

**TRIBUNAL
JUDICIAIRE
DE PARIS**



1/4 social

N° RG 18/00477
N° Portalis
352J-W-B7C-CMDR7

N° MINUTE :

DÉBOUTE
C.D

JUGEMENT
rendu le 28 juin 2022

Assignation du :
14 décembre 2017

DEMANDERESSE

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

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

DÉFENDERESSE

S.A.S. C6
(anciennement dénommée SNCF-C6)
84 avenue de la République
75011 PARIS

représentée par Me Antoine MORAVIE, avocat au barreau de PARIS,
vestiaire #D0363

COMPOSITION DU TRIBUNAL

Catherine DESCAMPS, 1^{er} Vice-Président
Agnès HERZOG, Vice-Présidente
Aurélie GAILLOTTE, Vice-Présidente

assistées de Marie FAREY, Greffier lors des débats, et de Fathma
NECHACHE, faisant fonction de Greffier lors de la mise à disposition

**Expéditions
exécutoires
délivrées le :**

DÉBATS

A l'audience du 15 mars 2022 tenue en audience publique devant Agnès HERZOG, juge rapporteur, qui, sans opposition des avocats, a tenu seule l'audience, et, après avoir entendu les conseils des parties, en a rendu compte au Tribunal, conformément aux dispositions de l'article 805 du code de procédure civile.

JUGEMENT

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

EXPOSÉ DU LITIGE :

L'association UFC- QUE CHOISIR fondée en 1951 sous le régime de la loi du 1^{er} juillet 1901 est l'une des principales organisations de consommateurs en France.

Elle a essentiellement pour objet de promouvoir et d'appuyer les actions individuelles ou collectives des consommateurs et usagers tendant à garantir la reconnaissance et le respect de leurs droits ainsi que la défense de leurs intérêts individuels et collectifs.

Elle est ainsi agréée pour exercer sur le plan national les droits reconnus aux associations de consommateurs en application des articles L.811-1 et suivants du code de la consommation.

La société SNCF-C6 a été créée en 2009. Filiale de la SNCF elle exerçait une activité de transport de voyageurs par bus sous le nom commercial OUIBUS.

Cédée en 2019 au groupe BLABLACAR, elle se dénomme depuis société C6 et exerce son activité sous l'enseigne BLABLABUS.

En France, le secteur du transport en autocars a été libéralisé en août 2015 par la loi n°2015-990 du 06 août 2015 pour la croissance, l'activité et l'égalité des chances économiques, dite loi Macron.

En 2017, l'UFC-QUE CHOISIR a décidé d'examiner les conditions contractuelles proposées aux consommateurs par les sociétés offrant aux consommateurs un service de transport par autocar et notamment la société SNCF C6.

Considérant à l'issue de cet examen que les documents contractuels de cette société contenaient de nombreuses clauses abusives ou illicites, elle lui a adressé le 1^{er} juin 2017 une lettre recommandée la mettant en demeure de se conformer aux règles du droit de la consommation.

Par acte d'huissier délivré le 14 décembre 2017 elle a fait citer la société SNCF C6 devant le tribunal aux fins suivantes :

- Dire et juger abusives et/ou illicites, les clauses suivantes contenues dans les conditions générales de vente OUIBUS :

Article 2.3

Article 2.7

Article 3.2
Article 4.3
Article 4.15
Article 4.19
Article 4.20
Article 5.3
Article 7.2
Article 8.5
Article 9.1 76
Article 10.1
Article 15.1
Article 15.3
Article 16.7
Article 16.8
Article 16.10
Article 16.11
Article 17.1
Article 18.1
Article 18.2
Article 19.1
Article 20.3
Article 20.4
Article 20.6
Article 20.7
Article 22.1
Article 23.2,

-Dire et juger l'ensemble des clauses critiquées non écrites dans tous les contrats identiques conclus par la société SNCF-C6 avec des consommateurs,

-Dire et juger l'ensemble de ces clauses inopposables aux consommateurs,

En conséquence,

-Ordonner la suppression des clauses critiquées par l'association UNION FÉDÉRALE DES CONSOMMATEURS- QUE CHOISIR (UFC-QUE CHOISIR) sous astreinte de 300 € par clause et par jour de retard, postérieurement à l'expiration d'un délai de 8 jours à compter de la signification du jugement à intervenir,

-Ordonner, aux frais de la société SNCF-C6, la diffusion du communiqué judiciaire dans trois quotidiens nationaux au choix de l'association (UFC-QUE CHOISIR), sans que le coût de chaque insertion puisse être inférieur à 15.000 € et dont la teneur serait la suivante :

« COMMUNIQUÉ JUDICIAIRE :

PAR DÉCISION EN DATE DU..., LE TRIBUNAL DE GRANDE INSTANCE DE PARIS, À LA REQUÊTE DE L'ASSOCIATION UFC-QUE CHOISIR, A DÉCLARÉ DES CLAUSES, CONTENUES DANS LES CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE DE LA SOCIÉTÉ SNCF-C6 QUI COMMERCIALISE LE SERVICE OUIBUS, ABUSIVES ET / OU ILLICITES.

LE TRIBUNAL A ORDONNÉ EN CONSÉQUENCE LA SUPPRESSION DE CES CLAUSES SOUS ASTREINTE, ET A DÉCLARÉ CELLES-CI INOPposables AUX CONSOMMATEURS.

VOUS POUVEZ PRENDRE CONNAISSANCE DE L'INTÉGRALITÉ DE CETTE DÉCISION SUR LA PAGE D'ACCUEIL DU SITE INTERNET EXPLOITÉ PAR LA SOCIÉTÉ SNCF- C6, « [HTTPS://FR.OUIBUS.COM](https://fr.ouibus.com) ».

CE COMMUNIQUÉ JUDICIAIRE EST DIFFUSÉ POUR INFORMER LES CONSOMMATEURS »,

-Ordonner la mise en place de ce communiqué judiciaire sur la page d'accueil du site www.ouibus.com précédé du titre en rouge COMMUNIQUÉ JUDICIAIRE pendant une durée de 3 mois, ledit communiqué devant être situé en haut de la page, dans une police d'une couleur voyante et d'une taille non inférieure à 14 ce, sous le contrôle d'un huissier qu'il plaira au Tribunal de céans de désigner, et à peine d'astreinte de 10.000 € par jour de retard une fois expiré le délai d'un mois à compter de la signification du jugement à intervenir,

- Condamner la société SNCF-C6 à payer à l'association UNION FÉDÉRALE DES CONSOMMATEURS-QUE CHOISIR (UFC-QUE CHOISIR) la somme de 100.000 € en réparation du préjudice causé à l'intérêt collectif des consommateurs,

-Condamner la société SNCF-C6 à payer à l'association UNION FÉDÉRALE DES CONSOMMATEURS- QUE CHOISIR (UFC-QUE CHOISIR) la somme de 30.000 € en réparation du préjudice associatif,

-Condamner la société SNCF-C6 à payer à l'association UNION FÉDÉRALE DES CONSOMMATEURS-QUE CHOISIR (UFC-QUE CHOISIR) la somme de 10.000 € sur le fondement de l'article 700 du code de procédure civile,

- En tout état de cause, débouter la société SNCF-C6 de l'ensemble de ses demandes, fins et conclusions,

- Ordonner l'exécution provisoire du jugement à intervenir,

- Condamner la société SNCF-C6 aux dépens dont distraction au profit de MaîtreNASRY en application de l'article 699 du code de procédure civile.

Aux termes de ses dernières conclusions signifiées le 03 novembre 202, l'UFC -QUE CHOISIR demande au tribunal de :

- Vu la directive 93/13 CEE du Conseil du 05 avril 1993 concernant les clauses abusives dans les contrats conclus avec les consommateurs,

- Vu le Règlement (UE) n°181/2011 du Parlement européen et du Conseil du 16 février 2011 concernant les droits des passagers dans le transport par autobus et autocar et modifiant le règlement (CE) n°2006/2004,

- Vu l'article L.621-1 du code de la consommation,

- Vu les articles L.621-7 et L.621-8 du code de la consommation,

- Vu l'article L.621-11 du code de la consommation,

- Vu les articles L.212-1 et suivants du code de la consommation,

- Vu les articles R.212-1 et suivants du code de la consommation,

- Vu les articles L.211-1 et suivants du code du tourisme,

- Vu les articles R.211-1 et suivants du code du tourisme,

- Vu l'article 1240 du code civil,

- Vu l'article 1358 du code civil,

- Vu l'article L.110-3 du code de commerce,

- Dire recevable et bien fondée l'action de l'association UNION FÉDÉRALE DES CONSOMMATEURS - QUE CHOISIR (UFC-QUE CHOISIR) à l'encontre de la société C6,

En conséquence :

-Dire abusives et/ou illicites, les clauses suivantes contenues dans les Conditions Générales de Vente OUIBUS portant la date du 07 juillet 2017 :

Article 2.3

Décision du 28 juin 2022

1/4 social

N° RG 18/00477 - N° Portalis 352J-W-B7C-CMDR7

Article 2.7
Article 3.2
Article 4.3
Article 4.15
Article 4.19
Article 4.20
Article 5.3
Article 7.2
Article 8.5
Article 9.1 76
Article 10.1
Article 15.1
Article 15.3
Article 16.7
Article 16.8
Article 16.10
Article 16.11
Article 17.1
Article 18.1
Article 18.2
Article 19.1
Article 20.3
Article 20.4
Article 20.6
Article 20.7
Article 22.1
Article 23.2,

- Dire abusives et/ou illicites, les clauses suivantes contenues dans les Conditions Générales de Vente OUIBUS actuelles :

Article 18.3
Article 3.1
Article 5.15
Article 10.1
Article 10.2
Article 13.2,

-Dire abusives et/ou illicites, les clauses suivantes contenues dans la Charte de confidentialité OUIBUS :

Article 4.1
Article 4.3
Article 7,

- Dire l'ensemble des clauses critiquées non écrites dans tous les contrats identiques conclus par la société C6 avec des consommateurs,

-Dire l'ensemble de ces clauses inopposables aux consommateurs,

En conséquence,

- Ordonner la suppression des clauses critiquées par l'association UNION FÉDÉRALE DES CONSOMMATEURS- QUE CHOISIR (UFC-QUE CHOISIR) sous astreinte de 300 € par clause et par jour de retard, postérieurement à l'expiration d'un délai de 8 jours à compter de la signification du jugement à intervenir,

- Ordonner, aux frais de la société C6, la diffusion du communiqué judiciaire dans trois quotidiens nationaux au choix de l'association UNION FÉDÉRALE DES CONSOMMATEURS- QUE CHOISIR (UFC-QUE CHOISIR), sans que le coût de chaque insertion puisse être inférieur à 15.000 € et dont la teneur serait la suivante :

« COMMUNIQUÉ JUDICIAIRE :

PAR DÉCISION EN DATE DU..., LE TRIBUNAL DE GRANDE INSTANCE DE

PARIS, À LA REQUÊTE DE L'ASSOCIATION UFC-QUE CHOISIR, A DÉCLARÉ DES CLAUSES, CONTENUES DANS LES CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE DE LA SOCIÉTÉ C6 QUI COMMERCIALISE LE SERVICE OUIBUS, ABUSIVES ET / OU ILLICITES.

LE TRIBUNAL A ORDONNÉ EN CONSÉQUENCE LA SUPPRESSION DE CES CLAUSES SOUS ASTREINTE, ET A DÉCLARÉ CELLES-CI INOPPOSABLES AUX CONSOMMATEURS.

VOUS POUVEZ PRENDRE CONNAISSANCE DE L'INTÉGRALITÉ DE CETTE DÉCISION SUR LA PAGE D'ACCUEIL DU SITE INTERNET EXPLOITÉ PAR LA SOCIÉTÉ C6, « [HTTPS://FR.OUIBUS.COM](https://fr.ouibus.com) ».

CE COMMUNIQUÉ JUDICIAIRE EST DIFFUSÉ POUR INFORMER LES CONSOMMATEURS »,

- Ordonner la mise en place de ce communiqué judiciaire sur la page d'accueil du site www.ouibus.com précédé du titre en rouge « COMMUNIQUÉ JUDICIAIRE » pendant une durée de 3 mois, ledit communiqué devant être situé en haut de la page, dans une police d'une couleur voyante et d'une taille non inférieure à 14 ce, sous le contrôle d'un huissier qu'il plaira au Tribunal de céans de désigner, et à peine d'astreinte de 10.000 € par jour de retard une fois expiré le délai d'un mois à compter de la signification du jugement à intervenir,

- Condamner la société C6 à payer à l'association UNION FÉDÉRALE DES CONSOMMATEURS -QUE CHOISIR (UFC-QUE CHOISIR) la somme de 100.000 € en réparation du préjudice causé à l'intérêt collectif des consommateurs,

- Condamner la société C6 à payer à l'association UNION FÉDÉRALE DES CONSOMMATEURS-QUE CHOISIR (UFC-QUE CHOISIR) la somme de 30.000 € en réparation du préjudice associatif,

- Déclarer la société C6 irrecevable en sa demande reconventionnelle formée contre l'association UFC-QUE CHOISIR,

- En tout état de cause, débouter la société C6 de l'ensemble de ses demandes, fins et conclusions,

- Condamner la société C6 à payer à l'association UNION FÉDÉRALE DES CONSOMMATEURS-QUE CHOISIR (UFC-QUE CHOISIR) la somme de 10.000 € sur le fondement de l'article 700 du code de procédure civile,

- Ordonner l'exécution provisoire du jugement à intervenir,

- Condamner la société C6 aux dépens dont distraction au profit de Maître NASRY en application de l'article 699 du code de procédure civile.

Aux termes de ses dernières conclusions signifiées le 1^{er} octobre 2021, la société C6 demande au tribunal de :

Vu le règlement n°181/2011 du 16 février 2011,

Vu la directive 93/13 du 05 avril 1993,

Vu les articles L. 211-1, L. 212-1 et suivants, L. 621-8 et suivants, R.212-1 et suivants du code de la consommation,

Vu la loi informatique et libertés du 06 janvier 1978,

Vu l'article L.34-5 du code des postes et communications électroniques,

Vu les articles 9, 31 et 32 du code de procédure civile,

◆ Sur l'action en cessation

A titre principal

- Déclarer irrecevable l'action en cessation introduite par l'association UFC- QUE CHOISIR à l'encontre des conditions générales 2017 et de

la charte de confidentialité ;

A titre subsidiaire

-Débouter l'association UFC-QUE CHOISIR de l'ensemble de ses demandes de suppression des clauses litigieuses et de publication d'un communiqué judiciaire ;

◆ Sur l'action en indemnisation

-Débouter l'association UFC-QUE CHOISIR de l'ensemble de ses demandes indemnitaires ;

◆ A titre reconventionnel

- Condamner l'association UFC-QUE CHOISIR à verser à la société C6 la somme de 70.000 € en réparation du préjudice issu des actes de dénigrement ;

- Ordonner l'exécution provisoire ;

◆ En tout état de cause

- Condamner l'association UFC-QUE CHOISIR à payer à la société C6 la somme de 30.000 € en application de l'article 700 du code de procédure civile ;

- Condamner l'association UFC-QUE CHOISIR aux entiers dépens.

L'ordonnance de clôture a été rendue le 09 novembre 2021.

Pour un plus ample exposé des faits et moyens développés par les parties il est expressément renvoyé à leurs écritures.

MOTIFS

Sur les fins de non-recevoir soulevées par la société C6

L'article 122 du code de procédure civile dispose que « *constitue une fin de non-recevoir tout moyen qui tend à faire déclarer l'adversaire irrecevable en sa demande, sans examen au fond, pour défaut de droit d'agir, tel le défaut de qualité, le défaut d'intérêt, la prescription, le délai préfix, la chose jugée* ».

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

En premier lieu, la société C6 soutient que l'UFC-QUE CHOISIR qui demande la suppression de clauses des conditions générales de 2017 qui n'existent plus puisqu'elles ont été remplacées par de nouvelles clauses en 2018 n'a pas d'intérêt à agir.

En l'espèce, l'UFC-QUE CHOISIR ne conteste pas que les clauses litigieuses des conditions générales de 2017 ont été remplacées par d'autres clauses, mais rappelle à juste titre que selon la position de la CJUE, reprise par la Cour de cassation dans un arrêt du 26 avril 2017, le juge national doit pouvoir déclarer abusive une clause quand bien même elle ne serait plus proposée par le professionnel dès lors que des consommateurs sont encore liés par des contrats contenant une telle clause.

Elle ajoute que la condition de notification effective par le professionnel aux consommateurs concernés de la nouvelle version du contrat ne se limite pas aux contrats à exécution successive, car les arrêts des 26 avril 2017 et 26 septembre 2019 ont été rendus au sujet de

contrats de vente à exécution instantanée, soit contrat de vente de billet d'avion (arrêt du 26 avril 2017) et contrat de vente d'électricité et gaz (arrêts du 26 septembre 2019).

Elle soutient que son action reste recevable puisque la société C6 ne justifie pas avoir informé ses anciens clients consommateurs de la substitution des conditions contractuelles applicables par une nouvelle version, et que les anciens contrats continuent de produire leurs effets entre les parties.

Selon l'article L.621-1 du code la consommation les associations régulièrement déclarées ayant pour objet statutaire explicite la défense des intérêts des consommateurs peuvent si elles ont été agréées à cette fin exercer les droits reconnus à la partie civile relativement aux faits portant un préjudice direct ou indirect à l'intérêt collectif des consommateurs.

Selon l'article L.621-7 du même code, les associations mentionnées à l'article L.621-1 et les organismes justifiant de leur inscription sur la liste publiée au JO de l'Union européenne en application de l'article 4 de la directive 2009/22/CE du Parlement Européen et du Conseil du 23 avril 2009 modifiée relative aux actions en cessation en matière de protection 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.

Selon l'article L.621-8 lorsqu'il est saisi en application de L.621-7, le juge peut 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 ou dans tout contrat en cours d'exécution.

Les conditions de la recevabilité de l'action en suppression de clauses abusives ont été abordées dans plusieurs arrêts de la Cour de cassation, cités par les parties.

Ces arrêts ont été rendus sous l'empire des dispositions de l'article L.421-6 dans sa version antérieure à celle résultant de la loi 2014-344 du 17 mars 2014 dite loi Hamon. (Depuis L.421-6 a été recodifié en L.621-8).

Avant la loi du 17 mars 2014, les associations agréées de défense des consommateurs pouvaient agir à titre préventif devant les juridictions civiles en suppression de clauses illicites ou abusives dans tout contrat ou type de contrat proposé ou destiné au consommateur.

Les nouvelles dispositions issues de la loi Hamon permettent à l'association de demander au juge de déclarer que la clause illicite ou abusive dont la suppression est ordonnée soit réputée non écrite dans tous les contrats identiques conclus par le même professionnel avec des consommateurs.

Jusqu'à la loi du 17 mars 2014, la Cour de cassation jugeait que l'action en suppression des clauses abusives introduite par une association était sans objet lorsque les clauses ou le contrat contesté n'étaient plus proposés à la date où le juge statuait.

La CJCE avait précisé au sujet des actions de police contractuelle prévues par l'article 7 de la directive 93/12 CEE du 05 avril 1993 que la nature préventive et dissuasive de ces actions et leur indépendance à l'égard de tout conflit individuel concret implique qu'elles puissent être exercées alors même que les clauses litigieuses n'auraient pas été utilisées dans des contrats déterminés mais simplement recommandées par des professionnels.

Dans son arrêt du 26 avril 2012 (*Invitel*, C-472/10) elle avait précisé que l'article 6 de la directive lu en combinaison avec l'article 7 ne s'oppose pas à ce que la constatation de nullité d'une clause abusive faisant partie des CG des contrats de consommation dans le cadre d'une action en cessation visée à l'article 7 intentée par une association agréée contre un professionnel produise des effets à l'égard de tous les consommateurs ayant conclu avec ce professionnel un contrat auquel s'applique les mêmes CG, y compris à l'égard des consommateurs qui n'étaient pas partie à la procédure en cessation, et que lorsque le caractère abusif a été reconnu les juridictions nationales sont tenues également dans le futur d'en tirer d'office toutes les conséquences prévues par le droit national afin que ladite clause ne lie pas les consommateurs ayant conclu avec le professionnel concerné un contrat auquel s'applique les mêmes conditions générales.

Dans l'affaire qui a donné lieu à l'arrêt du 26 avril 2017, la société AIR FRANCE initialement assignée le 15 mai 2009 par l'UFC devant le tribunal de Bobigny faisait grief à l'arrêt (du 17 octobre 2014 de la cour d'appel de Paris) d'avoir déclaré recevables les demandes de l'UFC relatives à des clauses qui n'étaient plus applicables aux contrats conclus à partir du 12 mars 2012.

La cour d'appel avait considéré que l'association était recevable en ses prétentions y compris celles relatives à des clauses qui ne seraient plus applicables aux contrats conclus à partir du 12 mars 2012 dès lors que la suppression (des clauses litigieuses) étaient postérieure à l'assignation, et qu'en outre l'article L.421-6 du code de la consommation dans sa rédaction issue de la loi du 17 mars 2014 précisait que les associations pouvaient demander que soient réputées non écrites mêmes les clauses figurant dans des contrats qui ne sont plus proposés aux consommateurs.

AIR FRANCE reprochait à l'arrêt d'avoir fait application des articles L.421-2 et L.421-6 du code de la consommation dans leur version modifiée par la loi du 17 mars 2014, alors qu'était applicable au litige la version antérieure à cette loi.

Par substitution d'un motif de pur droit, la Cour de cassation a jugé qu'il résultait des dispositions de l'article L.421-6 du code de la consommation dans sa rédaction antérieure à celle résultant de la loi 2014-344 du 17 mars 2014, interprété à la lumière de l'article 6 § 1 de la directive 93/13/CEE du Conseil du 05 avril 1993, lu en combinaison avec l'article 7 § 1 et 2, de cette directive, ainsi que de la jurisprudence de la CJUE, que les clauses des conditions générales d'un contrat conclu avec un consommateur par un professionnel qui sont déclarées abusives, ne lient ni les consommateurs parties à la procédure, ni ceux qui ont conclu avec ce professionnel un contrat auquel s'appliquent les mêmes conditions générales.

Elle a jugé en conséquence que les demandes de l'UFC relatives aux clauses des conditions générales qui ne sont plus applicables aux contrats conclus par AIR FRANCE à partir du 23 mars 2012 étaient recevables dès lors que des contrats soumis à ces conditions générales et susceptibles de comporter des clauses abusives pouvaient avoir été conclus avant cette date.

Dans deux arrêts du 26 septembre 2019, 18-10.890 (UFC-QUE CHOISIR contre société DIRECT ENERGIE) et 18-10.891 (UFC-QUE CHOISIR contre société ENGIE) publiés au Bulletin, la Cour de cassation a confirmé la décision de la cour d'appel ayant déclaré irrecevable la demande de suppression dès lors que la société avait en cours d'instance substitué aux clauses contenues dans les contrats conclus sous l'empire de conditions générales antérieures (en vigueur à la date de délivrance de l'assignation) de nouvelles clauses notifiées à l'ensemble des clients concernés, de sorte qu'il ne subsistait aucun contrat en cours susceptible de contenir les anciennes clauses litigieuses.

Dans ces deux affaires, l'UFC-QUE CHOISIR soutenait qu'une association agréée pour la défense des consommateurs peut agir en suppression d'une clause illicite ou abusive dans tout contrat proposé ou destiné au consommateur quand bien même la clause dont l'interdiction est réclamée n'est plus utilisée dans des contrats déterminés dès lors qu'elle a pu l'être dans le passé.

La finalité de l'action prévue par L.621-7 est de faire cesser et/ou d'interdire et de neutraliser la clause déclarée illicite ou abusive utilisée dans les contrats conclus avec des consommateurs en la déclarant non écrite, y compris dans les contrats ou une telle clause continuerait à s'appliquer même si elle n'est plus proposée /utilisée dans les contrats conclus au moment où le juge statue, mais à la condition qu'elle puisse encore produire des effets sur le plan contractuel.

L'objet d'une telle action consistant à faire cesser l'utilisation de clauses abusives, l'intérêt à agir peut avoir disparu si au moment où le juge statue les clauses litigieuses ne sont plus proposées et ne s'appliquent plus dans aucun contrat en cours.

L'UFC-QUE CHOISIR invoque par un biais inapproprié la jurisprudence de la CJCE sur la nature préventive et dissuasive des actions en cessation impliquant qu'elles puissent être exercées alors même que les clauses litigieuses n'auraient pas été utilisées dans des contrats déterminés.

En effet cette jurisprudence vise des clauses toujours proposées aux consommateurs, et non des clauses proposées ou utilisées dans le passé et qui ne sont plus en vigueur.

La condition relative à la notification des nouvelles conditions contractuelles s'entend à l'égard du consommateur "concerné" et non pas à l'égard de tous les consommateurs qui ont pu dans le passé conclure un contrat contenant une telle clause. Cette interprétation extensive soutenue par l'UFC-QUE CHOISIR dans les deux affaires de 2019 n'a été retenue ni par la cour d'appel ni par la Cour de Cassation.

En effet, le consommateur concerné est celui qui est toujours dans un lien contractuel avec le fournisseur, d'où la nécessité de lui notifier les nouvelles clauses pour rendre inopérantes les anciennes clauses litigieuses contenues au contrat qu'il a signé. C'est le propre des contrats à exécution successive tels que les contrats de fourniture d'énergie.

En l'espèce, il s'agit de déterminer si les anciens contrats continuent de produire leurs effets entre les parties comme le soutient l'UFC-QUE CHOISIR qui n'en apporte pas la démonstration.

La société C6 fait valoir sur ce point que les contrats qu'elle propose sont à exécution instantanée, que les réservations de trajet ne peuvent intervenir au plus tôt que trois à six mois à l'avance, et qu'il est clair que les anciennes conditions générales ne gouvernent plus aucun contrat en cours.

L'UFC-QUE CHOISIR n'a pas répondu à ces arguments.

La nature même des contrats de transport OUIBUS qui permettent de réserver un trajet déterminé six mois au maximum à l'avance, et les conditions de délivrance et d'utilisation des bons d'achat en cas d'annulation, d'une validité de quatre mois, exclut que quatre ans après la modification des conditions générales, des contrats souscrits sous l'empire de ces anciennes dispositions soient toujours en cours.

En conséquence, l'UFC-QUE CHOISIR n'a plus d'intérêt à agir contre les CGV de 2017 et sera déclarée irrecevable en ses demandes de ce chef.

La société C6 soutient en second lieu que l'action portant sur la charte de confidentialité OUIBUS est irrecevable en raison du défaut de force probante des éléments versés aux débats

Elle invoque les dispositions de l'article 9 du code de procédure civile selon lequel il incombe à chaque partie de prouver conformément à la loi les faits nécessaires au succès de sa prétention, fait valoir que la demanderesse qui verse aux débats de simples captures d'écran de la charte qu'elle critique, différente de celle que la défenderesse communique (établie par constat d'huissier), n'apporte pas la preuve de ces allégations, que dans ces conditions son intérêt à agir est insuffisamment caractérisé.

L'intérêt à agir n'est pas subordonné à la démonstration préalable du bien fondé de l'action.

La société C6 qui soutient en réalité que l'exemplaire de la charte visé par l'assignation, obtenu par impression du document figurant sur son site le 13 octobre 2017, ne reflète pas le contenu de sa charte de confidentialité à la date de délivrance de l'assignation, se contente de produire une charte de confidentialité extraite de son site selon constat d'huissier du 08 novembre 2018, dans une version différente de celle visée par l'assignation mais non datée, sans pour autant justifier du contenu de la charte au mois de décembre 2017.

La lecture de ces deux documents enseigne que le contenu de la charte de confidentialité a beaucoup évolué, mais la société C6 ne soulève pas le défaut d'intérêt à agir de l'UFC-QUE CHOISIR s'agissant de la version de 2017 et a développé une défense au fond sur l'ensemble des critiques formulées à l'égard de ce document.

En tout état de cause, l'UFC-QUE CHOISIR qui conteste la régularité de la charte de confidentialité dans sa version visée par l'acte introductif d'instance justifie d'un intérêt à agir.

En conséquence, la société C6 sera déboutée de cette deuxième fin de non-recevoir.

Sur le fond

Article L.212-1 du code de la consommation

“Dans les contrats conclus entre professionnels et consommateurs, sont abusives les clauses qui ont pour objet ou pour effet de créer, au détriment du consommateur, un déséquilibre significatif entre les droits et obligations des parties au contrat.”

Sans préjudice des règles d'interprétation prévues aux (Ord. no 2016-131 du 10 févr. 2016, art. 6-IV, en vigueur le 1er oct. 2016) «articles 1188, 1189, 1191 et 1192 [ancienne rédaction: articles 1156 à 1161, 1163 et 1164]» du code civil, le caractère abusif d'une clause s'apprécie en se référant, au moment de la conclusion du contrat, à toutes les circonstances qui entourent sa conclusion, de même qu'à toutes les autres clauses du contrat. Il s'apprécie également au regard de celles contenues dans un autre contrat lorsque les deux contrats sont juridiquement liés dans leur conclusion ou leur exécution.

L'appréciation du caractère abusif des clauses au sens du premier alinéa ne porte ni sur la définition de l'objet principal du contrat ni sur l'adéquation du prix ou de la rémunération au bien vendu ou au service offert pour autant que les clauses soient rédigées de façon claire et compréhensible.

Un décret en Conseil d'État, pris après avis de la commission des clauses abusives, détermine des types de clauses qui, eu égard à la gravité des atteintes qu'elles portent à l'équilibre du contrat, doivent être regardées, de manière irréfragable, comme abusives au sens du premier alinéa.

Un décret pris dans les mêmes conditions, détermine une liste de clauses présumées abusives ; en cas de litige concernant un contrat comportant une telle clause, le professionnel doit apporter la preuve du caractère non abusif de la clause litigieuse.

Ces dispositions sont applicables quels que soient la forme ou le support du contrat.

Article . R. 212-1 du code de la consommation

“Dans les contrats conclus entre des professionnels et des consommateurs, sont de manière irréfragable présumées abusives, au sens des dispositions des premier et quatrième alinéas de l'article

L. 212-1 et dès lors interdites, les clauses ayant pour objet ou pour effet de:

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

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

3o 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;

4o 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;

5o 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 fourniture d'un service;

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

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

8o Reconnaître au professionnel le droit de résilier discrétionnairement le contrat, sans reconnaître le même droit au consommateur;

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

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

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

12o Imposer au consommateur la charge de la preuve, qui, en application du droit applicable, devrait incomber normalement à l'autre partie au contrat. — [C. consom., art. R. 132-1.]”.

Article R. 212-2 du code de la consommation

“Dans les contrats conclus entre des professionnels et des consommateurs, sont présumées abusives au sens des dispositions des premier et cinquième alinéas de l'article L. 212-1, sauf au professionnel à rapporter la preuve contraire, les clauses ayant pour objet ou pour effet de:

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

2o Autoriser le professionnel à conserver des sommes versées par le consommateur lorsque celui-ci renonce à conclure ou à exécuter le contrat, sans prévoir réciproquement le droit pour le consommateur de percevoir une indemnité d'un montant équivalent, ou égale au double en cas de versement d'arrhes au sens de l'article L. 214-1, si c'est le

professionnel qui renonce;

3o Imposer au consommateur qui n'exécute pas ses obligations une indemnité d'un montant manifestement disproportionné ;

4o Reconnaître au professionnel la faculté de résilier le contrat sans préavis d'une durée raisonnable ;

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

6o Réserver au professionnel le droit de modifier unilatéralement les clauses du contrat relatives aux droits et obligations des parties, autres que celles prévues au 3o de l'article R. 212-1;

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

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

9o Limiter indûment les moyens de preuve à la disposition du consommateur ;

10o Supprimer ou entraver l'exercice d'actions en justice ou des voies de recours par le consommateur, notamment en obligeant le consommateur à saisir exclusivement une juridiction d'arbitrage non couverte par des dispositions légales ou à passer exclusivement par un mode alternatif de règlement des litiges. — [C. consom., art. R. 132-2.]”.

En application de ces textes, il convient d'examiner si les clauses litigieuses présentent un caractère abusif.

Conditions générales de vente Clause 18-3

« 18.3 En conséquence, la responsabilité de BLABLABUS pourra être engagée en cas de manquement à l'une de ses obligations contractuelles sauf cas de force majeure empêchant l'exécution de l'obligation concernée à savoir un événement échappant au contrôle de BLABLABUS qui ne pouvait être raisonnablement prévu lors de la conclusion du Contrat et dont les effets ne peuvent être évités par des mesures appropriées conformément à la définition légale de l'article 1218 du Code civil ».

L'UFC-QUE CHOISIR soutient que cette clause est abusive en ce qu'elle est de nature à induire les consommateurs sur la portée de leurs droits tirés de l'article 1218 du code civil, car elle reproduit ce texte de manière délibérément tronquée, en passant sous silence le cas où l'empêchement ne serait que temporaire, et les conséquences de l'empêchement définitif, afin de permettre à la société d'éviter définitivement sa responsabilité même si l'évènement est temporaire et de garder l'intégralité des sommes préalablement acquittées par le consommateur en cas d'empêchement définitif.

L'article 1218 du code civil dispose :

“Il y a force majeure en matière contractuelle lorsqu'un événement échappant au contrôle du débiteur, qui ne pouvait être raisonnablement prévu lors de la conclusion du contrat et dont les effets ne peuvent être évités par des mesures appropriées, empêche l'exécution de son obligation par le débiteur.

Si l'empêchement est temporaire, l'exécution de l'obligation est suspendue à moins que le retard qui en résulterait ne justifie la

résolution du contrat. Si l'empêchement est définitif, le contrat est résolu de plein droit et les parties sont libérées de leurs obligations dans les conditions prévues aux articles 1351 et 1351-1."

La clause critiquée fait suite à la clause 18-2 mentionnant que la responsabilité de BLABLABUS ne peut être engagée par le passager que dans les conditions du droit commun, raison pour laquelle la clause 18-3 débute par les termes "En conséquence...".

Elle se limite à la reproduction de l'alinéa premier de cet article qui donne une définition de la force majeure en matière contractuelle.

Le fait de ne pas reproduire l'alinéa 2 qui aborde les conséquences de la force majeure sur l'exécution de l'obligation en opérant une distinction entre empêchement temporaire et empêchement définitif n'est pas en soi susceptible de créer un déséquilibre entre les deux parties au détriment du consommateur, puisqu'il n'a pas pour effet de paralyser ses dispositions. La simple reproduction de l'alinéa 1, qui n'est pas une obligation pour le débiteur de l'obligation, donne au consommateur les références précises d'un texte de loi dont il peut prendre connaissance, notamment s'il souhaite invoquer la responsabilité du transporteur et obtenir le remboursement des sommes versées.

En conséquence le caractère abusif de cette clause ne sera pas retenu.

Conditions générales de vente

Clause 3-1

*« 3.1 Lors du processus de passation de toute Commande, l'attention du Passager, ou de son éventuel Mandataire, est attirée sur le fait que la validation de la Commande est strictement subordonnée à l'acceptation préalable, sans restriction ni réserve, de l'intégralité des termes et conditions de vente par les moyens suivants : * un processus d'acceptation pour les Commandes passées sur le Site ou l'Application Mobile avec une acceptation des CGV applicables au moment du paiement du Billet, * Une information orale délivrée par l'agent d'accueil qui renvoie sur les CGV telles que décrites sur le Site, pour les commandes de Billets réalisées en Point de Vente. A défaut, le passager ou le mandataire est irrévocablement réputé accepter les CGV du seul fait de la poursuite du processus de commande ou d'achat en point de vente jusqu'à son terme.*

3.3 Les CGV sont accessibles sur le Site et l'Application Mobile au moment de la passation de la Commande ou de l'achat en Point de Vente ».

L'UFC-QUE CHOISIR considère comme abusive au sens de l'article R.212-1 4° du code de la consommation cette clause 3.1 en ce qu'elle vise l'information orale et permet toujours à la société C6 d'échapper à l'obligation qui lui incombe de porter à la connaissance du consommateur les documents contractuels qui lui seront opposables par elle.

Selon l'article R. 212-1 4°, dans les contrats conclus entre des professionnels et des consommateurs, sont de manière irréfragable présumées abusives, au sens des dispositions des premier et quatrième

alinéas de l'article L. 212-1 et dès lors interdites, les clauses ayant pour objet ou pour effet 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.

L'article L.111-2 du code de la consommation impose à tout professionnel prestataire de service avant la conclusion du contrat ou avant l'exécution de la prestation lorsqu'il n'y a pas de contrat écrit de mettre le consommateur en mesure de connaître les caractéristiques essentielles du service.

L'article R.111-2 précise que parmi ces informations à communiquer figurent les conditions générales.

En application de ces dispositions, la société C6 lorsqu'elle délivre un billet de transport à un client dans un point de vente (sans contrat écrit) doit avant l'exécution de la prestation de services, soit mettre à sa disposition, soit lui communiquer, de manière lisible et compréhensible, les informations complémentaires listées par ces textes et notamment les conditions générales de vente.

La société fait valoir que la mise à disposition est réalisée par la possibilité de consulter les conditions générales sur son site internet ou sur l'application mobile.

L'UFC-QUE CHOISIR considère que l'information orale de l'agent d'accueil qui se contente de renvoyer les consommateurs sur les CGV décrites sur le site pour les commandes de billets réalisées en point de vente ne vaut pas "mise à disposition" d'autant que le site comprend de très nombreux documents contractuels et des conditions générales non datées.

La "mise à disposition" consiste à rendre disponible un objet, un document ou une information, à charge pour celui qui met à disposition de communiquer à l'autre partie les informations lui permettant d'y accéder.

Il n'est pas discuté que les conditions générales en vigueur sont disponibles sur le site internet de BLABLACAR et son application mobile, et l'UFC-QUE CHOISIR ne justifie pas de difficultés particulières d'accès à ces informations.

L'information orale donnée par l'agent d'accueil, dont l'UFC-QUE CHOISIR ne remet pas en cause l'effectivité, ne prétend pas se substituer à la mise à disposition des conditions générales de vente mais à informer le client qu'elles existent et comment il peut les consulter.

Par ailleurs, la clause 3.4 prévoit que postérieurement à la commande ou à l'achat, et préalablement à l'exécution de la prestation, les CGV sont envoyées sur support durable à l'adresse de courrier électronique communiquée par le passager ou son éventuel mandataire, lors du processus de passation de commande ou d'achat quelque soit le procédé (internet, point de vente) ou envoyé en l'absence d'adresse électronique, par tout autre moyen spécifié par le passager ou son mandataire. La clause 3.5 mentionne que les CGV pouvant faire l'objet de modifications les conditions applicables sont celles en vigueur lors de

la commande ou de l'achat en point de vente.

En conséquence le caractère abusif de cette clause ne sera pas retenu.

Conditions générales de vente Clause 5-15

« 5.15 Aucune validation de la Commande n'intervient avant le paiement effectif et intégral du prix des Prestations et Services Annexes sélectionnés par le Passager ou son éventuel Mandataire. Si le paiement présente une irrégularité, est incomplet ou s'il n'est pas effectué pour une quelconque raison imputable au Passager ou à son Mandataire, la Commande est immédiatement annulée dans les conditions de l'Article 10 ».

L'UFC-QUE CHOISIR fait valoir que cette clause est abusive au sens de l'article L.212-1 du code de la consommation car :

- elle a pour effet de faire supporter au consommateur la sanction de l'annulation en cas d'irrégularité qui ne lui est pas imputable,
- elle prévoit une annulation de la commande, dans les conditions de l'article 10 alors même que l'irrégularité du paiement, son caractère incomplet ou l'absence de paiement peut résulter d'un cas de force majeure justifiant une possibilité de régularisation ultérieure par le passager et ce, sans que soit appliquée la sanction de l'annulation dans les conditions de l'article 10 précité.

L'imputabilité est une notion juridique qui exprime la possibilité d'attribuer à une personne la responsabilité d'un fait. Elle exclut donc le cas de la force majeure, qui vise un événement échappant au contrôle du débiteur, qui ne pouvait être raisonnablement prévu lors de la conclusion du contrat, dont les effets ne pouvaient être évités par des mesures appropriées, et qui empêche l'exécution de son obligation.

La clause 5-15 n'a donc pas pour effet de faire supporter au client les conditions contractuelles d'annulation lorsque l'absence de paiement complet ou régulier est consécutif à un cas de force majeure.

En conséquence le caractère abusif de cette clause ne sera pas retenu.

Conditions générales de vente Clauses 10.1 et 10.2

L'article 10 se décline en onze sous-articles numérotés 10.1 à 10.11.

“Ces clauses qui déclinent les conséquences de l'absence de droit de rétractation dans les contrats de transport de passagers et traitent des conditions d'échange, d'annulation et de remboursement des billets.”.

Clause 10-1

“Généralités 10.1 En application des dispositions de la loi applicable, les contrats portant sur les services de transport de passagers sont exclus du champ d'application des dispositions de loi applicable pour les contrats à distance et hors établissement instituant un droit de rétractation au profit du consommateur.”.

Clause 10.2

“Par conséquent, les Prestations et Services Annexes fournis par BLABLABUS au Passager dans le cadre de l’exécution du Contrat de transport peuvent faire l’objet uniquement d’échange ou d’annulation selon les conditions contractuelles prévues ci-après. Toute autre éventuelle prestation fournie par BLABLABUS, qui ne relèverait pas de la Prestation de transport de passager ou n’en serait pas l’accessoire direct, seront soumises au droit de rétractation tel que visé dans la loi applicable pour les contrats à distance et hors établissement dans les conditions décrites à l’Annexe I des présentes CGV.”

Clause 10.3

“Les conditions d’échange, d’annulation et de remboursement du présent article 10 ne sont applicables qu’aux Billets au tarif standard. Les Billets au tarif promotionnel ne sont ni échangeables ni annulables. Les frais de réservation, taxes d’embarquement et souscription d’assurance ne sont pas remboursables.”

Clause 10.4

“L’échange, ou l’annulation doit être sollicité(e) par le Passager au plus tard trente (30) minutes avant le départ du Trajet. Lorsque l’échange est sollicité par téléphone...”

L’UFC QUE CHOISIR soutient que les clauses 10.1 et 10.2 :
- sont illicites en ce qu’elles enfreignent les dispositions d’ordre public de l’article L.221-2 du code de la consommation qui exclut du bénéfice du droit à rétractation uniquement les contrats de service de transport de passagers, car l’exclusion du droit de rétractation ne peut concerner que le seul achat du titre de transport,
- sont abusives de façon irréfragable au sens de l’article R.212-1 4° du code de la consommation car les notions «d’annexes» ou d’«accessoire direct » relèvent de l’interprétation unilatérale de la défenderesse.

Elle considère inopérant l’argument de la défenderesse selon lequel les conditions générales prévoient la possibilité d’une annulation 30 minutes avant le départ ce qui serait plus protecteur que le droit légal de rétractation, car dans cette hypothèse le passager peut être remboursé du billet au tarif standard mais pas de ses frais de réservation, d’assurance et de taxes d’embarquement.

L’article L.221-2 9° du code de la consommation dispose que sont exclus du champ d’application du chapitre 1^{er} du Livre II du Titre II dudit code intitulé “Contrats conclus à distance et hors établissement” (soit du bénéfice du droit à rétractation) les contrats portant sur les services de transport de passagers à l’exclusion des dispositions prévues à l’article L.221-14 (relatives aux contrats conclus par voie électronique).

Cet article ne vise pas la prestation de transport au sens strict mais le contrat portant sur les services de transport de passagers.

L’article L.221-27 dispose que l’exercice du droit de rétractation d’un contrat principal met automatiquement fin à tout contrat accessoire.

Il résulte logiquement de la lecture combinée de ces dispositions que lorsqu'un contrat portant sur un service de transport de passager contient des prestations accessoires payantes (telles que le transport de ses bagages, la souscription d'une assurance, de taxes d'embarquement ou de frais de réservations) qui font partie intégrante du service de transport, l'absence de droit à rétractation porte également sur ces prestations.

La clause 10.2 critiquée mentionne que les prestations et services annexes, entendus comme l'accessoire, suivent le sort du contrat principal de transport, et ne bénéficient donc pas du droit de rétractation, et que seule la prestation qui ne relèverait pas de la prestation de transport ou n'en serait pas l'accessoire direct bénéficie de ce droit.

Elle n'est donc pas contraire aux dispositions d'ordre public de l'article L.221-2.

Ces notions ne relèvent pas de l'interprétation unilatérale de la société de transport, qui n'impose pas une liste des prestations qui seraient ou pas un accessoire direct du service de transport, laissant ainsi au consommateur la possibilité d'invoquer devant le juge que telle prestation bénéficie du droit de rétractation en raison de sa nature non accessoire à la prestation de transport.

En conséquence le caractère abusif de cette clause ne sera pas retenu.

Conditions générales de vente **Clause 13-2**

"13.2 Afin de garantir un embarquement sécurisé et le respect des horaires, les Passagers sont invités à se présenter à l'embarquement au plus tard quinze (15) minutes avant l'heure de départ indiqué sur le Billet. À défaut, BLABLABUS ne garantit pas le transport du Passager présent à l'embarquement moins de quinze (15) minutes avant le départ dans le cas où ce retard engendre ou risque manifestement d'engendrer un risque en termes de sécurité ou de respect des horaires."

L'UFC-QUE CHOISIR estime cette clause abusive au sens de l'article R.212-1 4° du code de la consommation car elle laisse à la société le pouvoir discrétionnaire d'accepter ou non l'embarquement des clients se présentant moins de 15 minutes avant l'heure de départ du bus, sans réserver le cas de la force majeure ou de l'empêchement légitime, alors que par ailleurs la société ne s'impose qu'une obligation de moyen s'agissant du respect des horaires, et qu'elle est d'autant plus abusive qu'elle s'autorise à refuser un passager qui se présente à l'heure indiquée pour le départ au motif qu'il risquerait d'être retardé.

Le transporteur n'excède pas ses pouvoirs lorsqu'il impose à ses clients de se présenter un quart d'heure avant le départ du bus afin de laisser le temps nécessaire au contrôle des titres de transport, au chargement des bagages et à l'installation des passagers, afin de garantir leur sécurité et le respect de l'heure de départ. Par voie de conséquence, il n'excède pas davantage ses pouvoirs en se laissant la possibilité de refuser d'embarquer un passager retardataire qui n'a pas respecté l'heure indiquée, précédant d'un quart d'heure le départ du bus, selon

l'appréciation qu'il est parfaitement en droit de faire des conséquences de ce retard sur la sécurité et le respect des horaires.

En conséquence, le caractère abusif de cette clause ne sera pas retenu.

Charte de confidentialité

L'UFC-QUE CHOISIR sollicite la suppression des articles 4.1 et 4.3 (souligné dans le texte par le tribunal) insérés dans la clause 4 intitulée *Finalité du traitement des données*, qui contient au total huit articles, et de l'article 7 "Cookies".

La suppression de l'article 4.6, bien que son contenu soit critiqué dans les écritures de la demanderesse, n'est pas visée par la demande d'annulation, en conséquence le tribunal n'examinera pas les moyens développés par l'UFC de ce chef.

Il sera par ailleurs observé qu'aucune critique particulière n'est exprimée quant à la rédaction de l'article 4.1, l'argumentation étant uniquement dirigée contre l'article 4.3.

Articles 4.1 et 4.3

4.1 Les Données que nous collectons servent à traiter l'exécution et le suivi de vos réservations et des prestations qui en découlent. Elles servent aussi à améliorer les services que nous vous proposons en nous renseignant sur vos intérêts concernant les fonctionnalités, les performances et le support de nos services.

4.2 Nous vous informons que certaines Données que vous communiquez au moment de la réservation, peuvent être transmises, si le cadre réglementaire le requiert, aux autorités du pays de destination.

4.3 Nous pouvons utiliser les Données collectées nous-mêmes ou via différents supports dans un but de communication promotionnelle, commerciale ou d'information. Dans ce cadre, afin de vous permettre de mieux utiliser le Site et de vous tenir informés de nos nouveautés ainsi que de nos meilleures offres du moment, nous pouvons vous proposer gratuitement des lettres d'information. Sauf opposition de votre part, si vous avez acheté des billets Ouibus pas le biais du Site, nous pouvons vous adresser par voie électronique des informations concernant l'utilisation du Site ainsi que nos offres promotionnelles.

4.4 Nous pouvons également être amenés à utiliser ces Données pour effectuer des études destinées à améliorer nos services.

4.5 Nous pouvons être amenés à divulguer vos Données si cela est nécessaire afin de (a) respecter les lois applicables ou satisfaire à une ordonnance ou une injonction du tribunal ; ou de (b) protéger et défendre nos droits ou ceux des utilisateurs du Site.

4.6 Nous pouvons être amenés à transmettre vos Données à nos Partenaires de marketing direct par e-mail, si vous choisissez de recevoir nos communications promotionnelles. En tout état de

cause, nous prendrons toutes les mesures raisonnables pour assurer que lesdites sociétés respectent cette Charte. Notre politique consiste à interdire à ces sociétés d'utiliser vos Données à toute autre fin que celle de fournir les produits et/ou services expressément demandés par OUIBUS.

4.7 Nous pouvons "anonymiser" les Données en ôtant les éléments identifiables personnellement tels que le nom et l'adresse e-mail, et regrouper les données pour les utiliser dans le cadre d'études de marché ou à d'autres fins professionnelles. Nous pourrions ensuite être amenés à divulguer ces informations anonymisées à des tiers.

4.8 Sauf dans les cas décrits dans le présent article nous ne permettons pas la vente ou le transfert de Données à des entités tierces sans votre approbation.

L'UFC fait valoir :

1) Que cette clause est contraire à l'article 6 de la loi n°78-17 du 06 janvier 1978 relative à l'Informatique, aux Fichiers et aux Libertés, qui prévoit que les données sont collectées pour des finalités déterminées, explicites et légitimes et ne sont pas traitées ultérieurement de manière incompatible avec ces finalités, et que les données personnelles doivent être conservées sous une forme permettant l'identification des personnes concernées pendant une durée qui n'excède pas la durée nécessaire aux finalités pour lesquelles elles sont collectées et traitées,

- en ce qu'elle permet l'utilisation des données collectées pour l'enregistrement de la commande à des fins autres que celles prévues initialement, et en ce qu'elle n'indique pas expressément en quoi consisteraient les finalités de « communication promotionnelle, commerciale ou d'information » justifiant la réutilisation des données personnelles,

- en ce qu'elle permet, par la généralité des finalités retenues, de conserver les données de manière illimitée.

2) Que cette clause est contraire à l'article 32 la loi n°78-17 du 06 janvier 1978 relative à l'Informatique, aux Fichiers et aux Libertés, qui impose une information préalable de la personne auprès de laquelle sont recueillies des données à caractère personnel de la finalité poursuivie par le traitement auquel les données sont destinées, tandis que l'article 38 de la même loi prévoit que toute personne physique a le droit de s'opposer, pour des motifs légitimes, à ce que des données à caractère personnel la concernant fassent l'objet d'un traitement.

3) Que Cette clause est illicite et confère au professionnel un avantage sans contrepartie sur le consommateur , en ce qu'elle prévoit qu'il appartiendrait au passager qui a acheté des billets OUIBUS par le biais de son site de manifester expressément son opposition à la réutilisation de ses données à caractère personnel.

Elle invoque la recommandation de la CNIL qui précise que «*Les personnes doivent pouvoir s'opposer à la réutilisation par le responsable du fichier de leurs coordonnées à des fins de sollicitations, notamment commerciales, lors d'une commande ou de la signature d'un contrat. Une case à cocher, "non cochée par défaut" doit leur permettre d'exprimer leur choix directement sur le*

formulaire ou le bon de commande à remplir. La simple mention de l'existence de ce droit dans les conditions générales n'est pas suffisante ».

4) Que cette clause qui emploie la notion de « différents supports » est contraire à l'article L.211-1 du code de la consommation en ce qu'elle n'est pas rédigée « de façon claire et compréhensible », que pour les mêmes raisons, elle est en outre abusive de manière irréfragable en ce qu'elle correspond à la clause noire visée à l'article R.212-1 4° du code de la consommation, qui présume abusives de manière irréfragable, les clauses ayant pour objet ou pour effet d'accorder au professionnel le droit exclusif d'interpréter unilatéralement une quelconque clause du contrat.

L'article 4.3 prévoit que le transporteur peut utiliser les données collectées sur ses clients dans un but de communication promotionnelle, commerciale ou d'information, et leur transmettre à cette fin des "lettres d'information".

Ces finalités sont bien déterminées et suffisamment explicites et ne caractérisent pas un traitement des données incompatible avec les dites finalités.

En vertu de la loi du 06 janvier 1978 la durée de conservation des données ne doit pas excéder la durée nécessaires aux finalités pour lesquelles elles sont collectées et traitées.

Or il ne résulte pas de la clause critiquée que les données collectées soient conservées de manière illimitée par le transporteur.

En vertu de cette même loi, outre qu'une information préalable doit être donnée à la personne auprès de laquelle sont recueillies des données à caractère personnel sur la finalité poursuivie par le traitement auquel les données sont destinées, toute personne physique a le droit de s'opposer, pour des motifs légitimes, à ce que des données à caractère personnel la concernant fassent l'objet d'un traitement.

L'article 4.3 informe le client que ses données personnelles peuvent être utilisées dans un but de communication promotionnelle commerciale ou d'information, et que sauf opposition de sa part, s'il a acheté des billets sur le site il recevra par voie électronique des informations et des offres promotionnelles.

L'UFC, qui fait valoir qu'une clause qui ne permet pas au consommateur d'exprimer son consentement ou son refus avant la souscription du contrat mais seulement le droit de s'y opposer ultérieurement n'est pas conforme à la loi, n'établit pas que tel est le cas en l'espèce, et notamment que lors de la réservation du voyage la case relative au consentement serait "cochée par défaut" en violation avec les recommandations de la CNIL.

Les termes différents supports utilisés dans la proposition de l'article 4.3 "*Nous pouvons utiliser les Données collectées nous-mêmes ou via différents supports dans un but de communication...*" considérés comme trop imprécis par l'UFC au motif qu'il est impossible de déterminer si ces différents supports sont exploités en interne ou via des partenaires externes du transporteur,

signifient selon la société C6 que les données peuvent être utilisées par le transporteur lui-même ou via des partenaires externes.

Cette clause doit être lue dans son contexte (utilisation des données dans un but de communication promotionnelle commerciale ou d'information au profit de OUIBUS) et en relation avec la clause 4.6 qui précise que les données peuvent être transmises aux partenaires de marketing direct du transporteur si le client a choisi de recevoir les communications promotionnelles (référence au consentement à l'utilisation de ses données à des fins commerciales ou promotionnelles).

Il en résulte clairement que la société peut utiliser les données "elle-même" c'est-à-dire en envoyant à ses clients des lettres d'information, ou les transmettre à des partenaires marketing qui assurent auprès des clients la communication promotionnelle de OUIBUS.

Article 7

Article 7 : Cookies

"7.1 Les cookies sont des données envoyées sur votre terminal à partir de votre navigateur quand vous visitez le Site et qui comprennent un numéro d'identification unique. Les cookies permettent de simplifier l'accès au Site ainsi que la navigation et accroissent la vitesse et l'efficacité d'utilisation de ces derniers. Ils peuvent aussi être utilisés pour individualiser le Site selon vos préférences personnelles. Les cookies permettent également d'analyser l'utilisation du Site.

7.2 Vous pouvez refuser l'installation des cookies en suivant les procédures décrites ci-dessous en fonction de votre logiciel de navigation.

Les cookies de session sont utilisés pour faciliter votre utilisation du Site en mémorisant certaines données vous concernant. Vous pouvez refuser l'installation des cookies techniques en suivant les procédures décrites ci-dessous en fonction de votre logiciel de navigation.

si vous naviguez sur Internet avec le navigateur Internet Explorer, suivez la procédure indiquée ici si vous naviguez sur Internet avec le navigateur Mozilla Firefox, suivez la procédure indiquée ici si vous naviguez sur Internet avec le navigateur Google Chrome, suivez la procédure indiquée ici si vous naviguez sur Internet avec le navigateur Safari, suivez la procédure indiquée ici

Les cookies publicitaires permettent de personnaliser les publicités qui sont susceptibles de vous être proposées sur le Site au moyen de techniques dites de «recyclage» fondées sur vos recherches antérieures et vos critères de sélection. Vous pouvez refuser l'installation des cookies publicitaires en cliquant ici.

7.3 Conformément aux dispositions de la Loi Informatique et Libertés, votre accord n'est pas nécessaire lorsque l'installation d'un cookie a pour finalité exclusive de permettre ou de faciliter la communication par voie électronique ou est strictement nécessaire à la fourniture d'un service en ligne à votre demande expresse (cookies de session).

7.4 Pour les autres cookies, votre accord ou votre refus nous est matérialisé par le paramétrage de votre logiciel de navigation ou par le paramétrage de tout autre moyen technique pris en charge par le Site et nous permettant de gérer votre navigation sur le Site.

7.5 Ouibus vous informe que la désactivation des cookies peut

nuire à la navigation optimale et aux fonctionnalités du Site.

7.6 Vous avez toujours la possibilité de supprimer les cookies acceptés. Si vous souhaitez supprimer des cookies, les paramètres ou les préférences contrôlés par ces cookies seront supprimés également. “.

La loi Informatique et Libertés a été modifiée par la loi du 20 juin 2018 et de son décret d'application du 1^{er} août 2018, réécrite pour mise en cohérence par ordonnance du 12 décembre 2018, suivie d'un nouveau décret d'application du 29 mai 2019 entré en vigueur le 1^{er} juin 2019.

L'article 82 de la loi Informatique et Libertés en vigueur depuis le 1^{er} juin 2019 suite à l'ordonnance modificative n° 2018-1125 du 12 décembre 2018 s'est substitué (en termes identiques) à l'article 32-II de la loi Informatique et Libertés, cité par les parties dans leurs conclusions.

Article 32 II ancien :

«Tout abonné ou utilisateur d'un service de communications électroniques doit être informé de manière claire et complète, sauf s'il l'a été au préalable, par le responsable du traitement ou son représentant :

- de la finalité de toute action tendant à accéder, par voie de transmission électronique, à des informations déjà stockées dans son équipement terminal de communications électroniques, ou à inscrire des informations dans cet équipement ;*
- des moyens dont il dispose pour s'y opposer.*

Ces accès ou inscriptions ne peuvent avoir lieu qu'à condition que l'abonné ou la personne utilisatrice ait exprimé, après avoir reçu cette information, son accord qui peut résulter de paramètres appropriés de son dispositif de connexion ou de tout autre dispositif placé sous son contrôle. ».

Ces dispositions ne sont pas applicables si l'accès aux informations stockées dans l'équipement terminal de l'utilisateur ou l'inscription d'informations dans l'équipement terminal de l'utilisateur :

- 1° soit, a pour finalité exclusive de permettre ou faciliter la communication par voie électronique ;
- 2° soit, est strictement nécessaire à la fourniture d'un service de communication en ligne à la demande expresse de l'utilisateur.

Article 82 nouveau :

«Tout abonné ou utilisateur d'un service de communications électroniques doit être informé de manière claire et complète, sauf s'il l'a été au préalable, par le responsable du traitement ou son représentant :

- 1° *de la finalité de toute action tendant à accéder, par voie de transmission électronique, à des informations déjà stockées dans son équipement terminal de communications électroniques, ou à inscrire des informations dans cet équipement ;*
- 2° *des moyens dont il dispose pour s'y opposer.*

Ces accès ou inscriptions ne peuvent avoir lieu qu'à condition que l'abonné ou la personne utilisatrice ait exprimé, après avoir reçu cette information, son accord qui peut résulter de paramètres appropriés de son dispositif de connexion ou de tout autre dispositif

placé sous son contrôle. »

Ces dispositions ne sont pas applicables si l'accès aux informations stockées dans l'équipement terminal de l'utilisateur ou l'inscription d'informations dans l'équipement terminal de l'utilisateur :

- 1° soit, a pour finalité exclusive de permettre ou faciliter la communication par voie électronique ;
- 2° soit, est strictement nécessaire à la fourniture d'un service de communication en ligne à la demande expresse de l'utilisateur.

L'UFC QUE CHOISIR fait valoir :

- qu'en l'espèce, le dépôt de cookies sur le terminal des utilisateurs est automatique et effectué par défaut,
- qu'en effet, il ressort de l'article 7.2 que le transporteur se contente d'offrir aux usagers de son site un lien hypertexte censé renvoyer vers un descriptif de la procédure à suivre pour refuser l'installation des cookies,
- que l'article 7.4 précise en outre que l'accord ou le refus du passager est matérialisé par le paramétrage de son logiciel de navigation ou par le paramétrage de tout autre moyen technique pris en charge par le Site,
- que cette pratique est d'autant plus illicite qu'en réalité, en consultant la charte de confidentialité publiée sur le site internet OUIBUS, il s'avère que la mention figurant à l'article 7.2 de la charte de confidentialité selon laquelle « Vous pouvez refuser l'installation des cookies publicitaires en cliquant ici », ne renvoie en réalité à aucun lien hypertexte,
- que par ailleurs, la société C6 procède au dépôt et à la lecture de cookies dans l'équipement terminal de communications électroniques de l'utilisateur lorsque celui-ci visite le site internet du service OUIBUS, sans même prévoir l'affichage d'un bandeau informatif préalable.

Le tribunal observe que l'UFC-QUE CHOISIR demande au dispositif de ses conclusions de déclarer l'article 7 comme étant abusif et/ou illicite et d'en ordonner la suppression, mais fonde son argumentation sur l'illicéité d'une pratique, sans faire aucune référence aux dispositions du code de la consommation, et sans demander la cessation de cette pratique abusive.

En conséquence, le tribunal examinera la clause litigieuse sous l'angle de l'illicéité, sans égard pour la façon dont elle est appliquée en pratique.

Le texte précité impose au professionnel d'informer le client de manière claire et complète sur la finalité et le dépôt des "cookies" publicitaires et sur les moyens dont il dispose pour s'y opposer.

La société C6 répond de façon lapidaire que le dispositif décrit par l'article 7 ne vise que les cookies de session ou techniques pour lesquels l'obligation d'information ne s'applique pas.

Or l'article 7 vise aussi les cookies publicitaires. Il en décrit en 7.2 le mécanisme et la finalité, et informe le client de sa possibilité de les refuser "en cliquant ici".

L'article 7.3 mentionne que l'accord du client n'est pas nécessaire pour les cookies de session.

L'article 7.4 mentionne que "pour les autres cookies" (soit les cookies publicitaires) l'accord ou le refus est matérialisé par le paramétrage du logiciel de navigation du client ou par le paramétrage de tout autre moyen technique pris en charge par le Site permettant de gérer la navigation du client sur le site.

Ces dispositions qui paraphrasent essentiellement les dispositions légales ne présentent aucun caractère illicite. Elles ne prévoient pas que le dépôt de cookies se fasse par défaut, et se réfèrent expressément à l'accord ou au refus de l'utilisateur.

L'argument de L'ufc-QUE CHOISIR qui se réfère à une pratique contraire à cette annonce est inopérant, étant par ailleurs observé à titre surabondant que l'inexistence de ce lien n'est pas démontré.

Enfin, l'exigence d'un "bandeau informatif" qui se réfère de même à une pratique à mettre en oeuvre sur le site résulte d'une recommandation de la CNIL du 17 septembre 2020 faisant suite à l'entrée en application le 25 mai 2018 du règlement général sur la protection des données (RGPD) qui est venu renforcer les exigences en matière de validité du consentement.

Or la version de la charte de confidentialité produite a été extraite du site OUIBUS le 13 octobre 2017 à une date à laquelle cette protection renforcée n'était pas applicable.

En conséquence, l'UFC-QUE CHOISIR sera déboutée de sa demande tendant à voir déclarer abusives et/ou illicites les clauses précitées de la charte de confidentialité.

Sur la demande reconventionnelle de la société C6

La société C6 fait valoir qu'avant même de délivrer l'assignation à la société C6, l'UFC-QUE CHOISIR a choisi d'alléguer publiquement que les conditions générales prétendument proposées par le service Ouibus comportaient de nombreuses clauses abusives, par les moyens suivants :

-Aux termes d'un procès-verbal de constat du 06 juillet 2018 (pièce n°3), il apparaît que la seule consultation du moteur de recherche Google au sujet de OUIBUS faisait alors apparaître de nombreux liens évoquant des « clauses abusives » et l'existence d'une action en justice menée contre la concluante, par l'UFC-QUE CHOISIR.

-Le site même de l'UFC-QUE CHOISIR comportait pour sa part un article du 12 décembre 2017, donc antérieur de deux jours à l'assignation introductive d'instance, tenant manifestement pour acquise l'illicéité du service OUIBUS :

- « *Loin d'être équilibrées, les CGV recèlent, selon l'association une myriade de clauses qui apparaissent comme pouvant être qualifiées d'abusives et/ou d'illicites au regard des législations nationales et de l'Union Européenne : pas moins de 28 pour Ouibus [...] » ;*
- « *Ouibus n'indique pas non plus clairement au voyageur le montant des frais qui peuvent lui être appliqués en cas d'annulation ou de billets achetés auprès des points de vente. On note également une*

méconnaissance des obligations d'information en matière de données personnelles » ;

• *« A la veille des vacances de Noël, l'UFC Que Choisir alerte donc les consommateurs sur le cadre contractuel bien contestable entourant ce mode de transport ».*

-Ces allégations ont été reprises par de très nombreux médias, tels que lefigaro.fr, libération.fr, sudouest.fr, lci.fr, ouest-france.fr, ou leparisien.fr (pièce n°3).

-L'UFC-QUE CHOISIR a profité de cette audience pour colporter des informations totalement fausses, notamment sur le site francetvinfo.fr : *« Cela peut être vraiment préjudiciable puisque la personne peut se retrouver seule sur un quai ou en pleine nature, là où elle n'avait pas forcément prévu qu'on vienne la chercher ».* (pièce n°3).

Elle expose que ces propos sont manifestement dénigrants, en ce qu'ils jettent le discrédit sur les services de transport proposés, et qu'elle est recevable à agir sur le fondement de la responsabilité délictuelle de droit commun de l'article 1240 du code civil.

L'association UFC-QUE CHOISIR soulève l'irrecevabilité de cette demande au motif que l'action relève des dispositions de la loi du 29 juillet 1881 et non pas des dispositions de l'article 1240 du code civil, car il est de jurisprudence constante que si la publication dénigrante vise expressément la personne physique ou morale, une application pure et simple de l'article 29 de la loi de 1881 s'impose.

Aux termes de l'article 1240, anciennement 1382 du code civil : *« Tout fait quelconque de l'homme, qui cause à autrui un dommage, oblige celui par la faute duquel il est arrivé à le réparer ».*

Selon l'article 29 de la loi du 29 juillet 1881 sur la presse : *“Toute allégation ou imputation d'un fait qui porte atteinte à l'honneur ou à la considération de la personne ou du corps auquel le fait est imputé est une diffamation. La publication directe ou par voie de reproduction de cette allégation est punissable, même si elle est faite sous forme dubitative ou si elle vise une personne ou un corps non expressément nommés, mais dont l'identification est rendue possible par les termes des discours, cris, menaces, écrits ou imprimés, placards ou affiches incriminés.”*

Il est de jurisprudence constante que les abus de la liberté d'expression prévue et réprimés par la loi du 29 juillet 1881 ne peuvent être réparés sur le fondement de l'article 1382 du code civil (devenu 1240).

Par ailleurs, selon la jurisprudence de la Cour de cassation, la liberté d'expression est un droit dont l'exercice ne peut être contesté sur le fondement de l'article 1382, *«sauf dénigrement de produits ou services »* (Cass. 1ère civ., 02 juillet 2014, n°13-16.730 ; Cass. 1ère civ., 25 mars 2020, n°19-11.554).

La Cour de cassation a défini le dénigrement comme la divulgation par une personne d'une information de nature à jeter le discrédit sur un produit commercialisé par une autre personne.

Il a ainsi été jugé que le fait pour une association de défense de l'environnement de reproduire le logo d'une entreprise assortis de poissons morts ou mal en point ne vise pas la société mais les marques déposées par elle et en conséquence les produits ou service qu'elles servent à distinguer, ce qui justifie l'application de 1382 ancien.(Civ. 1^{ère}, 08 avril 2008, 07.11.251 P), ou que les commentaires négatifs d'un critique gastronomique sur la qualité ou la préparation des produits servis dans un restaurant qui ne portait pas atteinte à la réputation des exploitants relevait de l'article 1382.

Au contraire, il a été jugé que relève de l'article 29 de la loi du 29 juillet 1881 des imputations portant sur des faits précis et visant le fabricant de produits identifié.(Civ. 1^{ère}, 27 septembre 2005).

En l'espèce, UFC QUE CHOISIR a tenu les propos litigieux à l'égard de OUIBUS, nom de l'enseigne sous laquelle était alors connue la société SNCF C6 du grand public.

Les critiques ne s'adressent pas aux services, mais à la société elle même, clairement identifiée, puisque c'est sa démarche contractuelle qui est remise en cause par des accusations d'usage de clauses abusives ou illicites, ou l'imputation de faits précis tels que l'abandon d'un passager en un lieu au péril de sa sécurité.

Ces allégations ou imputation de faits relèvent en conséquence de l'action prévue par l'article 29 de la loi du 29 juillet 1881 et non de la responsabilité civile de droit commun de l'article 1240 du code civil.

La demande d'indemnisation de la société C6 sera dès lors déclarée irrecevable.

Sur les dépens et l'article 700 du code de procédure civile

L'UFC-QUE CHOISIR qui succombe en ses demandes sera condamnée aux dépens et à payer à société C6 la somme de 10.000 € en application des dispositions de l'article 700 du code de procédure civile.

PAR CES MOTIFS,

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

Déclare l'association UFC-QUE CHOISIR irrecevable en ses demandes relatives aux clauses des conditions générales 2017 ;

Déclare l'association UFC-QUE CHOISIR recevable pour le surplus de ses demandes ;

Déboute l'association UFC-QUE CHOISIR de l'intégralité de ses demandes ;

Déclare la société C6 irrecevable en sa demande en paiement de dommages et intérêts ;

Condamne l'association UFC-QUE CHOISIR aux dépens et à payer à société C6 la somme de 10.000 € en application des dispositions de l'article 700 du code de procédure civile.

Décision du 28 juin 2022

1/4 social

N° RG 18/00477 - N° Portalis 352J-W-B7C-CMDR7

Fait et jugé à Paris le 28 juin 2022

Le Greffier

Le Président

