

Grosses délivrées
aux parties le :

RÉPUBLIQUE FRANÇAISE
AU NOM DU PEUPLE FRANÇAIS

EXTRAIT DES MINUTES
DU GREFFE

COUR D'APPEL DE PARIS

Pôle 5 - Chambre 11

ARRÊT DU 30 MARS 2018

(n° 74, 55 pages)

Numéro d'inscription au répertoire général : 15/08688

Décision déferée à la Cour : Jugement du 24 Février 2015 - Tribunal de Grande Instance de PARIS - RG n° 13/01136

APPELANTE

SA SOCIÉTÉ FRANÇAISE DU RADIOTÉLÉPHONE - SFR
prise en la personne de ses représentants légaux

42 avenue de Friedland
75008 PARIS
N° SIRET : 343 059 564 (Paris)

représentée par Me Florence GUERRE de la SELARL SELARL PELLERIN - DE MARIA - GUERRE, avocat postulant du barreau de PARIS, toque : L0018
assistée de Me Arnaud CONSTANS, avocat plaçant du barreau de PARIS, toque : K0112
et Me Thibaud D'ALES, avocat plaçant du barreau de PARIS, toque : K0112

INTIMEE

Association CONSOMMATION, LOGEMENT ET CADRE DE VIE - CLCV
prise en la personne de ses représentants légaux

59, boulevard Exelmans
75016 PARIS

représentée par Me Christophe PACHALIS de la SELARL RECAMIER AVOCATS ASSOCIES, avocat postulant du barreau de PARIS, toque : K148
assistée de Me Erkia NASRY, avocat plaçant du barreau de PARIS, toque : G0060

COMPOSITION DE LA COUR :

L'affaire a été débattue le 19 Octobre 2017, en audience publique, devant la Cour composée de :

Madame Michèle LIS SCHAAL, présidente de la chambre,
Madame Françoise BEL, présidente de chambre,
Monsieur Gérard PICQUE, magistrat honoraire en charge de fonctions
juridictionnelles,

qui en ont délibéré.

Un rapport a été présenté à l'audience dans les conditions prévues à l'article 785 du code de procédure civile.

Greffier, lors des débats : Madame Saoussen HAKIRI.

ARRÊT :

- contradictoire,
- par mise à disposition de l'arrêt au greffe de la Cour, les parties en ayant été préalablement avisées dans les conditions prévues au deuxième alinéa de l'article 450 du code de procédure civile,
- signé par Madame Michèle LIS SCHAAL, présidente et par Madame Saoussen HAKIRI, greffier présent lors du prononcé.

Faits et procédure

L'association CLCV est une association de défense des consommateurs, agréée pour agir devant les juridictions civiles en suppression de clauses illicites ou abusives dans les contrats proposés au consommateurs.

Par assignation délivrée le 7 janvier 2013 à la société SFR, l'association CLCV a engagé une action devant le Tribunal de Grande Instance de Paris afin de faire déclarer abusives et/ou illicites certaines clauses figurant dans :

- les conditions générales d'abonnement et d'utilisation des offres « SFR Professionnels – Grand public », dans leurs versions datées de juin 2012, de septembre 2012, de septembre 2013 et de septembre 2014,
- les conditions spécifiques aux offres d'abonnement ou options comportant un nombre illimité d'appels ou de texto/MMS dans leurs versions datées de juin 2012, de septembre 2012, de septembre 2013 et de septembre 2014,
- les conditions d'accès au réseau 3G/3G+/DUAL CARRIER des offres « SFR Professionnels – Grand public » dans leurs versions datées de juin 2012, de septembre 2012 et de septembre 2013, de septembre 2014.

L'association CLCV a assigné devant le Tribunal de Grande Instance de Paris la société SFR afin de faire déclarer l'ensemble des clauses critiquées inopposables aux consommateurs et de les réputer non écrites dans tous les contrats identiques proposés aux consommateurs. Elle a également sollicité la publication d'un communiqué judiciaire et la publication de la décision sur le site internet de la société SFR. Elle a enfin sollicité la condamnation de cette dernière à lui payer la somme de 100.000 euros en réparation du préjudice causé à l'intérêt collectif des consommateurs.

Par jugement rendu le 24 février 2015, le Tribunal de Grande Instance de Paris a :

- déclaré irrecevables les demandes tendant à voir déclarer abusives et/ou illicites les clauses insérées dans les conditions d'abonnement de la société SFR des versions datées de juin 2012, septembre 2012 et septembre 2013 ;
- déclaré abusives ou illicites les clauses suivantes figurant dans les conditions générales d'abonnement ou d'utilisation des offres « SFR Professionnels – Grand public » dans la version datée de septembre 2014 ;
 - Article 6 dernier alinéa, article 7.3.3 alinéa 1er, article 8.4.1, article 11.1 dernier alinéa, article 12.2.1 premier alinéa, article 12.2.4, article 14 alinéa 2
- déclaré abusives ou illicites les clauses suivantes figurant dans les conditions spécifiques aux offres d'abonnement ou options comportant un nombre illimité d'appels ou de textos/MMS dans la version datée de septembre 2014 ;
 - « Offres ou Options comportant un nombre illimité d'appels », alinéa 1, 2 et 3
- ordonné la suppression de ces clauses dans les conditions générales d'abonnement et d'utilisation des offres « SFR Professionnels – Grand public » et celles figurant dans les conditions spécifiques aux offres d'abonnement ou options comportant un nombre illimité d'appels ou de texto/MMS dans la version datée de septembre 2014 proposés par la société SFR, sous astreinte de 300 euros par clause et par jour de retard passé un délai de 2 mois

- suivant la signification du présent jugement ;
- dit que l'astreinte courra durant un délai de six mois ;
 - déclaré réputées non écrites les clauses suivantes figurant dans les conditions générales d'abonnement et d'utilisation des offres « SFR Professionnels – Grand public » dans la version datée de septembre 2014, pour les contrats conclus jusqu'à la date du présent jugement ;
 - Article 6 dernier alinéa, article 7.3.3 alinéa 1er, article 8.4.1, article 11.1 dernier alinéa, article 12.2.1 premier alinéa, article 12.2.4, article 14 alinéa 2
 - déclaré réputées non écrites les clauses suivantes figurant dans les conditions spécifiques aux offres d'abonnement ou options comportant un nombre illimité d'appels ou de textos/MMS dans la version datée de septembre 2014, pour les contrats conclus jusqu'à la date du présent jugement ;
 - « Offres ou Options comportant un nombre illimité d'appels », alinéa 1, 2 et 3
 - déclaré réputées non écrites les clauses suivantes figurant dans les conditions générales d'abonnement et d'utilisation des offres « SFR Professionnels – Grand public » dans la version datée de juin 2012 ;
 - Article 6 dernier alinéa, article 7.3.3 alinéa 1er, article 11.1 dernier alinéa, article 12.2.1 premier alinéa, article 12.2.4
 - déclaré réputées non écrites les clauses suivantes figurant dans les conditions générales d'abonnement et d'utilisation des offres « SFR Professionnels – Grand public » dans la version datée de septembre 2013 ;
 - Article 6 dernier alinéa, article 7.3.3 alinéa 1er, article 11.1 dernier alinéa, article 12.2.1 premier alinéa, article 12.2.4
 - condamné la société SFR à payer à l'association CLCV la somme de 30.000 euros à titre de dommages et intérêts ;
 - ordonné aux frais de la société SFR la diffusion du communiqué judiciaire suivant dans trois quotidiens nationaux au choix de l'association CLCV dans que le coût de chaque insertion puisse être inférieur à 15.000 euros ;
 - « Par jugement en date du 24 février 2015, le Tribunal de Grande Instance de Paris, dans l'affaire opposant l'association CLCV à la société SFR a :
 - déclaré abusives ou illicites les clauses insérées dans les articles 6 dernier alinéa, 7.3.3 alinéa 1er, 8.4.1, 11.1 dernier alinéa, 12.2.1 premier alinéa, 12.2.4 et 14 alinéa 2 figurant dans les conditions générales d'abonnement et d'utilisation des offres « SFR Professionnels – Grand public » dans la version datée de septembre 2014*
 - déclaré abusives ou illicites les clauses insérées dans les alinéa 1, 2 et 3 de l'article relatif aux « Offres ou Options comportant un nombre illimité d'appels » figurant dans les conditions spécifiques aux offres d'abonnement ou options comportant un nombre illimité d'appels ou de textos/MMS dans la version datée de septembre 2014*
 - ordonné en conséquence la suppression de ces clauses sous astreinte*
 - déclaré réputées non écrites les clauses insérées dans les articles 6 dernier alinéa, 7.3.3 alinéa 1er, 8.4.1, 11.1 dernier alinéa, 12.2.1 premier alinéa, 12.2.4 et 14 alinéa 2 figurant dans les conditions générales d'abonnement et d'utilisation des offres « SFR Professionnels – Grand public » dans la version datée de septembre 2014, pour les contrats conclus jusqu'à la date du présent jugement*
 - déclaré réputées non écrites les clauses insérées dans les alinéa 1, 2 et 3 de l'article relatif aux « Offres ou Options comportant un nombre illimité d'appels » figurant dans les conditions spécifiques aux offres d'abonnement ou options comportant un nombre illimité d'appels ou de textos/MMS dans la version datée de septembre 2014, pour les contrats conclus jusqu'à la date du présent jugement*
 - déclaré réputées non écrites les clauses insérées dans les articles 6 dernier alinéa, 7.3.3 alinéa 1er, 11.1 dernier alinéa, 12.2.1 premier alinéa et 12.2.4 figurant dans les conditions générales d'abonnement et d'utilisation des offres « SFR Professionnels – Grand public » dans la version datée de juin 2012*
 - déclaré réputées non écrites les clauses insérées dans les articles 6 dernier*

alinéa, 7.3.3 alinéa 1er, 11.1 dernier alinéa, 12.2.1 premier alinéa et 12.2.4 figurant dans les conditions générales d'abonnement et d'utilisation des offres « SFR Professionnels – Grand public » dans la version datée de septembre 2013

Vous pouvez prendre connaissance du dispositif de cette décision sur la page d'accueil du site internet exploité par la société SFR www.sfr.fr.

Ce communiqué judiciaire est diffusé pour informer les consommateurs. »

- ordonné la publication du dispositif du présent jugement au moyen d'un lien activable figurant sur la page d'accueil du site de la société SFR à l'adresse <http://www.sfr.fr> dans un délai de deux mois à compter de la signification du jugement à intervenir et qui devra y être accessible pendant une durée de trois mois ;
- ordonné la mise en place de ce lien sur la page d'accueil de ce site, précédé du titre en rouge « COMMUNIQUÉ JUDICIAIRE » à peine d'astreinte de 3.000 euros par jour de retard une fois expiré le délai de deux mois à compter de la signification du jugement à intervenir, l'astreinte courant pendant une durée de 6 mois ;
- dit n'y avoir lieu à exécution provisoire ;
- débouté les parties de leurs demandes plus amples ou contraires ;
- condamné la société SFR à payer à l'association CLCV la somme de 4.000 euros sur le fondement des dispositions de l'article 700 du code de procédure civile ;
- condamné la société SFR aux dépens.

Le Tribunal de Grande Instance de Paris a déclaré irrecevable les demandes de l'association CLCV concernant les conditions générales d'abonnement datées de juin 2012, de septembre 2012 et de septembre 2013 en avançant que les contrats correspondants avaient été conclus antérieurement à l'entrée en vigueur de la loi Hamon. Les premiers juges ont en revanche décidé que les clauses figurant dans ces anciennes conditions générales d'abonnement et qui se retrouvent dans les nouvelles pourront être réputées non écrites en application de l'article L. 421-6 du code de la consommation dans sa version issue de la loi Hamon.

Concernant l'article 6 de l'offre « SFR Professionnels – Grand public », relatif à la durée du contrat, le Tribunal de Grande Instance de Paris a estimé que la société SFR ne pouvait à la fois autoriser son abonné à changer son offre d'abonnement pour en souscrire une différente et lui imposer de garder la période d'engagement de son abonnement initial, dans le cas où celle-ci serait supérieure à celle du nouvel abonnement.

Concernant l'article 7.3.3 de l'offre « SFR Professionnels – Grand public », relatif à la restriction de la ligne de l'abonné, le Tribunal de Grande Instance de Paris a jugé que la société SFR ne pouvait restreindre l'ensemble des lignes de l'abonné dans le cas où ce dernier cesserait de payer l'un de ses abonnements sans apporter de motivation sérieuse. Les premiers juges ont en effet estimé que la société SFR pouvait, par cette clause, se délier de son engagement dans des contrats dans lesquels aucun incident de paiement n'est relevé, sans justifier d'un motif légitime, se réservant ainsi un pouvoir d'appréciation discrétionnaire dans la qualification de la contestation émise par l'abonné.

Concernant l'article 8.4.1 de l'offre « SFR Professionnels – Grand public », relatif à la disponibilité du réseau, le Tribunal de Grande Instance de Paris a décidé que la société SFR ne pouvait pas se soustraire à son obligation de résultat s'agissant de l'accès au réseau en se réservant le droit d'apprécier le bien-fondé de la demande de compensation formulée par l'abonné en cas d'indisponibilité prolongée de l'accès au réseau.

Concernant l'article 11.1 de l'offre « SFR Professionnels – Grand public », relatif à la suspension/interruption des services, le Tribunal de Grande Instance de Paris a jugé que sa mise en œuvre nécessitait l'application de l'article 7.3.3, lui-même réputé non écrit.

Concernant l'article 12.2.1 de l'offre « SFR Professionnels – Grand public », relatif à la fin du contrat et à la résiliation, le Tribunal de Grande Instance de Paris a estimé que la société SFR ne pouvait empêcher les abonnés de résilier leur contrat en cas d'inaccessibilité des services complémentaires ou optionnels, sans créer un déséquilibre significatif entre les droits et obligations des parties.

Concernant l'article 12.2.4 de l'offre « SFR Professionnels – Grand public », relatif à la modification du tarif, le Tribunal de Grande Instance de Paris a estimé que la clause permettant uniquement la possibilité pour l'abonné de résilier son contrat en cas de modification des tarifs du service principal était au contraire à l'article L. 121-84 du code de la consommation, en ce qu'elle excluait les services complémentaires ou optionnels.

Concernant l'article 14 de l'offre « SFR Professionnels – Grand public », relatif aux données personnelles, le Tribunal de Grande Instance de Paris a constaté que les abonnés ne disposaient de la faculté de s'opposer à l'utilisation de leurs coordonnées lors d'actes de prospection relatifs à des produits ou services analogues ou en cas de prospection réalisée par téléphone ou par courrier postal.

Concernant les conditions spécifiques aux offres d'abonnement ou options comportant un nombre illimité d'appel ou de textos/MMS, le Tribunal de Grande Instance de Paris a décidé que la société SFR ne pouvait restreindre le caractère illimité des communications de l'abonné sans préciser que cette limitation n'interviendrait qu'en cas de détournement manifeste de l'offre.

La société SFR a régulièrement interjeté du jugement par déclaration du 16 avril 2015.

Prétentions des parties

Par ses conclusions signifiées par RPVA le 20 septembre 2017, auxquelles il est fait référence pour plus ample exposé des motifs, de leurs moyens et de leur argumentation, la société SFR sollicite de la Cour de :

Vu l'article L. 421-6 du code de la consommation, dans sa rédaction du 7 janvier 2013, date de l'assignation de l'association CLCV,

Vu l'article L. 132-1 du code de la consommation,

Vu les articles 1134 et 1382 du code civil,

Vu l'article 31 du code de procédure civile,

Sur la demande nouvelle en appel de l'association CLCV, déclarer irrecevable, comme nouvelle en cause d'appel, la demande de l'association CLCV tendant à obtenir la suppression du dernier alinéa de l'article 12.3 des conditions d'abonnement et d'utilisation de SFR,

Sur la demande de confirmation du jugement, confirmer le jugement en ce qu'il a refusé de faire droit à plusieurs de suppression de clauses des conditions d'abonnement et d'utilisation de SFR,

Sur l'application de l'article L. 421-6 du code de la consommation, infirmer le jugement en ce qu'il a fait application de l'article L. 421-6 du code de la consommation dans sa rédaction issue des lois n°2014-344 du 17 mars 2014 et n°2015-990 du 6 août 2015,

en conséquence, infirmer le jugement en ce qu'il a déclaré non écrites plusieurs clauses contenues dans les conditions d'abonnement et d'utilisation de la société SFR dans leurs versions de juin 2012 et de septembre 2013,

Sur le caractère prétendument illicite ou abusif des clauses des conditions d'abonnement et d'utilisation de la société SFR, infirmer le jugement en ce qu'il a ordonné la suppression et déclaré non écrites les clauses suivantes des conditions d'abonnement et d'utilisation de la société SFR : le dernier alinéa de l'article 6, le premier alinéa de l'article 7.3.3, l'article 8.4.1, l'article 11.1, l'article 12.2.1, l'article 12.2.4, l'article 14, l'article relatif aux conditions spécifiques aux offres d'abonnement ou options comportant un nombre illimité d'appels ou de textos,

Sur la publication du jugement,

infirmen le jugement en ce qu'il a ordonné des mesures de publicité sur le site internet de la société SFR et dans trois quotidiens nationaux à titre subsidiaire, réduire le montant des publications judiciaires imposé par le Tribunal de Grande Instance de Paris, dire que la publication devra consister en un résumé de l'intégralité des chefs du jugement et non dans un communiqué portant sur les seuls chefs du jugement ayant constaté l'illégalité ou le caractère abusif des clauses des conditions d'abonnement et d'utilisation de la société SFR,

En tout état de cause, rejeter l'ensemble des demandes de l'association CLCV, infirmer le jugement en ce qu'il a condamné la société SFR à payer la somme de 30.000 euros à l'association CLCV au titre du préjudice à l'intérêt collectif des consommateurs, condamner l'association CLCV à verser à la société SFR la somme de 6.000 euros au titre de l'article 700 du code de procédure civile, condamner l'association CLCV aux entiers dépens,

Sur l'application rétroactive de la loi Hamon,

La société SFR soutient que les demandes de l'association CLCV tendant à obtenir la suppression des clauses contenues dans des conditions d'abonnement qui ne sont plus proposées aux consommateurs sont irrecevables. Elle affirme que le juge, en vertu d'une jurisprudence constante, ne peut connaître que des conditions générales en vigueur le jour où il statue.

Elle rappelle que l'association CLCV a agi sur le fondement de l'article L. 421-6 du code de la consommation dans sa version antérieure à la loi Hamon du 17 mars 2014. Or elle explique que cet article ne prévoit qu'une action préventive en faveur des associations de consommateurs qui permet d'empêcher l'insertion de clauses abusives dans les contrats à conclure. Elle explique encore que cette action préventive n'a aucune nature curative et ne peut donc permettre de sanctionner des clauses contenues dans des contrats passés. Elle prétend donc qu'en réputant non écrites des clauses contenues dans des conditions d'abonnement passées, le juge a appliqué rétroactivement la faculté offerte aux associations de consommateurs par la loi Hamon d'exercer une action en substitution. Elle rappelle que les lois nouvelles qui suppriment une action en justice ou qui en modifient les conditions ne sont pas applicables aux actions déjà engagées.

Sur la licéité des clauses,

Articles sur les conditions de souscription du contrat

La société SFR soutient que le fait de s'assurer que le consommateur ait bien reçu la brochure tarifaire, les conditions générales d'abonnement et les conditions particulières ne s'analyse pas en une présomption de connaissance du contenu de ces documents par l'abonné. Elle explique que la clause critiquée par l'association CLCV n'implique ainsi aucune acceptation implicite, par l'abonné, des conditions contractuelles.

Mention relative à l'information sur les tarifs

La société SFR rappelle que la mention critiquée par l'association CLCV se trouve dans une partie informationnelle du contrat qui n'a pas valeur contractuelle. Elle soutient que si cette mention ne s'applique qu'au service principal, les abonnés ne peuvent cependant se méprendre sur leurs droits puisque l'article 7.1.3 des conditions communes mentionne expressément la faculté pour l'abonné de résilier les options et compléments en cas de changement des conditions tarifaires.

Mention « facture » des conditions communes aux offres d'abonnement

La société SFR rappelle que cette mention est également dépourvue de valeur obligatoire et qu'elle ne saurait donc faire l'objet d'une action en nullité. Elle ajoute que l'abonné ne se voit pas imposer la dématérialisation des factures sans avoir préalablement donné son consentement puisqu'en acceptant les conditions communes d'abonnement, le consommateur donne bien son consentement préalable et exprès à l'envoi desdites factures dématérialisées. En outre elle explique que la mention critiquée, comme l'article 7 des conditions communes, prévoient une possibilité pour l'abonné de résilier à tout moment l'option dématérialisation pour revenir à des factures papier.

Mention « perte et vol » des conditions communes aux offres d'abonnement

La société SFR affirme qu'elle est en droit de demander à l'abonné de confirmer la perte ou le vol du téléphone par lettre recommandée avec accusé de réception. Elle explique que la suspension de la ligne n'est pas subordonnée à la réception de cette lettre et que l'abonné mais est enclenchée dès la réception de l'appel d'avertissement de l'abonné, si bien que ce dernier ne supportera pas les conséquences du vol ou de la perte en cause.

Elle ajoute que le maintien de la facturation en cas de suspension de la ligne n'est pas dépourvue de contrepartie puisque le contrat d'abonnement est maintenu et que l'abonné pourra en tout état de cause solliciter le remboursement de son forfait.

Articles 2.3.1 et 2.3.2 relatifs à l'ouverture de la ligne

La société SFR soutient que le délai de mise en service à compter de la réception du dossier d'abonnement correspond à un délai raisonnable de traitement des demandes des abonnés. Elle précise que ce délai peut être raccourci si l'abonné souscrit un abonnement dans certains points de vente. Elle explique en outre que le délai de mise en service critiqué par l'association CLCV ne vaut que pour les souscriptions par voie postale et non par voie électronique ou par voie téléphonique.

Elle ajoute qu'il ne saurait y avoir de déséquilibre significatif au détriment du consommateur puisque celui-ci n'est facturé qu'à compter de la mise en service effective de l'abonnement. Elle prétend donc qu'un délai d'activation de 48h ne cause aucune préjudice aux consommateurs.

Article 2.5 relatif à l'attribution d'un numéro d'appel

La société SFR assure que la clause critiquée précise suffisamment les circonstances dans lesquelles l'opérateur peut être contraint de procéder à une modification du numéro d'appel. Elle explique ainsi qu'une telle modification ne peut intervenir qu'à titre très exceptionnel dans le cas d'erreur matérielles dans l'attribution d'un numéro. Elle invoque l'article L. 121-84 du code de la consommation qui n'impose ni de justifier les modifications contractuelles imposées au client ni d'accorder une indemnisation à ce dernier. Elle ajoute qu'une modification du numéro d'appel ne peut survenir qu'après qu'elle ait rapportée la preuve de l'erreur matérielle qu'elle invoque.

Articles 3.1 relatif à la carte SIM

La société SFR rappelle qu'elle reste propriétaire des cartes SIM et que l'utilisateur ne peut user de celles-ci qu'en vertu d'un prêt à usage. Elle prétend donc qu'il est compréhensible de demander aux abonnés d'utiliser la carte SIM conformément aux dispositions contractuelles.

Elle soutient qu'elle est fondé à changer la carte SIM de l'abonné pour proposer une amélioration technique puisqu'un tel changement n'a aucune incidence sur le service offert à l'abonné. Elle rappelle que la recommandation 99-02 de la commission des clauses

abusives sur laquelle s'appuie l'association CLCV pour soutenir le contraire n'a aucune valeur normative. Elle explique que cette recommandation valide en tout état de cause un changement de carte SIM pour cause de sécurité ou d'amélioration du service. De même elle cite l'article R. 132-2-1 du code de la consommation qui prévoit que le professionnel peut valablement apporter unilatéralement des modifications au contrat liées à l'évolution technique.

Elle ajoute qu'elle ne fait qu'appliquer les règles d'ordre public de la responsabilité quand elle précise que la responsabilité de l'abonné sera personnellement engagée en cas d'utilisation frauduleuse de la carte SIM.

Elle prétend qu'elle est également en droit de s'exonérer de sa responsabilité en cas de divulgation, désactivation, perte ou vol du code d'accès confidentiel de la carte SIM. Elle explique que cette clause ne fait qu'exclure sa responsabilité sans imputer la responsabilité à l'abonné qui est libre de prouver la faute d'un tiers.

Article 3.2 relatif à la perte ou au vol de la carte SIM

La société SFR reprend les arguments avancés précédemment pour la défense de la mention « Perte et Vol ». Elle ajoute qu'elle est en droit de prévoir une exonération de sa responsabilité afin que l'abonné ne puisse lui reprocher d'avoir donné effet à une fausse déclaration émise par un tiers. Elle rappelle qu'elle avait précédemment mis en place une procédure préalable de vérification de l'identité du déclarant mais qu'elle a été contrainte, pour respecter les dispositions protectrices du consommateur, de suspendre la ligne dès l'appel de l'abonné l'avertissant de la perte ou du vol. Elle explique en outre que l'abonné peut toujours faire réactiver sa ligne sur simple appel après vérification des coordonnées.

Article 4.2 relatif à l'avance sur facturation

La société SFR soutient qu'elle ne peut demander une avance sur facturation qu'en cas de survenance d'évènement limitativement et précisément listés. Elle cite un jugement rendu par le Tribunal de Grande Instance de Paris rendu le 30 septembre 2008 qui a validé une clause lui permettant de demander à l'abonné une avance sur facturation pour un abonnement en cas d'incident de paiement constaté dans l'exécution d'un autre abonnement.

Elle ajoute qu'il est dans l'intérêt du consommateur de payer une avance sur facturation en cas d'augmentation significative du montant de ses communications défini contractuellement. Elle explique que cette avance sur facturation a pour but d'informer l'abonné du caractère excessif de sa consommation eu égard à la formule d'abonnement choisie. Elle prétend qu'en l'absence d'avance sur facturation, elle devrait elle-même assumer le coût de la surconsommation de l'abonné sans être sûre de recouvrer les sommes correspondantes qui lui sont dues.

Article 5 relatif à la réception du dossier d'abonnement

La société SFR soutient que cet article 5 ne nécessite pas l'application d'une clause abusive pour être mis en œuvre puisqu'il a précédemment été démontré que l'article 4.2 était licite.

Article 7 relatif aux modifications des tarifs des services

La société SFR soutient que cette clause mentionne, outre le service principe, les services complémentaires ou optionnels et que l'association CLCV n'est donc pas fondée à critiquer sa licéité.

Articles 8.2 relatif à la responsabilité de SFR

La société SFR soutient que la clause critiquée n'a pas pour but de remettre en cause son obligation d'information quant à l'utilisation du mobile.

Elle rappelle que la recommandation n°07-01 de la Commission des clauses abusives invoquée par l'association CLCV au soutien de ses prétentions ne s'applique que pour les offres « Triplay » et n'a donc pas vocation à régir les conditions communes d'abonnement et d'utilisation.

Elle ajoute qu'elle ne saurait être tenue responsable des interruptions de service qui ne lui sont pas imputables. Elle invoque les principes de la responsabilité contractuelle qui ne permettent pas d'être tenu responsable de fautes que l'on n'a pas commises. Elle soutient qu'elle se devait donc d'exclure sa responsabilité en cas de limitation du service générée par une réglementation qu'elle serait contrainte d'appliquer.

Article 8.4.2 relatif à la compensation de l'abonné

La société SFR soutient qu'en application du principe de non-rétroactivité des lois Hamon et Macron, la Cour ne peut connaître de la validité de cette clause qui n'est plus proposée au consommateur.

Elle reprend également les arguments soutenus pour défendre l'article 8.2. Elle ajoute que l'article 8.4.2 n'est que la retranscription de la décision de l'ARCEP du 31 janvier 2006 qui lui impose d'assurer un taux de réussite des envois de SMS en moins de 30 secondes de 90%. Elle précise que l'ARCEP a elle-même considéré, dans son rapport « ARCEP – résultats pour l'année 2011 de l'enquête de qualité des services de voix et de données des réseaux Mobiles » que cette obligation de résultat était parfaitement respectée. Elle en déduit que cette clause ne présente aucun caractère abusif.

Article 8.4.3 relatif à la compensation de l'abonné

La société SFR reprend les arguments développés précédemment.

Article 8.4.4 relatif à la compensation de l'abonné

La société SFR renvoie aux arguments qu'elle a formulés pour l'article 8.2.

Article 8.6.1 relatif à l'accès au réseau Internet/wap

La société SFR cite l'article 9 de la loi pour la confiance en l'économie numérique qui dispose que les parties ne peuvent voir leur responsabilité engagée à raison de contenus qu'ils n'ont pas sélectionnés. Elle rappelle qu'elle n'assure ni la sélection du destinataire ni celle du contenu consulté par l'abonné. Elle ajoute que l'ARCEP veille au respect du principe de « neutralité du net » qui l'empêcherait de mettre en place un système discriminant vis-à-vis de certains contenus sur Internet. Elle rappelle qu'elle propose tout de même à ses clients un système de filtrage, conformément à l'article 6 de la loi pour la confiance en l'économie numérique.

Article 8.6.2 relatif aux débits

La société SFR soutient qu'elle est libre de faire apparaître dans ses conditions communes un débit maximum. Elle s'appuie sur un avis du Conseil National de la Consommation du 30 novembre 2011 qui explique qu'il est impossible pour les opérateurs d'informer les consommateurs sur les débits réels dont ils bénéficieront en raison des multiples facteurs influant sur ces débits. Elle ajoute qu'elle précise dans ses offres d'abonnement que les débits indiqués ne sont que théoriques et qu'elle n'a donc pas trompé le consommateur.

Article 8.8 relatif aux offres TV

La société SFR rappelle qu'elle n'est pas éditeur des programmes TV mis à la disposition

des abonnés. Elle explique donc qu'elle n'a pas de marge de manœuvre quant au contenu des programmes. Elle soutient donc qu'elle n'a pas le pouvoir de décider unilatéralement de modifier l'offre TV de ses abonnés. Elle prétend qu'il n'est pas souhaitable d'accorder à l'abonné un droit de résiliation en cas de modification de son bouquet TV car, il pourrait alors se défaire de l'engagement contractuel même en cas d'amélioration de l'offre TV. De même elle explique que l'abonné ne saurait disposer d'un droit de résiliation en cas de suppression d'une chaîne, laquelle ne s'analyse qu'en un changement insignifiant du contenu global de l'abonnement.

Article 10.1 relatif aux modifications des coordonnées bancaires de l'abonné

La société SFR soutient qu'en demandant à l'abonné de l'informer immédiatement en cas de modification de ses coordonnées bancaires, elle ne lui impose pas pour autant le paiement par prélèvement automatique sur son compte bancaire. Elle rappelle que l'article 7 propose à l'abonné trois modes de paiement, le paiement par prélèvement automatique n'étant que le mode de paiement par défaut.

Article 10.5 relatif à la confidentialité des données de connexion

La société SFR rappelle que les données de connexion de l'abonné – telles que son code secret – lui sont personnelles et relèvent donc de sa personnalité. Elle cite le jugement rendu par le Tribunal de Grande Instance de Paris le 30 septembre 2008 qui a validé une clause similaire.

Elle ajoute que la clause critiquée n'a pas pour effet de priver l'abonné de la possibilité de rapporter la preuve que la divulgation de son code secret est le fait d'un tiers ou d'une défaillance du service.

Article 10.6.1 relatif au contenu stockés, utilisés et transmis par l'abonné

La société SFR reprend les arguments précédemment développés pour défendre l'article 10.5.

Article 10.6.3 relatif à l'utilisation frauduleuse des services

La société SFR soutient que cette clause n'a pour objectif que d'inviter les utilisateurs à faire une utilisation de services conforme à leur destination. Elle explique qu'elle propose à l'abonné une liste d'exemples d'utilisation frauduleuses des services. Elle soutient qu'elle ne peut fournir une liste exhaustive des utilisations frauduleuses des services et que l'association CLCV ne saurait lui reprocher le caractère trop imprécis de la clause critiquée.

Article 11.2 relatif à la violation par l'abonné des dispositions légales

La société SFR soutient que la suspension immédiate de l'accès internet de ses abonnés est circonscrite aux hypothèses de violation de la loi et d'agissements perturbant le réseau. Elle rappelle que le Tribunal de Grande Instance de Paris a déjà validé une clause identique dans son jugement du 30 septembre 2008.

Article 11.3 relatif à l'augmentation substantielle du montant des consommations de l'abonné

La société SFR soutient qu'il est conforme à l'intérêt du consommateur que l'accès au service soit suspendu ou limité en cas d'augmentation substantielle du montant des consommations. Elle explique que cette clause protège le consommateur afin que celui-ci n'accumule pas excessivement les surconsommations. Elle ajoute que l'abonné est nécessairement prévenu avant la limitation du service et qu'il peut en demander le rétablissement par simple appel téléphonique.

Article 11.4 relatif à la suspension de services

La société SFR soutient que l'article 10, auquel renvoie cette clause pour son application, est licite.

Article 11.5 relatif à la suspension de services

La société SFR reprend l'argumentation qu'elle avait développée pour la mention « perte et vol » des conditions communes aux offres d'abonnement.

Article 12.2.2 relatif aux modalités de résiliation du contrat d'abonnement

La société SFR rappelle que la liste commune de motifs légitimes de résiliation établie par la Fédération Française des Télécoms ne mentionne ni la perte, ni le vol du téléphone comme motif de résiliation du contrat par l'abonné.

Elle soutient que la clause critiquée ne limite pas les motifs de résiliation et laisse la possibilité à l'abonné de résilier le contrat pour des motifs légitimes. Elle assure que la clause propose ensuite une définition claire de l'expression « motif légitime ».

Elle souligne que le vol du portable n'empêche jamais la poursuite du contrat d'abonnement puisque celui-ci peut être continué moyennant l'acquisition d'un nouveau téléphone.

Article 12.3 relatif à la résiliation du contrat d'abonnement

La société SFR soutient qu'elle ne peut résilier le contrat d'abonnement qu'après avoir averti, c'est à dire après l'avoir mis en demeure.

Elle assure que si elle peut résilier « par tous moyens » le contrat d'abonnement, l'abonné n'est pas plus qu'elle soumis à des conditions de forme. Elle rappelle qu'il résulte de l'article 12.1 que l'abonné peut résilier son contrat par un simple appel. Elle explique que seul le cas de résiliation pour motifs légitime suppose l'envoi d'une lettre recommandée puisque l'abonné doit alors fournir des justificatifs pour prouver la réalité du motif légitime.

Elle soutient que seules les clauses supprimant le droit à indemnisation du consommateur en cas de manquement du professionnel sont abusive. Or elle rappelle que la clause critiquée ne concerne que la résiliation en cas de faute de l'abonné.

Elle prétend, en tout état de cause, que la demande de l'association CLCV concernant le dernier alinéa est nouvelle en cause d'appel et donc irrecevable.

Article 1er des conditions d'accès au réseau 3G/3G+/Dual Carrier

La société SFR soutient qu'elle n'est tenue par une obligation de résultat que concernant l'accès au réseau et non pas concernant la qualité des services. Elle estime que la clause informant l'abonné que les conditions d'accès au réseau Dual Carrier ne seront pas optimales n'est pas abusive.

Article 2.2 des conditions d'accès au réseau 3G/3G+/Dual Carrier

La société SFR soutient que cette clause ne lui permet pas de se délier de sa responsabilité en cas d'insuffisance de disponibilité du réseau mais a seulement pour but d'informer les abonnés sur l'état d'avancement du déploiement du réseau Dual Carrier.

Article 2.4 des conditions d'accès au réseau 3G/3G+/Dual Carrier

La société SFR rappelle que ne lui incombe qu'une obligation de moyens concernant les débits offerts par son réseau. Elle explique que le débit effectif auquel l'abonné a accès

dépend d'un grand nombre de paramètres tels que les performances du téléphone, la situation géographique de l'abonné ou le nombre de connexions simultanées. Elle affirme qu'elle ne peut influencer sur ces paramètres et qu'elle ne peut donc s'engager fermement sur des débits garantis.

Article 4.1 des conditions d'accès au réseau 3G/3G+/Dual Carrier

La sociétés SFR reprend les arguments développés pour défendre l'article 8.6.1 des conditions communes.

Article 4.2.1 des conditions d'accès au réseau 3G/3G+/Dual Carrier

La société SFR soutient qu'elle ne s'exonère pas de sa responsabilité en cas de non fourniture du niveau de débit annoncé puisqu'il est impossible de s'engager fermement sur un débit garanti.

Elle explique que la référence à un comportement raisonnable de l'abonné sur le réseau 3G n'a que pour but d'informer ce dernier sur les conséquences de ses actes sur le réseau. Elle soutient que le comportement raisonnable est un standard fréquemment utilisé, interprété de manière in concreto et donc précis.

Article 4.2.2 des conditions d'accès au réseau 3G/3G+/Dual Carrier

La société SFR soutient que l'interruption du réseau en cas d'inactivité a pour but de protéger le consommateur d'une facturation qui ne correspond à la consommation effective. Elle affirme que la clause critiquée définit suffisamment le terme « inactivité » qui consiste en une absence de flux de données en émission ou en réception.

Article 4.2.3 et 6 des conditions d'accès au réseau 3G/3G+/Dual Carrier

La société SFR soutient que l'article 4.2.3 renvoie à une liste d'exemples précis de comportements abusifs et frauduleux susceptibles d'engager la responsabilité de l'abonné. Elle soutient qu'il était inconcevable de lister l'intégralité des comportements frauduleux et qu'un renvoi aux principes de la responsabilité n'était pas trop imprécis.

Sur les clauses réputées non écrites par le Tribunal de Grande Instance de Paris,

Sur l'article 6, dernier alinéa

La société SFR soutient que la possibilité de substituer une période d'engagement par une autre n'est que l'expression d'un mutus dissensus entre les parties. Elle explique qu'elle n'a intérêt à accepter la résiliation du premier contrat que si la conclusion d'un nouveau contrat ne lui est pas défavorable, et notamment si sa durée n'est pas plus courte. Elle affirme que la cause de l'acceptation de la résiliation amiable du contrat réside dans la certitude que la période d'engagement de l'abonné au titre du nouveau contrat ne se trouve pas réduite.

Sur l'article 7.3.3

La société SFR cite le jugement rendu le 30 septembre 2008 par le Tribunal de Grande Instance de Paris qui n'a pas estimé abusive la clause faisant dépendre les abonnements les des autres et prévoyant qu'un abonnement pourrait être restreint en cas d'impayé dans l'exécution d'un autre abonnement.

Elle soutient que cette faculté de restriction est en outre limitée à l'absence de contestation sérieuse.

Sur l'article 8.4.1

La société SFR soutient que la clause critiquée précise les conditions dans lesquelles l'opérateur peut accorder une compensation à l'abonné. Elle explique ainsi que l'abonné peut solliciter une compensation dans le cas où le réseau serait indisponible pendant une durée équivalente à 10% du mois calendaire, soit 48 heures consécutives.

Sur l'article 12.2.1

La société SFR rappelle que le service principal est indépendant des services optionnels et complémentaires. Elle explique qu'en cas d'inaccessibilité du service principal, les services optionnels et complémentaire restent actifs et qu'il n'y a dès lors pas lieu de les résilier.

Sur l'article 12.2.4

La société SFR soutient que l'article 7.1.3 offre à l'abonné une faculté de résiliation des services optionnels et complémentaires en cas de modification des tarifs de ceux-ci. Elle rappelle que le caractère abusif d'une clause doit s'apprécier au regard de l'ensemble des clauses du contrat et non de manière isolée.

Sur l'article 14

La société SFR soutient que la clause critiquée ne prive pas les abonnés de leur droit d'opposition à l'utilisation de leurs coordonnées lors d'actes de proposition par téléphone ou par courrier postal.

Sur l'article « Options comportant un nombre illimité d'appels ou de texto/MMS »

La société SFR cite un rapport du Conseil National de la Consommation du 30 novembre 2011 qui déclare licite l'encadrement des offres illimitées afin de prévenir les détournements manifestes de l'offre. Elle explique ainsi que le Conseil National de la Consommation considère qu'une limite visant à fixant la durée maximale par appel à 2h et le nombre de correspondant à 99 personnes ne contredit pas la nature illimitée de l'offre.

Sur le dommage causé à l'intérêt collectif des consommateurs,

La société SFR soutient que l'association CLCV n'a pas démontré l'existence d'un préjudice et n'a pas justifié le montant de l'indemnisation qu'elle requiert. Elle prétend que la société CLCV ne démontre pas l'existence d'un préjudice collectif distinct de celui des consommateurs. Elle estime que le Tribunal de Grande Instance de Paris a procédé à une évaluation forfaitaire du préjudice qui contrevient au principe de la responsabilité contractuelle.

Sur les mesures de publication,

La société SFR soutient que la publication ordonnée par le Tribunal de Grande Instance de Paris n'est pas nécessaire au regard de l'attitude de l'association CLCV. Elle rappelle que cette dernière a en effet mené une campagne de communication à son encontre au moment même où elle a assigné la société SFR.

Elle prétend en outre qu'il existe une disproportion manifeste entre le coût des publications ordonné et les griefs qui lui sont reprochés. Elle rappelle que le Tribunal de Grande Instance de Paris a tout de même validé plus de 80% des conditions de ses d'abonnements.

Elle estime enfin que l'information du public ne sera pas complète si la publication ne concernent que les griefs reprochés à ses conditions d'abonnement.

Par ses conclusions signifiées par RPVA le 4 octobre 2017, auxquelles il est fait

référence pour plus ample exposé des motifs, de leurs moyens et de leur argumentation, l'association CLCV sollicite de la Cour de :

Vu la directive 93/13 CEE du Conseil du 5 avril 1993 concernant les clauses abusives dans les contrats conclus avec les consommateurs

Vu l'arrêt de la Cour de cassation du 26 avril 2017 n°15-18.970

Vu les articles L. 421-1, L. 421-6 et L. 421-9 du code de la consommation devenus L. 621-1, L. 621-7, L. 621-8 et L. 621-11 du même code,

Vu les articles L. 132-1 et suivants et R. 132-1 et suivants du code de la consommation devenus L. 212-1 et suivants et R. 212-1 et suivants du même code,

Vu les articles L. 111-1 et suivants du code de la consommation,

Vu les articles L. 121-83 et suivants du code de la consommation devenus L. 224-30 et suivants du même code,

Vu les articles L. 121-16 et suivants du code de la consommation devenus L. 221-1 et suivants du même code,

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

Vu les articles L. 112-12, L. 133-26 et D.133-6 du code monétaire et financier ,

Vu l'article 6 de la LCEN,

Vu la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 dite Informatique et Liberté,

Vu l'article 9 du code civil,

Vu l'article 1382 du code civil devenu 1240 du même code,

Vu l'article 564 du code de procédure civile,

déclarer l'association CLCV recevable en son appel incident et y faire droit, confirmer le jugement du Tribunal de Grande Instance de Paris du 24 février 2015 en ce qu'il a :

déclaré abusives les clauses suivantes figurant dans les conditions générales d'abonnement et d'utilisation des offres « SFR Professionnels – Grand Public » dans la version datée de septembre 2014 : Article 6 dernier alinéa ; Article 7.3.3 alinéa 1er ; Article 8.4.1 ; Article 11.1 dernier alinéa ; Article 12.2.1 premier alinéa ; Article 12.2.4 ; Article 14 alinéa 2

déclaré abusives ou illicites les clauses suivantes figurant dans les conditions spécifiques aux offres d'abonnement ou options comportant un nombre illimité d'appels ou de textos/MMS dans la version datée de septembre 2014 : « Offres ou options comportant un nombre illimité d'appels », alinéas 1, 2 et 3,

ordonné la suppression de ces clauses dans les conditions générales d'abonnement et d'utilisation des offres « SFR Professionnels – Grand Public » et celles figurant dans les conditions spécifiques aux offres d'abonnement ou options comportant un nombre illimité d'appels ou de textos/MMS dans la version datée de septembre 2014 proposées par la Société Française du Radiotéléphone, sous astreinte de 300 € par clause et par jour de retard passé un délai de deux mois suivant la signification du présent jugement,

dit que l'astreinte courra durant un délai de six mois,

déclaré réputées non écrites les clauses suivantes figurant dans les conditions générales d'abonnement et d'utilisation des offres « SFR Professionnels – Grand Public » dans la version datée de septembre 2014, pour les contrats conclus jusqu'à la date du présent jugement : Article 6 dernier alinéa ; Article 7.3.3 alinéa 1er ; Article 8.4.1 ; Article 11.1 dernier alinéa ; Article 12.2.1 premier alinéa ; Article 12.2.4 ; Article 14 alinéa 2,

déclaré réputées non écrites les clauses suivantes figurant dans les conditions spécifiques aux offres d'abonnement ou options comportant un nombre illimité d'appels ou de textos/MMS dans la version datée de septembre 2014, pour les contrats conclus jusqu'à la date du présent jugement : « Offres ou options comportant un nombre illimité d'appels », alinéas 1, 2 et 3,

déclaré réputées non écrites les clauses suivantes figurant dans les conditions générales d'abonnement et d'utilisation des offres « SFR Professionnels – Grand Public » dans la version datée de juin 2012 : Article 6 dernier alinéa ; Article 7.3.3 alinéa 1er ; Article 11.1 dernier alinéa ; Article 12.2.1 premier alinéa ; Article 12.2.4

déclaré réputées non écrites les clauses suivantes figurant dans les conditions générales d'abonnement et d'utilisation des offres « SFR Professionnels – Grand Public » dans la version datée de septembre 2013 : Article 6 dernier alinéa ; Article 7.3.3 alinéa 1er ; Article 11.1 dernier alinéa ; Article 12.2.1 premier alinéa ; Article 12.2.4 ;

Statuant à nouveau :

juger abusives et/ou illicites, les clauses suivantes contenues dans les conditions générales d'abonnement et d'utilisation des offres « SFR Professionnels – Grand Public » dans les versions datées de juin 2012 et de septembre 2012 :

- Articles préliminaires : « CONDITIONS DE SOUSCRIPTION DU CONTRAT » : alinéa 2 « INFORMATION SUR LES TARIFS » : alinéas 2 et 3, « FACTURE » : alinéa 2 et 5, « PERTE ET VOL » : alinéa 1,
- Article 2.3.1 alinéa 1 ; Article 2.3.2 ; Article 2.5 ; Article 3.1 alinéas 1, 5 et 6 ; Article 3.2 alinéa 1 ; Article 4.2 alinéas 1 et 8 ; Article 5 dernier alinéa ; Article 6 dernier alinéa ; Article 7.1.3 ; Article 7.3.3 ; Article 8.2 alinéas 1, 3, 7 et 8 ; Article 8.3.1 ; Article 8.3.2 ; Article 8.3.3 alinéas 2 à 6 ; Article 8.3.4 alinéas 4, 6, 10 et 11 et 12 ; Article 8.5.1. ; Article 8.5.2 ; Article 8.7 alinéa 3 ; Article 10.1 dernier alinéa ; Article 10.5 dernier alinéa ; Article 10.6.1 1er alinéa ; Article 10.6.3 ; Article 11.1 alinéa 1, 2 et 3 ; Article 11.2 ; Article 11.3 ; Article 11.4 ; Article 11.5 ; Article 12.2 ; Article 12.2.1 dernier alinéa ; Article 12.2.4 ; Article 12.3 1er alinéa ; Article 14 alinéas 2 et 6

juger abusives et/ou illicites, les clauses suivantes contenues dans les conditions spécifiques aux offres d'abonnement ou options comportant un nombre illimité d'appels ou de textos/MMS dans les versions datées de juin 2012 et de septembre 2012 : « Offres ou options comportant un nombre illimité d'appels », alinéas 1, 2 et 3

juger abusives et/ou illicites, les clauses suivantes contenues dans les conditions d'accès au réseau 3G/3G+/DUAL CARRIER de « SFR Professionnels – Grand Public » dans les versions datées de juin 2012 et de septembre 2012 : Article 1 alinéa 2 ; Article 2.2 ; Article 2.4 ; Article 4.1 ; Article 4.2.1 ; Article 4.2.2 ; Article 4.2.3 alinéa 1 ; Article 6 alinéa 1

juger abusives et/ou illicites, les clauses suivantes contenues dans les conditions générales d'abonnement et d'utilisation des offres « SFR Professionnels – Grand Public » dans la version datée de septembre 2013 :

- Articles préliminaires : « CONDITIONS DE SOUSCRIPTION DU CONTRAT » : alinéa 2 « INFORMATION SUR LES TARIFS » : alinéas 2 et 3 « FACTURE » : alinéas 2 et 5 « PERTE ET VOL » : alinéa 1,
- Article 2.3.1 alinéa 1 ; Article 2.3.2 ; Article 2.5 ; Article 3.1 alinéas 1, 5 et 6 ; Article 3.2 alinéa 1 ; Article 4.2 alinéas 1 et 8 ; Article 5 dernier alinéa ; Article 6 dernier alinéa ; Article 7.1.3 ; Article 7.3.3 ; Article 8.2 alinéas 1, 3, 7 et 8 ; Article 8.4.1 ; Article 8.4.2 ; Article 8.4.3 alinéas 2 à 6 ; Article 8.4.4 alinéas 4, 6, 10 et 11 et 12 ; Article 8.6.1. ; Article 8.6.2 ; Article 8.8 alinéa 3 ; Article 10.1 dernier alinéa ; Article 10.5 dernier alinéa ; Article 10.6.1 1er alinéa ; Article 10.6.3 ; Article

11.1 alinéa 1, 2 et 3 ; Article 11.2 ; Article 11.3 ; Article 11.4 ; Article 11.5 ; Article 12.2 ; Article 12.2.1 dernier alinéa ; Article 12.2.4 ; Article 12.3 1er alinéa ; Article 14 alinéas 2 et 6,

juger abusives et/ou illicites, les clauses suivantes contenues dans les conditions spécifiques aux offres d'abonnement ou options comportant un nombre illimité d'appels ou de textos/MMS dans la version datée de septembre 2013 : « Offres ou options comportant un nombre illimité d'appels », alinéas 1, 2 et 3,

juger abusives et/ou illicites, les clauses suivantes contenues dans les conditions d'accès au réseau 3G/3G+/DUAL CARRIER de « SFR Professionnels – Grand Public » dans la version datée de septembre 2013 : Article 1 alinéa 2 ; Article 2.2 ; Article 2.4 ; Article 4.1 ; Article 4.2.1 ; Article 4.2.2 ; Article 4.2.3 alinéa 1 ; Article 6 alinéa 1,

juger abusives et/ou illicites, les clauses suivantes contenues dans les conditions générales d'abonnement et d'utilisation des offres « SFR Professionnels – Grand Public » dans la version datée de septembre 2014 :

- Articles préliminaires : « CONDITIONS DE SOUSCRIPTION DU CONTRAT » : alinéa 2 « INFORMATION SUR LES TARIFS » : alinéas 2 et 3 « FACTURE » : alinéas 2 et 5 « PERTE ET VOL » : alinéa 1
- Article 2.3.1 alinéa 1 ; Article 2.3.2 ; Article 2.5 ; Article 3.1 alinéas 1, 5 et 6 ; Article 3.2 alinéa 1 ; Article 4.2 alinéas 1 et 8 ; Article 5 dernier alinéa ; Article 7.1.3 ; Article 8.2. alinéas 1, 3, 7 et 8 ; Article 8.4.2 ; Article 8.6.1. ; Article 8.6.2 ; Article 8.8 alinéa 3 ; Article 10.1 dernier alinéa ; Article 10.5 dernier alinéa ; Article 10.6.1 1er alinéa ; Article 10.6.3 ; Article 11.1 alinéa 1, 2 et 3 ; Article 11.2 ; Article 11.3 ; Article 11.4 ; Article 11.5 ; Article 12.2 ; Article 12.2.1 dernier alinéa ; Article 12.3 1er alinéa ;

juger abusives et/ou illicites, les clauses suivantes contenues dans les conditions d'accès au réseau 3G/3G+/DUAL CARRIER de « SFR Professionnels – Grand Public » dans la version datée de septembre 2014 : Article 1 alinéa 2 ; Article 2.2 ; Article 2.4 ; Article 3.1 ; Article 3.2.1 ; Article 3.2.2 ; Article 3.2.3 alinéa 1 ; Article 5 alinéa 1

juger abusives et/ou illicites, les clauses suivantes contenues dans les conditions générales d'abonnement et d'utilisation des offres « SFR Professionnels – Grand Public » dans les versions datées du 24 mars 2017 :

- Articles préliminaires : « CONDITIONS DE SOUSCRIPTION DU CONTRAT » : alinéa 2 « INFORMATION SUR LES TARIFS » : alinéas 2 et 3 « FACTURE » : alinéas 2 et 5 « PERTE ET VOL » : alinéa 1
- Article 2.3.1 alinéa 1 ; Article 2.3.2 ; Article 2.5 ; Article 3.1 alinéas 1, 5 et 6 ; Article 3.2 alinéa 1 ; Article 4.2 alinéas 1 et 8 ; Article 5 dernier alinéa ; Article 6 dernier alinéa ; Article 7.1.3 ; Article 7.3.3 alinéa 1er ; Article 8.2. alinéas 1, 3, 7 et 8 ; Article 8.4.1 ; Article 8.4.2 ; Article 8.6.1. ; Article 8.6.2 ; Article 8.8 alinéa 3 ; Article 10.1 dernier alinéa ; Article 10.5 dernier alinéa ; Article 10.6.1 1er alinéa ; Article 10.6.3 ; Article 11.1 dernier alinéa ; Article 11.1 alinéa 1, 2 et 3 ; Article 11.2 ; Article 11.3 ; Article 11.4 ; Article 11.5 ; Article 12.2 ; Article 12.2.1 premier alinéa ; Article 12.2.1 dernier alinéa ; Article 12.3 1er alinéa ; Article 12.2.4 ; Article 14 alinéa 2,

juger abusives et/ou illicites les clauses suivantes figurant dans les conditions spécifiques aux offres d'abonnement ou options comportant un nombre illimité d'appels ou de textos/MMS dans la version datée du 24 mars 2017 : « Offres ou options comportant un nombre illimité d'appels », alinéas 1, 2 et 3

juger abusives et/ou illicites, les clauses suivantes contenues dans les conditions d'accès au réseau 3G/3G+/DUAL CARRIER de « SFR Professionnels – Grand Public » dans la version datée 24 mars 2017 : Article 1 alinéa 2 ; Article 2.2 ; Article 2.4 ; Article 3.1 ; Article 3.2.1 ; Article 3.2.2 ; Article 3.2.3 alinéa 1 ; Article 5 alinéa 1,

juger l'ensemble de ces clauses inopposables aux consommateurs,

juger l'ensemble de ces clauses non écrites dans tous les contrats identiques proposés par la société SFR aux consommateurs, y compris les contrats qui ne sont plus proposés,

En conséquence,
ordonner la suppression des clauses critiquées par la CLCV 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 SFR, la diffusion du communiqué judiciaire dans trois quotidiens nationaux au choix de la CLCV, sans que le coût de chaque insertion puisse être inférieur à 15.000 € et dont la teneur serait la suivante :

« COMMUNIQUE JUDICIAIRE : Par décision en date du..., la Cour d'Appel de Paris, à la requête de l'Association CLCV, a déclaré des clauses, contenues dans les conditions générales de la société SFR abusives et / ou illicites :

La Cour 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 SFR www.sfr.fr

Ce communiqué judiciaire est diffusé pour informer les consommateurs ».

ordonner la publication de la décision au moyen d'un lien activable figurant sur la page d'accueil sur le site de la Société SFR à l'adresse <http://www.sfr.fr> dans un délai d'un mois à compter de la signification du jugement à intervenir, et devra y être accessible pendant un délai de six mois

ordonner la mise en place de ce lien sur la page d'accueil de ce site, précédé du titre en rouge « COMMUNIQUE JUDICIAIRE » sous le contrôle d'un huissier qu'il plaira au Tribunal de ceans de désigner, 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 SFR à payer à l'association CLCV la somme de 100.000 € en réparation du préjudice causé à l'intérêt collectif des consommateurs,

condamner la société SFR à payer à l'association CLCV la somme de 5.000 € sur le fondement de l'article 700 du code de procédure civile,

en tout état de cause, débouter la société SFR de l'ensemble de ses demandes, fins et conclusions exposées tant en première instance qu'en cause d'appel,

la condamner aux dépens de première instance et d'appel dont distraction dans les conditions de l'article 699 du code de procédure civile.

Sur la recevabilité de l'action de l'association CLCV,

L'association CLCV souligne la volonté du législateur d'améliorer immédiatement, avec la loi Hamon, les conditions de recevabilité des demandes judiciaires des associations de consommateurs. Elle rappelle que le législateur a ainsi entendu mettre un terme à la jurisprudence de la Cour de cassation selon laquelle l'action des associations de consommateurs, fondée sur l'article L. 421-6 du code de la consommation, serait irrecevable dès lors que le professionnel modifie en cours d'instance les conditions contractuelles critiquées.

Elle rappelle que la société SFR n'a pas prouvé que les anciennes versions des contrats ne seraient plus applicables à aucun abonné. Elle explique ainsi que les abonnés ayant migré vers un opérateur concurrent de la société SFR dispose toujours d'un contrat dont les conditions générales d'abonnement et de vente n'ont pas été modifiées. Elle soutient que ces contrats régis par les anciennes conditions générales produisent toujours leurs effets entre les parties tant que le délai de prescription quinquennal n'a pas expiré.

Elle soutient que la Cour de justice de l'Union Européenne (ci-après CJUE) considère que la directive 93/13 CEE du 5 avril 1993 sur les clauses abusives tend à empêcher qu'un consommateur individuel soit lié par une clause abusive, peu important que le professionnel n'utilise pas ou plus le contrat dont les clauses sont critiquées. Elle prétend que la CJUE qualifie les actions de police contractuelle des associations de consommateurs d'actions préventives, dissuasives et curatives ayant pour objectif d'éradiquer la clause déclarée

abusive dans tous les contrats, conclus ou à conclure. Elle en déduit que le juge doit pouvoir déclaré abusive une clause stipulée dans un contrat, quand bien même cette clause ne serait plus proposée par le professionnel. Elle cite à ce propos un arrêt de la Cour de d'appel de Paris rendu le 17 octobre 2014, dans lequel les demandes d'une association de consommateurs, dirigées contre une clause supprimée postérieurement à l'assignation, ont été déclarées recevables. Elle rappelle que la Cour de cassation, saisie d'un pourvoi dans cette même affaire, a également déclaré recevable les demandes de l'association de consommateur aux motifs que des contrats soumis aux conditions générales litigieuses pouvaient avoir été conclus avec des consommateurs.

Elle affirme en outre que les dispositions de la loi Hamon s'appliquent aux procédures en cours et aux contrats conclus antérieurement à leur entrée en vigueur. Elle explique en effet que l'article L. 421-6 du code de la consommation, dans sa version issue de la loi Hamon puis de la loi Macron, dispose que les associations de consommateur peuvent demander au juge de réputer non écrite une clause y compris dans les contrats qui ne sont plus proposés.

Sur le caractère abusif des clauses,

Sur la mention relative aux conditions de souscription d'un contrat

L'association CLCV soutient que cette clause fait peser sur le consommateur la charge de la preuve que toutes les conditions contractuelles lui ont été effectivement remises lors de la souscription du contrat. Elle rappelle que l'article L. 111-4 du code de la consommation, devenu l'article 111-5 du même code, dispose qu'il appartient au professionnel de prouver qu'il a exécuté les obligations d'information qui lui incombent. Elle explique que si l'abonné doit vérifier que les documents lui ont été remis alors son silence vaut présomption de connaissance de l'ensemble de ceux-ci. Elle prétend qu'en cas de contestation sur la remise effective des documents, la société SFR pourra invoquer cette clause pour se défaire de toute responsabilité.

Elle assure que la clause critiquée a une valeur contractuelle puisqu'elle figure dans le document intitulé « Conditions d'abonnement et utilisation des offres SFR PROFESSIONNELS- GRAND PUBLIC », dans la rubrique « Conditions communes aux offres d'abonnement ».

Sur la mention relative aux tarifs

L'association CLCV soutient que cette clause est abusive car elle est susceptible d'induire en erreur les consommateurs sur la portée de leurs droits. Elle explique que contrairement à ce que la clause critiquée laisse comprendre, le changement de tarif ouvre droit à résiliation du contrat d'abonnement, qu'elle touche le service principal ou les services optionnels et complémentaires. Elle prétend qu'il aurait été nécessaire que la clause critiquée établisse un renvoi à l'article 7.1.3 qui traite de la résiliation des services optionnels et complémentaires.

Sur la mention relative aux factures

L'association CLCV soutient que cette clause est abusive car l'envoi de factures dématérialisée suppose l'accord exprès et préalable du consommateur. Elle invoque l'arrêté du 31 décembre 2013 relatifs aux factures de communications électroniques qui prévoit que l'envoi de factures papier est le principe. Elle explique que les conditions d'abonnement de la société SFR ne permettent à l'abonné d'opter pour l'option papier qu'après une première phase de facturation. Elle prétend que l'abonné n'a donc d'autres choix que d'accepter, lors de la souscription au contrat l'envoi de factures dématérialisées, ou de renoncer au contrat d'abonnement.

Sur la mention relative aux pertes ou aux vols

L'association CLCV soutient que cette clause est abusive car elle impose à l'abonné de confirmer la perte ou le vol de son téléphone par courrier RAR alors qu'il aura déjà prévenu la société SFR de l'incident par téléphone. Elle explique que cette clause conduit l'abonné à supporter des communications électroniques passées par un tiers alors que l'opérateur aura été averti.

Elle prétend également qu'en ne suspendant pas la facturation, la société SFR est rémunérée pour un service qu'elle ne fournit pas. Elle explique que l'abonné ne pourra se faire rembourser les prestations facturées postérieurement à l'alerte de la perte ou du vol puisque seul un mois d'abonnement est offert, à condition que le consommateur s'engage dans le cadre d'une nouvelle offre.

Sur les articles 2.3.1 et 2.3.2 relatifs aux modalités d'accès aux services

L'association CLCV soutient que la clause est abusive car elle permet à la société SFR de retarder l'exécution de son engagement alors même que l'article 4 lui permet de demander à l'abonné une avance sur consommation lors de la souscription du contrat. Elle assure que la clause critiquée ne vise pas que la souscription par envoi postal et que le délai d'activation de 2 jours est donc applicable à toutes les souscriptions d'abonnement. Elle ajoute que la clause critiquée est muette sur le délai d'activation des services complémentaires ou optionnels.

Sur l'article 2.5 relatif au numéro d'appel

L'association CLCV soutient que la clause critiquée est abusive car elle ne précise pas suffisamment les cas où la société SFR peut imposer à l'abonné un changement de numéro. Elle invoque la recommandation n°99-02 de la Commission des clauses abusives qui préconise de supprimer les clauses ayant pour objet de permettre au professionnel de changer le numéro d'appel sans préavis, motifs et indemnités.

Elle prétend également que la clause ne laisse qu'un mois à l'abonné pour résilier son contrat en cas de changement de numéro imposé par la société SFR. Or elle rappelle que l'article L. 121-84 du code de la consommation, devenu L. 224-33 du même code, offre à l'abonné un délai de 4 mois.

Elle ajoute que la clause renvoie à l'article 12.2.3, qui entre en contradiction avec elle. Elle soutient donc que la clause critiquée est susceptible d'induire en erreur les abonnés sur l'étendue de leurs droits.

Elle explique en outre que la clause est muette sur la possibilité, pour l'abonné, d'engager la responsabilité de la société SFR dans la mesure où elle ne démontrerait pas l'erreur matérielle ayant conduit à la modification du numéro d'appel.

Article 3.1 relatif à la carte SIM

L'association CLCV soutient qu'il est abusif de permettre à la société SFR de remplacer la carte SIM de l'abonné alors que celle-ci contient toutes ses données personnelles.

Elle prétend que la clause est également abusive car elle ne réserve pas le cas de la force majeure lorsqu'elle stipule que l'abonné est responsable des usages frauduleux de la carte SIM.

Article 3.2 relatif au vol ou à la perte de la carte SIM

L'association CLCV reprend les arguments qu'elle a précédemment développé contre la mention « vol et perte ».

Article 4.2 relatif au dépôt de garantie et avance

L'association CLCV considère que cette clause est abusive car elle-même à la société SFR de solliciter une avance sur facturation en raison d'incidents de paiement au titre de l'ensemble des abonnements souscrits par l'abonné. Elle explique que cette clause revient à sanctionner l'abonné par la résiliation d'un contrat qui ne présente aucun incident.

Elle soutient également que la société SFR peut solliciter une avance sur facturation alors même que les communications ne se situent pas hors forfait. Elle invoque un jugement rendu le 15 septembre 2009 par le Tribunal de Grande Instance de Paris qui a décidé qu'en l'absence d'incident de paiement, rien, pas même un usage important des services par le client, ne justifiait que le professionnel exige le versement anticipé d'une quelconque somme à valoir sur la prochaine facture.

Sur l'article 5 relatif à la prise d'effet du contrat

L'association CLCV soutient que cette clause est abusive car sa mise en œuvre implique de faire application de l'article 4, lui-même illicite.

Sur l'article 6 relatif à la durée du contrat

L'association CLCV cite la recommandation n°99-02 de la Commission des clauses abusives qui préconise la suppression des clauses qui ont pour objet ou effet de prévoir, en cas de changement de la formule d'abonnement, une prolongation automatique du contrat d'une durée minimum. Elle explique qu'à partir du moment où l'abonné est autorisé à souscrire une offre différente, rien ne justifie que les caractéristiques de celle-ci soit modifiées

Sur l'article 7.1.3 relatif aux tarifs des services complémentaires/optionnels

L'association CLCV considère que la clause critiquée est abusive car elle n'informe pas les abonnés de leur droit à résiliation sans pénalité dans le cas où les tarifs applicables aux services complémentaires seraient modifiés. Elle rappelle que les conditions d'abonnement distingue clairement les services optionnels et complémentaires si bien qu'une clause applicable aux premiers ne l'est pas forcément au second.

Sur l'article 7.3.3 relatif à la restriction des lignes

L'association CLCV soutient qu'un incident de paiement constaté que une ligne ne saurait conduire à la suspension des autres lignes de l'abonné alors qu'aucune inexécution n'aura été commises sur celles-ci.

Elle explique également que la clause réserve à la société SFR un droit unilatéral de qualifier de sérieuse la contestation opposée par l'abonné à la restriction de sa ligne.

Sur l'article 8.2 relatif aux exonérations de responsabilité de la société SFR

L'association CLCV soutient que cette clause est abusive car elle permet à la société SFR d'éviter sa responsabilité en cas de mauvais paramétrage du mobile alors même que l'offre d'abonnement peut avoir été souscrite avec acquisition d'un mobile. Or elle explique que dans cette configuration, l'opérateur est tenu, en tant que vendeur, d'une obligation de renseignement sur le paramétrage du mobile.

Elle prétend également que la société SFR ne saurait s'exonérer de sa responsabilité en cas de perturbations ou d'interruptions du service qui ne lui seraient pas imputables car, en qualité d'opérateur, elle est tenue d'une obligation de résultat concernant la fourniture du service. Elle ajoute que la société SFR s'exonère de sa responsabilité en cas de perturbations qui ne lui sont pas imputables sans préciser que ces perturbations doivent revêtir les caractéristiques de la force majeure, c'est à dire être imprévisible et insurmontable.

Elle invoque de surcroît l'article L. 221-15 du code de la consommation qui prévoit que le professionnel est responsable à l'égard du consommateur de la bonne exécution des

obligations résultant d'un contrat conclu à distance.

Sur l'article 8.3.1 relatif à l'indemnisation de l'abonné en cas d'indisponibilité du service

L'association CLCV soutient que cette clause est abusive car elle ne garantit pas un droit à réparation à l'abonné en cas d'indisponibilité du service prolongée alors que la société SFR est tenue d'une obligation de résultat concernant la fourniture du service. Elle ajoute que la clause critiquée est ambiguë en laissant croire que la charge de la preuve de l'indisponibilité du service repose sur l'abonné.

Elle prétend en outre que le droit à réparation de l'abonné est subordonné au dépassement de certains seuils d'indisponibilité que ce dernier n'est pas en mesure d'apprécier.

Elle explique encore que l'indemnisation proposée par la clause critiquée est forfaitaire et ne tient donc pas du préjudice réel subi par l'abonné du fait de l'indisponibilité du service. Elle soutient que la clause est rédigée d'une façon comminatoire, laissant croire à l'abonné qu'il ne peut obtenir que cette indemnité forfaitaire.

Elle affirme que la version de cette clause dans les abonnements de septembre 2014 n'en diminue pas le caractère abusif puisque si la société SFR précise les conditions de recevabilité des demandes d'indemnisation des abonnés, elle utilise des notions vagues telles que « mauvaise utilisation », « utilisation non conforme à son usage ».

Article 8.3.2 relatif à l'acheminement des SMS

L'association CLCV développe les mêmes arguments.

Article 8.3.3 relatif au répondeur vocal

L'association CLCV avance les mêmes arguments que ceux développés à l'encontre de l'article 8.3.1.

Article 8.3.4 relatif à l'indemnisation de l'abonné

L'association CLCV avance les mêmes arguments que ceux développés à l'encontre de l'article 8.2.

Article 8.5.1 relatif aux obligations spécifiques liées à Internet/WAP

L'association CLCV soutient que cette clause est abusive car elle permet à la société SFR de se défaire de sa responsabilité en cas de dommage résultant de l'utilisation d'un des services qu'elle propose. Elle rappelle que la clause critiquée ne contient aucune information concernant l'existence d'un système de filtrage mis à disposition des abonnés.

Elle estime également que la société SFR entretient des liens avec les fournisseurs de contenus des pages Internet. Elle rappelle qu'elle est fournisseur d'accès à Internet, qu'elle propose elle-même un service « Club vidéo » et un service de télévision à la demande.

S'agissant du club vidéo, elle explique que la clause critiquée a pour effet de permettre à la société SFR d'éviter toute responsabilité dans l'hypothèse où elle n'aurait pas vérifié le contenu des vidéos qu'elle publie dans son catalogue.

Article 8.5.2 relatif aux débits

L'association CLCV soutient que cette clause est abusive car elle permet à la société SFR de ne pas être liée par les débits indiqués dans sa documentation. Elle prétend que seule la force majeure pourrait valablement empêcher l'opérateur de fournir le débit promis. Elle invoque l'article L. 224-30 du code de la consommation qui dispose que les professionnels

sont tenus d'une obligation d'information sur le niveau de la qualité des services. Elle cite ensuite l'arrêté du 16 mars 2006 qui explique que le professionnel a satisfait à cette obligation d'information lorsqu'il a précisé le niveau de qualité minimum et non maximum.

Article 8.7 relatif à l'offre TV

L'association CLCV soutient que cette clause est abusive car elle permet à la société SFR de modifier le contenu des chaînes TV offertes sans indemnisation pour l'abonné. Elle rappelle que l'offre TV fait partie intégrante de l'abonnement souscrit, au même titre que l'offre de téléphonie.

Article 10.1 relatif aux obligations de l'abonné

L'association CLCV soutient qu'il ne peut être imposé aux abonnés de transmettre leurs nouvelles coordonnées bancaires alors que le paiement par prélèvement bancaire n'est pas le seul mode de paiement. Or elle remarque que la précision selon laquelle l'abonné peut opter pour un autre mode de paiement que le prélèvement bancaire ne figure pas nul part dans les conditions générales d'utilisation de la société SFR.

Article 10.5 relatif au code secret

L'association CLCV soutient que la clause est abusive car elle ne réserve pas le cas de la divulgation du code secret en raison du fait d'un tiers, de la force majeure ou de la faute de l'opérateur.

Article 10.6.1

L'association CLCV s'en rapporte aux arguments précédemment développés pour l'article 10.5.

Article 10.6.3 sur l'utilisation frauduleuse des services

L'association CLCV soutient que cette clause est abusive car elle fait référence à des notions floues que l'opérateur peut interpréter unilatéralement.

Article 11.1 relatif à la suspension/interruption des services

L'association CLCV soutient que cette clause est abusive car elle renvoie pour sa mise en œuvre à l'article 10, lui-même abusif.

Article 11.2 relatif à la suspension du service en cas d'agissement de nature à perturber le réseau

L'association CLCV soutient que la société SFR ne définit pas les agissements susceptibles de conduire à une suspension du service.

Article 11.3 relatif à la suspension du service pour augmentation substantielle du montant des consommations

L'association CLCV soutient que la société SFR ne définit pas ce qu'elle entend par augmentation substantielle. Elle explique qu'aucun seuil de consommation permettant à l'abonné de contester la décision de suspension n'est indiqué dans la clause critiquée.

Elle ajoute que la clause critiquée ne prévoit aucun délai de prévenance avant la suspension du service.

Article 11.4

L'association CLCV soutient que cette clause est abusive car elle renvoie à l'article 10, lui

même abusif.

Article 11.5

L'association CLCV soutient que cette clause est abusive car le maintien de la facturation postérieurement à la suspension du service devient sans cause et crée donc un déséquilibre significatif au détriment de l'abonné. Elle rappelle que l'article 11 prévoit la suspension de l'ensemble des services et non pas de certaines prestations.

Article 12.2 et article 12.2.1 relatif à la résiliation du contrat

L'association CLCV soutient que ces clauses sont abusives car elles ne concernent que le service principal sans préciser le régime de résiliation applicable aux services optionnels ou complémentaires. Elle estime que ces clauses traitent de la résiliation pour inaccessibilité totale du réseau et que l'article 12.2.7, s'il vise les services optionnels et complémentaires, concerne la résiliation pour augmentation des tarifs.

Elle ajoute que ces articles violent l'article 121-84-2 du code de la consommation, devenu article L. 224-39 du même code, en privant l'abonné d'un délai de 10 jours pour résilier le contrat.

Article 12.2.2

L'association CLCV soutient que la perte ou le vol du portable empêche l'abonné d'accéder au service et devrait être donc être un motif légitime de résiliation de l'abonnement.

Article 12.2.4

L'association CLCV soutient que cette clause est abusive car elle ne vise que la modification du tarif du service principal sans aucune référence au tarif des services optionnels ou complémentaires.

Article 12.3

L'association CLCV soutient que cette clause instaure une absence de réciprocité dans les conditions de la résiliation du contrat. Elle rappelle que contrairement à la société SFR qui peut résilier par tout moyen, l'abonné doit respecter une procédure contraignante, telle que l'envoi d'une lettre RAR.

Elle ajoute que la clause critiquée prive l'abonné de toute indemnisation même lorsque la société exerce fautivement son droit de résiliation.

Elle affirme que la demande de la société SFR tendant à déclarer irrecevable sa demande en suppression du dernier alinéa de l'article 12.3 doit être écartée au motif que la clause litigieuse a été modifiée en cours d'instance. Or elle explique que l'article 564 du code de procédure civile permet de présenter une prétention nouvelle en cause d'appel en cas de survenance ou de révélation d'un fait nouveau.

Article 14 relatif aux données personnelles

L'association CLCV soutient que cette clause ne permet pas aux abonnés de s'opposer à la prospection donnant lieu à la communication de ses coordonnées.

Elle affirme en outre que la clause critiquée est contraire à l'article L. 34-5 du code des postes et des communications électroniques qui dispose qu'est interdite la prospection, par voie électronique, utilisant les coordonnées d'un utilisateur qui n'a pas exprimé préalablement son consentement à recevoir de telles prospections.

De même elle explique que l'article 14 n'oblige pas la société SFR à recueillir le consentement de l'abonné avant de partager des informations nominatives le concernant

avec d'autres sociétés partenaires.

Elle ajoute que la clause critiquée est abusive car elle ne signale pas la possibilité, pour les abonnés, de s'opposer à l'enregistrement de leurs conversations téléphoniques, lors des communications avec le service client.

Sur les offres d'abonnement ou options comportant un nombre illimité d'appels ou de textos/MMS

L'association CLCV soutient que cette clause est abusive car elle permet à l'opérateur de se défaire de son obligation de fournir un service illimité aux abonnés. Elle rappelle que pour obtenir ce service, l'abonné s'engage à verser une redevance plus élevée. Elle estime que les limitations aux services illimités ne sont tolérés que pour éviter un usage détourné du service. Elle ajoute que la clause critiquée n'indique pas expressément les limites qu'elle instaure, telles que la durée maximale de 2h des appels et le nombre maximal de 200 destinataires.

Elle explique que même dans sa dernière version, la clause est abusive puisqu'elle n'indique pas que les restrictions prévues ne s'appliquent qu'en cas d'usage manifestement détourné des offres.

Article 1 des conditions d'accès au réseau 3G/3G+/DUAL CARRIER

L'association CLCV soutient que cette clause est abusive car la société SFR ne s'engage pas sur les débits et l'usage des services souscrits par l'abonné. Elle rappelle l'obligation de résultat des opérateurs concernant la fourniture du service. Elle prétend que la société SFR est tenue par un calendrier de déploiement de son réseau DUAL CARRIER et qu'elle doit donc préciser à l'abonné les délais à compter desquels le service sera effectivement disponibles.

Article 2.2 des conditions d'accès au réseau 3G/3G+/DUAL CARRIER

L'association CLCV soutient que cette clause permet à la société SFR de se délier de sa responsabilité en cas d'insuffisance de disponibilité du réseau DUAL CARRIER. Elle prétend que seule une information claire et précise sur l'étendue de la couverture du réseau ou sur les délais précis de la fourniture du service serait de nature à ôter le caractère abusif de la clause critiquée.

Article 2.4 des conditions d'accès au réseau 3G/3G+/DUAL CARRIER

La société CLCV se réfère aux arguments qu'elle a précédemment développé.

Article 4.1 des conditions d'accès au réseau 3G/3G+/DUAL CARRIER

La société CLCV se réfère aux arguments qu'elle a précédemment développé.

Article 4.2.1 des conditions d'accès au réseau 3G/3G+/DUAL CARRIER

La société CLCV soutient que cette clause est abusive car elle permet à la société SFR de se délier de sa responsabilité en cas d'absence de fourniture d'un niveau de débit suffisant. Elle ajoute que la clause critiquée renvoie à la notion imprécise de « comportement raisonnable » qui relève de l'interprétation unilatérale de l'opérateur.

Article 4.2.2 des conditions d'accès au réseau 3G/3G+/DUAL CARRIER

La société CLCV soutient que cette clause ne précise pas ce qu'il faut entendre par « absence de flux ». Elle ajoute que cette clause crée un déséquilibre significatif au détriment de l'abonné qui pourra voir sa connexion coupée sans aucun délai de prévenance.

Article 4.2.3 des conditions d'accès au réseau 3G/3G+/DUAL CARRIER

La société CLCV soutient que cette clause est abusive car elle permet à la société SFR de considérer tout comportement ne figurant pas dans la liste comme un comportement prohibé.

Article 6 des conditions d'accès au réseau 3G/3G+/DUAL CARRIER

La société CLCV soutient que cette clause est abusive car elle ne précise pas ce que la société SFR entend pas utilisation frauduleuse, abusive ou prohibée susceptible de conduire à une suspension du service.

Sur la réparation du préjudice subi par la collectivité des consommateurs,

L'association CLCV soutient que la collectivité des consommateurs a subi un préjudice puisque ces derniers ont été dissuadés de faire valoir leur droit en raison de l'insertion de clauses précédemment critiquées. Elle rappelle que la Cour de cassation considère que l'insertion de clauses abusives porte nécessairement atteinte à l'intérêt collectif des consommateurs. Elle ajoute que la Cour de cassation considère que le préjudice porté à la collectivité des consommateurs est un préjudice réel qui ne saurait être réparé par une indemnité symbolique. Elle estime que le préjudice porté à la collectivité des consommateurs est dans cette affaire considérable compte tenu des millions de clients de la société SFR.

SUR CE ;

Sur la recevabilité de l'action de l'association CLVC ;

Considérant que l'article 2 du code civil, dans sa rédaction applicable au litige, dispose « *La loi ne dispose que pour l'avenir ; elle n' a point d'effet rétroactif.* »,

Considérant que l'article L 421-6 du code de la consommation, dans sa rédaction issue de la loi du 17 mars 2014 (dite loi HAMON) prévoit que « *les associations mentionnées à l'article L. 421-1 et les organismes justifiant de leur inscription sur la liste publiée au Journal officiel des Communautés européennes en application de l'article 4 de la directive 2009/22/CE du Parlement européen et du Conseil du 23 avril 2009 relative aux actions en cessation en matière de protection des intérêts des consommateurs peuvent agir devant la juridiction civile pour faire cesser ou interdire tout agissement illicite au regard des dispositions transposant les directives mentionnées à l'article 1er de la directive précitée. Le juge peut à ce titre ordonner, le cas échéant sous astreinte, la suppression d'une clause illicite ou abusive dans tout contrat ou type de contrat proposé ou destiné au consommateur.*

Les associations et les organismes mentionnés au premier alinéa peuvent également demander au juge de déclarer que cette clause est réputée non écrite dans tous les contrats identiques conclus par le même professionnel avec des consommateurs, y compris les contrats qui ne sont plus proposés, et de lui ordonner d'en informer à ses frais les consommateurs concernés par tous moyens appropriés. »,

qu'en l'espèce, l'association CLVC sollicite la suppression de clauses supposées illicites et/ou abusives insérées dans les conditions d'abonnement de SFR des versions datées de juin 2012, septembre 2012, septembre 2013 et septembre 2014 et entend également les voir réputées non écrites,

qu'en réplique, la société SFR soutient que le fait que la loi du 17 mars 2014 ait modifié l'article L 421-6 en ajoutant un troisième alinéa ne peut permettre à l'association CLVC de voir ses demandes satisfaites sur ce fondement, sauf à vouloir faire application rétroactive de la loi du 17 mars 2014 ce qui serait contraire à l'article 2 du code civil, dans sa rédaction applicable à la cause, alors que dans le cadre de l'article L 421-6 du code de la

consommation, dans sa rédaction antérieure à la loi du 17 mars 2014, le juge était saisi uniquement des demandes concernant les conditions générales critiquées telles qu'elles apparaissaient au jour où il statuait, les prétentions afférentes à des clauses insérées dans des anciennes versions des conditions générales étant irrecevables;

Mais considérant que l'action ouverte à l'association CLCV par les dispositions des articles L 421-1, L 421-2 et L 421-6 du code de la consommation tendant à la suppression des clauses abusives, à la cessation ou à l'interdiction d'agissements illicites est une action préventive et dissuasive, l'alinéa 3 de l'article L 421-6 ajouté par la loi du 17 mars 2014 conduisant en outre à la reconnaissance d'une action en substitution des associations de consommateurs aux fins de voir réputer non écrites des clauses insérées dans tous les contrats identiques en cours d'exécution, y compris pour les contrats qui ne sont plus proposés mais qui sont toujours en cours,

que la directive 93/13 CEE du 5 avril 1993 sur les clauses abusives tend à empêcher qu'un consommateur individuel soit lié par une clause abusive, peu important que le professionnel n'utilise pas ou plus le contrat dont les clauses sont critiquées, que la CJUE qualifie les actions de police contractuelle des associations de consommateurs d'actions préventives, dissuasives et curatives ayant pour objectif d'éradiquer la clause déclarée abusive dans tous les contrats, conclus ou à conclure, qu'ainsi le juge doit pouvoir déclarer abusive une clause stipulée dans un contrat, quand bien même cette clause ne serait plus proposée par le professionnel,

qu'en outre, la société SFR n'a pas démontré que les anciennes versions des contrats ne seraient plus applicables à aucun abonné, que ces contrats régis par les anciennes conditions générales sont toujours en cours et produisent toujours leurs effets entre les parties tant que le délai de prescription quinquennal n'a pas expiré,

qu'il faut en déduire que les dispositions de la loi Hamon s'appliquent aux procédures en cours et aux contrats conclus antérieurement à leur entrée en vigueur, qu'en effet, l'article L. 421-6 du code de la consommation, dans sa version issue de la loi Hamon puis de la loi Macron, dispose que les associations de consommateur peuvent demander au juge de réputer non écrite une clause y compris dans les contrats qui ne sont plus proposés, que les demandes de la CLCV tendant à déclarer réputées non écrites les clauses insérées dans les conditions d'abonnement de la société SFR des versions datées de juin 2012, septembre 2012 et septembre 2013 doivent donc être déclarées recevables, **le jugement entrepris infirmé de ce chef ;**

Sur le fondement des clauses contestées :

Considérant qu'en application de l'article L 132-1 du code de la consommation sont abusives les clauses qui ont pour objet ou pour effet de créer, au détriment du non-professionnel ou du consommateur, un déséquilibre significatif entre les droits et obligations des parties au contrat,

que les clauses des contrats proposés par les professionnels aux consommateurs ou aux non-professionnels doivent être présentées et rédigées de façon claire et compréhensible (article L 133-2),

que l'article L 121-84 du même code précise que tout projet de modification des conditions contractuelles de fourniture d'un service de communications électroniques est communiqué par le prestataire au consommateur par écrit ou sur un autre support durable à la disposition de ce dernier au moins un mois avant son entrée en vigueur, assorti de l'information selon laquelle ce dernier peut, tant qu'il n'a pas expressément accepté les nouvelles conditions, résilier le contrat sans pénalité de résiliation et sans droit à dédommagement, jusque dans un délai de quatre mois après l'entrée en vigueur de la modification,

que pour les contrats à durée déterminée ne comportant pas une telle clause, le consommateur peut exiger l'application des conditions initiales jusqu'au terme de la durée contractuelle,

que toute offre de fourniture d'un service de communications électroniques s'accompagne d'une information explicite sur les dispositions relatives aux modifications ultérieures des conditions contractuelles,

que l'article R 132-1 du même code énumère les clauses qui sont de manière irréfutable présumées abusives et donc interdites, celles ayant pour objet ou pour effet de:

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

que ceci étant posé, il convient de reprendre chaque clause contestée par la CLCV ;

Les articles préliminaires:

Les clauses de conditions de souscription du contrat :

« Dans certains cas (cf. art4.1), le versement d'un dépôt de garantie peut vous être demandé. Son montant est indiqué dans la brochure tarifaire. Il vous appartient de vérifier que la demande d'abonnement, sur laquelle vous apposez votre signature, est conforme à votre choix(données personnelles, options éventuelles et durée d'engagement) et que la brochure tarifaire et les Conditions générales d' Abonnement et, le cas échéant les conditions particulières applicables, vous ont bien été remises. »,

Considérant que l'association CLCV soutient que cette clause fait peser sur le consommateur la charge de la preuve que toutes les conditions contractuelles lui ont été effectivement remises lors de la souscription du contrat,

que l'article L. 111-4 du code de la consommation, devenu l'article 111-5 du même code, dispose qu'il appartient au professionnel de prouver qu'il a exécuté les obligations d'information qui lui incombent,

que si l'abonné doit vérifier que les documents lui ont été remis alors son silence vaut présomption de connaissance de l'ensemble de ceux-ci,

qu'en cas de contestation sur la remise effective des documents, la société SFR pourra invoquer cette clause pour se défaire de toute responsabilité,

qu'elle estime que la clause critiquée a une valeur contractuelle puisqu'elle figure dans le document intitulé « *Conditions d'abonnement et utilisation des offres SFR PROFESSIONNELS- GRAND PUBLIC* », dans la rubrique « *Conditions communes aux offres d'abonnement* ».

Considérant société SFR soutient que le fait de s'assurer que le consommateur ait bien reçu la brochure tarifaire, les conditions générales d'abonnement et les conditions particulières ne s'analyse pas en une présomption de connaissance du contenu de ces documents par l'abonné,

qu'elle explique que la clause critiquée par l'association CLCV n'implique ainsi aucune acceptation implicite, par l'abonné, des conditions contractuelles,

mais considérant que c'est à juste titre que les premiers juges ont estimé que la reconnaissance écrite par l'abonné, dans le corps de la demande d'abonnement de la remise de ces documents, n' a pas pour effet de renverser la charge de la preuve, le consommateur admettant uniquement avoir eu accès, avant de s'engager, aux documents contractuels comportant l'indication des services souscrits et considéré que cette clause ne permettait pas à l'opérateur de s'exonérer de l'obligation d'information édictée à l'article L 111-2 du code de la consommation,

qu'il convient de confirmer le jugement entrepris qui a rejeté la demande de la CVCV;

Sur la mention relative aux tarifs :

« En cas de changement tarifaire, vous serez averti un mois avant la prise d' effet par un

message joint à votre facture. Si vous refusez l'augmentation des tarifs appliquée sur le service principal, vous pourrez durant les quatre mois qui suivent l'entrée en vigueur des nouveaux tarifs, résilier votre abonnement (cf article 12.2.4) »;

Considérant que l'association CLCV soutient que cette clause est abusive car elle est susceptible d'induire en erreur les consommateurs sur la portée de leurs droits, que contrairement à ce que la clause critiquée laisse comprendre, le changement de tarif ouvre droit à résiliation du contrat d'abonnement, qu'elle touche le service principal ou les services optionnels et complémentaires, qu'il aurait donc été nécessaire que la clause critiquée établisse un renvoi à l'article 7.1.3 qui traite de la résiliation des services optionnels et complémentaires ;

que société SFR rappelle que la mention critiquée par l'association CLCV se trouve dans une partie informationnelle du contrat qui n'a pas valeur contractuelle, que si cette mention ne s'applique qu'au service principal, les abonnés ne peuvent cependant se méprendre sur leurs droits puisque l'article 7.1.3 des conditions communes mentionne expressément la faculté pour l'abonné de résilier les options et compléments en cas de changement des conditions tarifaires ;

mais considérant que la clause critiquée figure dans la page introductive du contrat, sous la rubrique « *bienvenue chez SFR quelques informations essentielles* », récapitulant des informations générales destinées aux consommateurs, listant également quelques recommandations d'usage et règles de sécurité sous le paragraphe « *information santé* », qu'ainsi le libellé de cette clause, compte tenu de son caractère informatif, n'est pas de nature à induire le consommateur en erreur sur l'étendue de ses droits, sans qu'il soit nécessaire de répondre sur le renvoi à l'article 7.1.3 des conditions communes aux offres d'abonnement, qu'il convient donc de confirmer le jugement entrepris qui a rejeté la demande de l'association CLCV ;

Sur la clause afférente à la « facture » des conditions communes aux offres d'abonnement:

Libellée de la manière suivante: « *Vous recevrez chaque mois une facture pour la période d'abonnement à venir et la période de consommation écoulée. En cas de souscription à distance, vous acceptez expressément de bénéficier de l'option Facture sur Internet, qui vous permet de consulter chaque mois votre facture et votre facture détaillée sur le site Internet SFR. Vous pouvez à tout moment résilier cette option et recevoir votre facture sur support papier. En cas de retard ou incident de paiement, votre ligne peut être limitée à la seule réception d'appels ou suspendue par SFR (cf art. 7.3.3). Votre ligne sera rétablie dès régularisation de votre situation. »;*

Considérant que l'association CLCV soutient que cette clause est abusive car l'envoi de factures dématérialisée suppose l'accord exprès et préalable du consommateur, rappelant l'arrêté du 31 décembre 2013 relatifs aux factures de communications électroniques qui prévoit que l'envoi de factures papier est le principe, qu'elle explique que les conditions d'abonnement de la société SFR ne permettent à l'abonné d'opter pour l'option papier qu'après une première phase de facturation, qu'elle en déduit que l'abonné n'a donc d'autres choix que d'accepter, lors de la souscription au contrat l'envoi de factures dématérialisées, ou de renoncer au contrat d'abonnement;

Considérant que la société SFR réplique que cette mention est également dépourvue de valeur obligatoire et qu'elle ne saurait donc faire l'objet d'une action en nullité, qu'elle ajoute que l'abonné ne se voit pas imposer la dématérialisation des factures sans avoir préalablement donné son consentement puisqu'en acceptant les conditions communes d'abonnement, le consommateur donne bien son consentement préalable et exprès à l'envoi des dites factures dématérialisées, qu'en outre elle expose que la mention critiquée, comme l'article 7 des conditions

communes, prévoient une possibilité pour l'abonné de résilier à tout moment l'option dématérialisation pour revenir à des factures papier;

Mais considérant que l'article 3 II de l'arrêté du 31 décembre 2013 prévoit que « *lors de la souscription, le consommateur est informé de la nature du support, papier ou dématérialisé, sur lequel ses factures seront émises et, si plusieurs supports sont disponibles, de la possibilité de demander un autre support que celui proposé par l'opérateur.* » ,

que « *sur simple demande du titulaire, qui peut être effectuée par tout moyen et à tout moment, y compris lors de la souscription, les factures à venir lui sont adressées gratuitement sur support papier, à la place du support dématérialisé proposé par l'opérateur. Si la demande intervient en cours de contrat, elle est prise en compte dix jours ouvrés après la date de cette demande.* » ,

qu'en l'espèce, l'abonné, en acceptant les conditions communes d'abonnement et d'utilisation des offres SFR, peut opter soit pour l'envoi de factures dématérialisées soit pour une facture sur support papier même dès la conclusion du contrat « *Vous pouvez à tout moment résilier cette option* », rendant la clause conforme aux dispositions légales, qu'il y a donc lieu à confirmer le jugement entrepris qui a débouté la CLCV de ce chef de demande;

Sur la clause afférente à la perte et au vol des conditions communes aux offres d'abonnement

Libellée de la manière suivante: « *En cas de perte ou de vol de votre mobile (cf art.3.2), vous devez avertir immédiatement le Service Client de SFR pour faire suspendre votre ligne. Vous devez le confirmez par courrier recommandé avec AR accompagné, en cas de vol, d'une copie du dépôt de plainte déposé auprès des autorités compétentes. La suspension de votre ligne n'entraîne pas l'arrêt de sa facturation.* » ;

Considérant que l'association CLCV soutient que cette clause est abusive car elle impose à l'abonné de confirmer la perte ou le vol de son téléphone par courrier RAR alors qu'il aura déjà prévenu la société SFR de l'incident par téléphone ce qui conduirait l'abonné à supporter des communications passées par un tiers alors que l'opérateur aura été averti, qu'elle ajoute qu'en ne suspendant pas la facturation, la société SFR est rémunérée pour un service qu'elle ne fournit pas, l'abonné ne pouvant se faire rembourser les prestations facturées postérieurement à l'alerte de la perte ou du vol puisque seul un mois d'abonnement est offert, à condition que le consommateur s'engage dans le cadre d'une nouvelle offre;

Considérant que la société SFR réplique qu'elle est en droit de demander à l'abonné de confirmer la perte ou le vol du téléphone par lettre recommandée avec accusé de réception, la suspension de la ligne n'étant pas subordonnée à la réception de cette lettre mais est enclenchée dès la réception de l'appel d'avertissement de l'abonné, si bien que ce dernier ne supportera pas les conséquences du vol ou de la perte en cause, qu'elle ajoute que le maintien de la facturation en cas de suspension de la ligne n'est pas dépourvue de contrepartie puisque le contrat d'abonnement est maintenu et que l'abonné pourra en tout état de cause solliciter le remboursement de son forfait ;

mais considérant qu'en application de l'article 3.2 des conditions communes aux offres d'abonnement qui stipule: « *en cas de perte ou de vol de sa carte SIM, l'abonné en informe immédiatement SFR par téléphone et sa ligne est mise hors service dès réception de l'appel* » ,

qu'ainsi, contrairement aux arguments de la CVLC, il est mis hors service la ligne dès réception de l'appel afin de protéger l'abonné de toute utilisation frauduleuse de sa ligne, la confirmation par écrit permettant de justifier de la perte ou du vol, que l'article 3.2 alinéa 2 ajoute que « *le contrat reste en vigueur et les redevances d'abonnement sont facturées pendant la période durant laquelle la ligne est suspendue* », ce qui apparaît justifié puisque le contrat d'abonnement est maintenu ainsi que l'obtention d'une nouvelle carte SIM,

qu'en conséquence, il convient de confirmer le jugement entrepris qui a rejeté la demande de l'association CLVC;

Les conditions d'abonnement et d'utilisation ;

Sur la clause afférente aux modalités d'accès aux services :

Libellée de la manière suivante **article 2.3.1** : « *SFR ouvre l'accès au Service Principal au plus tard dans les deux(2) jours ouvrés à compter de la date de réception par SFR du dossier d'Abonnement complet, constitué de la demande d'abonnement ou du bulletin de souscription signé(e) et dûment complété(e), de toutes les pièces requises visées ci-dessus et le cas échéant, du dépôt de garantie visé à l'article 4* ».

que l'article 2.3.2 ajoute qu' « *en cas de souscription dans certains points de vente, SFR ouvre cet accès à l'abonné dès la demande d'ouverture de ligne sauf pour l'international (appels passés vers et depuis l'international) et les numéros spéciaux définis dans les tarifs.* »

Considérant que l'association CLCV soutient que la clause est abusive car elle permet à la société SFR de retarder l'exécution de son engagement alors même que l'article 4 lui permet de demander à l'abonné une avance sur consommation lors de la souscription du contrat, qu'elle estime que la clause critiquée ne vise pas que la souscription par envoi postal et que le délai d'activation de 2 jours est donc applicable à toutes les souscriptions d'abonnement, qu'elle ajoute que la clause critiquée est muette sur le délai d'activation des services complémentaires ou optionnels,

que la société SFR réplique que le délai de mise en service à compter de la réception du dossier d'abonnement correspond à un délai raisonnable de traitement des demandes des abonnés,

qu'elle précise que ce délai peut être raccourci si l'abonné souscrit un abonnement dans certains points de vente expliquant que le délai de mise en service critiqué par l'association CLCV ne vaut que pour les souscriptions par voie postale et non par voie électronique ou par voie téléphonique,

qu'aucun déséquilibre significatif et aucun préjudice au détriment du consommateur ne peut lui être reproché puisque celui-ci n'est facturé qu'à compter de la mise en service effective de l'abonnement ;

mais considérant qu'il est légitime que l'opérateur dispose d'un délai pour traiter les demandes d'abonnement envoyées par voie postale (article 2.3.1), délai qui disparaît en cas de souscription dans les points de vente SFR (article 2.3.2) l'instruction de la demande étant immédiate,

qu'il n'y a donc aucune contradiction entre les deux articles,

que l'exigence d'un dépôt de garantie ou une avance sur consommation permet à l'opérateur de s'assurer une garantie financière et n'a aucun lien avec le traitement du dossier,

que les services optionnels relèvent de l'article 2.3.4 ,

qu'il convient donc de confirmer le jugement entrepris qui a rejeté la demande de CLVC;

Sur la clause afférente au numéro d'appel :

Elle stipule : « *à la souscription du contrat, SFR attribue un numéro d'appel. Si, dans certains cas exceptionnels liés à des erreurs matérielles dans l'attribution de numéro, SFR est contrainte de modifier le numéro d'appel de l'Abonné, SFR en informe l'Abonné par lettre simple et/ou SMS au plus tard un mois avant la mise en oeuvre de la modification. L'Abonné peut alors, dans les quatre mois qui suit cette information, conformément aux dispositions de l'article 12.2.3 des présentes Conditions, résilier son contrat d'abonnement sans préavis et sans paiement des redevances restant à courir jusqu'à l'expiration de la période minimale d'abonnement.*

Cette faculté de résiliation n'est pas ouverte lorsque le changement de numérotation résulte d'une décision des autorités réglementaires. »,

Considérant que l'association CLCV soutient que la clause critiquée est abusive car elle ne

précise pas suffisamment les cas où la société SFR peut imposer à l'abonné un changement de numéro, et ce en violation de la recommandation n°99-02 de la Commission des clauses abusives qui préconise de supprimer les clauses ayant pour objet de permettre au professionnel de changer le numéro d'appel sans préavis, motifs et indemnités, qu'elle ajoute que la clause ne laisse qu'un mois à l'abonné pour résilier son contrat en cas de changement de numéro imposé par la société SFR, en contradiction avec l'article L. 121-84 du code de la consommation, devenu L. 224-33 du même code, qui offre à l'abonné un délai de 4 mois,

qu'elle soutient également que la clause renvoie à l'article 12.2.3, qui entre en contradiction avec elle,

qu'elle estime donc que la clause critiquée est susceptible d'induire en erreur les abonnés sur l'étendue de leurs droits, d'autant plus que la clause est muette sur la possibilité, pour l'abonné, d'engager la responsabilité de la société SFR dans la mesure où elle ne démontrerait pas l'erreur matérielle ayant conduit à la modification du numéro d'appel;

que la société SFR réplique que les conditions de changement du numéro d'appel sont limitées et précises, la clause critiquée précisant suffisamment les circonstances dans lesquelles l'opérateur peut être contraint de procéder à une modification du numéro d'appel, qu'elle explique ainsi qu'une telle modification ne peut intervenir qu'à titre très exceptionnel dans le cas d'erreurs matérielles dans l'attribution d'un numéro, l'article L. 121-84 du code de la consommation n'imposant ni de justifier les modifications contractuelles imposées au client ni n'accordant une indemnisation à ce dernier,

qu'elle ajoute qu'une modification du numéro d'appel ne peut survenir qu'après qu'elle ait rapportée la preuve de l'erreur matérielle qu'elle invoque;

mais considérant que c'est par une juste appréciation des faits de la cause que les premiers juges, par une motivation que la Cour adopte, ont rejeté le moyen tiré de la violation de l'article L. 121-84 du code de la consommation, et ont débouté CLCV, qu'il convient donc de confirmer le jugement entrepris qui a débouté la CLCV de ce chef;

Sur la clause afférente à la carte SIM :

L'article 3.1 stipule:

« SFR remet à l'abonné une carte SIM, à laquelle est associé le numéro d'appel attribué par SFR et qui permet l'accès aux services de SFR. La carte SIM reste la propriété exclusive, incessible et insaisissable de SFR qui peut la remplacer soit à son initiative, pour permettre à l'Abonné de bénéficier d'améliorations techniques ou en cas de défaillance constatée de la carte, soit à la demande de l'Abonné.

SFR pourra également mettre à jour certaines données de la carte SIM afin de permettre à l'Abonné de bénéficier d'améliorations techniques.

L'Abonné est seul responsable de l'utilisation et de la conservation de la carte SIM dont il s'interdit toute duplication. (...)

Tout usage frauduleux de la carte SIM, ou contraire aux présentes conditions, engage la responsabilité personnelle de l'Abonné.

La responsabilité de SFR ne peut être engagée en cas d'utilisation des services SFR consécutive à une divulgation, une désactivation, une perte ou un vol du code d'accès confidentiel associé à chaque carte SIM et plus généralement, d'utilisation dudit Service par une personne non autorisée, non consécutive à une faute de SFR »,.

Considérant que l'association CLCV soutient qu'il est abusif de permettre à la société SFR de remplacer la carte SIM de l'abonné pour des motifs d'améliorations techniques alors que celle-ci contient toutes ses données personnelles ce qui est contraire à la recommandation n° 99-02 de la commission des clauses abusives qui préconise la suppression des clauses qui ont pour objet ou pour effet d'imposer la restitution de la carte SIM sur simple demande du professionnel pour quelque cause que ce soit et notamment en cas d'évolution commerciale,

qu'elle soutient également que la clause est abusive car elle ne réserve pas le cas de la force majeure lorsqu'elle stipule que l'abonné est responsable des usages frauduleux de la carte SIM,

que SFR réplique qu'elle reste propriétaire de la carte SIM utilisée par l'abonné en vertu

d'un prêt à usage, que la recommandation invoquée n' a pas de valeur normative et que l'article R 132-2-1 du code de la consommation envisage l'hypothèse de la modification unilatérale du contrat pour des raisons liées à l'évolution technique et que sur l'exonération de sa responsabilité, elle ajoute qu'elle ne fait qu'appliquer les règles d'ordre public de la responsabilité quand elle précise que la responsabilité de l'abonné sera personnellement engagée en cas d'utilisation frauduleuse de la carte SIM, estimant qu'elle est également en droit de s'exonérer de sa responsabilité en cas de divulgation, désactivation, perte ou vol du code d'accès confidentiel de la carte SIM, cette clause ne faisant qu'exclure sa responsabilité sans imputer la responsabilité à l'abonné qui est libre de prouver la faute d'un tiers;

mais considérant que les dispositions contractuelles de SFR qui visent expressément la reprise de la carte SIM en cas d'amélioration technique est conforme aux dispositions de l' article R 132-2-1 du code de la consommation (article R 132-1 V du code de la consommation) ,

que le fait que la responsabilité de l'utilisation et de la conservation de la carte incombe à son titulaire ne signifie pas que le cas de force majeure ou du fait d'un tiers présentant les caractères de la force majeure serait écarté de manière automatique,

que concernant l'alinéa 6 de l'article 3.1, il signifie qu'il appartient à l'abonné de prendre toutes les mesures nécessaires pour assurer la confidentialité des données afférentes à son code d'accès confidentiel de la carte SIM, la garde de la carte lui ayant été transférée lors de la souscription de l'abonnement,

que le dernier alinéa vise le cas d'exclusion de la responsabilité de SFR qui doit rapporter la preuve en cas de divulgation, de désactivation, de perte ou de vol du code d'accès confidentiel de la carte SIM ,

qu'en conséquence, c'est à juste titre que les premiers juges ont estimé que la clause sus-visée n'est pas constitutive d'un déséquilibre significatif au bénéfice de l'opérateur;

Sur la clause afférente à la perte de la carte SIM :

L'article 3.2 stipule:

« En cas de perte ou de vol de sa carte SIM, l'Abonné en informe immédiatement SFR par téléphone et sa ligne est mise hors service dès réception de l'appel. Il doit confirmer le vol ou la perte par lettre recommandée avec accusé de réception accompagnée en cas de vol, d'une copie du dépôt de la plainte déposée auprès du commissariat ou des autorités compétentes.

Le contrat reste en vigueur et les redevances d'abonnement sont facturées pendant la période durant laquelle la ligne est suspendue. SFR ne saurait être tenue responsable des conséquences d'une déclaration de vol ou de perte, faite par téléphone, télécopie, télégramme ou tout autre moyen similaire, qui n'émanerait pas de l'Abonné. » ;

Considérant que l' association CLVC soutient que cette clause est abusive au motif que l'abonné doit confirmer l'information par lettre recommandée avec avis de réception, l'opérateur ne tirant pas toutes les conséquences de l'information téléphonique, que le contrat se poursuit, l'abonné restant redevable du paiement du prix de la prestation, qu'ainsi le service n'est pas suspendu et qu'enfin, la responsabilité de l'opérateur serait écartée du fait des conséquences d'une déclaration de perte ou de vol n'émanant pas de l'abonné, qu'ainsi, la clause est abusive dès lors qu'elle aboutit à faire supporter, dans toutes les hypothèses, des communications éventuelles passées par un tiers alors que le donneur d'accès a été averti par l'abonné par téléphone,

que SFR réplique que la suspension de la ligne intervient dès réception de l'appel déclarant le vol, le paiement étant la contrepartie du maintien de l'abonnement et de l'obtention d'une nouvelle carte SIM,

qu'elle est donc en droit de prévoir une exonération de sa responsabilité afin que l'abonné ne puisse lui reprocher d'avoir donné effet à une fausse déclaration émise par un tiers,

mais considérant que la CLVC n'établit pas en quoi la confirmation écrite entrainerait un déséquilibre significatif au détriment de l'abonné dès lors que l'interruption intervient immédiatement dès communication de l'information par téléphone, évitant ainsi toute utilisation frauduleuse de la ligne, procédure de confirmation qui d'ailleurs n'exonère pas

l'opérateur de sa responsabilité, l'exigence d'une copie de dépôt de plainte en cas de vol ayant pour but de se prémunir contre la fraude,
que le paiement pendant la période de suspension du fait de la perte ou du vol de la carte SIM répondant au maintien du contrat d'abonnement et à l'obtention d'une nouvelle carte SIM,
que l'exonération de responsabilité de SFR en cas de déclaration faite par un tiers résulte de l'impossibilité d'identification certaine que l'appel émane de l'abonné,
qu'en conséquence, il convient de confirmer le jugement entrepris qui a débouté la CLVC de ce chef de demande ;

Sur la clause afférente au dépôt de garantie/avance :

L'article 4.2 stipule:

« SFR peut demander à l'abonné, en cours d'exécution du contrat, un dépôt de garantie ou une avance sur facturation, en cas de survenance des événements suivants après la souscription du contrat : (...)

Avance sur facturation

lorsque le nombre total de contrats d'abonnement souscrits par l'abonné est supérieur ou égal à trois pour un particulier et supérieur ou égal à dix pour une société,

incidents de paiement en cours au titre des contrats d'abonnement que l'abonné a passés avec SFR

lorsque le montant des communications de l'abonné excède quarante cinq euros (45) sur 24 heures consécutives, ce montant pouvant être réduit à vingt (20) euros TTC pour les clients ayant souscrit leur ligne depuis moins de neuf (9) mois,

lorsque le montant de l'encours hors et/ou au-delà du forfait ou depuis la dernière facture excède soixante quinze (75) euros TTC, ce montant pouvant être réduit à trente (30) euros TTC pour les clients ayant souscrit leur ligne depuis moins de neuf (9) mois. »

Considérant que la CLVC soutient que cette clause serait abusive au motif que l'abonné est sanctionné par l'exigence d'une avance sur facturation alors que le contrat en cours ne présente aucun incident de paiement, que cette avance est réclamée alors que les communications ne se situeraient pas hors forfait et que cette clause revient à sanctionner l'abonné par la résiliation d'un contrat qui ne présente aucun incident, l'article 4.3 permettant en outre à l'opérateur de cumuler une avance sur consommation et un dépôt de garantie,

qu'elle invoque un jugement rendu le 15 septembre 2009 par le Tribunal de Grande Instance de Paris qui a décidé qu'en l'absence d'incident de paiement, rien, pas même un usage important des services par le client, ne justifiait que le professionnel exige le versement anticipé d'une quelconque somme à valoir sur la prochaine facture ;

Considérant que la société SFR réplique qu'elle ne peut demander une avance sur facturation qu'en cas de survenance d'évènement limitativement et précisément listés, qu'elle cite un jugement rendu par le Tribunal de Grande Instance de Paris rendu le 30 septembre 2008 qui a validé une clause lui permettant de demander à l'abonné une avance sur facturation pour un abonnement en cas d'incident de paiement constaté dans l'exécution d'un autre abonnement,

qu'elle ajoute qu'il est dans l'intérêt du consommateur de payer une avance sur facturation en cas d'augmentation significative du montant de ses communications défini contractuellement, avance sur facturation qui a pour but d'informer l'abonné du caractère excessif de sa consommation eu égard à la formule d'abonnement choisie,

qu'elle prétend qu'en l'absence d'avance sur facturation, elle devrait elle-même assumer le coût de la surconsommation de l'abonné sans être sûre de recouvrer les sommes correspondantes qui lui sont dues ;

mais considérant que le fait de prévoir contractuellement que des abonnements souscrits pas l'abonné auprès de SFR seront interdépendants les uns des autres et qu'un incident de paiement intervenu sur un des contrats d'abonnement en cours pourrait entraîner une avance sur facturation (avant l'échéance de la facturation contractuelle) pour un autre abonnement,

n'apparaît pas constituer une clause abusive, l'opérateur n'ayant pas l'obligation de procéder à une avance de fonds pour permettre à l'abonné de continuer à bénéficier des prestations sans aucune certitude pour SFR de récupérer les sommes dues au titre des abonnements et des consommations,
que la recommandation n°99-02, invoquée par la CLCV, qui préconise de supprimer la clause ayant pour objet ou pour effet de « *permettre au professionnel de résilier le contrat si l'abonné est débiteur envers lui au titre d'un autre contrat, alors même que cet abonné conteste de façon sérieuse la créance invoquée contre lui* », ne s'applique pas à la clause contestée qui ne vise pas le cas d'une contestation sérieuse de l'abonné,
qu'il convient donc de confirmer le jugement entrepris qui a rejeté la demande de la CLCV de ce chef;

Sur la clause relative à la prise d'effet du contrat ;

L'article 5 stipule:

« *Les factures visées à l'article 7 sont dues :*

- *pour le service principal, à la date de première mise en service de la ligne, pour les services complémentaires et/ou Optionnels à la date d'ouverture technique de ceux-ci sauf indication contraire.*

Le contrat est conclu sous les conditions résolutoires suivantes :

- *réception par SFR du dossier d'abonnement complet,*

- *réception du dépôt de garantie ou de l'avance sur facturation, s'il est demandé par SFR.*

- *A défaut de réception du Dossier d'abonnement et/ou du dépôt de garantie et/ou de l'avance sur facturation dans les conditions prévues aux articles 2 et 4, le contrat peut être considéré par SFR comme résolu de plein droit. La résolution est alors notifiée par SFR à l'abonné par tout moyen.* »,

Considérant que la CVLC soutient que cette clause est abusive car son application suppose la mise en oeuvre de l'article 4.2 sus-visé,
que ce chef de demande a déjà été rejeté sur la validité de l'article 4.2, les avances de facturation ou le dépôt de garantie n'étant pas demandé au même moment,
qu'il convient donc de confirmer le jugement entrepris qui a débouté la CLVC de ce chef de demande;

Sur la clause relative à la durée du contrat ;

L'article 6 stipule :

« *Si l'abonné souscrit en cours d'exécution du contrat une offre spécifique impliquant une période minimale d'abonnement, cette nouvelle période minimale prend effet au JJ suivant la date de la souscription de l'offre.*

Elle se substitue à celle qui était en cours, sauf dans les cas où la nouvelle période d'engagement est d'une durée inférieure à celle qui était en cours. »,

Considérant que la CLVC soutient que cette clause serait abusive au motif que la recommandation n°99-02 de la commission des clauses abusives préconise la suppression des clauses qui ont pour objet ou pour effet de prévoir, en cas de changement de la formule d'abonnement, une prolongation automatique du contrat d'une durée minimum (point 8 de la recommandation).

qu'elle ajoute que cette clause emporte une prolongation automatique de la durée du contrat initial sans que le consommateur ait eu la possibilité d'accepter ou de refuser expressément cette prolongation,

que SFR réplique que cette clause n'est pas abusive, l'abonné étant systématiquement informé au moment de la souscription de l'offre, de la durée de son engagement, celle-ci figurant sur les documents de présentation des offres SFR,

mais considérant que la recommandation 99-02 de la Commission des clauses abusives dispose:

« *Considérant qu'en cas de « changement de formule d'abonnement » certaines clauses*

imposent à l'abonné de prolonger son contrat d'une durée minimum fixée; qu'une telle disposition, qui emporte prolongation automatique du contrat sans que la consommateur l'ait expressément souhaité ou accepté, constitue un déséquilibre significatif (...) », qu'en l'espèce, c'est par adoption des motifs des premiers juges qui ont fait une juste appréciation des faits et des moyens et qui ont estimé que cette clause était abusive que la cour confirme ce chef de demande, SFR n'établissant pas que l'abonné ait une connaissance réelle de la prolongation de la durée de la période d'engagement en cas de souscription de sa part à une nouvelle offre d'abonnement alors que cette nouvelle période d'engagement serait inférieure à celle qui est en cours;

Sur la clause relative à la modification des tarifs des services:

L'article 7.1.3 stipule:

« Les tarifs des services complémentaires et/ou optionnels sont susceptibles d'évolution en cours d'exécution de contrat. L'abonné est informé de ces nouveaux tarifs, par tout moyen, un mois avant leur entrée en vigueur. Si l'abonné refuse l'augmentation des tarifs appliquée sur un service complémentaire et/ou optionnel, il peut, durant les autres mois qui suivent l'entrée en vigueur des nouveaux tarifs, résilier ladite option. »,

Considérant que la CLVC soutient que cet article est abusif au motif que la faculté de résiliation est prévue uniquement pour les services optionnels et non pour les services complémentaires (les deux services faisant l'objet d'une définition distincte dans les conditions générales d'abonnement) ce qui contrevient aux dispositions de l'article L 121-84 du code de la consommation (devenu L 224-33),

que SFR réplique que la clause concernée vise également les services complémentaires,

mais considérant que la clause contestée par la CVLC vise expressément les tarifs appliqués sur les services complémentaires « sur un service complémentaire et/ou optionnel » contrairement à ce que la CVLC soutient, qu'en conséquence, cette clause ne peut être considérée comme abusive et qu'il convient de confirmer le jugement entrepris de ce chef de demande ;

Sur la clause relative à la restriction de la ligne de l'abonné :

L'article 7.3.3 stipule :

« En cas de non-paiement par l'abonné des sommes dues, SFR se réserve le droit de restreindre la ligne de l'abonné et le cas échéant en l'absence de contestation sérieuse dûment motivée, les autres lignes dont celui-ci pourrait être titulaire, à la réception d'appels dans les conditions décrites à l'article 11.1 des présentes conditions, sans préjudice de son droit à suspendre les Services selon les modalités précisées ci-dessous. Dans le cas où les parties conviendraient par téléphone d'une nouvelle échéance pour le règlement des factures impayées, cette nouvelle échéance sera confirmée au client par SMS et se substituer à toute autre échéance fixée antérieurement.

SFR se réserve également le droit de suspendre les services souscrits par l'abonné dans les conditions décrites à l'article 11 et, après l'envoi d'une lettre de mise en demeure restée sans effet au terme du délai précisé dans la lettre, de résilier le contrat d'abonnement dans les conditions visées à l'article 12. La suspension des services entraîne l'exigibilité immédiate de toutes les sommes facturées à l'abonné. Seul le règlement intégral des sommes dues permet la remise en service de la ligne. » ;

Considérant que la CLVC soutient que cette clause serait abusive au motif que l'abonné pourrait justifier d'un motif légitime à l'origine d'une absence de paiement et que la suspension des lignes affecterait des contrats autres que ceux visés par l'incident de paiement et n'est donc pas conforme à la recommandation 99-02 (point n°37) de la commission des clauses abusives qui préconise la suppression des clauses qui ont pour objet ou pour effet de permettre au professionnel de résilier le contrat si l'abonné est

débiteur envers lui au titre d'un autre contrat, alors même que cet abonné conteste de façon sérieuse la créance invoquée pour lui et que la clause contestée ne prévoit aucun délai de prévenance pour informer les abonnés,
qu'en outre, en faisant référence à une contestation sérieuse dont l'appréciation ne dépend que de l'opérateur, cette clause est abusive au sens de l'article R 132-1 4° du code de la consommation devenu R 212-1 qui considère comme abusives de manière irréfragable les clauses qui ont pour objet ou pour effet d'accorder au seul professionnel le droit exclusif d'interpréter une clause du contrat,
que pour finir la CLVC critique la condition de confirmation de l'accord intervenu par l'envoi par SFR d'un SMS soulignant le pouvoir discrétionnaire de l'opérateur,

que SFR réplique que la suspension de la ligne n'est que l'application du principe d'exception d'inexécution validé par le jugement du 30 septembre 2008 du tribunal de grande instance de Paris,
que la clause ne lui attribue aucun pouvoir unilatéral d'appréciation mais se borne à exiger de l'abonné qu'il motive son refus de restriction d'accès à des lignes téléphoniques, l'abonné ayant la possibilité de saisir le juge du bien-fondé de la mise en oeuvre de la restriction, qu'elle ajoute que la confirmation par SFR de l'accord par SMS a pour seul objet de matérialiser l'accord des parties quant au nouvel échéancier convenu,

mais considérant que l'interdépendance des lignes des abonnements, ayant été déjà été validée précédemment dans la motivation du présent arrêt (concernant l'article 4.2), entraînant que le non paiement par l'abonné des prestations fournies par SFR pour l'un des contrats d'abonnement aura des effets sur d'autres abonnements souscrits par l'abonné telles que la restriction des prestations sur ces abonnements dès lors que cela est expressément prévu, n'apparaît pas comme constitutif d'une clause abusive,
que les termes de « *contestation sérieuse dûment motivée* » ne signifie pas que SFR dispose d'un pouvoir discrétionnaire d'interprétation et d'appréciation du motif mais exige de l'abonné qu'il motive son refus de restriction d'accès aux autres lignes téléphoniques dont il dispose encadrant par là même le pouvoir de restriction d'accès à d'autres lignes de SFR, qu'en conséquence, **il convient d'infirmer le jugement entrepris qui a estimé que cette clause était abusive ;**

Sur la clause relative aux obligations de l'opérateur:

L'article 8.2 stipule:

« Conformément aux termes de l'Arrêté du 25 mars 1991, et à ses avenants, SFR s'engage à tout mettre en oeuvre pour assurer la permanence, la continuité et la qualité du service de radiotéléphonie publique pour lequel l'abonnement est souscrit dans la zone de couverture de ce service.

La responsabilité de SFR ne pourra être engagée:

- en cas de mauvaise utilisation par l'abonné et/ou ses correspondants des services, en cas de mauvais paramétrage du mobile et/ou de ses accessoires, en cas d'utilisation non conforme à son usage de la carte SIM, en cas de non-respect par l'abonné de ses obligations visées à l'article 10 des présentes conditions,

en cas de perturbation ou d'interruption non directement imputable à SFR,

en cas de transmission des signaux radioélectriques affectée par les contraintes ou les limites des normes techniques imposées à SFR par les autorités réglementaires ou les groupements normatifs compétents,

- en cas de perturbation et/ou d'indisponibilité totale ou partielle et/ou d'interruption de tout ou partie des services proposés sur les réseaux de radiotéléphonie publique numérique GSM/GPRS fournis et exploités par des Opérateurs Tiers,

en cas de force majeure eu sens de la jurisprudence de la Cour de cassation. »

que la CLVC reproche à SFR d'éluder sa responsabilité en cas de mauvais paramétrage du mobile et/ou de ses accessoires alors que l'offre peut avoir été souscrite par l'abonné avec acquisition d'un mobile, que la recommandation n°07-01 relative aux offres « triple play » préconise la suppression de ce type de clause, que cette clause exonère totalement

l'opérateur de toute responsabilité en cas de perturbations qui ne lui seraient pas directement imputables alors qu'une obligation de résultat pèse sur l'opérateur et que pour finir cette clause est illicite au regard de l'article L 121-19-4 du code de la consommation;

que SFR réplique que la recommandation sus-visée n'a pas vocation à régir les conditions d'abonnement querellées et que les cas visés par l'article 8.2 correspondent à des causes étrangères ou à des situations de force majeure conformément aux dispositions des articles 1147 et 1148 du code civil;

mais considérant que si c'est à juste titre que les premiers juges ont écarté la recommandation

n° 07-01 de la commission des clauses abusives dès lors qu'elle concerne les offres fournies « par l'intermédiaire des lignes de cuivre ou du câble », les services du téléphone, de l'Internet haut débit et de la télévision, il n'en demeure pas moins qu'en application de l'article L 121-19-4 qui stipule:

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

Toutefois, il peut s'exonérer de tout ou partie de sa responsabilité en apportant la preuve que l'inexécution ou la mauvaise exécution du contrat est imputable soit au consommateur, soit au fait, imprévisible et insurmontable, d'un tiers au contrat, soit à un cas de force majeure », la clause critiquée apparaît comme une clause abusive au motif qu'elle exonère l'opérateur de toute responsabilité en cas de perturbations ou d'interruptions qui ne lui seraient pas directement imputables ce qui ne correspond pas aux conditions d'imprévisibilité lors de la conclusion du contrat et d'irrésistibilité dans l'exécution du contrat exigées par la Cour de Cassation pour l'appréciation de la force majeure, le fait d'un tiers ne pouvant exonérer le prestataire de services à distance que s'il est imprévisible et insurmontable,

que cette formulation est trop imprécise pouvant laisser croire que l'opérateur n'est tenu qu'à une obligation de moyen et non à une obligation de résultat comme cela résulte de l'article L 121-19-4 du code de la consommation, qu'en conséquence, **il convient d'infirmer le jugement entrepris de ce chef et de faire droit à la demande de la CLVC de ce chef et d'ordonner la suppression de cet article des conditions d'abonnement et d'utilisation de SFR ;**

Sur la clause relative à la disponibilité du réseau :

L'article 8.4.1 (intitulée 8.3.1 dans les conclusions de la CLVC) stipule:

« Disponibilité du réseau SFR et rétablissement de Service En application des dispositions visées à l'article L 121-83 du code de la consommation, SFR s'engage, à l'égard de chacun de ses abonnés, à assurer, en zone couverte une disponibilité de l'accès à son réseau à hauteur de 90% chaque mois calendaire pour les différents services (voix, SMS et accès à l'internet mobile).

Dans l'hypothèse d'une non-disponibilité du réseau SFR excédant 10% sur un mois calendaire, SFR s'engage à attribuer à chaque abonné ayant été affecté par cette non-disponibilité, des compensations soit financières (attribution d'avoirs au prorata de la durée d'indisponibilité), soit en usages (internet/minutes d'appels/SMS/services...).

La non-disponibilité de l'accès au réseau SFR se traduit par l'absence d'indice de réception du réseau SFR sur le téléphone mobile, alors même que l'abonné se situe dans une zone couverte, et qu'il dispose d'un terminal compatible, allumé et en parfait état de fonctionnement.

S'il est établi que la durée de non-disponibilité de l'accès au réseau SFR a, soit excédé en durée cumulée 10% durant un mois calendaire, soit excédé 48 heures consécutives et que l'abonné, compte-tenu de sa localisation géographique et des moments (date heure) auxquels il a souhaité avoir accès au réseau SFR a effectivement dû supporter cette indisponibilité, une compensation pourra lui être attribuée si sa demande d'indemnisation est recevable.

Pour s'assurer de la qualité, SFR effectue un suivi quotidien de son réseau ainsi que des

mesures de disponibilité lui permettant de contrôler si son réseau est effectivement disponible à 90% pour chacun de ses abonnés chaque mois calendaire. SFR s'engage à rétablir l'accès au Service dans un délai moyen de 48 heures lorsque celui-ci est interrompu, sauf en cas de force majeure. »

Considérant que l'association CLCV soutient que cette clause est abusive car elle ne garantit pas un droit à réparation à l'abonné en cas d'indisponibilité du service prolongée alors que la société SFR est tenue d'une obligation de résultat concernant la fourniture du service, que l'indemnisation est soumise à l'appréciation souveraine de l'opérateur, qu'elle ajoute que la clause critiquée est ambiguë en laissant croire que la charge de la preuve de l'indisponibilité du service repose sur l'abonné, qu'elle prétend en outre que le droit à réparation de l'abonné est subordonné au dépassement de certains seuils d'indisponibilité que ce dernier n'est pas en mesure d'apprécier, qu'elle explique encore que l'indemnisation proposée par la clause critiquée est forfaitaire et ne tient donc pas compte du préjudice réel subi par l'abonné du fait de l'indisponibilité du service, la clause étant rédigée d'une façon comminatoire, laissant croire à l'abonné qu'il ne peut obtenir que cette indemnité forfaitaire, qu'elle affirme que la version de cette clause dans les abonnements de septembre 2014 n'en diminue pas le caractère abusif puisque si la société SFR précise les conditions de recevabilité des demandes d'indemnisation des abonnés, elle utilise des notions vagues telles que « mauvaise utilisation », « utilisation non conforme à son usage » ; que SFR réplique que la clause précise bien les conditions dans lesquelles l'opérateur accorde la compensation sollicitée par l'abonné et qu'aucun déséquilibre significatif dans les droits et les obligations des parties n'en résulte, que SFR a modifié cette clause à compter du mois de septembre 2014 par les termes suivants: « *si sa demande de compensation est recevable* »,

que par adoption des motifs des premiers juges qui ont eu une juste appréciation des faits et des moyens, il y a lieu de confirmer le jugement entrepris qui a fait droit à la demande de la CLVC et a ordonné la suppression de la clause 8.4.1 figurant dans les conditions générales d'abonnement et utilisation du mois de septembre 2014 alors que l'obligation de fourniture du service est une obligation de résultat et en ce que la clause est ambiguë en ce qu'elle fait porter la charge de la preuve de la non-disponibilité de l'accès au réseau à l'abonné, la nouvelle version de la clause accordant toujours à SFR un pouvoir discrétionnaire s'agissant de la recevabilité de la demande de compensation, qu'en revanche, il convient d'**infirmer le jugement entrepris concernant la demande de la CLVC portant sur la clause 8.3.1 des conditions d'abonnement et utilisation de SFR dans les versions datées de juin 2012 et septembre 2012 et de septembre 2013 (clause 8.4.1) qui sera également supprimée et réputée non écrite ;**

Sur la clause relative à la compensation :

L'article 8.4.2 stipule:

« Tout abonné, ayant été affecté par une indisponibilité du réseau SFR, pourra présenter à SFR une demande afin d'obtenir une compensation. Cette demande devra être formulée par écrit et indiquer précisément: les dates, heures et localisation en précisant le code postal (code postal à 5 chiffres), ainsi que la durée pendant laquelle l'abonné n'a pu avoir accès au réseau SFR.

Cette demande devra être adressée à SFR dans le mois suivant la constatation. Ces demandes de compensation ne sont toutefois pas recevables dans les cas suivants: en cas de mauvaise utilisation par l'abonné et/ou ses correspondants des services, en cas de mauvais paramétrage du mobile et/ou de ses accessoires, en cas d'utilisation non conforme à son usage de la carte SIM, en cas de non-respect par l'abonné de ses obligations visées à l'article 10 des présentes conditions, en cas de transmission des signaux radioélectriques affectée par les contraintes ou les limites des normes techniques imposées à SFR par les autorités réglementaires ou les groupements normatifs compétents,

en cas de perturbation ou d'interruption non directement imputable à SFR, en cas de perturbation et/ou d'indisponibilité totale ou partielle et/ou d'interruption de tout ou partie des services proposés sur les réseaux de radiotéléphonie publique numérique GSM/GPRS fournis et exploités par des Opérateurs Tiers.

En cas de force majeure au sens de la jurisprudence de la Cour de cassation.

Ces demandes de compensation seront traitées par SFR au plus tard dans le mois qui suit celui de leur réception. Le traitement de ces demandes nécessite, en effet, de disposer des résultats des différentes mesures réalisées par SFR sur son réseau au titre de chaque mois calendaire. Si l'indisponibilité du réseau de SFR est établie au vu des mesures effectuées par SFR, des compensations seront attribuées aux abonnés ayant présenté des demandes répondant au formalisme requis par SFR. Une première réponse portant sur la conformité de la demande de l'abonné sera cependant apportée par SFR dans un délai de cinq jours. ».

que cette clause n'est plus en vigueur dans les nouveaux contrats proposés par SFR mais peut exister dans des contrats conclus antérieurement,

que les parties se réfèrent à leur argumentation précédente,

qu'il en est de même pour les article 8.3.2 (8.4.2 dans la version de septembre 2013) portant sur l'acheminement des SMS et la compensation en cas de manquement à l'engagement de SFR et qui emploie les termes de « Si sa demande d'indemnisation est recevable » supprimé dans la version de septembre 2014, 8.3.3 sur le répondeur vocal portant sur la compensation si la demande d'indemnisation de l'abonné est recevable présente dans les versions de juin 2012, septembre 2012 et de septembre 2013 (elle porte le numéro 8.4.3) et 8.3.4 présente dans les versions de juin et septembre 2012 et septembre 2013 (8.4.4 dans cette version) sur l'indemnisation en cas d'indisponibilité du réseau SFR et par une non qualité sur l'acheminement des SMS ou par des dysfonctionnements du répondeur vocal qui vise « en cas de mauvais paramétrage du mobile et/ou de ses accessoires, en cas de perturbation ou d'interruption non directement imputable à SFR (...) ».

Considérant que c'est pour les mêmes motifs que ceux développés précédemment pour l'article 8.2 et 8.3.1 qu'il convient d'infirmier le jugement entrepris et de dire que ces clauses sont abusives et doivent être supprimées ;

Sur la clause relative aux obligations liées à Internet/wap ;

L'article 8.6.1 (visée sous 8.5.1 par CLVC) stipule:

« SFR n'est pas responsable des éventuelles conséquences dommageables pour l'abonné du fait de l'accès, de la prise de connaissance, ou de l'usage de contenus disponibles sur le réseau internet/Wap.

Elle s'engage toutefois à mettre en oeuvre tous les moyens lui permettant de veiller au respect de la législation, notamment dans ses rapports avec ses fournisseurs de services ou de contenus.

Compte tenu du secret dont doivent bénéficier les correspondances privées, SFR n'exerce aucun contrôle sur le contenu ou les caractéristiques des données reçues ou transmises par l'abonné sur son réseau et/ou sur le réseau Internet. Toutefois, pour assurer la bonne gestion du système d'accès au réseau internet, SFR se réserve le droit de supprimer tout message ou d'empêcher toute opération de l'abonné susceptible de perturber le bon fonctionnement de son réseau ou du réseau internet ou ne respectant pas les règles de fonctionnement d'éthique et de déontologie. »

Considérant que la CLVC soutient que l'opérateur élude sa responsabilité au titre des conséquences dommageables pour l'abonné de l'accès au réseau internet wap, la notion de règles d'éthique et déontologie étant par ailleurs imprécise., qu'en application des articles L 121-83-1, L 111-1, L 121-17 et L 121-18 du code de la consommation, le fournisseur de communications électroniques doit délivrer au consommateur, sur support durable, toute information relative à l'existence de codes de bonne conduite,

que SFR réplique qu'aux termes de l'article 19 de la loi pour la confiance en l'économie

numérique (LCEN), l'opérateur ne peut voir sa responsabilité engagée à raison des contenus qu'il n'a pas sélectionnés d'autant que l'ARCEP veille au principe de la « *neutralité du net* » qui suppose une absence de discrimination entre les flux en raison de son caractère ouvert et non discriminatoire, qu'elle explique que néanmoins elle propose à ses clients un système de filtrage, qu'ainsi seul l'abonné est responsable de l'utilisation des services internet et qu'elle ne peut élaborer une liste exhaustive des comportements contraires aux règles d'éthique et de déontologie ;

mais considérant que l'article 9 de la LCEN dispose que « *toute personne assurant une activité de transmission de contenus sur un réseau de télécommunications ou de fourniture d'accès à un réseau de télécommunications ne peut voir sa responsabilité civile ou pénale engagée à raison de ces contenus que dans les cas où soit elle est à l'origine de la demande de la transmission litigieuse, soit elle sélectionne le destinataire de la transmission, soit elle sélectionne ou modifie les contenus faisant l'objet de la transmission.* », qu'en l'espèce, SFR en sa qualité de fournisseur d'accès à internet, n'est pas tenu de contrôler le contenu des informations et des services que l'abonné peut consulter via ce service, cette responsabilité reposant sur l'abonné, qu'il repose néanmoins sur SFR, aux termes de l'article 6 de la LECN, l'obligation d'informer ses abonnés de l'existence de moyens techniques permettant de restreindre l'accès à certains services ou de les sélectionner et de leur proposer au moins un de ces moyens, que l'article 3 des conditions particulières des services de messagerie proposé par SFR renvoie l'abonné sur son site internet sur lequel celui-ci peut prendre connaissance des moyens de filtrage mis à sa disposition, notamment au travers de la rubrique « *différentes options de filtrage du courrier indésirable avec le pack sécurité* », qu'ainsi l'obligation d'information qui pèse sur l'opérateur est remplie y compris sur les services de TV dont le service télévision à la demande dont SFR n'est pas tenue de contrôler le contenu que du club video SFR qui propose un catalogue de plus de 6 000 vidéos dont la CLVC n'établit pas que SFR n'aurait pas vérifié le contenu, qu'il ne peut être reproché à SFR de ne pas établir une liste de comportements contraires à l'éthique et à la déontologie qui ne relèverait que de l'appréciation de l'opérateur et ne pourrait jamais être exhaustive, qu'en conséquence, il convient de confirmer le jugement entrepris qui a rejeté la demande de la CLVC sur ce chef de demande;

Sur la clause relative aux débits:

L'article 8.6.2 (visé 8.5.2 dans les conclusions de la CLVC) est libellé comme suit: « *SFR assure l'accès aux services souscrits dans les conditions et limites définies aux présentes Conditions. SFR assure à l'abonné un débit lui permettant d'avoir accès aux services conformément à l'offre qu'il a souscrite dans les conditions normales. Par ailleurs, les débits précisés dans sa documentation ou sur son site www.sfr.fr ne sont que des débits maximum susceptibles de varier pour des raisons liées à l'usage de ces services. Elle ne saurait être responsable des modifications des contenus qui lui sont fournis par les éditeurs, les diffuseurs, ou imposés par les dispositions législatives et réglementaires.* »,

Considérant que la CLVC soutient que SFR s'exonère de sa responsabilité en indiquant qu'il n'est pas lié par les débits précisés dans sa documentation ou sur le site internet et n'est pas responsable des modifications des contenus fournis par les éditeurs et les diffuseurs alors que seul le cas de force majeure peut empêcher l'opérateur de fournir le débit annoncé, que cette clause est contraire à la recommandation n° 07-01 dite « *Triple play* » de la commission des clauses abusives qui préconise la suppression de clauses qui ont pour objet ou effet de permettre au professionnel de restreindre ou interrompre l'accès au service pourtant stipulé alors même que cette interruption ne serait justifiée ni par des manquements contractuels du consommateur ni par des prescriptions légales impératives, à l'article L. 121-83 du code de la consommation qui vise le niveau de qualité des services fournis et à l'arrêté du 16 mars 2006 qui mentionne un niveau minimum de débit,

que SFR réplique que selon l'avis du conseil National de la consommation (CNC) il est impossible pour les opérateurs d'informer les consommateurs sur les débits réels dont ils bénéficieront, ces débits dépendant de multiples données, telles que le nombre d'utilisateurs, la nature de la connexion, le type de serveur, que c'est pourquoi les débits indiqués sont des débits maxima, qu'en fin, en sa qualité de fournisseur d'accès à internet, elle n'est pas responsable de la fourniture des contenus;

mais considérant que si la motivation des premiers juges doit être confirmée sur le fait que l'opérateur ne peut garantir la fourniture d'un débit réel annoncé dès lors que celui-ci dépend de circonstances extérieures à l'opérateur, tenant notamment au matériel utilisé et aux réseaux, il n'en demeure pas moins que la clause ne respecte pas l'arrêté du 16 mars 2006, moyen qui n' a pas été soulevé en première instance, qui exige dans son article 1er « un niveau de qualité minimum garanti » pour le débit, que tel n'est pas le cas dans la clause proposée par SFR à l'abonné qui ne mentionne pas un débit minimum mais uniquement un débit maxima, qu'en conséquence, **il convient d'infirmer le jugement entrepris et de faire droit à la demande de la CLCV, de dire que ladite clause portant le numéro 8.5.2 ou 8.6.2 est abusive ;**

Sur la clause relative aux offres TV ;

L'article 8.8 (visé par le numéro 8.7 par la CLCV) stipule :

« L'abonné est informé que les offres TV, proposées par SFR sur téléphone mobile, sont composées d'une sélection de chaînes/programmes TV, SFR n'étant pas éditeur de ces chaînes, la liste de ces chaînes est susceptible d'évoluer, ce que l'abonné reconnaît et accepte.

L'abonné reconnaît également être informé et accepter que la diffusion de certains programmes puisse ne pas être assurée eu égard à la non disponibilité des droits attachés à ces programmes pour leur diffusion sur un téléphone mobile.

Toute suppression de chaîne fera toutefois l'objet d'une information préalable, moyennant un préavis d'un mois, délivrée notamment soit au travers de l'envoi de SMS, soit par la mise en place d'un message facture ou d'un message d'alerte lors de la connexion au service.

L'usage du service de TV se décompte des Mo/Go inclus dans l'offre souscrite par l'abonné ».

considérant que la CLCV soutient qu'en se réservant le droit de modifier le contenu des chaînes et/ou des programmes proposés sur téléphone et annoncés dans l'offre sans indemnisation, l'opérateur a prévu une clause abusive et illicite au regard des articles R 132-1 6° et L 121-84 (devenu L 224-29) du code de la consommation,

que SFR réplique que les chaînes de télévision composant le bouquet TV sont éditées par des tiers, que l'article L 121-84 du code de la consommation ne saurait s'appliquer car il vise à protéger le consommateur des modifications imposées par l'opérateur et prévoit une faculté de résiliation au profit de l'abonné dès lors que celui-ci n'a pas expressément accepté les nouvelles conditions ce qui n'est pas le cas en l'espèce puisque l'abonné est informé du caractère évolutif du bouquet TV;

mais considérant que c'est par une juste appréciation des faits et des moyens et par une motivation que la cour adopte que les premiers juges ont rejeté la demande de la CLCV, qu'il y a donc lieu à confirmer le jugement entrepris de ce chef de demande;

Sur la clause relative aux obligations de l'abonné ;

L'article 10.1 stipule:

« En cas de modification de ses coordonnées bancaires, l'abonné s'engage à en informer sans délai le service Client SFR et à lui adresser une mise à jour de ces dernières. »,

considérant que par une motivation que la cour adopte, les premiers juges ont fait une juste appréciation des faits et des moyens de la cause notamment en estimant que cette clause n'impose pas aux clients de SFR le paiement automatique sur compte bancaire comme mode de paiement,
qu'il convient donc de confirmer le jugement entrepris qui a rejeté la demande de la CLCV;

Sur la clause afférente à la conservation du code secret :

L'article 10.5 stipule:

« L'abonné est responsable de la conservation et de la confidentialité de ce code secret ainsi que de tous les actes réalisés au moyen de ce code secret. »,

Considérant que la CLCV estime que cette clause est abusive au motif qu'elle ne prévoit pas une exonération de responsabilité de l'abonné en cas de divulgation du code du fait d'un tiers présentant les caractéristiques de la force majeure ou dans les cas de défaillance du service,
que SFR conteste cette analyse en s'appuyant sur des décisions judiciaires,

mais considérant que c'est à juste titre que les premiers juges ont estimé que cette clause était licite car elle n'emporte pas un déséquilibre significatif au détriment du consommateur dès lors qu'il lui ait laissé la faculté de rapporter la preuve d'une utilisation en fraude de ses droits dont il a seul la maîtrise,
qu'il en est de même pour la preuve d'une utilisation de son code secret en raison de l'intervention d'un tiers présentant les caractéristiques de la force majeure ou en raison d'une défaillance ou de la faute de l'opérateur lui-même, preuve que la clause n'a pas pour effet de priver l'abonné de rapporter,
que cette clause signifie que l'abonné est responsable de la conservation de ses données et doit prendre les mesures nécessaires pour les conserver,
qu'en conséquence, il convient de confirmer le jugement entrepris qui a débouté la CLCV de ce chef de demande ;

Sur la clause relative aux contenus stockés, utilisés et transmis par l'abonné :

L'article 10.6.1 stipule :

« L'abonné est expressément informé que les contenus stockés, utilisés, transmis et reçus par lui le sont sous sa seule responsabilité, quel que soit le mode, notamment à l'occasion d'une connexion au portail Wap ou à Internet. Par conséquent, l'abonné assume l'entière responsabilité, tant civile que pénale, attachée à ces opérations. ».

Considérant que la CLCV et SFR soutiennent la même argumentation que pour la clause 10.5,
que pour les mêmes motifs, il convient de confirmer le jugement entrepris qui a débouté la CLCV de ce chef de demande;

Sur la clause relative à l'utilisation des services :

L'article 10.6.3 stipule:

« L'abonné s'interdit toute utilisation frauduleuse, abusive ou excessive des services, telle que notamment l'encombrement volontaire ou involontaire des serveurs de messagerie de SFR et/ou des destinataires de mails par du publipostage sauvage (spamming, bulk e-mail, Junk e-mail ou mail bombing) ou de son réseau, ou de l'envoi de messages attractifs générant nécessairement un nombre important de réponses (teasing ou trolling), pouvant ainsi perturber la disponibilité des dits serveurs ou réseau. »,

Considérant que la CLCV critique cette clause qu'elle estime floue et relevant de l'interprétation unilatérale de l'opérateur visée par l'article R 132-1 4° du code de la consommation devenu R 212-1 4°,
que SFR s'appuie sur des décisions de justice rendues par le tribunal de grande instance de Paris pour contester ces arguments,

mais considérant que la clause ne fait pas référence à des notions floues mais que SFR énumère des exemples de situations visées par l'usage abusif, frauduleux ou excessif des services que SFR propose de l'abonné, une liste exhaustive n'étant pas possible, qu'en conséquence, cette clause ne peut être considérée comme abusive et qu'il convient de confirmer le jugement entrepris qui a rejeté la demande de la CLCV;

Sur la clause relative à la suspension /interruption des services:

L'article 11.1 stipule:

« SFR se réserve le droit se suspendre ou de limiter à la seule réception d'appels l'accès aux services souscrits par l'abonné après avoir avisé ce dernier, par tout moyen, sans que l'abonné ne puisse prétendre à une quelconque indemnisation dans les cas suivants: en cas d'inexécution de l'une des obligations de l'abonné telles que visées à l'article 10 au titre du contrat d'abonnement passé avec SFR ou des autres contrats dont l'abonné pourrait être titulaire et en l'absence de contestation sérieuse dûment motivée au titre desdits contrats.

Dans l'attente du dépôt de garantie ou de l'avance sur facturation visés aux articles 4.1 et 4.2 ou en cas de non versement de ceux-ci.

En cas d'utilisation d'un mobile déclaré volé.

en cas de non-réception du dossier d'abonnement complet, et après l'envoi d'une lettre de relance restée sans effet au terme du délai précisé dans ladite lettre.

En cas de non règlement des sommes dues à l'échéance conformément aux dispositions de l'article 7. »

Considérant que la CLCV soutient que cette clause est abusive au motif qu'elle fait référence à des clauses elles-mêmes abusives, soit les articles 10, 4.2 et 7,

mais considérant que les articles 10 (clause sur les obligations de l'abonné) 4.2 (clause afférente au dépôt de garantie/avance) et 7 (Sur la clause relative à la modification des tarifs des services en cas de non règlement des sommes dues à l'échéance) ont été validées dans le présent arrêt et que la mise en oeuvre de la présente clause suppose l'application de clauses qui n'ont pas été jugées abusives, qu'il convient donc d'infirmer le jugement entrepris et de rejeter la demande de suppression de cette clause par la CLCV;

Sur la clause relative à la violation des dispositions légales par l'abonné:

L'article 11.2 stipule:

« En cas de violation des dispositions légales, notamment en matière d'ordre public et de bonnes moeurs, ou en cas d'agissements de nature à perturber le réseau SFR ou le réseau Internet, SFR se réserve le droit de suspendre immédiatement les services d'accès au réseau Internet. »

considérant que la CLCV soutient que cette clause est abusive car elle confère à l'opérateur un droit d'interprétation exclusif, les agissements évoqués n'étant pas clairement définis, que SFR invoque la décision du tribunal de grande instance de Paris du 30 septembre 2008 qui ne l'a pas jugé abusive,

mais considérant que la clause, qui ne peut énumérer limitativement tous les cas visés, définit clairement les hypothèses visées telles que la violation de la loi notamment en

matière d'ordre public et de bonnes moeurs, les agissements perturbant le réseau de telle sorte que le domaine de suspension immédiate prévue au contrat est circonscrit et qu'il n'est pas conféré à l'opérateur un droit d'interprétation exclusif, qu'il convient donc de confirmer le jugement entrepris qui a rejeté la demande de la CLCV;

Sur la clause relative à l'augmentation substantielle des consommations :

L'article 11.3 est libellé de la manière suivante:

« En cas d'augmentation substantielle des consommations de l'abonné, SFR peut restreindre l'accès à tout ou partie des Services souscrits par l'abonné, après en avoir avisé l'abonné par tout moyen.

L'abonné, dans cette hypothèse, pourra demander à SFR de lui remettre sa ligne en service sur simple appel téléphonique, SFR se réservant la possibilité de lui demander une avance sur facturation conformément aux dispositions de l'article 4.2. la remise en service interviendra après encaissement effectif par SFR de l'avance sur facturation. »,

Considérant que la CLCV estime que cette clause est floue au regard de l'article R 132-1 4° devenu R 212-1 4° du code de la consommation car la notion d'augmentation n'a pas été définie avec précision et relève donc de la seule interprétation de l'opérateur, que SFR réplique que cette clause a été validée par le jugement du 30 septembre 2008 déjà cité,

mais considérant que comme l'a justement jugé le tribunal de grande instance de Paris le 30 septembre 2008 et les premiers juges dans la présente instance, la notion d'augmentation substantielle est suffisamment précise sans que l'on puisse reprocher à l'opérateur de bénéficier d'un droit d'interprétation exclusif,

qu'en effet l'abonné est nécessairement prévenu avant toute limitation d'accès aux services et peut immédiatement demander à l'opérateur de rétablir la ligne sur simple appel téléphonique,

l'absence de délai de prévenance ne peut créer un déséquilibre significatif entre les obligations des parties,

qu'il y a lieu de confirmer le jugement entrepris de ce chef qui a débouté la CLCV de ce chef de demande; ;

Sur la clause relative au maintien des obligations de l'abonné :

L'article 11.4 stipule :

« En cas de suspension, quelle qu'en soit la cause, l'abonné reste notamment tenu des obligations visées à l'article 10. »,

Considérant que la CLCV considère cette clause abusive car sa mise en oeuvre suppose celle de la clause 10 qui est abusive,

mais considérant que la clause 10 n'a pas été déclarée abusive,

qu'il y a donc lieu à confirmer le jugement entrepris qui a débouté la CLVC de sa demande;

Sur la clause relative au maintien de la facturation :

L'article 11.5 stipule :

« La suspension des Services, telle que visée aux articles 11.1, 11.2 et 11.3 n'entraîne pas l'arrêt de la facturation. »

Considérant que la CLCV soutient que la facturation postérieure à la suspension devenant sans cause, elle crée un déséquilibre significatif au profit de l'opérateur, que SFR réplique que la facturation de l'abonné en cas de suspension, a pour contrepartie le maintien de la ligne, cette clause ayant été validée par le tribunal de grande instance de Paris dans son jugement du 30 septembre 2008 déjà cité,

mais considérant que comme la Cour l'a déjà indiqué dans sa motivation qui précède, le maintien de la facturation a pour contrepartie le maintien du contrat d'abonnement et le maintien de certaines prestations,
que la facturation n'est donc pas sans cause,
que les articles 11.1 et 11.3 visent un accès restreint à tout ou partie des services et non une suspension des services,
qu'en conséquence, cette clause n'est pas constitutive d'un déséquilibre significatif au détriment du consommateur,
qu'il y a donc lieu à confirmer le jugement entrepris qui a débouté la CLCV de cette demande ;

Sur la clause relative à la fin du contrat et à la résiliation :

L'article 12 intitulé « fin du contrat/résiliation » est libellé de la manière suivante:

« 12.2. L'Abonné peut résilier le contrat avant la fin de la période d'abonnement dans les cas suivants et selon les modalités suivantes :

12.2.1. L'Abonné dispose d'un délai de sept jours calendaires à compter de la souscription de l'abonnement pour résilier le présent contrat lorsque le Service principal est totalement inaccessible soit depuis son domicile, soit depuis son lieu de travail.

La résiliation prend effet , lorsqu'il y a eu achat d'un mobile concomitamment à la souscription de l'abonnement, à compter de la restitution du dit mobile et de ses accessoires, dans son emballage d'origine, auprès du distributeur auprès duquel l'achat a été effectué et de l'envoi à son service Client SFR par lettre recommandée avec accusé de réception, dans un délai maximum de quatorze

(14) jours à compter de la date de souscription de l'abonnement, de l'attestation de restitution remise soit par le distributeur, soit par le service Client.

Cette restitution fait l'objet d'un remboursement effectué par le distributeur auprès duquel l'abonnement a été souscrit , SFR rembourse à l'Abonné, dans un délai de trente (30) jours à compter de la réception dudit courrier, le montant du premier mois d'abonnement, déduction faite du montant des communications effectués le cas échéant jusqu'à remise du matériel dans les conditions ci-dessus énoncés. » ,

Considérant que la CLCV soutient que cette clause vise uniquement l'inaccessibilité du service principal et non celle des services complémentaires et/ou optionnels éventuellement par l'abonné et est donc contraire à l'article L 121-84-2 devenu L 224-39 du code de la consommation qui prévoit un délai de 10 jours et non 7 jours pour résilier un contrat, que SFR répond que cette clause concerne uniquement le cas de résiliation du contrat de téléphonie mobile et non celle des services optionnels et/ou complémentaires qui sont indépendants des services principaux et qui peuvent donner lieu à la mise en oeuvre des mécanismes de l'exception d'inexécution voire de la résolution judiciaire, qu'elle ajoute que l'article L 121-84-2 du code de la consommation prévoit un délai de préavis qui ne saurait excéder 10 jours ;

Considérant qu'il y a lieu de confirmer le jugement entrepris par adoption de motifs qui a notamment estimé que cette clause est abusive car elle crée au profit de l'opérateur un déséquilibre significatif entre les droits et obligations des parties en empêchant l'abonné, en cas d'inaccessibilité des services complémentaires et/ou optionnels , de résilier son contrat et qui en a ordonné la suppression dans toutes les versions contractuelles proposées par SFR ;

Sur la clause relative au vol ou à la perte du mobile :

L'article 12.2.2 est rédigé de la manière suivante:

« L'Abonné peut également , par lettre recommandée avec accusé de réception adressée au service Client SFR et sous réserve de pouvoir en justifier, résilier le contrat pour des motifs légitimes, c'est à dire en cas de survenance en cours de contrat d'un événement imprévisible l'empêchant d'en poursuivre l'exécution. Peuvent notamment être considérés

comme tels les cas suivants :

(...)

Il est entendu entre les parties que le vol ou la perte du téléphone mobile ne saurait être considéré comme un motif légitime dès lors que des offres de renouvellement de mobile sont proposés par SFR. »,

Considérant que la CLCV soutient que cette clause serait abusive au motif que la perte ou le vol du mobile ne serait pas considéré comme un motif légitime justifiant la résiliation du contrat alors que la perte ou le vol du mobile prive l'abonné de l'utilisation du service souscrit,

que SFR qu'il n'est pas possible d'arrêter une liste limitative des motifs légitimes et que si le vol ou la perte du mobile en faisait partie, les abonnés pourraient échapper trop facilement à leurs engagements contractuels;

mais considérant que c'est à juste titre que les premiers juges ont estimé que le vol ou la perte du portable n'empêchait pas la poursuite du contrat de service moyennant l'acquisition d'un nouveau téléphone, que le vol ou la perte ne sont pas constitutifs d'un cas de force majeure et qu'en outre la CLCV ne justifie pas en quoi cette clause serait constitutive d'un déséquilibre significatif au détriment du consommateur dès lors qu'elle énumère de manière limitative les motifs légitimes pour lesquelles l'abonné peut résilier son contrat, qu'en conséquence il convient de confirmer le jugement entrepris qui a débouté la CLCV de sa demande;

Sur la clause relative à la modification du tarif;

L'article 12.2.4 stipule:

« L'Abonné peut résilier le contrat à tout moment en appelant le service client SFR: - lorsque le tarif du Service Principal en vigueur à la date de souscription de l'abonnement augmente en cours d'exécution de contrat, et ce, durant les quatre(4) mois qui suivent l'entrée en vigueur de ce nouveau tarif, conformément aux dispositions de l'article L 121-84 du code de la consommation.

En cas de transfert de son abonnement vers l'offre SFR Entreprises. »,

Considérant que la CLCV soutient que cette clause est abusive dès lors qu'elle ne vise que la modification du tarif du service principal en cours d'exécution sans faire référence au tarif des services optionnels ou complémentaires et aussi qu'elle est de nature à induire en erreur les consommateurs sur la portée de leurs droits tirés de l'article L 121-84 du code de la consommation devenu L 224-29 du code de la consommation qui permet au consommateur de résilier le contrat sans frais ni pénalités en cas de modification des tarifs des services optionnels et/ou complémentaires,

que SFR estime que les premiers juges ont examiné cette clause de manière isolée sans tenir compte des autres clauses du contrat alors que la possibilité de résiliation des services complémentaires et/ou optionnels en cas d'augmentation des tarifs a été prévue dans l'article 7.1.3 du contrat ;

mais considérant qu'en ne visant que la possibilité pour l'abonné de résilier son contrat en cas d'augmentation du tarif du service principal sans faire référence aux services optionnels et/ou optionnels et sans renvoyer à une autre clause qui y ferait référence, la clause critiquée est contraire l'article L 121-84 du code de la consommation devenu L 224-29 du code de la consommation et doit donc être supprimée dans toutes les versions antérieures à septembre 2014,

qu'il y a donc lieu à confirmer le jugement entrepris de ce chef qui a déclaré la clause abusive;

Sur la clause afférente à la résiliation sans indemnisation ;

L'article 12.3 stipule :

« Le contrat peut être résilié par SFR, après en avoir avisé l'Abonné par tout moyen mais

sans que ce dernier puisse prétendre à une quelconque indemnisation dans les cas ci-après exposés :

non règlement du dépôt de garantie ou de l'avance sur facturation visés à l'article 4, étant précisé que la résiliation sera effective au terme d'un délai minimum de cinq (5) jours après que SFR ait avisé l'Abonné une dernière fois, que faute d'une régularisation de sa situation, son contrat serait résilié

fausse déclaration de l'Abonné concernant le contrat, la résiliation pouvant intervenir immédiatement après en avoir avisé l'Abonné

manquement de l'Abonné à l'une quelconque de ses obligations telles que visées à l'article 10 au titre du contrat d'abonnement passé avec SFR ou des autres contrats dont l'Abonné pourrait être titulaire et en l'absence de contestation sérieuse dûment motivée au titre desdits contrats, étant précisé que cette résiliation sera effective au terme d'un délai minimum de cinq (5) jours après que SFR ait avisé l'Abonné une dernière fois, que faute d'une régularisation de sa situation, son contrat serait résilié. »,

Considérant que pour CLCV cette clause est abusive en ce qu'elle instaure une absence de réciprocité dans les conditions de la résiliation du contrat, l'opérateur pouvant résilier à tout moment contrairement à l'abonné qui doit envoyer une lettre recommandée avec avis de réception aux termes de l'article 12.2.1 du contrat et correspond à une clause grise visée à l'article R 131-1 8° devenu R 212-2 8° du code de la consommation et est également présumée abusive au titre de l'article R 132-1 du même code

qu'en outre, en interdisant toute indemnisation au profit de l'abonné alors que la résiliation peut avoir été exercée de manière fautive par SFR, la clause est abusive,

qu'elle ajoute que cette clause est abusive en ce qu'elle vise la résiliation non seulement du contrat mais également des autres contrats dont l'abonné pourrait être titulaire et en l'absence de contestation sérieuse dûment motivée alors que ces contrats ne feraient l'objet d'aucun manquement et que l'appréciation releverait unilatéralement de la société SFR,

que pour finir la CLCV précise que l'article 12.3 dans la version du 24 mars 2017 a été modifié par l'ajout d'un alinéa dont elle demande la suppression, qui précise que la résiliation peut entraîner l'exigibilité immédiate de l'ensemble des redevances d'abonnement restant à courir jusqu'à l'expiration de la période minimale d'engagement;

Considérant que SFR soulève l'irrecevabilité de la demande de la CLCV portant sur le dernier alinéa de la clause critiquée en application de l'article 564 du code de procédure civile,

que pour le surplus elle demande la confirmation du jugement entrepris de ce chef de demande ;

Considérant qu'en application des articles 564 et 565 du code de procédure civile les prétentions ne sont pas nouvelles lorsqu'elles tendent aux mêmes fins que celles soumises au premier juge, ce qui est le cas en l'espèce,

qu'ainsi, la demande de la CLCV portant sur le dernier alinéa de l'article 12.3 doit être déclarée recevable ;

Considérant que c'est par adoption des motifs des premiers juges qui ont fait une juste appréciation des faits et des moyens des parties, qu'il convient de confirmer le jugement entrepris qui a débouté la CLCV de sa demande au motif notamment que l'article R 132-1 6° du code de la consommation n'est pas applicable à cette clause y compris à l'alinéa ajouté et que le contrat n'impose pas de conditions plus contraignantes à l'abonné (article 12.1);

Sur la clause relative aux données personnelles :

L'article 14 stipule :

« SFR pourra utiliser ces informations en cas de prospection directe réalisées par SMS, MMS, E-mail ou automate d'appel après le consentement préalable de l'Abonné. L'Abonné aura la possibilité de s'y opposer de manière simple, expresse et sans frais. Toutefois SFR pourra utiliser directement ces informations lors d'actes de prospection relatifs à des

produits ou services analogues ou en cas de prospection réalisée par téléphone ou par courrier postal.

(...)

A tout moment, les Abonnés peuvent exercer leur droit individuel d'accès, de rectification, d'information complémentaire et, le cas échéant, d'opposition sur le traitement des données à caractère personnel le concernant, auprès de SFR en envoyant un courrier postal à :

Clients Abonnés: SFR Service Clients-Accès, Rectification, Opposition, -TSA 91121-57757 Metz Cedex 9

Clients Forfaits Bloqués: SFR Service clients-Accès, Rectification, Opposition- TSA 21123-57757 Letz cedex 9

L'abonné devra fournir à SFR son nom, prénom, numéro d'appel ainsi qu'une copie de sa carte d'identité. Il devra préciser en outre l'adresse à laquelle il souhaite recevoir la réponse de SFR.

(...)

L'abonné est informé que sa conversation avec le service Client est susceptible d'être enregistrée par SFR et d'être étudiée afin d'améliorer la qualité du service rendu et.ou à des fins de preuve du recueil de l'accord du client sur une offre ou un service. ».

Considérant que la CLCV soutient que cette clause serait de nature à induire en erreur le consommateur sur la portée de ses droits tirés de la loi du 6 janvier 1978 dite informatique et liberté car elle aurait pour effet de permettre à l'opérateur d'utiliser les données personnelles de l'abonné pour des actions de prospection concernant des services analogues à ceux souscrits sans prévoir une faculté d'opposition de l'abonné, l'envoi d'un courrier à l'opérateur qui entend exercer ses droits d'accès, de rectification ou d'opposition, suppose que l'abonné doit fournir un motif légitime pour exercer ce droit violant l'article L 121-20-5 du code de la consommation,

qu'en outre, la clause méconnaît le droit des consommateurs au respect de leur vie privée dès lors qu'elle ne signale pas la possibilité de s'opposer à l'enregistrement de leurs conversations téléphoniques ;

que SFR réplique que l'abonné peut s'opposer à l'utilisation de ses données personnelles par l'opérateur lors de prospection relatifs à des produits ou services analogues ou en cas de prospection réalisée par téléphone ou par courrier postal alors que la clause prévoit bien un droit d'opposition à l'utilisation des coordonnées des abonnés, le terme «*toutefois*» visant simplement à marquer la différence de régime entre la prospection par SMS, MMS ou e-mail et la prospection par courrier postal,

que la possibilité d'enregistrer les conversations téléphoniques (en ayant préalablement informé le client) n'est pas illégale, le contrat étant un contrat consensuel et ne viole pas le droit au respect de la vie privée puisque le consommateur est expressément informé de l'enregistrement de la conversation;

mais considérant que c'est à juste titre que les premiers juges, par une motivation que la cour adopte, ont estimé que la clause n'offrait pas la possibilité pour le destinataire de s'opposer à l'utilisation de ses coordonnées «*lors d'actes de prospection relatifs à des produits ou services analogues ou en cas de prospection réalisée par téléphone ou par courrier postal*» et ce en violation de l'article 34-5 alinéa 4 du code des postes et communications électroniques le terme *toutefois* signifiant que ce droit d'opposition n'existe pas dans ce cas là,

que concernant les conversations téléphoniques, il ne suffit pas que le consommateur soit informé de l'enregistrement de la conversation encore faut-il qu'il ait la possibilité de s'y opposer à cet enregistrement, ce qui n'est pas le cas en l'espèce, que le dernier alinéa de cette clause porte donc atteinte au principe du respect de la vie privée

qu'en conséquence, il convient de confirmer le jugement entrepris qui a ordonné la suppression de cette clause y compris dans la version de mars 2017 qui sera en outre réputée non écrite pour les versions antérieures à celle de septembre 2014 si les termes en sont identiques ;

Sur les conditions spécifiques aux offres d'abonnement ou options comportant un nombre illimité d'appels ou de textos/MMS;

« Certaines offres d'abonnement commercialisées par SFR incluent, dans le forfait, un nombre illimité d'appels.

Ces appels sont uniquement les appels métropolitains à destination de correspondants personnes physiques titulaires de numéros de mobiles et/ou fixes tous opérateurs (selon l'offre souscrite). Certaines offres peuvent également inclure des appels illimités à destination de numéros fixes et/ou mobiles d'opérateurs internationaux (destinations selon l'offre souscrite), émis depuis la France métropolitaine.

Ces appels sont inclus dans le forfait et/ou option sous réserve qu'ils n'excèdent pas le nombre de 200 destinataires différents par mois, ni la durée par appel spécifié pour chacune desdites offres. Sauf indication contraire, au-delà de cette durée, les minutes d'appels supplémentaires sont décomptées du forfait ou au-delà du forfait si celui-ci est épuisé. »

que cette clause a été modifiée dans la version du 24 mars 2017 mais que la CLCV maintient ses critiques,

Considérant que selon la CLCV, cette clause est abusive car elle permet à l'opérateur de restreindre un élément essentiel du contrat, à savoir le caractère illimité des communications de l'abonné instaurant un déséquilibre significatif entre les droits et les obligations des parties au détriment du consommateur au sens de l'article L 212-1 du code de la consommation, que cette clause a été modifiée dans la version du 24 mars 2017 mais que la CLCV maintient ses critiques,

que SFR réplique que la clause est conforme à l'avis du Conseil National de la consommation (CNC) en date du 30 novembre 2011 qui prévoit qu'un opérateur peut stipuler une durée maximale par appel ou une limitation quant à la destination de l'appel, et qu'elle est justifiée à prévoir des limitations au caractère illimité de l'offre,

mais considérant que l'avis de la CNC précise au préalable que *« les opérateurs s'engagent à ce que le terme « illimité » ou des termes équivalents ne soient pas utilisés pour décrire un service mobile si le dépassement de seuils de consommation, quels qu'ils soient, peut conduire à une interruption ou une dégradation du service, ou encore une facturation supplémentaires»,*

que de plus l'avis de la CNC vise la possibilité de la limitation des communications de l'abonné en cas de détournement manifeste de l'offre ce que n'indique pas la clause querrellée,

qu'en conséquence, il convient de confirmer le jugement entrepris qui a estimé que cette clause instaurait un déséquilibre significatif entre les droits et les obligations des parties et qui en a ordonné la suppression y compris dans la version de mars 2017

qu' infirmant le jugement entrepris elle sera réputée non écrite pour les versions antérieures à celles de septembre 2014 ;

Les conditions d'accès au réseau 3G/3G+/DUAL CARRIER de SFR professionnels Grand public;

L'article 1er est rédigé comme suit:

« Les présentes conditions ont pour objet de définir les modalités particulières d'accès au réseau 3G/3G+/DUAL CARRIER de SFR et les usages des services proposés sur ces réseaux.

Le réseau Dual Carrier et 4G étant actuellement en cours de déploiement, l'Abonné reconnaît que les conditions d'accès à ces réseaux et d'usage des services puissent ne pas être optimales à tout moment.

Ces conditions Particulières s'adressent à l'Abonné SFR ayant souscrit une offre compatible 3G/3G+/DUAL CARRIER de SFR e/ou 4G et disposant d'un terminal

compatible lui permettant d'y avoir accès.

Les Conditions Générales d'Abonnement non contraires aux présentes, demeurent pleinement applicables. »

Considérant que la CLCV fait valoir que la clause est abusive car l'opérateur ne s'engage pas sur les débits annoncés ce qui lui confère un pouvoir d'interprétation unilatérale au sens de l'article R 132-1-4 devenu R 212-1 4° du code de la consommation et qu'elle est illicite au regard de l'article L 121-83 devenu L 224-30 du code de la consommation qui impose que le fournisseur de services de télécommunications électroniques indique dans le contrat les délais nécessaires pour assurer la prestation de service offert;

que SFR réplique que sa clause ne fait que retranscrire les dispositions des articles L 121-83 du code de la consommation et L42-1 II 1° du code des postes et communications électroniques qui imposent à l'opérateur de communications électroniques d'indiquer au consommateur notamment les services offerts et leur niveau de qualité, qu'elle ajoute qu'elle n'est pas tenue à une obligation de résultat quant à la qualité des services (les débits),

que pour finir, SFR indique que l'article 3 des conditions d'accès au réseau 3G/3G+/DUAL CARRIER mentionne bien le délai nécessaire pour assurer les prestations de services offerts ;

mais considérant que c'est à juste titre que les premiers juges ont estimé que la clause était conforme aux dispositions de l'article L 42-1 II 1° du code des postes et des télécommunications au motif que les services 3G+et DUAL CARRIER sont accessibles à l'ensemble du territoire, SFR répondant ainsi à son obligation de résultat, que pour les autres offres, la clause donne une information générale à l'abonné quant à l'état des conditions dans lesquelles s'effectue l'accès à de nouveaux réseaux actuellement en cours de déploiement,

que cette information permet à l'abonné de souscrire son engagement en connaissance de cause ,

que la Cour a déjà répondu dans sa motivation précédente sur le problème du débit (article 8.6.2 ou 8.5.2), l'opérateur ne pouvant garantir la fourniture d'un débit annoncé dès lors qu'il dépendait de circonstances extérieures à l'opérateur,

qu'en conséquence, il convient de confirmer le jugement entrepris qui a débouté la CLCV de ce chef de demande;

Sur la clause relative à la couverture ;

L'article 2.2 stipule :

« L'accès au réseau 3G/3G+/DUAL CARRIER/4G de SFR se fait en France métropolitaine exclusivement et dans la limite des zones de couverture telles qu'elles sont indiquées dans la documentation établie et régulièrement mise ç jour par SFR.

Dans la mesure où ses réseaux Dual Carrier et 4G sont en cours de déploiement, SFR communique à titre indicatif sur l'état d'avancement de ce déploiement au travers de sa documentation commerciale et de son site « www.sfr.fr ».

Lorsque l'Abonné quitte une zone couverte par le réseau 3G/3G+ de SFR, l'Abonné est informé qu'il sera basculé sur le réseau GSM/GPRS/Edge de SFR à l'exception des services ne fonctionnant que sous la norme 3G/3G+ (tels que notamment la visiophonie ou le Streaming). S'il quitte une zone couverte par le réseau Dual Carrier, l'Abonné bénéficiera automatiquement du réseau 3G:3G+ sous réserve de couverture. »;

Considérant que la CLCV soutient que cette clause permet à l'opérateur de se délier de sa responsabilité en cas d'insuffisance de disponibilité du réseau ce qui crée au profit de l'opérateur un déséquilibre significatif au sens de l'article L 212-1 du code de la consommation et qu'elle est illicite car elle ne mentionne pas le délai nécessaire pour assurer la prestation de service, conformément aux dispositions de l'article L 121-83 devenu L 224-30 du code de la consommation;

que SFR réplique que cette clause est conforme à l'article L 42-1 II 1° du code des postes et des communications qui impose à l'ARCEP d'exiger de l'opérateur de respecter les conditions de disponibilité du réseau,

qu'elle ajoute qu'elle publie sur son site internet « *www.sfr.fr* » une carte récapitulant les zones de couverture du réseau SFR et des réseaux 3G, 3G+ et DUAL CARRIER qui sont en cours de déploiement, ainsi qu'une carte récapitulant les zones de couverture des réseaux 3G+, 4G et Dual Carrier;

Considérant que c'est à juste titre que les premiers juges ont estimé que la clause a pour objet d'informer le consommateur de l'état d'avancement du déploiement des différents réseaux sur le territoire national, permettant ainsi au consommateur de souscrire un contrat en connaissance de cause,
qu'elle n'est donc ni abusive ni illicite et ne crée pas de déséquilibre significatif au sens de l'article L 212-1 du code de la consommation au profit de l'opérateur,
qu'il y a donc lieu de débouter la CLCV de ce chef de demande;

Sur la clause relative au débit ;

L'article 2.4 stipule :

« Le réseau 3G/3G+ Duan Carrier/4G étant mutualisé entre tous les abonnés de SFR, la Bande passante indiquée dans la documentation établie et mise à jour par SFR est une bande passante dde référence en réception d'informations (voie descendante). La Bande Passante disponible peut varier de la Bande passante de référence selon notamment le nombre d'abonnés connectés à un même instant et leur usage du réseau et des services. Il ne s'agit donc pas de débits garantis mais de valeurs maximales pouvant être atteintes. »

Considérant que la CLCV soutient que cette clause est abusive car elle institue une simple obligation de moyens à la charge de l'opérateur concernant le niveau de débits annoncés,

que SFR réplique que l'arrêté du 15 janvier 2010 impose aux opérateurs de mentionner les débits théoriques maximum sur leurs cartes de couverture et non les débits effectifs, les débits effectifs auxquels l'abonné a accès dépendant de nombreux paramètres comme l'a souligné la commission des clauses abusives dans sa recommandation n° 03-01 qui précise que « *certaines événements peuvent rendre la fourniture parfaite du service impossible au fournisseur et donc aléatoire* » ,

mais considérant que le CNC a souligné dans son avis du 30 novembre 2011 que « *le débit auquel nous avons effectivement accès est généralement difficilement prévisible. Il dépend de l'appareil, de la technique employée: Wifi, 2G, 3G/3G+, ADSL, câble...du niveau de congestion du réseau de notre opérateur et des réseaux nationaux et mondiaux, du serveur auquel nous nous connectons. Pour ces raisons, les débits théoriques maxima communiqués par les opérateurs n'informent pas sur le débit réel auquel nous avons accès.* » ,

qu'ainsi, SFR, en l'état des données techniques, ne peut garantir le niveau des débits annoncés,

qu'en conséquence, il convient de confirmer le jugement entrepris qui a débouté la CLCV de ce chef de demande;

Sur la clause relative à la mise en garde de l'abonné ;

L'article 3.1 (indiquée 4.1 par CLCV) stipule :

« SFR informe l'Abonné que les contenus stockés, utilisés, transmis et reçus par lui le sont sous sa seule responsabilité, notamment à l'occasion d'une connexion à Internet. Par conséquent, l'Abonné assume l'entière responsabilité, tant civile que pénale, attachée à ces opérations.

Ainsi, l'Abonné s'interdit de stocker, télécharger ou envoyer toute donnée prohibée, illicite, illégale, contraire aux bonnes moeurs ou à l'ordre public et portant atteinte ou étant susceptible de porter atteinte aux droits de tiers.

SFR ne saurait être tenue pour responsable du caractère prohibé, illicite ou illégal des

contenus au regard des lois et réglementations en vigueur. »,

Considérant que la CLCV soutient que cette clause instaure une exonération de responsabilité au profit de l'opérateur à raison des services qu'elle commercialise,

que SFR réplique que l'ARCEP veille au respect du principe de « *neutralité du Net* » qui suppose une absence de discrimination entre les flux, qu'elle offre à ses clients un système de filtrage conformément à l'article 6 de la LECN, qu'elle rappelle que seul l'abonné est responsable de l'utilisation des services internet et qu'en application de l'article 32-3-3 du code des postes et des communications, l'opérateur ne peut voir sa responsabilité engagée à raison des contenus qu'il n'a pas sélectionnés;

mais considérant que comme la Cour l'a déjà dit dans sa motivation antérieure, SFR est un fournisseur d'accès à Internet et en cette qualité n'est pas tenu à contrôler le contenu des informations et des services que l'abonné peut consulter via ce service, l'abonné étant seul responsable de l'utilisation qu'il entend en faire,

qu'en effet, l'article 9 de la LCEN dispose que « toute personne assurant une activité de transmission de contenus sur un réseau de télécommunications ou de fourniture d'accès à un réseau de télécommunications ne peut voir sa responsabilité civile ou pénale engagée à raison de ces contenus que dans les cas où soit elle est à l'origine de la demande de la transmission litigieuse, soit elle sélectionne le destinataire de la transmission, soit elle sélectionne ou modifie les contenus faisant l'objet de la transmission. »,

qu'il repose néanmoins sur SFR, aux termes de l'article 6 de la LECN, l'obligation d'informer ses

abonnés de l'existence de moyens techniques permettant de restreindre l'accès à certains services ou de les sélectionner et de leur proposer au moins un de ces moyens,

que l'article 3 des conditions particulières des services de messagerie proposé par SFR renvoie l'abonné sur son site internet sur lequel celui-ci peut prendre connaissance des moyens de filtrage mis à sa disposition, notamment au travers de la rubrique « *différentes options de filtrage du courrier indésirable avec le pack sécurité* »,

qu'ainsi SFR propose bien à ses abonnés un système de filtrage,

qu'il ne peut donc être reproché à SFR les agissements de ses abonnés,

qu'en conséquence, il convient de confirmer le jugement entrepris qui a débouté la CLCV de ce chef de demande;

Sur la clause relative à la mise en garde sur les comportements :

L'article 3.2.1 (4.2.1 pour la CLCV) stipule :

« Le réseau cellulaire étant mutualisé entre tous les utilisateurs, le débit alloué à chaque utilisateur peut varier en fonction du nombre d'utilisateurs connectés à un même instant, de leur localisation géographique, de leurs usages, du terminal détenu et des offres souscrites. Certaines offres pourraient en effet proposer un débit différencié en cas de surcharge ponctuelle du réseau. L'abonné s'engage à adopter un comportement raisonnable lorsqu'il accède et communique sur le réseau 3G/3G+Dual Carrier /4G de SFR, tout usage en continu pouvant potentiellement constituer une gêne pour les autres usagers. »,

Considérant que la CLCV soutient que cette clause permet à l'opérateur d'éluder sa responsabilité en cas d'absence de fourniture du débit annoncé, qu'elle estime en outre que la notion de « *comportement raisonnable* » relève de l'interprétation unilatérale de l'opérateur ce qui est prohibé par l'article R 132-1 4° devenu R 212-1 4° du code de la consommation;

que SFR réplique que conformément à l'avis de conseil national de la consommation, il est impossible pour les opérateurs d'informer les consommateurs sur les débits réels dont il bénéficie, les débits dépendant de multiples données et que concernant le comportement raisonnable, que la clause a un objet informatif dans le but de mettre en garde le consommateur sur les conséquences de ses actes sur le réseau, l'utilisation de la notion d'

usage raisonnable est utilisé par le CNC dans l'avis du 30 novembre 2011 et a pour objet de rappeler à l'abonné son obligation de bonne foi et de prudence ;

Mais considérant que la cour a déjà répondu sur le problème de l'information des consommateurs sur les débits réels qui dépendent de multiples de données et qui ne peuvent donc pas être garantis par l'opérateur, ,
que la clause critiquée n'est pas constitutive de déséquilibre significatif au détriment du consommateur, ayant pour objet d'informer l'abonné,
qu'en conséquence, il y a lieu à confirmer le jugement entrepris qui a débouté la CLCV de ce chef de demande ;

Sur la clause relative à l'inactivité ;

L'article 3.2.2 (4.2.2 pour la CLCV) est libellée de la manière suivante :

« L'Abonné est informé que sa connexion peut être interrompue automatiquement en cas d'inactivité. L'inactivité s'entend de l'absence de flux de données en émission ou en réception (en dehors de celui nécessaire au maintien de la connexion) identifiée par SFR sur son réseau depuis la connexion de l'Abonné »,

Considérant que la CLCV fait valoir que cette clause est imprécise car « l'absence de flux et sa durée » n'est pas précisée et relève du pouvoir unilatéral d'interprétation de l'opérateur au sens de l'article R 132-1 4° devenu R 212-1 4° du code de la consommation, que SFR réplique que le terme d'inactivité est défini avec précision dans la clause et ajoute que cette clause est favorable à l'abonné car elle permet une déconnexion du réseau en cas d'inactivité alors qu' à défaut un surcoût important pourrait être engendré;

Mais considérant que c'est par une juste motivation que la cour adopte que les premiers juges ont débouté la CLCV de sa demande;

Sur la clause relative aux comportements prohibés ;

L'article 3.2.3 (4.2.3 pour la CLCV) stipule:

« L'Abonné s'interdit toute utilisation frauduleuse de l'accès au réseau 3G/3G+/Dual Carrier/4G de SFR, telle que notamment: l'encombrement volontaire ou involontaire des serveurs de messageries et des réseaux de SFR et/ou des destinataires de mails par, notamment, du publipostage sauvage (bulk e-mail, junk e-mail bombing, flooding), envoi d'un ou plusieurs courriers électroniques non sollicités dans une boîte aux lettres ou dans un forum de discussion (spamming) »,.

Considérant que la CLCV soutient que cette clause imprécise du fait de l'emploi de l'adverbe

« notamment », relève des clauses prohibées par l'article R 132-1 4° devenu R 212-1 4° du code de la consommation,

que SFR réplique que cette clause a été jugée licite par le tribunal de grande instance de Paris dans son jugement du 30 septembre 2008 et explique que les comportements frauduleux ne peuvent être listés de manière exhaustive en raison de leur nature même;

mais considérant que la clause décrit de manière suffisamment précise l'utilisation frauduleuse de l'accès au réseau et explicitée par des exemples,
qu'en conséquence, il y a lieu à confirmer le jugement entrepris qui a débouté la CLCV de ce chef de demande;

Sur la clause relative à la suspension/résiliation ;

L'article 5 (6 pour la CLCV) stipule :

« Toute utilisation frauduleuse, abusive ou prohibée dans le cadre des présentes et/ou d'offres spécifiques, telle que décrite à l'article 4.2.3 des présents Conditions Particulières engage la responsabilité de l'Abonné. »,

Considérant que la CLCV critique l'imprécision des termes utilisés par cette clause qui laisse ainsi à l'opérateur un pouvoir d'interprétation unilatérale, que SFR conteste cette interprétation et reprend un argumentaire déjà utilisé,

mais considérant que la Cour, par adoption des motifs des premiers juges, déboute la CLCV de sa demande;

Sur l'astreinte et la demande de dommages et intérêts ;

Le jugement entrepris sera confirmé, les premiers juges ayant fait une juste appréciation des faits et des moyens des parties en accordant une indemnisation de 30 000 euros pour l'atteinte à l'intérêt collectif des consommateurs, cette somme n'étant pas symbolique au vu du nombre (9) de clauses déclarées abusives et illicites par rapport à la demande portant sur 42 clauses et en accordant une astreinte de 300 euros par clause et par jour de retard passé un délai de deux mois à compter de la signification de présent arrêt ;

Sur la publication de la décision ;

Considérant qu'il y a lieu à confirmer le jugement entrepris en ce qu'il a ordonné la publication au moyen d'un lien activable depuis la page d'accueil du site SFR lequel devra rester accessible pendant une durée de trois mois et être précédé du titre en rouge « *Communiqué judiciaire* », que le surplus sera infirmé car il n'apparaît pas justifié, que la publication ci-dessus visée consistera en publication de l'arrêt dans son intégralité;

Considérant que l'équité impose la condamnation de SFR à payer à la CLCV la somme de 5 000 euros au titre de l'article 700 du code de procédure civile.

PAR CES MOTIFS ;

La Cour,

INFIRME le jugement entrepris sur les points suivants :

Statuant à nouveau ;

- DECLARE recevables les demandes de la CLCV tendant à voir réputées non écrites les clauses insérées dans les conditions d'abonnement de la société SFR des versions datées de juin 2012, septembre 2012 et septembre 2013 ;

- DECLARE non abusives les clauses suivantes :

+ la clause de l'article 7.3.3 qui porte sur la restriction de la ligne de l'abonné ;

+ la clause relative à la suspension /interruption des services de l'article 11.1;

- DIT et JUGE abusives et/ou illicites les clauses suivantes contenues dans les conditions générales et d'utilisation des offres SFR PROFESSIONNELS-GRAND PUBLIC dans les versions datées de juin 2012 et de septembre 2012 :

- la clause relative aux obligations de l'opérateur (article 8.2),

- la clause 8.3.1 des conditions d'abonnement et utilisation de SFR dans les versions datées

de juin 2012 et septembre 2012 et de septembre 2013 (clause 8.4.1),
- la clause relative à la compensation (article 8.4.2),
- la clause relative aux débits (articles 8.6.2 et 8.5.2),
- la clause relative aux données personnelles (article 1.4) y compris dans la version de mars 2017;
- les conditions spécifiques aux offres d'abonnement ou options comportant un nombre illimité d'appels ou de textos/MMS y compris dans la version de mars 2017 et réputée non écrites pour les versions antérieures à celles de septembre 2014 ;

ORDONNE la publication du présent arrêt dans son **intégralité** au moyen d'un lien activable depuis la page d'accueil du site SFR lequel devra rester accessible pendant une durée de trois mois à compter de la signification du présent arrêt et être précédé du titre en rouge « *Communiqué judiciaire* » ;

CONFIRME le jugement entrepris pour le surplus ;

DEBOUTE les parties de leurs plus amples prétentions ;

DIT n'y avoir lieu à l'application de l'article 700 du code de procédure civile ;

CONDAMNE la société SFR aux entiers dépens, dont distraction dans les conditions de l'article 699 du code de procédure civile.

Le greffier



POUR COPIE CERTIFIÉE CONFORME
Le Greffier en Chef

Le président

