passager peut être tenu d'un paiement supplémentaire ou bénéficier d'une réduction tarifaire, laquelle s'appliquera s'il y a plus de quatre mois entre le contrat et la prestation de services ; que le rôle d'Air France est de percevoir, au nom et pour le compte de ces diverses autorités et entités, le montant de ses frais, taxes et redevances, lequel est intégralement reversé ; que si le passager ne souhaite pas s'acquitter du nouveau montant d'une taxe fixée par les pouvoirs publics, il est libre d'annuler son voyage et d'obtenir le remboursement de son billet ; que les taxes et redevances figurent sur tous les billets ; que la compagnie d'aviation indique que l'article IV 4.2 des nouvelles Conditions Générales de Transport a été complété par les dispositions suivantes : « 4.3. Frais d'Emission facturés par le Transporteur : des Frais d'Emission pourront être facturés au Passager par le Transporteur en contrepartie de la prestation d'émission du Billet. Les Frais d'Emission sont d'un montant différent selon le type de voyage, le Tarif et le canal de distribution du Billet. Ces Frais s'ajoutent au Tarif TTC. Les Frais d'Emission facturés, le cas échéant, par le Transporteur ne sont pas remboursables, excepté lorsqu'il s'agit d'une annulation du Billet due à une faute du Transporteur. Le Passager est informé avant la finalisation de sa Réservation, du montant des Frais d'Emission qui lui sont facturés par le Transporteur. Le montant des Frais d'Emission facturés par Air France est consultable auprès de ses services et sur son Site Internet. 4.4 Monnaie de paiement : les Tarifs HT, Taxes, Frais d'Emission et Frais de Services sont payables dans la monnaie du pays où le Billet a été acheté, à moins qu'une autre monnaie soit précisée, par le Transporteur ou son Agent Accrédité, au moment de l'achat du Billet ou antérieurement (par exemple, en raison de l'absence de convertibilité de la monnaie locale). Par ailleurs, le Transporteur peut, à sa discrétion, accepter les paiements dans une autre monnaie » ; que la défenderesse affirme que, pour les mêmes motifs que précédemment exposés, le nouvel article IV 4.2 n'est ni abusif ni illicite ; le tribunal : que l'article L. 113-3 du code de la consommation ne s'applique qu'au prix et non pas aux taxes et redevances imposées par les Etats et le gestionnaire de l'aéroport, dont le voyageur doit s'acquitter en plus du prix du billet d'avion ; que la modification éventuelle du montant de ces taxes et redevances n'est pas le fait propre du transporteur qui ne les réclame que pour les collecter pour le compte de ces derniers, et la compagnie aérienne est donc fondée à demander au voyageur de s'acquitter, en sus du prix de son billet et des redevances et taxes d'ores et déjà réglés lors de la réservation, de l'augmentation de ces taxes et redevances susceptibles d'être intervenues depuis cette réservation et qu'elle est tenue elle-même de reverser ; que l'article 23 du Règlement 1008/2008 entré en vigueur le 31 octobre 2008 mentionne que « le prix définitif à payer est précisé à tout moment et inclut le tarif des passagers ou le tarif de fret applicable ainsi que l'ensemble des taxes, redevances, des suppléments et des droits applicables inévitables et prévisibles à la date de la publication » ; que dès lors, les clauses incriminées n'encourent pas la

critique en ce qu'elles informent le consommateur qu'il pourra être amené à payer, avant son départ, l'augmentation éventuelle des taxes et redevances, mais elles seront jugées abusives en ce qu'elles ne prévoient pas le remboursement automatique au consommateur des taxes versées en excédent (jugement p. 29-32) ;

1) ALORS QUE dans les contrats conclus entre professionnels et non-professionnels ou consommateurs, sont abusives les clauses qui ont pour objet ou pour effet de créer, au détriment du non-professionnel ou du consommateur, un déséquilibre significatif entre les droits et obligations des parties au contrat ; qu'en application de l'article R. 132-1, 5° du code de la consommation, est irréfragablement présumée abusive la clause qui contraint le non-professionnel ou le consommateur à exécuter ses obligations alors que, réciproquement, le professionnel n'exécuterait pas ses obligations de délivrance ou de garantie d'un bien ou son obligation de fourniture d'un service ; qu'au cas d'espèce, dans sa note en délibéré sollicitée par la juridiction, la société Air France faisait valoir que l'article IV, 4.2 devait être lu en combinaison avec l'article XIV des conditions générales, qui était spécialement consacré à la question des remboursements (note en délibéré, p. 3) ; qu'en s'abstenant de s'expliquer sur ce point, avant de retenir que la clause faisant l'objet de l'article IV, 4.2 devait irréfragablement être présumée abusive en application de l'article R. 132-1, 5° du code de la consommation dès lors qu'elle n'indiquait pas de remboursement automatique en cas de suppression ou de réduction des taxes impliquant de la sorte une démarche active du consommateur pour obtenir le remboursement en cas d'excédent, la cour d'appel a privé son arrêt de base légale au regard des articles L. 132-1 et R. 132-1, 5° du code de la consommation, ensemble l'article 445 du code de procédure civile ;

2) ALORS QUE l'article R. 132-1, 5° du code de la consommation présume irréfragablement abusive la clause qui contraint le non-professionnel ou le consommateur à exécuter ses obligations alors que, réciproquement, le professionnel n'exécuterait pas ses obligations de délivrance ou de garantie d'un bien ou son obligation de fourniture d'un service ; qu'au cas d'espèce, l'article IV, 4.2 des conditions générales applicables à compter du 23 mars 2012 stipulait, s'agissant des taxes, que « si des frais, taxes ou redevances, sont réduits ou supprimés, le passager pourra être remboursé des montants réduits ou supprimés. En cas de renoncement du passager sur un vol pour lequel il dispose d'une réservation confirmée, ce passager bénéficiera du remboursement de ses taxes, redevances aéroportuaires et autres frais susvisés dont l'exigibilité est liée à l'embarquement effective du passager conformément à la règlement applicable » ; que cette clause n'emportait aucune dérogation à l'obligation pour le professionnel d'exécuter son obligation de fourniture d'un service, ici le remboursement des taxes versées en excédent ; qu'en décidant le contraire au seul motif que ce remboursement n'était pas automatique, la cour d'appel a violé les articles L. 132-1 et R. 132-1, 5° du code de la consommation.

CINQUIEME MOYEN DE CASSATION (subsidaire)

Il est fait grief à l'arrêt du 17 octobre 2014, tel que rectifié par l'arrêt du 20 février 2015, d'AVOIR reçu l'UFC-Que Choisir en ses demandes, d'AVOIR déclaré abusives, au sein des conditions générales de transport applicables à compter du 23 mars 2012, la clause suivante : article V, 5.4, d'AVOIR rappelé que les clauses déclarées abusives étaient réputées non écrites et étaient inopposables aux consommateurs, d'AVOIR ordonné la suppression des clauses litigieuses sous peine d'astreinte, d'AVOIR ordonné une publication judiciaire aux frais de la société Air France dans trois quotidiens ainsi que sur son site internet (cette dernière injonction sous peine d'astreinte), et d'AVOIR condamné la société Air France à verser à l'association UFC-Que Choisir une somme de 30 000 € à titre de dommages-intérêts ;

AUX MOTIFS PROPRES QUE article XII - Dispositions pour les Prestations Annexes 4 (ancienne version)/ Article V- Réservations 5.4 (nouvelle version) que la clause incriminée de l'ancienne version des conditions générales de transport est rédigée comme suit : « Article XII - Dispositions pour les Prestations Annexes - 4. Le transporteur s'efforcera de satisfaire les demandes du passager concernant les prestations servies à bord notamment boissons, repas spéciaux, films, etc. La responsabilité du transporteur ne saurait toutefois être engagée si des impératifs liés à l'exploitation à la sécurité et à la sûreté ne lui permettent pas de fournir les prestations adaptées, même si celles-ci ont été confirmées à la réservation » ; que la clause incriminée de la nouvelle version des conditions générales de transport est rédigée dans les mêmes termes ; que l'UFC Que Choisir soutient que cette clause permet au transporteur de s'exonérer de sa responsabilité pour des raisons imprécises (raisons liées à l'exploitation) et interdit tout recours du consommateur en raison de cette inexécution et qu'elle est abusive au sens de l'article R. 132-1-6° du code de la consommation mais aussi au sens de l'article R. 132-1-3° du même code ; que le consommateur a payé pour des services complémentaires ou en considération de ces services complémentaires (qui ne sont pas proposés par des compagnies Low Cost) et qu'il peut se voir priver de ceux-ci pour des motifs non définis et ne revêtant pas nécessairement un caractère de force majeure pour la compagnie Air France ; que la société Air France oppose que contrairement à l'appréciation des premiers juges, rien ne justifie qu'Air France soit tenue d'une obligation de résultat avec comme unique possibilité la force majeure comme cause exonératoire de responsabilité ; qu'au contraire, les mentions figurant sur le site Internet informent clairement le consommateur qu'il n'existe aucune garantie sur ce service supplémentaire commandé, étant précisé que, en tout état de cause, Air France devra justifier l'impossibilité de fournir ledit service ; SUR CE : que le tribunal a justement constaté que selon le procès-verbal de constat du 11 mai 2009, le site Internet d'Air France proposait sur sa page d'accueil une zone intitulée « Réservez votre voyage » avec un bouton intitulé « Aide », à partir duquel s'affiche une fenêtre « Aide à la Réservation » comportant plusieurs informations et précisant, notamment : « Pour les vols long-courriers, vous avez la possibilité de

commander un repas spécial (végétarien, kasher, musulman...) » ; que la société Air France ne conteste pas proposer sous la rubrique « Services à la carte » la possibilité de commander un repas à la carte ou encore un repas spécial; que le consommateur, qui a pu contracter en considération de ce service, ne peut en être privé pour des motifs tenant à de simples considérations d'exploitation pour la compagnie Air France ; qu'ainsi la clause incriminée, tant dans l'ancienne version que dans la nouvelle version, présente un caractère abusif au regard des dispositions de l'article R. 132-1 3° du code de la consommation (arrêt du 17 octobre 2014, p. 37-38) ;

ET AUX MOTIFS ADOPTES QUE Article XII - Dispositions pour les Prestations Annexes – « 4. Le transporteur s'efforcera de satisfaire les demandes du passager concernant les prestations servies à bord notamment boissons, repas spéciaux, films, etc. La responsabilité du transporteur ne saurait toutefois être engagée si des impératifs liés à l'exploitation, à la sécurité et à la sûreté ne lui permettent pas de fournir les prestations adaptées, même si celles-ci ont été confirmées à la réservation » ; que la clause incriminée de la nouvelle version des conditions générales de transport est rédigée dans les mêmes termes ; que l'UFC-Que Choisir soutient que cette clause permet au transporteur de s'exonérer de sa responsabilité pour des raisons imprécises (raisons liées à l'exploitation) et interdit tout recours du consommateur en raison de cette inexécution et qu'elle est abusive au sens de l'article R. 132-1-3° du code de la consommation mais aussi au sens de l'article R. 132-1-3° du même code ; qu'en réplique aux moyens de la société AIR France, la demanderesse ajoute que le consommateur a payé pour des services complémentaires ou en considération de ces services complémentaires (qui ne sont pas proposés par des compagnies Low Cost) et qu'il peut se voir priver de ceux-ci pour des motifs non définis et ne revêtant pas nécessairement un caractère de force majeure pour la compagnie AIR France ; que ces prestations font partie intégrante du contrat liant le consommateur à AIR France ; que la compagnie aérienne doit répondre du manquement des sous-traitants auxquels celle-ci fait appel pour participer à l'exécution du contrat de transport qu'elle propose aux consommateurs ; que la définition des cas de figure permettant à la compagnie de s'exonérer de son obligation de moyen est trop large et relèvent de sa libre appréciation ; qu'à ces griefs, la société AIR France oppose que le terme d'exploitation est largement repris dans le Code de l'aviation civile, et englobe tant l'exploitation technique que l'exploitation commerciale ; que participent à l'exploitation à bord des appareils les entreprises qui fournissent des prestations à Air France (journaux, boissons, repas, films, musiques, etc.) ; que, s'agissant d'un secteur concurrentiel, la compagnie tente d'offrir le plus grand nombre de prestations à ses passagers, que le consommateur n'achète pas ces services complémentaires ; que, compte tenu de la multitude de ses prestataires, elle ne peut répondre de manière générale et absolue de ces services, mais simplement d'une obligation de moyen, et que, dès lors, la clause exonératoire incriminée n'a vocation à s'appliquer que pour autant qu'elle justifie d'impératifs ne lui permettant pas de fournir de prestations adaptées ; que, pour les mêmes motifs, l'article V.5.4 des nouvelles conditions générales de transport, n'est pas plus abusif ; le tribunal : que selon le procès-verbal de constat du 11 mai 2009, le site

Internet d'Air France proposait sur sa page d'accueil une zone intitulée « Réservez votre voyage » avec un bouton intitulé « Aide », partir duquel s'affiche une fenêtre « Aide à la Réservation » comportant plusieurs informations et précisant, notamment : « Pour les vols long-courriers, vous avez la possibilité de commander un repas spécial (végétarien, kasher, musulman...) » ; qu'actuellement, il est proposé par la société AIR France, sous la rubrique « Services à la carte » la possibilité de commander un repas à la carte ou encore un repas spécial ; que le consommateur, qui a pu contracter en considération de ce service, ne peut en être privé pour des motifs tenant à de simples considérations d'exploitation et ne revêtant pas un caractère de force majeure pour la compagnie AIR France ; que la clause incriminée, tant dans l'ancienne version que dans la nouvelle version, présente un caractère abusif au regard des dispositions de l'article R. 132-1 3° du code de la consommation (jugement p. 58-59) ;

ALORS QUE dans les contrats conclus entre professionnels et non-professionnels ou consommateurs, sont abusives les clauses qui ont pour objet ou pour effet de créer, au détriment du non-professionnel ou du consommateur, un déséquilibre significatif entre les droits et obligations des parties au contrat ; que l'article R. 132-1, 3° du code de la consommation présume irréfragablement abusive la clause qui réserve 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 ; qu'au cas d'espèce, l'article V, 5.4 des conditions générales applicables à compter du 23 mars 2012 stipulait que « le transporteur s'efforcera de satisfaire les demandes du passager concernant les prestations de services à bord, notamment boissons, repas spéciaux, films, etc. La responsabilité du transporteur ne saurait toutefois être engagée si des impératifs liés à l'exploitation, à la sécurité et à la sûreté, ne lui permettent pas de fournir les prestations adaptées, même si celles-ci ont été confirmées à la réservation » ; qu'en jugeant que cette clause devait irréfragablement être présumée abusive sur le fondement de l'article R. 132-1, 3° du code de la consommation, quand la modification des prestations spécifiques par le transporteur supposait que ce dernier démontre l'existence d'impératifs liés à l'exploitation, à la sécurité ou à la sûreté, en sorte que l'équilibre entre les droits et obligations des parties n'était pas rompu, la cour d'appel a violé les articles L. 132-1 et R. 132-1, 3° du code de la consommation.

SIXIEME MOYEN DE CASSATION (subsidaire)

Il est fait grief à l'arrêt du 17 octobre 2014, tel que rectifié par l'arrêt du 20 février 2015, d'AVOIR reçu l'UFC-Que Choisir en ses demandes, d'AVOIR déclaré abusives, au sein des conditions générales de transport applicables à compter du 23 mars 2012, la clause suivante : article VIII, 8.1, d'AVOIR rappelé que les clauses déclarées abusives étaient réputées non écrites et étaient inopposables aux consommateurs, d'AVOIR ordonné la suppression des clauses litigieuses sous peine d'astreinte, d'AVOIR ordonné une publication judiciaire aux frais de la société Air France dans trois quotidiens ainsi que

sur son site internet (cette dernière injonction sous peine d'astreinte), et d'AVOIR condamné la société Air France à verser à l'association UFC-Que Choisir une somme de 30 000 € à titre de dommages-intérêts ;

AUX MOTIFS PROPRES, QUE article VI- Enregistrement/embarquement 1 (ancienne version) / Article VIII-Enregistrement et Embarquement 8.1, 8.2, 8,3, 8.4 (nouvelle version) ; Clause en vigueur à la date de l'assignation : « Article VI. Enregistrement embarquement - I. Les Heures Limites d'Enregistrement (HLE) sont variables d'un aéroport à l'autre. Il est recommandé au passager de se renseigner au préalable. Le passager devra impérativement respecter les heures limites d'enregistrement, afin de faciliter son voyage et pour éviter que ses réservations ne soient annulées. Le transporteur ou son agent accrédité fournira au passager toutes les informations nécessaires sur l'heure limite d'enregistrement du premier vol sur ses lignes. Si le voyage du passager comporte des parcours ultérieurs, il lui appartient de se renseigner sur les heures limites d'enregistrement, par consultation des horaires du transporteur ou de ses agents accrédités » ; Clause en vigueur au 23 mars 2012 : « Article VIII - Enregistrement et embarquement - 8.1 Les Heures Limites d'Enregistrement (HLE) sont variables d'un aéroport à l'autre. Le Passager devra impérativement respecter les Heures Limites d'Enregistrement, afin de faciliter son voyage et d'éviter que ses Réservations ne soient annulées. Le Transporteur ou son Agent Accrédité fournira au Passager les informations nécessaires sur l'Heure Limite d'Enregistrement du premier vol sur ses lignes. Si le voyage du Passager comporte des parcours ultérieurs il lui appartient de vérifier qu'il est bien en possession de toutes informations relatives aux Heures Limites d'Enregistrement concernant ces parcours. 8.2. Le Passager doit arriver suffisamment tôt avant le départ du vol, afin d'être en mesure d'accomplir toutes les formalités nécessaires à son voyage et, en tout état de cause, il devra respecter l'Heure Limite d'Enregistrement. A défaut ou s'il ne se présente pas avec les documents permettant son enregistrement et que le Passager se trouve donc dans l'impossibilité de voyager, le Transporteur peut annuler la Réservation du Passager, sans aucune responsabilité envers le Passager. 8.3. Le Passager doit être présent à la porte d'embarquement avant l'heure d'embarquement indiquée lors de l'enregistrement. Le Transporteur pourra annuler la Réservation du Passager si celui-ci ne s'est pas présenté à la porte d'embarquement au plus tard à l'heure d'embarquement indiquée au Passager, sans aucune responsabilité envers le Passager 8.4. La responsabilité du Transporteur ne pourra être recherchée en aucune manière, notamment pour toute perte, dommage ou dépense, si le Passager n'a pas respecté les conditions du présent article » ; que l'UFC Que Choisir soutient qu'en obligeant le passager à se renseigner lui-même sur les heures limites d'enregistrement, la société Air France limite sa propre obligation d'information alors même qu'en sa qualité de professionnelle elle doit fournir toutes les caractéristiques de la prestation de service rendue ; que la clause litigieuse, dans ses deux versions, sanctionne l'arrivée tardive du passager par l'annulation éventuelle de la réservation sans préciser les conditions de la faute alors que l'heure limite d'enregistrement n'est pas communiquée par la compagnie en cas de parcours successifs ; qu'elle entre dans la catégorie visée par les dispositions de l'article R. 132-1

4° du code de la consommation qui présume abusive de manière irréfutable toute clause ayant pour objet ou effet « d'accorder au seul professionnel le droit de déterminer si la chose livrée ou les services fournis sont conformes ou non aux stipulations du contrat ou de conférer le droit exclusif d'interpréter une quelconque clause du contrat », mais aussi dans celles visées à l'article R. 132-1 6° qui présume abusive de manière irréfutable toute clause ayant pour objet ou effet de « supprimer ou réduire le droit à réparation du préjudice subi par le non professionnel ou le consommateur en cas de manquement par le professionnel à l'une quelconque de ses obligations » ; que le transporteur, qui ne communique aucune pièce dans la présente procédure, ne prouve pas que l'heure limite d'embarquement figure sur le billet ; qu'elle n'a pas à produire aux débats elle-même un billet Air France dès lors que les conditions générales de transport indiquent que le consommateur doit se renseigner sur l'Heure Limite d'Embarquement, preuve que cette heure ne figure pas sur le billet ; qu'il appartient à la compagnie Air France qui se prétend libérée de son obligation d'information sur ce point de prouver que le billet comporte effectivement l'information litigieuse ; que la société Air France est muette sur les conditions d'accès à cette information par le consommateur ; que lorsque le passager s'enregistre pour l'ensemble de son voyage auprès de la compagnie défenderesse, celui-ci ne bénéficie pas de l'information relative à l'Heure Limite d'Enregistrement puisque la clause VI-1 des conditions générales de transport lui impose de se renseigner lui-même au préalable ; que la société Air France fait valoir que s'agissant de l'information concernant l'Heure Limite d'Enregistrement pour les parcours ultérieurs du voyageur, seule sanctionnée par le tribunal, il convient de distinguer deux situations selon que le passager a réservé auprès d'Air France l'ensemble de son voyage, ou qu'il a réservé ses autres vols directement auprès d'autres transporteurs aériens ; que, dans la première situation, le passager s'enregistre pour l'ensemble de son voyage dès le point de départ de son premier vol et bénéficie à cet effet de l'information relative à l'Heure Limite d'Enregistrement pour l'ensemble de son parcours ; que, dans la seconde situation, il lui appartient de se renseigner pour ses parcours ultérieurs auprès des compagnies aériennes concernées ; SUR CE : que pour les vols opérés par Air France et ses partenaires, au départ ou à destination de la France, l'Heure Limite d'Enregistrement, comme l'a constaté également le tribunal, figure sur la réservation sans que l'UFC Que Choisir qui a la charge de la preuve n'établisse le contraire ; que la sanction que constitue l'annulation éventuelle de la réservation en cas d'arrivée tardive du passager, qui s'est vu fournir les informations nécessaires sur l'heure limite d'enregistrement du premier de ces vols, est inhérente à la spécificité du transport aérien et ne peut être considérée comme abusive ; que par contre, seront déclarées abusives au sens des articles R. 132-1 4° et R. 132-1 6° susvisés, les clauses VI. 1 (ancienne version) et VIII 8.1 (nouvelle version), en ce qu'elles obligent le passager à se renseigner sur les heures limites d'enregistrement applicables, en cas de parcours ultérieurs, sans préciser le cadre dans lequel ces parcours s'effectuent, le transporteur ne pouvant se décharger de sa propre obligation d'information sur son cocontractant (arrêt du 17 octobre 2014, p. 23-25) ;

ET AUX MOTIFS ADOPTES QUE Article VI- Enregistrement/embarquement 1

(ancienne version) / Article VIII- Enregistrement et Embarquement 8.1, 8.2, 8.3, 8.4 (nouvelle version) - Clause en vigueur à la date de l'assignation : « Article VI - Enregistrement/Embarquement I. Les Heures Limites d'Enregistrement (HLE) sont variables d'un aéroport à l'autre. Il est recommandé au passager de se renseigner au préalable. Le passager devra impérativement respecter les heures limites d'enregistrement, afin de faciliter son voyage et pour éviter que ses réservations ne soient annulées. Le transporteur ou son agent accrédité fournira au passager toutes les informations nécessaires sur l'heure limite d'enregistrement du premier vol sur ses lignes. Si le voyage du passager comporte des parcours ultérieurs, il lui appartient de se renseigner sur les heures limites d'enregistrement, par consultation des horaires du transporteur ou de ses agents accrédités. » ; Clause en vigueur au 23 mars 2012 : « Article VIII - Enregistrement et embarquement 8.1. Les Heures Limites d'Enregistrement (HLE) sont variables d'un aéroport à l'autre. Le Passager devra impérativement respecter les Heures Limites d'Enregistrement, afin de faciliter son voyage et d'éviter que ses Réservations ne soient annulées. Le Transporteur ou son Agent Accrédité fournira au Passager les informations nécessaires sur l'Heure Limite d'Enregistrement du premier vol sur ses lignes. Si le voyage du Passager comporte des parcours ultérieurs, il lui appartient de vérifier qu'il est bien en possession de toutes informations relatives aux Heures Limites d'Enregistrement concernant ces parcours 8.2, Le Passager doit arriver suffisamment tôt avant le départ du vol, afin d'être en mesure d'accomplir toutes les formalités nécessaires à son voyage et, en tout état de cause, il devra respecter l'Heure Limite d'Enregistrement. A défaut ou s'il ne se présente pas avec les documents permettant son enregistrement et que le Passager se trouve donc dans l'impossibilité de voyager, le Transporteur peut annuler la Réservation du Passager, sans aucune responsabilité envers le Passager 8.3. Le Passager doit être présent à la porte d'embarquement avant l'heure d'embarquement indiquée lors de l'enregistrement. Le Transporteur pourra annuler la Réservation du Passager si celui-ci ne s'est pas présenté à la porte d'embarquement au plus tard à l'heure d'embarquement indiquée au Passager, sans aucune responsabilité envers le Passager 8.4. La responsabilité du Transporteur ne pourra être recherchée en aucune manière, notamment pour toute perte, dommage ou dépense, si le Passager n'a pas respecté les conditions du présent article » ; que l'UFC-Que Choisir soutient qu'en obligeant le passager à se renseigner lui-même sur les heures limites d'enregistrement, la société AIR France limite sa propre obligation d'information alors même qu'elle doit fournir toutes les caractéristiques de la prestation de service rendue ; que la clause litigieuse, dans ses deux versions, sanctionne l'arrivée tardive du passager par l'annulation éventuelle de la réservation sans préciser les conditions de la faute alors que l'heure limite d'enregistrement n'est pas communiquée par la compagnie en cas de parcours successifs ; qu'elle rentre dans la catégorie visée par les dispositions de l'article R. 132-1 4° du code de la consommation qui présume abusive de manière irréfragable toute clause ayant pour objet ou effet « d'accorder au seul professionnel le droit de déterminer si la chose livrée ou les services fournis sont conformes ou non aux stipulations du contrat ou lui conférer le droit exclusif d'interpréter une quelconque clause du contrat », mais aussi dans celles visées à l'article R. 132-1 6° qui présume abusive de manière irréfragable toute clause ayant pour objet ou effet de « supprimer ou réduire le droit à

réparation du préjudice subi par le non-professionnel ou le consommateur en cas de manquement par le professionnel à l'une quelconque de ses obligations » ; qu'elle oppose aux moyens de défense de la société Air France : que ce transporteur, qui ne communique aucune pièce dans la présente procédure, ne prouve pas que l'heure limite d'embarquement figure sur le billet ; qu'elle n'a pas à produire aux débats elle-même un billet Air France dès lors que les conditions générales de transport indiquent que le consommateur doit se renseigner sur l'Heure Limite d'Embarquement, preuve que cette heure ne figure pas sur le billet ; qu'il appartient à la compagnie Air France qui se prétend libérée de son obligation d'information sur ce point de prouver que le billet comporte effectivement l'information litigieuse ; que la défenderesse est muette sur les conditions d'accès à cette information par le consommateur ; que l'assertion selon laquelle l'heure limite d'enregistrement ne serait pas une information essentielle est totalement inopérante dès lors qu'à défaut d'être en possession de cette information le voyageur peut arriver tardivement à l'aéroport et perdre ainsi le bénéfice du vol pourtant dûment réservé et payé ; que la défenderesse, qui n'ignore pas que le voyageur doit, à tout le moins, se présenter au plus tard quarante cinq minutes avant l'heure de départ publiée, pourrait insérer cette mention dans la clause critiquée par l'UFC-Que Choisir afin que les droits du consommateur soient sauvegardés ; que lorsque le passager s'enregistre pour l'ensemble de son voyage auprès de la compagnie défenderesse, celui-ci ne bénéficie pas de l'information relative à l'Heure Limite d'Enregistrement puisque la clause VI 1 des conditions générales de transport lui impose de se renseigner lui-même au préalable ; qu'à ces griefs, la société Air France oppose qu'en pratique, pour les vols opérés par Air France et ses partenaires, au départ ou à destination de la France, l'Heure Limite d'Enregistrement figure sur la réservation, le billet et la carte d'embarquement pouvant être imprimée au domicile du consommateur ; que l'Heure Limite d'Enregistrement varie en fonction de la taille de l'aéroport, de la destination mais aussi des modalités pratiques nécessaires aux formalités de sûreté auxquelles sont soumis les passagers (contrôle aux rayons X des bagages cabines, des documents de voyages, etc.) ; que si elle ne figure pas sur le billet, il appartient aux passagers de se renseigner ; que toutes les informations utiles figurent sur le site Internet d'Air France et que les droits du consommateur sont donc sauvegardés ; que cette Heure Limite d'Enregistrement n'est pas une caractéristique essentielle de la prestation de services, au sens de l'article L. 111-1 du Code de la consommation et que, d'ailleurs, l'article 3 du règlement (CE) n° 261/2004, qui prime le droit interne français, prévoit que lorsque cette Heure Limite d'Enregistrement ne figure pas sur le billet, le passager doit se présenter au plus tard quarante-cinq minutes avant l'heure de départ publiée ; qu'il appartient à la demanderesse de verser aux débats un billet d'Air France sur lequel l'Heure Limite d'Enregistrement ne figure pas ; que, s'agissant des parcours ultérieurs du voyageur, il convient de distinguer deux situations selon que le passager a réservé auprès d'Air France l'ensemble de son voyage, ou qu'il a réservé ses autres vols directement auprès d'autres transporteurs aériens ; que, dans la première situation, le passager s'enregistre pour l'ensemble de son voyage dès le point de départ de son premier vol et bénéficie à cet effet de l'information relative à l'Heure Limite d'Enregistrement ; que, dans la seconde situation, il lui appartient de se renseigner pour ses parcours ultérieurs ; que les nouveaux articles VIII 8.1, 8.2, 8.3 et 8.4 ne sont pas

plus abusifs ou illicites que l'article VI 1 antérieur ; le tribunal : que pour les vols opérés par Air France et ses partenaires, au départ ou à destination de la France, l'Heure Limite d'Enregistrement figure sur la réservation et la demanderesse n'établit pas le contraire ; que la sanction que constitue l'annulation éventuelle de la réservation en cas d'arrivée tardive du passager, qui s'est vu fournir les informations nécessaires sur l'heure limite d'enregistrement du premier de ces vols, est inhérente à la spécificité du transport aérien ; qu'elle n'est pas abusive ; que par contre, seront déclarées abusives au sens de l'article R. 132-1 4° et R. 132-1 6°, les clauses V I (ancienne version) et VIII 8.1 (« ancienne » : lire : « nouvelle » version), lesquelles, en cas de parcours ultérieurs, obligent le passager à se renseigner sur les heures limites d'enregistrement applicables, le transporteur ne pouvant se décharger de sa propre obligation d'information sur son cocontractant (jugement p. 35-37) ;

ALORS QUE dans les contrats conclus entre professionnels et non-professionnels ou consommateurs, sont abusives les clauses qui ont pour objet ou pour effet de créer, au détriment du non-professionnel ou du consommateur, un déséquilibre significatif entre les droits et obligations des parties au contrat ; qu'aux termes de l'article R. 132-1, 4° du code de la consommation, est irréfragablement présumée abusive la clause qui accorde au seul professionnel le droit de déterminer si la chose livrée ou si les services fournis sont conformes ou non aux stipulations du contrat ou lui confère le droit exclusif d'interpréter une quelconque clause du contrat ; qu'aux termes de l'article R. 132-1, 6° du même code, est irréfragablement présumée abusive la clause qui supprime ou réduit le droit à réparation du préjudice subi par le non-professionnel ou le consommateur en cas de manquement par le professionnel à l'une quelconque de ses obligations ; que par ailleurs, l'article 3.2, a) du règlement (CE) n° 261/2004 du 11 février 2004 établissant des règles communes en matière d'indemnisation et d'assistance des passagers en cas de refus d'embarquement et d'annulation ou de retard important d'un vol, dispose que le règlement s'applique à condition que les passagers disposent d'une réservation confirmée pour le vol concerné et se présentent, sauf en cas d'annulation visée à l'article 5, à l'enregistrement, soit comme spécifié et à l'heure indiquée à l'avance et par écrit (y compris par voie électronique) par le transporteur aérien, l'organisateur de voyages ou un agent de voyages autorisé, soit, en l'absence d'indication d'heure, au plus tard 45 minutes avant l'heure de départ publiée ; qu'au cas d'espèce, l'article VIII, 8.1 des conditions générales applicables à compter du 23 mars 2012 stipulait, s'agissant des heures limites d'enregistrement, que « les heures limites d'enregistrement (HLE) sont variables d'un aéroport à l'autre. Le passager devra impérativement respecter les heures limites d'enregistrement, afin de faciliter son voyage et d'éviter que ses réservations ne soient annulées. Le transporteur ou son agent accrédité fournira au passager les informations nécessaires sur l'heure limite d'enregistrement du premier vol sur ses lignes. Si le voyage du passager comporte des parcours ultérieurs, il lui appartient de vérifier qu'il est bien en possession de toutes informations relatives aux heures limites d'enregistrement concernant ces parcours » ; qu'en retenant le caractère présumé irréfragablement abusif de cette clause au visa des articles R. 132-1, 4° et 6° du code de la consommation, motif pris de ce qu'elle obligeait le passager à se

renseigner sur les heures limites d'enregistrement en cas de parcours ultérieurs sans préciser le cadre dans lesquels ces parcours s'effectuent et sachant que le transporteur ne peut se décharger de son obligation d'information sur son cocontractant, quand en toute hypothèse, en application du règlement communautaire susvisé, en l'absence d'indication d'heure limite d'enregistrement, celle-ci était impérativement fixée à 45 minutes avant l'heure du départ, ce qui ne pouvait être réputé ignoré du passager, la cour d'appel a violé les articles L. 132-1 et R. 132-1, 4° et 6° du code de la consommation, ensemble l'article 3.2, a) du règlement (CE) n° 261/2004 du 11 février 2004.

SEPTIEME MOYEN DE CASSATION (subsidaire)

Il est fait grief à l'arrêt du 17 octobre 2014, tel que rectifié par l'arrêt du 20 février 2015, d'AVOIR ordonné, aux frais de la société Air France et dans la limite de 5 000 € par insertion, la publication dans trois quotidiens au choix de l'association UFC-Que Choisir d'un communiqué judiciaire, d'AVOIR ordonné la diffusion du communiqué précité sur la page d'accueil du site internet de la société AIR FRANCE sous astreinte de 5 000 € par jour de retard passé le délai d'un mois à compter de la signification du jugement et d'AVOIR dit que cette publication serait maintenue pendant une période de six mois ;

AUX MOTIFS PROPRES QU'en application des dispositions de l'article L. 421-9 du code de la consommation, la juridiction saisie peut ordonner la diffusion, par tous moyens appropriés, de l'information au public de la décision rendue ; que lorsqu'elle ordonne l'affichage de l'information en application du présent alinéa, il est procédé à celui-ci dans les conditions et sous les peines prévues par l'article 131-35 du code pénal ; que la nature de l'affaire permet de faire droit à la demande de publication d'un communiqué sur la présente décision qui devra intervenir selon les modalités suivantes : dans trois quotidiens nationaux, au choix de l'UFC Que Choisir, aux frais de la société Air France et dans la limite de 5 000 euros par insertion ainsi que par la mise en ligne dudit communiqué sur la page d'accueil du site Internet de la société Air France (www.airfrance.fr), ce, sous astreinte provisoire de 5 000 euros par jour de retard, passé un délai de 30 jours à compter de la signification de la présente décision, cette mise en ligne qui devra être maintenue durant trois mois sera précédée du titre « COMMUNIQUE JUDICIAIRE » en rouge, l'ensemble du texte étant rédigé en caractères qui ne sauraient être inférieurs au corps 12 (arrêt du 17 octobre 2014, p. 40) ;

ET AUX MOTIFS ADOPTES QU'aux termes de l'article L. 421-9 du code de la consommation, la juridiction saisie peut ordonner la diffusion, par tous moyens appropriés, de l'information au public du jugement rendu ; que lorsqu'elle ordonne l'affichage de l'information en application du présent alinéa, il est procédé à celui-ci dans les conditions et sous les peines prévues par l'article 131-35 du code pénal ; qu'il

convient de faire droit à la demande de publication d'un communiqué sur la présente décision ; que cette publication devra intervenir selon les modalités suivantes : dans trois quotidiens nationaux, au choix de l'UFC Que Choisir, aux frais de la société Air France et dans la limite de 5 000 euros par insertion ; qu'il sera fait droit, de même, à la demande de mise en ligne dudit communiqué sur la page d'accueil du site Internet de la société Air France (www.airfrance.fr), ce, sous astreinte provisoire de 5 000 euros par jour de retard, passé un délai de 30 jours à compter de la signification de la présente décision ; que cette publication devra être précédée du titre « COMMUNIQUE JUDICIAIRE » en rouge, l'ensemble du texte étant rédigé en caractères qui ne sauraient être inférieurs au corps 12 ; qu'elle devra être maintenue durant six mois (jugement p. 62) ;

ALORS QUE si la juridiction saisie peut ordonner la publication ou l'affichage du jugement rendu aux frais de la partie qui succombe, c'est à la condition de s'expliquer, lorsqu'elle y est invitée, sur le point de savoir si telle ou telle modalité de la publication n'est pas de nature à induire en erreur le consommateur, que la mesure de publicité est supposée informer ; qu'au cas d'espèce, la société Air France faisait valoir que la publication judiciaire et la diffusion du communiqué judiciaire sur son site internet, en tant que cette publicité concernait des clauses qui n'existaient plus depuis l'entrée en vigueur des nouvelles conditions générales de transport le 23 mars 2012, étaient susceptibles d'induire en erreur le consommateur (conclusions d'appel en date du 12 décembre 2013, p. 19) ; qu'en s'abstenant de s'expliquer sur ce point, avant de prononcer la mesure de publication judiciaire et de diffusion du communiqué judiciaire sur le site internet de la société Air France, la cour d'appel n'a pas donné de base légale à sa décision au regard de l'article L. 421-9 du code de la consommation.

Moyens produits au pourvoi incident par la SCP Boré et Salve de Bruneton, avocat aux Conseils pour l'association Union fédérale des consommateurs-Que Choisir.

PREMIER MOYEN DE CASSATION

Il est fait grief à l'arrêt infirmatif attaqué d'AVOIR débouté l'UFC Que Choisir de sa demande tendant à ce que les clauses contenues dans l'article Information légales-Préambule Responsabilité des conditions générales dans leur version applicable jusqu'au 22 mars 2012 et à compter du 23 mars 2012 soient déclarées abusives et d'avoir, en conséquence, limité le montant des dommages-intérêts dû par la société Air France à la somme de 30.000 euros ;

AUX MOTIFS QU'aux termes de l'article L. 311-1 du Code du tourisme les dispositions de l'article L. 211-16 du même code s'appliquent aux personnes physiques ou morales qui se livrent ou apportent leur concours, quelles que soient les modalités de leur

rémunération, aux opérations consistant en l'organisation ou la vente de voyage ou de séjours individuels ou collectifs, de services pouvant être fournis à l'occasion de voyages ou de séjours, notamment la délivrance de titres de transport, la réservation de chambres dans des établissements hôteliers ou dans des locaux d'hébergement touristique et la délivrance de bons d'hébergement ou de restauration, de services liés à l'accueil touristique, notamment l'organisation de visites de musées ou de monuments historiques, ainsi qu'aux opérations de production ou de vente de forfaits touristiques ; qu'aux termes de l'article L. 211-16 al. 1 du Code du tourisme, toute personne physique ou morale qui se livre aux opérations mentionnées ci-dessus est responsable de plein droit à l'égard de l'acheteur de la bonne exécution des obligations résultant du contrat, que ce contrat ait été conclu à distance ou non et que ces obligations soient à exécuter par elle-même ou par d'autres prestataires de services sans préjudice de son droit de recours contre ceux-ci et dans la limite des dédommagements prévus par les conventions internationales ; que l'article L. 211-17 prévoit que l'article susvisé ne s'applique pas aux personnes physiques ou morales pour les opérations de réservation ou de vente conclues à distance ou non n'entrant pas dans un forfait touristique tel que défini à l'article L. 211-2 relatives soit à des titres de transport aérien, soit à d'autres titres de transport sur ligne régulière ; que le Tribunal, après avoir rappelé le menu déroulant sur le site internet d'Air France intitulé : « « Préparer votre voyage » lequel comporte une rubrique « hôtels, voiture et tourisme » qui se décline ensuite avec différents postes : Voiture « Air France vous offre des tarifs préférentiels sur vos locations de voiture avec son partenaire Hertz » ; Hôtel, « Air France vous donne la possibilité de réserver votre hôtel dans les meilleures conditions avec ses partenaires ; Vol + Hôtel « combinez et achetez en quelques clics votre billet d'avion et votre hôtel ou bien contactez notre centrale de réservation au 0892 35 01 11. Un service de la société Voyages sur mesure en partenariat avec Air France » ; Coffre-fort numérique « découvrez une combinaison unique de fonctionnalités de sécurisation de documents et de service d'assistance » ; Tourisme « Découvrez l'offre des partenaires touristiques d'Air France et faites de vos séjours des moments exceptionnels », remarque à juste titre que, pour obtenir la location d'un véhicule sur le site Hertz ou une réservation hôtelière sur le site Accor, à partir du site d'Air France, l'internaute doit faire mention de son numéro de vol qu'il a réservé ; que la clause incriminée indique clairement qu'il s'agit des biens et services proposés par d'autres sociétés que la compagnie aérienne désignées comme étant ses partenaires sur le site d'Air France ; que la nécessité pour le consommateur de renseigner les références de son vol n'a pas d'autre but que de vérifier auprès du partenaire sa qualité de client d'Air France lui permettant de bénéficier de tarifs préférentiels et de se voir proposer un bien ou un service en adéquation avec son vol, réglé directement sur le site du partenaire de la compagnie aérienne après avoir pris connaissance de ses propres conditions générales de vente ; qu'une telle clause n'a pas pour objet ou pour effet de supprimer ou de réduire les droits du consommateur puisque les biens et services proposés n'entrent pas dans le cadre d'un mandat ou d'un forfait touristique susceptibles d'engager la responsabilité de la société Air France n'est pas abusive ;

1°) ALORS QUE toute personne qui apporte son concours aux opérations de production ou de vente de forfaits touristiques, résultant de la combinaison d'au moins deux opérations portant sur le transport, le logement ou d'autres services touristiques, est responsable de plein droit à l'égard de l'acheteur de la bonne exécution des obligations résultant du contrat, que ce contrat ait été conclu à distance ou non et que ces obligations soient à exécuter par elle-même ou par d'autres prestataires de services, sans préjudice de son droit de recours contre ceux-ci et dans la limite des dédommagements prévus par les conventions internationales ; qu'en affirmant que les biens et services proposés par la société Air France n'entraient pas dans le cadre d'un forfait touristique susceptible d'engager sa responsabilité, quand cette dernière proposait à la vente des prestations vol/hôtel caractérisant une offre de forfait touristique, la Cour d'appel a violé les articles L. 211-1, L. 211-2 et L. 211-16 du Code du tourisme ;

2°) ALORS QUE dans les contrats conclus entre professionnels et non-professionnels ou consommateurs, sont abusives les clauses qui ont pour objet ou pour effet de créer, au détriment du non-professionnel ou du consommateur, un déséquilibre significatif entre les droits et obligations des parties au contrat ; qu'est irréfragablement présumée abusive la clause qui a pour objet ou pour effet de supprimer ou réduire le droit à réparation du préjudice subi par le non-professionnel ou le consommateur en cas de manquement par le professionnel à l'une quelconque de ses obligations ; qu'en affirmant que n'était pas abusive la clause par laquelle la société Air France s'exonérait de sa responsabilité de plein droit en cas de défaillance de l'un de ses partenaires dans le cadre de son activité de vente d'un forfait touristique, la Cour d'appel a violé les articles L. 132-1 et R. 132-1, 6° du Code de la consommation.

DEUXIEME MOYEN DE CASSATION

Il est fait grief à l'arrêt attaqué d'AVOIR débouté l'UFC Que Choisir de sa demande tendant à ce que soient déclarées abusives les clauses contenues à l'article III 2 c), X 1 e) et X 5. f) des conditions générales dans leur version applicable jusqu'au 22 mars 2012, et à l'article III, 3.2 c) des conditions générales dans leur version applicable à compter du 23 mars 2012, et d'avoir, en conséquence, limité le montant des dommages-intérêts dû par la société Air France à la somme de 30.000 euros ;

AUX MOTIFS PROPRES QUE le consommateur, qui ne détient aucun droit d'obtenir le remboursement de son billet s'il n'est pas en mesure de prendre son vol pour un motif légitime ou même de force majeure, ne peut invoquer ni les dispositions de l'article R. 132-1 5° du Code de la consommation ni l'existence d'un déséquilibre significatif puisqu'en l'espèce ce n'est pas le transporteur qui refuse l'embarquement du passager et s'exonère de ses obligations, ce qui permettrait éventuellement au passager d'obtenir le remboursement de son billet, mais le passager qui ne se présente pas pour le

transport ; que comme l'a pertinemment relevé le tribunal, seule la souscription d'une assurance est de nature à pallier le risque ainsi encouru par le consommateur (arrêt, p. 18);

QUE sur l'article X.1.e) ancienne version, par les mêmes et justes motifs adoptés par la Cour, que pour l'article III.2.c. ancienne version et III.3.2.c nouvelle version, la clause incriminée n'est pas abusive au sens de l'article R. 132-1 5° du Code de la consommation puisque ce n'est pas le transporteur qui s'exonère arbitrairement de ses obligations mais le passager qui annule le vol en raison d'un cas de force majeure qui s'impose à lui (arrêt, p. 35) ;

QUE sur l'article X.5.f) ancienne version, la clause incriminée n'encourt pas la critique pour les motifs déjà énoncés à propos de l'article X.1.e) ;

ET AUX MOTIFS ADOPTÉS QU'aucun texte ne consacre le droit que détiendrait le consommateur d'obtenir le remboursement de son billet s'il n'est pas en mesure de prendre son vol pour un motif légitime ou même de force majeure ; que le mécanisme de la force majeure qui permet au débiteur d'une obligation d'être exonéré de sa responsabilité en cas d'inexécution ou de mauvaise exécution ou de retard ne trouve pas à s'appliquer au cas litigieux : le transporteur ne refuse pas l'embarquement du passager, c'est ce dernier qui ne se présente pas pour le transport ; qu'il en va a fortiori d'un motif dit légitime ; que seule la souscription d'une assurance est de nature à pallier le risque encouru par le consommateur ; que les dispositions litigieuses tant dans l'ancienne que dans la nouvelle version n'encourent donc pas la critique au regard de l'article R. 132-1 5° du Code de la consommation (jugement, p. 27) ;

ET QUE sur les articles X.5.f et X.1.e, il sera répondu dans les mêmes termes que précédemment pour l'article III.2.c et III.3.2.c ; que seule la souscription d'une assurance est de nature à pallier le risque encouru par le consommateur (jugement, p. 55) ;

ALORS QUE dans les contrats conclus entre professionnels et non-professionnels ou consommateurs, sont abusives les clauses qui ont pour objet ou pour effet de créer, au détriment du non-professionnel ou du consommateur, un déséquilibre significatif entre les droits et obligations des parties au contrat ; qu'est présumée abusive de manière irréfragable la clause qui a pour objet ou pour effet de contraindre le consommateur à exécuter ses obligations alors que réciproquement le professionnel n'exécuterait pas ses obligations de délivrance ou de garantie d'un bien ou son obligation de fournir un service ; qu'en affirmant que les clauses interdisant tout remboursement du passager lorsque celui-ci est empêché de poursuivre son voyage pour des raisons de force majeure (articles III.2.c., X.1.e), et X.5.f) ancienne version, et article III.3.2.c nouvelle

version) n'étaient pas abusives, sans rechercher si ces clauses ne créaient pas un déséquilibre à son détriment dès lors qu'en cas d'annulation du vol par le transporteur pour des raisons de même nature, celui-ci n'est pas tenu d'indemniser ses clients, la force majeure ne constituant ainsi une cause d'exonération que pour le transporteur, et non pour le passager, la Cour d'appel a privé sa décision de base légale au regard des articles L. 132-1 et R. 132-1, 5° du Code de la consommation.

TROISIEME MOYEN DE CASSATION

Il est fait grief à l'arrêt attaqué d'AVOIR débouté l'UFC Que Choisir de sa demande tendant à ce que soient déclarées abusives, d'une part, les clauses contenues à l'article III, 1.b) des conditions générales dans sa version applicable jusqu'au 22 mars 2012 et à l'article III, 3.1 b) des conditions générales dans sa version applicable à compter du 23 mars 2012, et d'autre part, les clauses contenues à l'article II, 3. des conditions générales dans sa version applicable jusqu'au 22 mars 2012, et II, 2.2 des conditions générales dans sa version applicable à compter du 23 mars 2012, et d'AVOIR en conséquence limité le montant des dommages-intérêts dus par la société Air France à la somme de 30.000 euros ;

AUX MOTIFS PROPRES QU'il ne peut être utilement contesté que l'incessibilité du billet du consommateur répond à des impératifs de sécurité, certains États exigeant de connaître et de vérifier l'identité du passager avant le voyage aérien et que le tribunal a pertinemment rappelé que le Code de l'aviation civile repris par le Code des transports, pour tout voyage international, ne permet au transporteur aérien d'embarquer que les personnes autorisées à débarquer au point de destination ; qu'enfin certains tarifs sont effectivement attachés à la personne même du consommateur (tarif enfant, tarif senior...) ; que c'est donc à juste titre que le tribunal a jugé que les clauses incriminées n'étaient pas abusives (arrêt, p. 15, al. 2) ;

ET AUX MOTIFS ADOPTÉS QUE l'incessibilité du billet répond à des exigences de sûreté, certains États voulant connaître et vérifier l'identité du passager avant le voyage aérien (par exemple les États-Unis par le système ESTA ou l'Australie) et à rappeler que le Code de l'aviation civile, repris par le Code des transports, pour tout voyage international, ne permet au transporteur aérien de n'embarquer que les personnes autorisées à débarquer au point de destination ; que certains tarifs sont attachés à la personne même du consommateur (tarif enfant, senior) ; que les clauses incriminées ne sont pas abusives (jugement, p. 23) ;

ALORS QUE dans les contrats conclus entre professionnels et non-professionnels ou consommateurs, sont abusives les clauses qui ont pour objet ou pour effet de créer, au

détriment du non-professionnel ou du consommateur, un déséquilibre significatif entre les droits et obligations des parties au contrat ; qu'est présumée abusive de manière irréfragable la clause qui a pour objet ou pour effet de contraindre le consommateur à exécuter ses obligations alors que réciproquement le professionnel n'exécuterait pas son obligation de fournir un service ; qu'en se bornant à relever, pour affirmer que n'étaient pas abusives les clauses interdisant sans réserve toute cession du billet à un autre passager, tandis que la société Air France pouvait céder le contrat à un autre transporteur, que l'incessibilité du billet répondait à des impératifs de sécurité afin de permettre aux États de connaître et vérifier l'identité du passager avant le voyage aérien, et au transporteur de n'embarquer que les personnes autorisées à débarquer au point de destination, et que des tarifs étaient attachés à la personne même du consommateur, sans rechercher, comme elle y était invitée, si la stipulation d'un droit de cession du billet, subordonnée au respect par le consommateur d'un délai de prévenance et d'une catégorie tarifaire déterminés, n'était pas compatible avec ces impératifs, la Cour d'appel a privé sa décision de base légale au regard des articles L. 132-1 et R. 132-1, 5° du Code de la consommation.

QUATRIEME MOYEN DE CASSATION

Il est fait grief à l'arrêt attaqué d'AVOIR débouté l'UFC Que Choisir de sa demande tendant à ce que soit déclarée abusive la clause contenue à l'article III, 3.4 (Billets : Ordre d'utilisation des coupons) des conditions générales dans sa version applicable à compter du 23 mars 2012, d'AVOIR en conséquence débouté l'UFC Que Choisir de sa demande tendant à ce que soient déclarées abusives les clauses contenues à l'article VII, 1., (k) des conditions générales dans sa version applicable jusqu'au 22 mars 2012, et à l'article IX (k) des conditions générales dans sa version applicable à compter du 23 mars 2012, et d'AVOIR, en conséquence, limité le montant des dommages-intérêts dû par la société Air France à la somme de 30.000 euros ;

AUX MOTIFS PROPRES QUE « Clause en vigueur au 23 mars 2012, « Article III- Billets 3.4 Ordre d'utilisation des Coupons de Vol, (a) Le Tarif appliqué à la date d'émission du Billet n'est valable que pour un Billet utilisé intégralement et dans l'ordre séquentiel des Coupons de Vol, pour le voyage et aux dates indiqués. Toute utilisation non conforme pourra entraîner le paiement d'un complément tarifaire dans les conditions définies ci-dessous. (b) Le Tarif TTC fixé en fonction des données, dates de vols et parcours mentionnés sur le Billet correspond à un point de départ et à un point de destination, via toute Escale intermédiaire prévue lors de l'achat du Billet et fait partie intégrante du Contrat de Transport. (c) Le changement du point de départ ou de destination du voyage par le Passager (par exemple si celui-ci n'utilise pas le Premier Coupon ou s'il n'utilise pas l'intégralité des coupons ou en cas de non-utilisation des Coupons dans leur ordre d'émission), peut avoir pour résultat de modifier le Tarif TTC Payé initialement par le Passager. En effet, de nombreux Tarifs ne sont valables qu'aux dates et que pour les

vols indiqués sur le Billet. En cas de changement tel que susvisé le Passager pourra être amené à payer [ou à se faire rembourser selon le cas] un complément tarifaire correspondant à la différence entre le Billet correspondant au voyage effectivement réalisé par le Passager. En cas de changement, des Frais de Services seront, le cas échéant, appliqués. (d) Si le Passager n'utilise pas intégralement ses Coupons de Vol et qu'il interrompt prématurément son voyage, le Passager pourra être amené à payer un montant forfaitaire indiqué par le Transporteur au moment de la Réservation et ce, afin de pouvoir récupérer ses Bagages Enregistrés » ; que l'UFC Que Choisir soutient que cette clause fait de l'ordre d'utilisation des coupons une obligation essentielle que le passager doit respecter à peine de sanctions lourdes alors que, ayant payé le prix et n'ayant commis aucune faute, il reste libre d'utiliser son achat comme il l'entend, et qu'elle entre dans celles prévues à l'article R. 132-1 3° du Code de la consommation qui présume abusives, de manière irréfragable, les clauses ayant pour objet ou pour effet de « réserver au professionnel le droit de modifier unilatéralement les clauses du contrat relatives à sa durée, aux caractéristiques ou au prix du bien à livrer ou du service à rendre » ; que la décision du Tribunal de commerce de Vienne du 1er mars 2010 et celle de la Cour Fédérale de Justice de Francfort du 29 avril 2010 ont jugé abusives des clauses identiques, estimant que le défaut de remboursement du coupon non utilisé par le voyageur constitue une contrepartie économiquement injustifiée au profit du transporteur aérien ; que cette clause provoque un déséquilibre significatif entre les parties en raison de la sanction disproportionnée prévue en cas d'utilisation des coupons dans un ordre différent de celui de l'émission ; qu'elle est de plus particulièrement ambiguë puisqu'elle vise à titre de sanction à la fois la perte de validité du billet et le maintien de celui-ci moyennant paiement par le voyageur de pénalités ; que la société Air France réplique que le consommateur est libre d'acheter séparément et dans l'ordre qu'il souhaite ses billets et que les juridictions françaises n'ont pas retenu le caractère abusif d'une telle clause ; que dans la nouvelle version de 2012, la contradiction affectant l'ancienne version a été éliminée puisque la sanction du non-respect de l'ordre des coupons a été précisée et qu'il ne s'agit plus d'une perte de validité mais d'une simple modification possible du tarif TTC du billet ; que c'est à juste titre que le Tribunal a écarté le caractère abusif des clauses litigieuses dans leur version de mars 2012 en retenant qu'aucun déséquilibre significatif entre les droits et obligations respectifs des parties n'est démontré, puisque les clauses incriminées ne font que confirmer au voyageur son obligation de respecter un contrat de transport dont les contreparties respectives ont été pesées, une politique tarifaire particulière s'appliquant sous condition de l'utilisation dans un certain ordre des coupons de vol ; que la Cour rappelle également que l'appréciation du caractère abusif d'une clause ne peut porter sur l'adéquation du prix ou de la rémunération au bien vendu ou au service offert (arrêt, p. 18 et 19) ;

ET QUE Article VII et article IX – Refus et limitation au transport, 1. Droit de refuser le transport ; l'UFC Que Choisir reprend les mêmes moyens que pour la clause relative à l'ordre des coupons et que c'est par de justes motifs que la Cour adopte que le Tribunal a jugé que ces clauses n'étaient pas abusives (arrêt, p. 25) ;

ET AUX MOTIFS ADOPTÉS QUE dans leur ancienne version les clauses litigieuses sont contradictoires en ce qu'elles prévoient en cas de non-respect de l'ordre des coupons de vol tout à la fois la perte de validité du billet et la modification du tarif avec application d'un complément tarifaire ; que dans la nouvelle version, cette contradiction a été éliminée, la sanction du non-respect de l'ordre des coupons est précisée : ce n'est plus une perte de validité, simplement le tarif TTC du billet pourra être modifié ; que ces clauses ne seront pas jugées abusives ; aucun déséquilibre significatif entre les droits et obligations des parties n'est démontré, les clauses incriminées ne faisant que confirmer au voyageur son obligation de respecter un contrat de transport dont les contreparties respectives ont été pesées, une politique tarifaire particulière s'appliquant sous condition de l'utilisation dans un certain ordre des coupons de vol (jugement, p. 29) ;

ET QUE il a déjà été jugé que la clause aux termes de laquelle le billet n'est valable que si les coupons sont utilisés dans leur ordre d'émission n'est pas abusive ; que dès lors le refus de transport opposé au voyageur qui n'a pas utilisé ses coupons de voyage dans leur ordre d'émission ou qui refuse de s'acquitter du tarif du complément tarifaire correspondant à la différence entre le tarif TTC initialement payé et le tarif TTC qu'il aurait dû payer au moment de l'émission correspondant au voyage effectivement réalisé et des frais de service applicables, ne présente pas de caractère abusif (jugement, p. 40, al. 5 et 6) ;

ALORS QUE dans les contrats conclus entre professionnels et non-professionnels ou consommateurs, sont abusives les clauses qui ont pour objet ou pour effet de créer, au détriment du non-professionnel ou du consommateur, un déséquilibre significatif entre les droits et obligations des parties au contrat ; qu'est présumée abusive de manière irréfragable la clause qui a pour objet ou pour effet de réserver au professionnel le droit de modifier unilatéralement les clauses du contrat relatives à sa durée, aux caractéristiques ou au prix du bien à livrer ou du service à rendre ; qu'en affirmant que n'était pas abusive la clause permettant au transporteur de modifier le prix d'un billet, comportant plusieurs coupons de vol, que le passager a déjà acheté, si ce dernier n'utilise pas l'un d'entre eux, quand une telle clause autorise le professionnel à modifier unilatéralement le prix de ses prestations divisibles lorsque le consommateur a renoncé au bénéfice de l'une d'entre elles, la Cour d'appel a violé les articles L. 132-1 et R. 132-1, 3° du Code de la consommation.

Publication :

Décision attaquée : Cour d'appel de Paris, du 17 octobre 2014