

## Clauses abusives dans le secteur du transport aérien

le 10 mai 2017

AFFAIRES | Consommation | Contrat - Responsabilité

La Cour de cassation déclare abusives de nombreuses clauses contenues dans les conditions générales de transport d'une compagnie aérienne. Elle en valide toutefois certaines.

- [Civ. 1<sup>re</sup>, 26 avr. 2017, F-P+B, n° 15-18.970](#)

Le secteur du transport, et singulièrement celui du transport aérien, est traditionnellement un « bon client » pour le droit de la consommation (v. par ex. TGI Paris, 31 janv. 2012, RJDA 2012, n° 624). Cela se confirme une nouvelle fois, dans un long arrêt – comportant pas moins de 17 pages – particulièrement sévère pour la compagnie aérienne mise en cause pour ses pratiques contractuelles.

Une association de consommateurs agréée – UFC-Que Choisir pour ne pas la nommer – a assigné, sur le fondement des articles L. 421-1 et L. 421-6 du code de la consommation (devenus art. L. 621-1, L. 621-7 et L. 621-8), la compagnie aérienne Air France, outre pour voir déclarer abusives ou illicites plusieurs clauses figurant dans les conditions générales de transport de cette compagnie, ordonner leur suppression ainsi que la diffusion d'un communiqué judiciaire relatif au jugement à intervenir, pour obtenir réparation du préjudice causé à l'intérêt collectif des consommateurs. Elle obtient gain de cause à tous les stades de la procédure. La Cour de cassation considère, en effet, qu'une telle association est en droit, dans l'exercice de son action préventive en suppression de clauses abusives devant la juridiction civile, de demander la réparation, notamment par l'octroi de dommages-intérêts, de tout préjudice direct ou indirect porté à l'intérêt collectif des consommateurs, la stipulation de clauses abusives constituant en elle-même une faute de nature à porter atteinte à l'intérêt collectif des consommateurs.

Par ailleurs, Air France a reproché aux juges d'appel d'avoir déclaré recevables, en ce qu'elles visent des clauses contenues dans les conditions générales antérieures à celles du 23 mars 2012, c'est-à-dire dans des conditions générales qui n'étaient plus proposées aux consommateurs, les demandes de l'association de consommateurs, alors que la loi ne vaut que pour l'avenir et n'a pas d'effet rétroactif, sauf à ce que le législateur ait expressément décidé le contraire. Pour la Cour de cassation, les demandes de l'UFC-Que Choisir relatives aux clauses des conditions générales qui ne sont plus applicables aux contrats de transports conclus par la société Air France à partir du 23 mars 2012 sont recevables, dès lors que des contrats soumis à ces conditions générales et susceptibles, en conséquence, de comporter des clauses abusives peuvent avoir été conclus, avant cette date, avec des consommateurs.

Air France fait également grief à l'arrêt d'appel d'avoir déclaré abusives plusieurs clauses contenues dans ses conditions générales de transport applicables à compter du 23 mars 2012, d'avoir ordonné leur suppression sous peine d'astreinte, ainsi qu'une publication judiciaire, enfin, d'avoir condamné à verser à l'UFC une somme de 30 000 € à titre de dommages-intérêts. Sans davantage de succès, pour l'essentiel des clauses litigieuses.

La Cour de cassation fustige tout d'abord les clauses contenues dans l'art. III, 3.1, g), et III, 3.3), des conditions générales de transport d'Air France, estimant qu'elles relèvent des articles R. 132-1, 1° (condamnation de la clause ayant pour objet ou pour effet, soit de constater l'adhésion du non-professionnel ou du consommateur à des clauses qui ne figurent pas dans l'écrit qu'il accepte ou qui sont reprises dans un autre document auquel il n'est pas fait expressément référence lors de la conclusion du contrat et dont il n'a pas eu connaissance avant sa conclusion), et R. 132-1, 4° (condamnation de la clause qui accorde au seul professionnel le droit de déterminer si la chose livrée ou si les services fournis sont conformes ou non aux stipulations du contrat ou lui confère le

droit exclusif d'interpréter une quelconque clause du contrat), du code de la consommation, dans leur rédaction antérieure à celle issue du décret n° 2016-884 du 29 juin 2016 relatif à la partie réglementaire du code de la consommation. Elles présentent un caractère abusif, en ce que l'article litigieux fait référence à la facturation de « frais de services » pour, notamment, l'émission d'un nouveau billet, dès lors qu'une telle référence, opérée sans autre précision, laisse au professionnel le pouvoir de déterminer librement les frais en cause, sans que le consommateur ait eu connaissance de règles de principe préalablement fixées et permettant leur fixation, la cour d'appel a légalement justifié sa décision. On relèvera que les clauses visées par les deux alinéas précités de l'article R. 132-1 (ancien) du code de la consommation sont présumées irréfragablement abusives.

Une autre clause subit le même sort, car jugée contraire à l'article R. 132-1, 5°, du code de la consommation qui présume irréfragablement abusive la clause qui contraint le non-professionnel ou le consommateur à exécuter ses obligations alors que, réciproquement, le professionnel n'exécuterait pas ses obligations de délivrance ou de garantie d'un bien ou son obligation de fourniture d'un service. La clause litigieuse a pour siège l'article IV, 4.2, des conditions générales d'Air France applicables à compter du 23 mars 2012 qui stipule, s'agissant des taxes, que « si des frais, taxes ou redevances, sont réduits ou supprimés, le passager pourra être remboursé des montants réduits ou supprimés. En cas de renoncement du passager sur un vol pour lequel il dispose d'une réservation confirmée, ce passager bénéficiera du remboursement de ses taxes, redevances aéroportuaires et autres frais susvisés dont l'exigibilité est liée à l'embarquement effectif du passager conformément au règlement applicable ». La Cour de cassation approuve les juges d'appel d'avoir considéré qu'à défaut de remboursement automatique ou de mise à la disposition du consommateur d'une information sur l'existence et les caractéristiques d'une procédure permettant d'obtenir le remboursement des sommes indûment versées, le consommateur s'exposait à la perte de son droit à remboursement, de sorte que le professionnel n'exécutait pas les obligations mises à sa charge par l'article R. 132-1, 5°, du code de la consommation. Dès lors, la clause litigieuse présente un caractère abusif au regard de ce texte.

Une autre clause est déclarée irréfragablement abusive, cette fois au regard de l'article R. 132-1, 3°, du code de la consommation, texte qui fustige toute clause qui réserve au professionnel le droit de modifier unilatéralement les clauses du contrat relatives à sa durée, aux caractéristiques ou au prix du bien à livrer ou du service à rendre. Or l'article V, 5.4, des conditions générales de transport d'Air France applicables à compter du 23 mars 2012 stipulait que « le transporteur s'efforcera de satisfaire les demandes du passager concernant les prestations de services à bord, notamment boissons, repas spéciaux, films, etc. La responsabilité du transporteur ne saurait toutefois être engagée si des impératifs liés à l'exploitation, à la sécurité et à la sûreté, ne lui permettent pas de fournir les prestations adaptées, même si celles-ci ont été confirmées à la réservation ». Pour la Cour de cassation, la cour d'appel a fait ressortir l'imprécision du motif invoqué par le professionnel pour justifier l'absence d'exécution de son obligation, caractérisé l'existence d'une faculté, à son profit, de modifier unilatéralement les clauses du contrat relatives aux caractéristiques du service à rendre, au sens de l'article R. 132-1, 3°, du code de la consommation. La clause litigieuse contrevient donc à ce texte.

L'article VIII, 8.1, des conditions générales applicables à compter du 23 mars 2012 est également déclaré abusif. Il concerne les heures limites d'enregistrement et prévoit que « les heures limites d'enregistrement (HLE) sont variables d'un aéroport à l'autre. Le passager devra impérativement respecter les heures limites d'enregistrement, afin de faciliter son voyage et d'éviter que ses réservations ne soient annulées. Le transporteur ou son agent accrédité fournira au passager les informations nécessaires sur l'heure limite d'enregistrement du premier vol sur ses lignes. Si le voyage du passager comporte des parcours ultérieurs, il lui appartient de vérifier qu'il est bien en possession de toutes informations relatives aux heures limites d'enregistrement concernant ces parcours ». La clause litigieuse est jugée contraire à l'article R. 132-1, 4°, ainsi qu'à l'article R. 132-1, 6°, du code de la consommation qui présume irréfragablement abusive la clause qui supprime ou réduit le droit à réparation du préjudice subi par le non-professionnel ou le consommateur en cas de manquement par le professionnel à l'une quelconque de ses obligations.

D'autres clauses des conditions générales de transport d'Air France ont également été considérées comme présentant un caractère abusif. D'autres, à l'inverse, n'ont pas été considérées comme telles. Il en est ainsi, en particulier, de celle imposant l'incessibilité du billet de transport, qui n'est

pas jugée contraire à l'article R. 132-1, 5°, du code de la consommation. Cette inaccessibilité répond à des impératifs de sécurité, certains États exigeant de connaître et de vérifier l'identité du passager avant le vol. Il en est de même de la clause permettant au transporteur de modifier le prix d'un billet, comportant plusieurs coupons de vol, que le passager a déjà acheté, si ce dernier n'utilise pas l'un d'entre eux. Elle est jugée conforme aux prescriptions de l'article R. 132-1, 3°, du code de la consommation. Pour la Cour de cassation, cette clause ne fait que « confirmer l'obligation pour le consommateur de respecter le contrat de transport qu'il avait conclu et dont les obligations réciproques avaient été précisément évaluées en fonction d'une politique tarifaire spécifique, laquelle ne pouvait être appliquée qu'à la condition que les coupons de vols soient utilisés dans un certain ordre ».

L'arrêt d'appel est toutefois cassé sur un point somme toute secondaire, celui de la publication de la décision de condamnation d'Air France. Cet arrêt a, en effet, ordonné la publication d'un communiqué sur la décision – dans son entier – qu'il a prononcée sur le site internet d'Air France, conformément à l'article L. 421-9 du code de la consommation (devenu art. L. 621-11). Il a jugé que la « nature de l'affaire » permet de faire droit à la demande de publication. La Cour de cassation considère qu'il n'était pas opportun que cette publication soit générale et qu'elle porte également sur des clauses qui n'existaient plus depuis l'entrée en vigueur, le 23 mars 2012, des nouvelles conditions générales de transport, car elles n'étaient pas susceptibles d'induire en erreur le consommateur. La solution est intéressante et permet de prendre conscience de la raison d'être d'une publication judiciaire dans les litiges relevant du droit de la consommation. Il ne s'agit pas de « punir » une seconde fois la société condamnée, en cherchant à faire peser sur elle un discrédit et à porter atteinte à son image, mais simplement d'éclairer le consommateur (v. déjà, en ce sens, Grenoble, 28 janv. 2013, n° 09/00604, AJDI 2013. 619 [📄](#)). Or cela risque de l'induire en erreur s'il est fait référence, dans la publication, à la fois à des clauses abusives en vigueur et à d'autres qui ne le sont plus. C'est dire que le juge qui ordonne la publication de la condamnation qu'il prononce doit faire preuve de discernement.

par Xavier Delpech