

**TRIBUNAL
DE GRANDE INSTANCE
de BOBIGNY**

Extrait des minutes du Greffe
du Tribunal de Grande Instance
de BOBIGNY 93008

JUGEMENT CONTENTIEUX DU 21 MARS 2006

AFFAIRE 04/04295
Chambre 7/ section 2

L'U. , A

dont le siège social est situé : 75 PARIS
représentée par son Président en exercice, Monsieur BAZOT domicilié à la même
adresse

représentée par la **SCP FEYLER, DONCHE, THOMAS**, avocat au barreau de la SEINE
SAINT DENIS, vestiaire : BOB 186, avocat postulant, et par la **SCP Ch. BRASSEUR
& Y. M'BAREK, Consom'Actes**, avocats au barreau de GRENOBLE, avocat plaidant

DEMANDERESSE

C/

V. : (V), société par actions simplifiées,
prise en la personne de son représentant légal
dont le siège social est situé :

représentée par Maître François ELBERG de l'Association d'Avocats
DECOOL-ELBERG, avocat au barreau de PARIS, vestiaire : R 15

DÉFENDERESSE

COMPOSITION DU TRIBUNAL

Lors des débats et du délibéré

Président : Madame PINGLIN, Vice-Président
Assesseur : Madame PLO, Vice-Président
Assesseur : Madame BRETAGNE, Vice-Président

A assisté aux débats : M. LEPAGE, Greffier

DEBATS

Audience publique du 21 Février 2006

JUGEMENT

Prononcé en audience publique, par jugement contradictoire et en premier ressort, par
Madame PINGLIN, Vice-Président, assistée de M. LEPAGE, Greffier.

MOYENS :

En premier lieu, l'U demande au tribunal de juger que la confusion entre les conditions de vente de la Société V et celles de la marque "L. com a été provoquée et organisée par le fait qu'elles figurent en ligne sur le même site. **En réalité les clauses critiquées sont bien celles de la Société V seules trois clauses discutées figurant dans les conditions générales de L. com. , de sorte que l'U affirme que sa demande aux fins de voir supprimer 30 clauses litigieuses est recevable** indiquant par ailleurs qu'elle abandonne ses demandes relatives aux seules clauses de la marque L. com.

L'U fait valoir encore que les modifications apportées au contrat en cours de procédure ne rendent pas sans objet ses demandes dès lors que ses critiques étaient fondées au jour de l'assignation. Au surplus, il convient de garantir l'avenir en interdisant à la défenderesse de rétablir les clauses modifiées dans le sens critiqué.

En outre, de nombreuses clauses restent illicites ou abusives qu'il appartiendra au tribunal de sanctionner .

Dans le développement de ses dernières conclusions auxquelles le tribunal se référera expressément, l'U. indique clause par clause quels sont les arguments l'ayant conduite à estimer illicites ou abusives chacune des clauses critiquées.

La Société V soutient en défense que :

- le contrat critiqué n'est plus appliqué, ses conditions générales de vente en ligne étant adaptées au fur et à mesure des modifications législatives comme ce fut le cas les 27 juin et 16 octobre 2003, les 27 juillet et 15 octobre 2004 ainsi que les 7 février et 25 juillet 2005.

- le contrat étant d'exécution immédiate, il n'existait plus aucun contrat en cours d'exécution à la date de la délivrance de l'assignation de sorte que l'association ne serait pas recevable à demander au tribunal de se prononcer sur la rédaction de clauses qui ne sont plus en vigueur,

- de ce fait, le tribunal devra rejeter la demande de dommages et intérêts , les clauses anciennes ne produisant plus aucun effet,

- subsidiairement, le tribunal constatera que les clauses litigieuses ne peuvent être jugées ni abusives ni illicites.

Concluant au débouté de l'U de l'ensemble de ses demandes, la Société V sollicite une indemnité de 3000 euros sur le fondement des dispositions de l'article 700 du NCPC ainsi que sa condamnation aux entiers dépens.

Le jugement sera prononcé contradictoirement.

MOTIFS DE LA DÉCISION

A titre liminaire, le tribunal observe que le consommateur qui recherche les conditions générales de vente de la Société V sur le Net trouve ces conditions sur le site de Lastminute.com. Le débat portant de savoir si l'U avait des excuses d'imputer à la Société V trois clauses émanant de la société L. com est toutefois dépourvu d'intérêt dans le cadre du présent litige dès lors que l'U a abandonné toute demande relative à ces trois clauses.

D'autre part, le tribunal précise que les modifications apportées successivement le 20 septembre 2004 puis le 10 août 2005 au terme desquelles a été supprimée ou modifiée de façon satisfaisante une partie des clauses litigieuses ne fait pas disparaître pour autant l'intérêt à agir de l'U. Dès lors que les conditions générales de vente de la version d'octobre 2003 étaient en vigueur à la date de l'assignation et dès lors que l'article L.132-1 du Code de la Consommation dispose que " *le caractère abusif d'une clause s'apprécie en se référant au moment de la conclusion du contrat* " .

S'il apparaît probable que plus aucun des contrats passés en 2004-2005 n'est encore en cours, en revanche, l'U soutient avec pertinence l'intérêt de voir discutée la totalité des clauses critiquées y compris celles modifiées voire supprimées dans la mesure où ces clauses pourraient être ultérieurement reprises. : de sorte que l'U est parfaitement recevable à demander au tribunal de se prononcer sur le caractère des conditions générales en vigueur à la date de l'assignation.

Au fond :

Les clauses illicites :

L'U affirme que treize clauses suivantes maintenues dans la dernière version du contrat sont illicites et articule son argumentation en s'appuyant sur les dispositions :

- de l'article R.132-2 du Code de la Consommation qui dispose que :

"Dans les contrats conclus entre des professionnels d'une part ... ou des consommateurs, est interdite la clause ayant pour objet ou pour effet de réserver au professionnel le droit de modifier unilatéralement les caractéristiques du bien à livrer ou du service à rendre "

- de l'article L.211-9 du Code du Tourisme qui prévoit que :

" le vendeur doit informer les intéressés par écrit préalablement à la conclusion du contrat, du contenu des prestations proposées relatives au transport et au séjour, du prix et des modalités de paiement, des conditions d'annulation du contrat "

Le tribunal examinera article par article les clauses discutées dans leur ordre contractuel

1/ Article 3 §4 :

" S'il advenait en raison des horaires imposés par les compagnies aériennes que la première et/ ou dernière journée, et/ou nuit, se trouvent écourtées par une arrivée tardive ou un départ matinal, aucun remboursement ne pourrait avoir lieu".

Cette rédaction n'est manifestement pas conforme aux dispositions de l'article L.211-17 du Code du Tourisme qui dispose que tout voyageur est responsable de plein droit " à l'égard de l'acheteur de la bonne exécution des obligations résultant du contrat, **que ces obligations soient à exécuter par lui-même ou par d'autre prestataire de service sans préjudice de son droit de recours contre ceux-ci**", l'article prévoyant par ailleurs que le voyageur ne peut s'exonérer de sa responsabilité qu'en rapportant la preuve que l'inexécution ou la mauvaise exécution est due **soit au fait imprévisible et insurmontable d'un tiers étranger** à la fourniture des prestations prévues au contrat **soit à un cas de force majeure**.

Au terme de cet article, la Société V reste responsable des conséquences des modifications d'horaire et donc de la réduction de la durée du séjour choisi par son client. La clause litigieuse a donc bien un caractère illicite dès lors que la Société V s'exonère elle-même d'une responsabilité imposée par une loi d'ordre public et c'est en vain qu'elle invoque les dispositions de la convention de Varsovie qui permettent au voyageur d'exercer un recours contre la compagnie aérienne en cas de retard important.

Quand bien même son client dispose d'un recours direct contre la compagnie aérienne, la Société V ne peut le priver du recours dont il dispose à son encontre.

Ces dispositions présentent également un caractère abusif dès lors que le séjour est écourté sans contrepartie financière.

Cette clause sera donc jugée illicite et sa suppression du contrat sera ordonnée.

2/ Article 3 §4 in fine :

“ si les durées de séjour se trouvaient allongées. Aucun dédommagement ne pourrait être accordé pour un retour le lendemain

Cette disposition sera également déclarée illicite aux mêmes motifs d'ordre public que ceux développés pour la clause précédente **et sa suppression du contrat sera ordonnée.**

3/ Article 4 § 7 :

“ Nous honorons les commandes dans la limite des places disponibles “

Cette clause sera déclarée illicite en ce qu'elle exonère la Société V de son obligation à ne proposer que des prestations disponibles en application des dispositions de l'article L.211-9 du Code du Tourisme .

La Société V formule des explications selon lesquelles son système informatique ne lui permet pas de connaître en instantané le nombre de places restant disponibles : il lui appartient de changer son programme informatique dont la configuration actuelle ne peut justifier le manquement à ces dispositions légales d'ordre public.

La réserve que la société V s'est ainsi constituée crée en outre un déséquilibre manifeste au détriment du consommateur qui s'engage dès sa commande de façon irrévocable mais qui doit attendre 24 heures (voire 48) pour voir confirmer ou infirmer sa réservation alors que le site s'adresse par vocation à une clientèle réservant à une date rapprochée du départ, certes bénéficiant ainsi de tarifs attractifs, mais sans sécurité immédiate sur la réalisation de son choix . Sa commande étant irrévocable, le client doit néanmoins attendre une réponse pour pouvoir éventuellement rechercher un autre séjour en cas d'indisponibilité du séjour choisi.

Le tribunal observe en outre que le contrat est taillant sur la sanction en cas de non respect du délai contractuel de réponse.

Cette clause sera donc jugée illicite et sa suppression du contrat sera ordonnée.

4/ Article 4 § 10 :

“ Pour les réservations de voyages sur mesure, de locations de vacances, de résidences hôtelières, hôtels et thalasso... votre carte bancaire est immédiatement débitée mais nous pouvons cependant être amenés à vous contacter si toutefois le fournisseur nous informait de l'indisponibilité de l'offre “.

Cette clause sera déclarée illicite en ce qu'elle exonère la Société V de son obligation à ne proposer que des prestations disponibles en application des dispositions de l'article L.211-9 du Code du Tourisme .

Par ailleurs, cette clause présente également un caractère abusif puisque le compte est débité immédiatement sans contrepartie par la société V qui ne vérifie pas au préalable la disponibilité du séjour payé. Le déséquilibre induit en l'occurrence est manifeste puisque le consommateur doit quant à lui s'engager de façon irrévocable dès la commande sans que lui soit précisé dans quel délai il sera remboursé ni que soit prévue en conséquence de sanction en cas de non respect du délai.

Cette clause sera donc jugée illicite et sa suppression du contrat sera ordonnée.

5/ Article 5 :

“ Votre paiement peut être effectué à l'aide des cartes bancaires suivantes “

Cette clause qui contrevient aux dispositions pénales de l'article R.624.3 du Code Pénal sera déclarée illicite.

La modification apportée par la société V qui autorise désormais le paiement par chèques vacances est sans effet sur le caractère illicite des modes de paiement imposés dès lors que cette facilité est subordonnée au paiement préalable obligatoire par carte bancaire (article 4.1 du contrat 2005).

Cette clause sera donc jugée illicite et sa suppression du contrat sera ordonnée.

6/ Article 7 :

“ Nous nous réservons la faculté pour des raisons techniques, dans les cas de force majeure ou du fait d'un tiers de substituer l'hôtel prévu à un établissement de même catégorie proposant des prestations équivalentes “.

Telle qu'ainsi rédigée, la clause n'apparaît pas à proprement parler illicite mais elle pêche par omission en ne précisant pas la possibilité offerte au client dans ce cas de refuser la modification, son droit à obtenir ses titres de transport de retour ni l'obligation du voyageur de supporter les éventuelles différences de prix ou de les rembourser, dispositions prévues par l'article L.211-16 du Code du Tourisme .

Cette clause sera donc jugée illicite et sa suppression du contrat sera ordonnée.

7/ Article 7.4 :

“ Si certains repas ne pouvaient vous être servis du fait des horaires ou des retards de votre vol, nous ne pourrions procéder à aucun remboursement “.

Cette clause sera déclarée illicite et sa suppression du contrat sera ordonnée, en ce que la société V réduit de son chef le droit à réparation de son client en contradiction avec les dispositions de l'article R.132-1 du Code du Tourisme.

8/ Article 7.5

prévoyant que dans le cas de la suppression de certaines activités indiquées dans le descriptif pour des raisons diverses comme piscine ou restaurant fermés, activités sportives, travaux en cours etc..., la responsabilité de la société V ne saurait être engagée.

Ici encore, la clause sera déclarée illicite par la violation des dispositions des articles L. 211-17 et L.211-9 du Code du Tourisme et abusive en ce que la société V s'exonère de son obligation de supporter le droit à réparation de son client en contradiction avec les dispositions de l'article R.132-1 du Code du Tourisme.

Dans la version 2005 du contrat, cette clause a été modifiée de façon incomplète par la seule suppression de la mention relative à la société V ce qui reste insuffisant à la rendre licite.

Sa suppression du contrat sera donc ordonnée,

9/ Article 9

" Il vous appartient de vous assurer auprès des consulats ou ambassades ... des formalités administratives et/ou sanitaires que vous devez accomplir " l'article précisant qu'à défaut de pouvoir entrer dans le pays de sa destination " le client ne pourra prétendre à aucun remboursement "

Le tribunal constate que la rédaction de cette clause est contraire aux dispositions de l'article L.211-9 du Code du Tourisme qui impose au voyageur d'informer son client préalablement à la conclusion de tout contrat notamment des conditions de franchissement des frontières, la société V se libérant ainsi de son obligation au détriment du consommateur.

Cette clause sera donc jugée illicite et sa suppression du contrat sera ordonnée.

10/ Article 10.1

" La société V ne saurait voir sa responsabilité engagée en cas de modification des horaires, retard, annulation et autres, imputables à des cas fortuits, à des cas de force majeure, du fait de tiers ... " " les irrégularités du trafic aérien ne sauraient dans ces conditions être imputables à la société V " " les frais éventuels résultant de ces imprévus seront à votre charge "

La rédaction de cette clause sera jugée partiellement illicite : en effet, la restriction relative aux cas de force majeure est conforme aux dispositions de l'article L.211-17 du Code du Tourisme. En revanche, les autres restrictions relatives aux cas fortuits ou du fait des tiers contreviennent aux dispositions de l'article R.132-1 du Code du Tourisme en ce qu'elles suppriment le droit à réparation du client au bénéfice de la société V

Cette clause sera donc jugée illicite et sa suppression du contrat sera ordonnée.

11/ Article 10.2 :

“ Tout place de charter non utilisée à l’aller et/ou au retour ne pourra faire l’objet d’un remboursement même dans le cas d’un report de date (§2). “

“ Des modifications des horaires de vol imputables au trafic aérien ou à l’aéroport desservi peuvent intervenir au dernier moment... sans que la responsabilité de la société V ne puisse être engagée. Les frais de taxi, bus, navette, parking restent dans ce cas à votre charge “ et “ aucun dédommagement ne peut être revendiqué “.

Ces différentes restrictions sont contraires aux dispositions de l’article L.211-17 du Code du Tourisme en ce qu’elles exonèrent la société V de sa responsabilité en cas de mauvaise exécution imputable à un sous-prestataire alors au surplus que le voyageur doit fournir toutes les indications relatives aux conditions du voyage avant la conclusion du contrat.

Cette clause sera donc jugée illicite et sa suppression du contrat sera ordonnée.

12 / Article 10.3 :

“ Si le vol prévu pour le pré-acheminement ou le post-acheminement venait à être annulé ou retardé pour quelque raison que ce soit, un autre mode de transport sera organisé sans possibilité de réclamer aucune indemnité... la société V ne peut supporter les conséquences des retards “

Ces différentes réserves sont contraires aux dispositions de l’article L.211-17 du Code du Tourisme en ce qu’elle exonèrent la société V de sa responsabilité en cas de mauvaise exécution imputable à un sous-prestataire et en ce qu’elles exonèrent la société V de son obligation d’assurer le droit à réparation de sa clientèle en violation des dispositions de l’article R.132-1 du Code de la Consommation.

Cette clause sera donc jugée illicite et sa suppression du contrat sera ordonnée.

13/ Article 10.8 §6 et 8 :

“ Nous ne saurions répondre de toute perte, avarie, vol d’effets personnels et de bagages... la compagnie aérienne demeure votre seul interlocuteur “.

De même que le tribunal l’a relevé au regard de l’article 3 §4 et pour des motifs identiques, Cette clause sera donc jugée illicite et sa suppression du contrat sera ordonnée en ce qu’elle est contraire aux dispositions de l’article L.211-17 du Code du Tourisme et R.132-1 du Code de la Consommation.

L’U Jemande également au tribunal de constater que 8 clauses ont été modifiées dans le sens qu’elle prônait de sorte que leur caractère illicite dans leur rédaction antérieure doit néanmoins être affirmé afin d’éviter leur rétablissement.

Il s’agit

1/ de la clause relative aux taxes d’aéroport qui, en cas d’augmentation de plus de 8 euros par personne, entraînait l’obligation pour la société V d’informer son client sans remettre en cause le caractère irrévocable de son engagement “.

Cette clause était manifestement illicite au regard des dispositions de l’article L.211-13 du Code du Tourisme.

2/ de la possibilité prévue **d'annulation en cas de hausse de plus de 10% du prix total du séjour à condition de notifier la décision au moins 30 jours francs avant le jour du départ** ", en contradiction avec les dispositions de l'article 101 du décret du 15 juin 1994.
Cette clause sera en conséquence déclarée illicite.

3/ "**les frais d'annulation restent acquis à l'agence en cas d'annulation** " en contradiction avec les dispositions de l'article 101 du décret du 15 juin 1994 et avec celles de l'article L.211-15 du Code du Tourisme. Cette clause sera déclarée illicite en raison de l'absence de précision que le cas visé était, comme le soutient la société V, celui de la résiliation pour événement extérieur au contrat.

4/ "**Le solde est débité un mois avant le départ** " : Cette clause violait les dispositions de l'article 98 du décret du 15 juin 1994 prévoyant que le solde n'est réglé qu'à l'instant de la remise des documents de voyage et sera en conséquence déclarée illicite.

5 et 6 / **Envoi des documents non réceptionnés par le client " pour quelque raison que ce soit .. Il vous appartiendra de nous le faire savoir et de nous donner les moyens de vous les adresser à vos frais " puis " aucun remboursement ne pourra vous être accordé en cas de non-respect de cette procédure même si vous n'avez pas bénéficié de la prestation** . Cette clause était contraire aux dispositions de l'article 95 du décret du 15 juin 1994 qui oblige le voyageur à remettre les documents à son client et sauf faute de son client, il ne saurait s'exonérer de ses défaillances. En conséquence, elle sera déclarée illicite.

7/ **Dispositions relatives aux bébés : " une participation à régler sur place peut vous être demandée par exemple pour chauffer les plats ou biberons et/ou l'installation d'un lit de bébé qui doit être demandé lors de la réservation ".. Mais "sans que toutefois nous soyons en mesure de vous confirmer la disponibilité "**

Cette clause a été supprimée dans les versions 2004 et 2005 et sera jugée illicite par violation des dispositions de l'article L.211-9 du Code du Tourisme et de l'article R.132-1 du Code de la Consommation.

8/ Irresponsabilité de la société V en raison de liens vers d'autres sites via son site :

Cette exonération a été abandonnée par la société V qui ne peut valablement toutefois affirmer que cette pratique courante permettrait de l'exonérer de sa responsabilité alors qu'elle est responsable des liens hyper textes qu'elle choisit d'établir.

Cette clause sera en conséquence jugée illicite.

B / LES CLAUSES ABUSIVES :

L'U. se réfère essentiellement aux dispositions de l'article L.132-1 du Code de la Consommation pour apprécier le caractère ou non abusif des clauses litigieuses en ce qu'il dispose :

" 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 des non-professionnels ou du consommateur un déséquilibre significatif entre les droits et obligations des parties au contrat".

L'U. affirme que cinq clauses restent en discussion qu'elle considère comme manifestement abusive.

1/ L'acceptation tacite des conditions de vente - Présentation N°3 et article 2.4 §1 et 2 :

Les conditions générales de vente précisent que : " **tout client de la société V reconnaît avoir pris connaissance des présentes conditions de vente avant d'avoir passé sa commande. Dès lors, la prise de commande entraîne votre entière adhésion aux conditions de vente et votre acceptation de celles-ci sans réserves "**

L'U affirme que cette clause emporte manifestement un déséquilibre car le consommateur devrait accepter ces conditions de façon implicite alors qu'il n'aurait ni reçu les conditions contractuelles ni été amené à les lire dans le processus de sa commande.

S'il est exact que la communication des conditions générales de vente est réalisée à la fin du processus de commande, pour autant, il est exact que le client ne peut s'engager de façon irrévocable qu'après avoir coché la case qui lui fait obligation de prendre connaissance au préalable desdites conditions. Comme l'indique la société V, il appartient donc au consommateur de prendre connaissance de ces conditions et aucun système ne pourra garantir leur lecture effective. A cet égard, les critiques de l'U sont erronées. Le tribunal dans un souci d'information s'est rendu sur le site litigieux et a pu constater que la nouvelle version des conditions générales de vente s'affiche avant la passation de la commande qui ne peut être confirmée avant d'avoir coché la case indiquant que le client a pris connaissance de ces conditions. Toutefois, le clic donnant accès à ces conditions aboutit à une fenêtre réduite impossible à afficher en pleine page, ce qui rend malaisée sinon impossible une lecture attentive de ces conditions générales qui comportent pourtant une dizaine de pages... La communication des conditions générales de vente est donc illusoire.

Par ailleurs, la précision selon laquelle la prise de commande **entraîne une entière adhésion aux conditions de vente et leur acceptation sans réserve** est abusive en ce qu'elle laisse croire qu'aucun recours ne serait possible en cas de contestation fondée sur le caractère illicite ou abusive d'une des clauses du contrat. Le tribunal relève que cette précision a disparu du préambule version 2005 mais qu'elle est maintenue dans l'article 1.1 - a du contrat.

Il convient en conséquence d'inviter la société V à présenter ses conditions générales de vente de façon claire, accessible et préalable au choix du consommateur.

De ce fait, c'est à juste titre que la société V critique la facturation de somme en cas de réservation par téléphone ou par internet en ce que l'information sur le prix ne figure que dans ces conditions générales de vente et ne sont donc pas portées de façon claire à la connaissance de sa clientèle en violation des dispositions de l'article L.133-3 du Code de la Consommation.

Ce n'est donc pas la facturation qui est critiquée mais le manque de clarté de l'information délivrée sur ce point. Il convient en conséquence d'inviter la société V à modifier l'emplacement de son information sur son site de façon à la rendre accessible avant la passation de la commande.

3/ Article 10-4 :

“ Le non embarquement à l'aller ... entraîne automatiquement l'annulation du vol retour par la cie aérienne sans que vous puissiez prétendre à un report ou à un quelconque remboursement du billet initial ni du billet racheté par vos soins pour assurer votre retour ou encore des frais d'hébergement ou autres “.

C'est à juste titre que l'U critique ici le caractère ambigu de la clause : en effet, si le client n'a pas embarqué à l'aller, il est curieux d'évoquer le vol retour. Par ailleurs, la pénalité sous-entendue à savoir l'annulation du vol retour pour le cas où le client aurait pu finalement se rendre à destination est sans fondement en l'absence de perte financière puisque le billet aller est réglé. Enfin, la clause ne distingue aucunement les causes possibles qui ont empêché son client d'embarquer et ne fait pas le lien avec les excuses légitimes.

Cette clause sera en conséquence jugée abusive et supprimée au contrat.

4/ Article 12.1 § 2 :

“ En règle générale, les modifications quelles qu’elles soient sont traitées comme une annulation suivie d’une nouvelle commande entraînant les frais d’annulation en vigueur “

La société V conteste la réalité que cette clause ait fait partie de ses conditions générales de vente mais l’U produit un exemplaire du contrat 2003 où figure la clause litigieuse.

Cette clause est manifestement abusive car si la modification est possible, elle peut donner lieu à un avenant. Par ailleurs, une modification n’est pas une annulation : le client reste acquis et paye le prix de sa commande.

Les modifications postérieures laissent demeurer une ambiguïté répréhensible, le contrat distinguant entre les “modifications substantielles imputables au client “ lesquelles continuent à être assimilées à une annulation et les modifications “non substantielles” traitées comme une modification du contrat. La clause ne donne cependant aucun exemple ni aucune précision sur la nature d’une modification substantielle ce qui laisse évidemment toute latitude au voyageur pour en décider.

En conséquence, la clause sera déclarée abusive et supprimée au contrat.

5/ Article 14 §2 et 3 :

“ Toute réclamation pour inexécution ou mauvaise exécution doit être signalée sur place au prestataire ... dans les 24 heures de votre arrivée, puis... “ si vous n’avez pas pu obtenir satisfaction, vous voudrez bien faire constater par écrit votre réclamation par le prestataire et nous adresser ce courrier dans un délai maximum de 30 jours après votre retour...”

Cette clause est manifestement abusive en raison de la difficulté d’obtenir la preuve de la réclamation auprès du prestataire qui en est le responsable ! Pr ailleurs, comme le soulève l’U avec pertinence, les motifs de mauvaise exécution ou d’inexécution peuvent survenir après 24 heures !

In fine, l’U demande au tribunal de constater que cinq clauses abusives du contrat 2003 ont été rectifiées dans les versions suivantes pour se mettre en conformité avec les dispositions légales :

1/ Le tribunal confirmera le caractère abusif de la clause relative à la confirmation de la commande qui intervenait auparavant par l’envoi de la facture et des documents de voyage alors que la société V avait les moyens de confirmer par voie électronique laissant ainsi le consommateur dans l’incertitude,
(ancien article 4 § 9).

2/ Le tribunal confirmera le caractère abusif de la clause relative au début de la pension complète qui permettait au voyageur d’économiser le repas de midi du dernier jour pourtant inclus dans le coût de la pension complète qui devait s’appliquer pour la durée du séjour, **(ancien article 7.4)**

3/ Le tribunal confirmera le caractère abusif de la clause relative à l’utilisation des données personnelles sans accord du client alors que la directive européenne du 12 juillet 2002 en ses articles 9 et 13 prévoient l’accord préalable du client,

4/Le tribunal confirmera le caractère abusif de la clause relative au délai de recours de 30 jours contraire aux délais légaux de prescription dont il doit être rappelé qu’elle est de 10 ans dans les litiges entre particuliers et commerçants.

Le tribunal ordonnera en conséquence la suppression de toutes ces clauses qu’elles aient été jugées illicites ou abusives dans le délai de 1 mois à compter de la signification du jugement et sous astreinte provisoire de la somme de 1.000 euros par jour de retard.

Sur la demande de publication du jugement :

La publication de la décision dans trois quotidiens nationaux sera ordonnée compte tenu de la nature du litige afin de permettre l'information la plus large possible des consommateurs et ce dans les termes de la demande selon des modalités qui seront précisées dans le dispositif.

En revanche, la publication par courrier électronique auprès des anciens clients de la société V ne semble pas pertinente : outre la difficulté pratique du contrôle des envois, une telle communication concernant des contrats exécutés ne semble pas présenter d'intérêt d'autant que la société V a modifié partiellement le contrat litigieux.

Sur la Demande de dommages et intérêts

En référence aux dispositions de l'article L.421 du Code de la Consommation, le tribunal constate que le grand nombre de clauses jugées illicites ou abusives ainsi que l'absence de réponse de la société V à ses justes observations, le motif du changement d'adresse manquant de vraisemblance s'agissant d'une grande entreprise dont on peut douter qu'elle ne fasse pas suivre son courrier à la suite d'un déménagement, a contraint l'U à ester en justice pour défendre les intérêts des consommateurs.

La nature de ces clauses a nécessairement permis à la société V de faire des profits qui ne peuvent pas être chiffrés mais dont on peut affirmer qu'ils ne furent pas négligeables au détriment de l'ensemble de sa clientèle à laquelle a été causé de ce fait un préjudice certain.

Il convient par conséquent de faire droit à la demande formulée à hauteur de 30.000 euros.

Sur la Demande au titre de l'article 700 NCPC

Il serait inéquitable de laisser à la charge du seul demandeur une partie de ses frais irrépétibles que le Tribunal fixe à 3.000 euros.

La nature de l'affaire justifie l'exécution provisoire.

PAR CES MOTIFS, LE TRIBUNAL STATUANT PAR JUGEMENT CONTRADICTOIRE EN PREMIER RESSORT,

Dit que sont déclarées illicites les clauses suivantes contenues dans les Conditions générales de vente :

- * l'article 2-3 §3 de la version 2003 concernant la possibilité d'annuler la commande en cas de hausse de plus de 10% du prix total de la commande sous réserve de notification par le client au moins 30 jours avant le départ,
- * l'article 3 §4 de la version 2003 devenue article 7 § 3 de la version 2004 et de la version 2005 stipulant le non remboursement en cas de séjour écourté d'un jour et/ou une nuit,,
- * l'article 3 § de la version 2003 devenue article 7 in fine de la version 2004 et de la version 2005 prévoyant l'absence de dédommagement en cas d'allongement du séjour,
- * l'article 4 §7 de la version 2003 devenue article 1-1.1 § b de la version 2004 et 9.2 b de la version 2005 prévoyant que la commande ne sera honorée que dans la limite des places disponibles,
- * l'article 4 § 10 de la version 2003 devenue article 1-1.2 de la version 2004 et 11.1 de la version

2005 prévoyant la confirmation de la commande par l'envoi de la **facture et des documents de voyage** sans autre confirmation,

* l'article 5 de la version 2003 devenue article 5.1 de la version 2004 et 4.1 de la version 2005 prévoyant le paiement uniquement par carte bancaire en 2003 puis en 2004-05 autorisant le paiement par chèque vacances après pré-paiement obligatoire par carte bancaire,

* l'article 7.1 de la version 2003 devenue article 10.1.1 de la version 2004 et 11.2.1 de la version 2005 permettant la substitution d'hôtel sans indemnité,

* l'article 7-4 de la version 2003 devenue article 10.1 §4 de la version 2004 et 11.2.4 de la version 2005 prévoyant le non remboursement de repas non consommés en cas de retard de vol,

* l'article 7.5 de la version 2003 devenue article 10.1.6 de la version 2004 prévoyant l'absence de réclamation en cas de suppression d'activités proposées dans le **séjour**,

* l'article 9 de la version 2003 devenue article 8§12 de la version 2004 et de la version 2005 prévoyant que le client doit se renseigner sur les modalités de **frontières** et sanitaires d'entrée dans un pays étranger,

* l'article 10.2 de la version 2003 devenue article 9.2 de la version 2004 et 10.2 de la version 2005 prévoyant l'absence de remboursement en cas de non utilisation **des billets charter**, en cas de modification des horaires aériens, les frais induits restant à la charge du consommateur,

* l'article 10.3 de la version 2003 devenue article 10.4 de la version 2004 et 9.3 §3 de la version 2005 prévoyant l'absence de réclamation en cas d'annulation **des vols charter** ou de retards de vol,

* l'article 10.1 de la version 2003 devenue article 9.1 §3 de la version 2004 et 10.1 de la version 2005 prévoyant la prise en charge de divers frais par le consommateur en cas de modifications de horaires ou des vols ou annulation du fait des tiers ou d'un cas **fortuit**,

* l'article 10.8 § 6 et 8 de la version 2003 devenue article 9.6 et 12 §5 de la version 2004 et 10.7 et 16 de la version 2005 relative à l'absence de **dédommagement pour perte ou vol ou avarie de bagages**,

* l'article 2-1 §2 de la version 2003 relative au caractère irrévocable **de la commande** même en cas de hausse des taxes d'aéroport de plus de 8 euros,

* l'article 2 in fine de la version 2003 prévoyant que les frais de **réservation** restent acquis à l'agence en cas d'annulation,

* l'article 5.2 §1 de la version 2003 prévoyant que le solde sera **débité** un mois avant le départ,

* l'article 6 § 7 de la version 2003 prévoyant que le client est **responsable** en cas de non réception des document dans le délai prévu,

* l'article 6 §7 in fine de la version 2003 stipulant qu'aucun remboursement ne sera alors prévu si la procédure n'est pas respectée par le consommateur en cas de **défaut d'envoi** des documents,

* l'article 7.6 de la version 2003 prévoyant des frais supplémentaires **éventuels** pour les bébés,

Sont déclarées abusives les clauses suivantes :

* la présentation des conditions générales de vente 3 outre l'article 4 §3 de la version 2003 devenue article 1.1 a al.2 de la version 2004 et 9.2 -a de la version 2005 telle qu'imposant une adhésion totale et sans réserve aux conditions générales de vente par la passation de la commande,

* l'article 10.4 de la version 2003 devenu article 9.4 de la version 2004 et 10.3 de la version 2005 prévoyant l'annulation du vol retour en cas de non embarquement sur le vol retour sans remboursement,

* l'article 2.4 §1 et 2 de la version 2003 devenu article 4-3 de la version 2004 et 3.3 de la version 2005 relative aux frais de facturation par téléphone et internet,

* l'article 12.1 § 2 de la version 2003 devenu article 11.1 § de la version 2004 et 15.1 de la version 2005 relative aux frais d'annulation en cas de modification de la commande,

* l'article 14§2 et 14.2 de la version 2003 devenu article 13§2 de la version 2004 et 17 de la version 2005 relative aux modalités et limites des réclamations en cas d'inexécution ou de mauvaise exécution du fait d'un prestataire partenaire,

* l'article 4 § 9 de la version 2003 devenue article 1-1.2 de la version 2004 et 11.2.1 de la version 2005 prévoyant la confirmation de la commande par l'envoi de la facture et des documents de voyage sans confirmation par téléphone,

* l'article 7.4 de la version 2003 relative à la pension complète et à la suppression arbitraire du repas de midi,

* l'article 13 §1 de la version 2003 concernant l'utilisation des données personnelles du client,

* l'article 14§ 3 de la version 2003 sur les conséquences d'une réclamation hors délai,

en conséquence ordonne à la société V de supprimer ces clauses jugées illicites ou abusives dans le délai de un mois à compter de la signification du présent jugement sous astreinte provisoire de la somme de 1.000 euros par jour de retard,

Ordonne la publication du jugement dans les journaux Le Monde, Le Figaro et Libération aux frais de la société V dans la limite de 8.000 euros par insertion et ce dans un délai de un mois,

Condamne la société V à payer à l' U la somme de 30.000 euros à titre de dommages et intérêts ,

Déboute pour le surplus,

Ordonne l'exécution provisoire de la présente décision,

Condamne la société V au paiement des dépens ainsi que d'une somme de 3.000 euros au titre de l'article 700 NCPC.

Prononcé à l'audience publique du 21 Mars 2006, par Madame PINGLIN, Vice-Président, assistée de M. LEPAGE, Greffier, lesquels ont signé la minute du présent jugement.

LE GREFFIER

K. LEPAGE

Copie certifiée Conforme
Le Greffier,



LE PRESIDENT

C. PINGLIN