

TRIBUNAL  
DE GRANDE  
INSTANCE  
DE PARIS



1/4 social

N° RG :  
13/01136

N° MINUTE : *1*

**JUGEMENT**  
**rendu le 24 février 2015**

Assignation du :  
7 janvier 2013

SUPPRESSION DE  
CLAUSES  
PAIEMENT

L G

**DEMANDERESSE**

**Association CONSOMMATION, LOGEMENT ET CADRE DE  
VIE (CLCV)**  
59 boulevard Exelmans  
75016 PARIS

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

**DÉFENDERESSE**

**SOCIÉTÉ FRANÇAISE DU RADIOTÉLÉPHONE SFR**  
42 avenue de Friedland  
75008 PARIS

représentée par Maître Jean-Pierre GRANDJEAN du PUK CLIFFORD  
CHANCE EUROPE LLP, avocat au barreau de PARIS, vestiaire  
#K0112

*2*  
Expéditions  
exécutoires  
délivrées le :

*1 expédition de 30 exemplaires  
à Herklot wofjen d herntz*

*24/02/2015*

1 EXPÉDITION **13 MARS 2015**  
à Me. COURSIER YVES

### COMPOSITION DU TRIBUNAL

Madame Laurence GUIBERT, Vice-Président  
Président de la formation

Madame Florence BUTIN, Vice-Président  
Madame Pénélope POSTEL-VINAY, Vice-Président  
Assesseurs

assistées de Elisabeth AUBERT, Greffier lors des débats

### DÉBATS

A l'audience du 25 novembre 2014  
tenue en audience publique

### JUGEMENT

- Contradictoire.
- En premier ressort.
- Prononcé publiquement, par mise à disposition au greffe, les parties en ayant été avisées dans les conditions prévues au deuxième alinéa de l'article 450 du code de procédure civile.
- Signé par Laurence GUIBERT, Président et par Elisabeth AUBERT, greffier, auquel la minute de la décision a été remise par le magistrat signataire.

---

L'association Consommation, Logement et Cadre de Vie (ci-après CLCV) est une association de consommateurs, soumise à la loi du 1<sup>er</sup> juillet 1901, qui fédère plusieurs associations locales de défense des consommateurs. Elle est agréée pour agir devant les juridictions civiles en suppression de clauses illicites ou abusives dans tout contrat ou type de contrat proposé ou destiné au consommateur.

La Société Française du Radiotéléphone (ci-après SFR) a pour activité l'établissement et l'exploitation d'un réseau de communications électroniques, comprenant la radiotéléphonie mobile, la téléphonie fixe et l'accès à internet.

Suivant assignation délivrée le 7 janvier 2013 à SFR et dernières conclusions notifiées par voie électronique le 27 novembre 2014, l'association CLCV demande au tribunal, au visa des articles L. 421-1, L. 421-6, L. 421-9 et L. 132-1 et suivants, R. 132-1 et suivants, L. 111-1 et suivants, L. 121-83 et suivants, L. 121-16 et suivants du code de la consommation, de l'article L. 34-5 du code des postes et télécommunications électroniques, de la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 dite Informatique et Liberté, les articles 9 et 1382 du code civil de :

- dire et juger recevable l'action de l'association CLCV à l'encontre de la Société SFR,
- déclarer 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” : alinéas 2 et 5

“PERTE ET VOL” : alinéa 1<sup>er</sup>

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, 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 1<sup>er</sup> alinéa ; Article 10.6.3 ; Article 11.1 alinéas 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 1<sup>er</sup> alinéa ; Article 14 alinéas 2 et 6,

- déclarer 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 ILLIMITE D’APPELS” : alinéas 1, 2 et 3,

- déclarer 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<sup>er</sup> ; Article 6 alinéa 1,

- déclarer 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<sup>er</sup>

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, 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 1<sup>er</sup> alinéa ; Article 10.6.3 ; Article 11.1 alinéas 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 1<sup>er</sup> alinéa ; Article 14 alinéas 2 et 6,

- déclarer 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 ILLIMITE D’APPELS” : alinéas 1, 2 et 3,

- déclarer 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<sup>er</sup> ; Article 6 alinéa 1,

- déclarer 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<sup>er</sup>

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 8.6.1. ; Article 8.6.2 ; Article 8.8 alinéa 3 ; Article 10.1 dernier alinéa ; Article 10.5 dernier alinéa ; Article 10.6.1 1<sup>er</sup> alinéa ; Article 10.6.3 ; Article 11.1 alinéas 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 1<sup>er</sup> alinéa ; Article 14 alinéas 2 et 6,

- déclarer 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 2014 :

“OFFRES OU OPTIONS COMPORTANT UN NOMBRE ILLIMITE D'APPELS” : alinéas 1, 2 et 3,

- déclarer 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<sup>er</sup> ; Article 5 alinéa 1,

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

- déclarer 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..., le Tribunal de Grande Instance 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 :*

*Le Tribunal a ordonné en conséquence la suppression de ces clauses sous astreinte, et a déclaré celles-ci inopposables aux consommateurs.*

*Vous pouvez prendre connaissance de l'intégralité de cette décision sur la page d'accueil du site internet exploité par la société SFR [www.sfr.fr](http://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 céans 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,

- ordonner l'exécution provisoire du jugement à intervenir,

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

- la condamner aux dépens dont distraction au profit de Maître NASRY en application de l'article 699 du Code de Procédure Civile,

Aux termes de ses dernières conclusions notifiées par voie électronique le 19 novembre 2014, SFR demande, au visa de la directive 93/13/CEE, des articles 1134, 1147 et 1151 du code civil, de l'article L. 421-6 du code de la consommation dans sa rédaction issue de la loi du 17 mai 2011, les articles L. 132-1, L. 121-83 et L. 121-20-3 du code de la consommation, la loi pour la confiance dans l'économie numérique (LCEN) du 21 juin 2004 et les décisions de l'ARCEP, de :

- dire et juger que ne sont pas concernées par le présent litige les clauses insérées dans les contrats entre SFR et les professionnels conformément à la directive 93/13/CEE et à l'article L. 132-1 du Code de la consommation ;

- déclarer irrecevables les demandes de la CLCV portant sur des mentions dépourvues de valeur contractuelle, à savoir les mentions relatives aux conditions de souscription d'un contrat, aux tarifs, aux factures ainsi qu'à la perte et le vol de téléphones mobiles ;

- déclarer irrecevables les demandes de la CLCV portant sur des clauses contenues dans des conditions d'abonnement qui ne sont plus proposées aux consommateurs au jour où le Tribunal statue ;

- juger mal fondées les demandes de la CLCV tendant à la suppression ou à l'annulation des clauses critiquées.

En conséquence,

- débouter la CLCV de l'ensemble de ses demandes, fins et conclusions,

- condamner la CLCV à verser à la société SFR la somme de 15.000 euros sur le fondement de l'article 700 du Code de procédure civile, outre les dépens,

Pour un plus ample exposé des faits et de l'argumentation des parties, il est renvoyé, conformément aux dispositions de l'article 455 du code de procédure civile, à leurs dernières conclusions précitées.

## MOTIVATION

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

L'article L. 421-6 du code de la consommation, dans sa rédaction issue de la loi n°2014-344 du 17 mars 2014, 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 1<sup>er</sup> 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.*

L'association CLCV sollicite la suppression de clauses déclarées 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.

Pour s'opposer à cette prétention, la société SFR soutient en substance que l'article L. 421-6 du code de la consommation, dans sa rédaction antérieure à la loi du 17 mars 2014, consacrait une action préventive en faveur des associations de consommateurs ; qu'à ce titre, 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 de conditions générales étant irrecevables ; 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 CLCV de voir ses demandes satisfaites sur ce fondement, sauf à vouloir faire une application rétroactive de la loi du 17 mars 2014, ce qui est contraire à l'article 2 du code civil.

L'association CLCV rétorque en substance que la société SFR ne justifie pas que les anciennes versions ne seraient plus applicables ni qu'elle aurait satisfaite à l'obligation d'informer l'abonné de la modification des conditions contractuelles, conformément aux dispositions de l'article L. 121-84 du code de la consommation ; que la société SFR procède à des suppressions et réintroductions de ces clauses à sa guise ; qu'elle est recevable à solliciter la suppression de clauses modifiées ou supprimées postérieurement à la date de la délivrance de l'assignation, l'article L. 421-6, dans sa nouvelle rédaction issue de la loi du 17 mars 2014, étant d'application immédiate et ce d'autant plus que cette disposition ne modifie pas les règles de fond qui définissent la responsabilité des professionnels.

L'action ouverte à l'association CLCV, sur le fondement de l'article L. 421-6 alinéa 1<sup>er</sup> du code de la consommation, est une action préventive en suppression de clauses abusives qui a vocation à s'appliquer aux modèles types de contrats destinés aux consommateurs et rédigés par des professionnels en vue d'une utilisation généralisée.

Celle, ouverte sur le fondement de l'article L. 421-6 alinéa 3 du code de la consommation, ajouté par la loi n°2014-344 du 17 mars 2014, conduit 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 seraient plus proposés.

En application de l'article 2 du code civil, les demandes formulées par l'association CLCV à l'encontre des conditions générales d'abonnement datées de juin 2012, de septembre 2012 et de septembre 2013, insérées dans des contrats conclus avant l'entrée en vigueur de la loi, seront déclarées irrecevables.

En revanche, les clauses, figurant dans les anciennes conditions d'abonnement et d'utilisation - dans leurs versions datées de juin 2012, septembre 2012 et septembre 2013 - et qui se retrouvent dans les nouvelles, pourront être réputées non écrites en application de ces dispositions dans tous les contrats identiques à celui examiné dans le cadre de la présente action conclus par le même professionnel avec des consommateurs depuis l'entrée en vigueur de la loi et en cours d'exécution. En effet, il n'est pas soutenu que les versions dont s'agit ne seraient plus appliquées à cette date.

### Sur la demande principale

Selon l'article L. 132-1 alinéa 1<sup>er</sup> du code de la consommation, disposition d'ordre public, *"Dans les contrats conclus entre professionnels et non-professionnels ou consommateurs, sont abusives les clauses qui ont pour objet ou pour effet de créer, au détriment du non-professionnel ou du consommateur, un déséquilibre significatif entre les droits et obligations des parties au contrat.*

L'article L. 133-2 alinéa 1<sup>er</sup> du code précité ajoute 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.*

L'article L. 121-84 du code de la consommation prévoit 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.*

*Pour les contrats à durée déterminée ne comportant pas de clause déterminant précisément les hypothèses pouvant entraîner une modification contractuelle ou de clause portant sur la modification du prix, le consommateur peut exiger l'application des conditions initiales jusqu'au terme de la durée contractuelle.*

*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.*

L'article R. 132-1 du même code, issu du décret n° 2009-302 du 18 mars 2009, énumère les clauses qui *dans les contrats conclus entre des professionnels et des non-professionnels ou des consommateurs, sont de manière irréfragable présumées abusives, au sens des dispositions du premier et du troisième alinéas de l'article L. 132-1 et dès lors interdites*, tandis que l'article R. 132-2 énumère celles qui *dans les contrats conclus entre des professionnels et des non-professionnels ou des consommateurs, sont présumées abusives au sens des dispositions du premier et du deuxième alinéas de l'article L. 132-1, sauf au professionnel à rapporter la preuve contraire.*

Sont notamment présumées abusives, de manière irréfragable, aux termes de l'article R. 132-1, les clauses ayant pour objet ou pour effet de :

(...)

4° *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 ;*

6° *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 ;*

(...)



D'une manière générale, lorsqu'une partie d'une clause est critiquée, la partie concernée sera soulignée. Par ailleurs, la CLCV et SFR formulent des arguments identiques pour plusieurs clauses. Afin d'assurer une meilleure lisibilité, le tribunal les abordera uniquement lorsqu'ils seront évoqués pour la première fois.

Enfin, les conditions d'abonnement et d'utilisation dans la version datée de septembre 2012 ne sont pas produites aux débats. Dans ces conditions, les demandes afférentes à ce contrat ne pourront être examinées.

◆ Sur les articles préliminaires

Les quatre clauses suivantes sont insérées dans la rubrique "informations essentielles", en première page des conditions d'abonnement et d'utilisation.

**1) Sur la clause afférente aux "conditions de souscription du contrat"**

La clause stipule

"Dans certains cas (cf. art 4.1), 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".

L'association CLCV soutient en substance que cette clause ferait peser sur le consommateur, la charge de la preuve que toutes les conditions contractuelles lui auraient été effectivement remises lors de la souscription du contrat ; que cependant, il appartient au professionnel, en vertu des articles L. 111-1, L. 111-2 et l'article 111-4 du code de la consommation de prouver qu'il a exécuté les obligations d'information lui incombant ; que contrairement aux dires de SFR, la mention critiquée a valeur contractuelle dès lors qu'elle figure dans le document intitulé "conditions d'abonnement et utilisation des offres SFR Professionnels-Grand Public".

La société SFR répond en substance que cette mention purement informative et introductive est dépourvue de caractère contractuel, car précédant les conditions générales d'abonnement ; qu'en outre, l'UFC QUE CHOISIR avait critiqué une clause similaire qui n'avait pas été déclarée abusive par le tribunal de grande instance de Paris, dans un jugement du 30 septembre 2008 ; qu'enfin, cette clause n'est pas contraire à l'article L. 111-2 du code de la consommation.

Les articles L. 111-1 et suivants du code de la consommation, insérés dans le chapitre 1<sup>er</sup> "obligation générale d'information pré-contractuelle" du titre 1<sup>er</sup> "information des consommateurs", portent sur les obligations d'information auxquelles est astreint le professionnel, s'agissant des caractéristiques essentielles des produits mis en vente ou services proposés, de leur prix et des informations relatives au professionnel.

SFR ne peut valablement affirmer que la page introductive ne saurait être considérée comme étant dépourvue de caractère contractuel, dès lors qu'elle est incluse dans le document intitulé "*conditions d'abonnement et utilisation des offres SFR Professionnels - Grand Public*". De même, son caractère prétendument informatif ne lui ôte pas sa valeur contractuelle. Aussi, le moyen tiré de l'irrecevabilité des demandes relatives aux articles préliminaires sera écarté.

L'article 1<sup>er</sup> alinéa 7 du contrat litigieux dresse une liste des documents contractuels - les conditions générales, la demande d'abonnement, les éventuelles conditions particulières rattachées à des offres ou options spécifiques et les tarifs des offres - que SFR doit remettre à l'abonné.

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.

Cette clause ne permet donc pas à l'opérateur de s'exonérer de l'obligation d'information édictée à l'article L. 111-2 du code de la consommation.

Cette demande sera rejetée.

## 2) Sur la clause afférente à l'information sur les tarifs

La clause est rédigée comme suit :

*"En cas de changement de 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 (4) mois qui suivent l'entrée en vigueur des nouveaux tarifs, résilier votre abonnement (cf. article 12.2.4)".*

La CLCV fait valoir que le changement de tarifs ouvre droit pour le consommateur à la possibilité de résilier son contrat, durant les 4 mois suivant ce changement ; que ce droit doit également être reconnu pour les augmentations de tarifs touchant les services optionnels ou complémentaires ; que l'opérateur ne peut se prévaloir de l'article 7.1.3 des conditions communes aux offres d'abonnement qui concerne l'augmentation des tarifs des services complémentaires et/ou optionnels, dès lors que les deux clauses litigieuses seraient en réalité contradictoires ; qu'ainsi, SFR pourrait appliquer l'une ou l'autre des clauses à sa discrétion étant en outre relevé que l'article 7.1.3 n'est pas expressément visé dans la clause critiquée ; qu'elle est donc abusive car de nature à induire en erreur les consommateurs sur la portée de leurs droits.

SFR rétorque que l'article 7.1.3 des conditions communes prévoit expressément qu'une modification tarifaire des services complémentaires et/ou optionnels peut entraîner la résiliation du contrat ; qu'en outre, cette mention n'a qu'une valeur informative.

La clause critiquée figure dans la page introductive du contrat, sous la rubrique "*bienvenue chez SFR quelques informations essentielles*". En l'occurrence, SFR a entendu récapituler sur cette page des informations générales destinées aux consommateurs, listant également quelques recommandations d'usage et règles de sécurité, sous le paragraphe

“*information santé*”. Contrairement aux dires de la CLCV, le libellé de cette clause, compte tenu de son caractère purement informatif, n’est pas de nature à induire le consommateur quant à la portée de ses droits.

Pour le reste, la clause litigieuse ne fait aucunement référence à l’article 7.1.3 des conditions communes. Par conséquent, il n’y a pas lieu d’examiner les arguments de SFR.

Cette demande sera rejetée.

### 3) Sur la clause afférente à la facture

La clause prévoit que :

*“Chaque mois, votre facture et votre facture détaillée sont mises gratuitement à votre disposition, dans votre espace client, sur le site internet SFR, grâce à l’option facture sur internet afin que vous puissiez les consulter. A tout moment, vous pouvez choisir de recevoir votre facture sur support papier.”*

La CLCV soutient que l’envoi d’une facture dématérialisée, imposée par l’opérateur, est contraire à l’arrêté du 1<sup>er</sup> février 2002, relatif aux factures des services téléphoniques qui exige l’accord préalable de l’abonné, et à l’article 3.III de l’arrêté du 31 décembre 2013 relatif aux factures des services de communications électroniques qui prévoit lors de la souscription d’un contrat que le titulaire peut demander l’envoi gratuit de sa facture sur support papier ; qu’ainsi, en ouvrant cette option après la première facturation, cette clause est contraire auxdits arrêtés.

SFR expose qu’en acceptant les conditions communes d’abonnement, le consommateur donne son accord préalable et exprès à l’envoi de factures dématérialisées ; que cette mention est conforme aux deux arrêtés visés.

L’article 14 de l’arrêté du 1<sup>er</sup> février 2002 a été abrogé par l’article 8 de l’arrêté du 31 décembre 2013. La CLCV ne peut donc plus se prévaloir de cet arrêté.

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”*.

L’alinéa III ajoute 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”*.

En acceptant les conditions communes d’abonnement et d’utilisation des offres SFR, l’abonné donne son accord préalable et exprès à l’envoi de factures dématérialisées. Par ailleurs, il est expressément prévu qu’*“à tout moment vous pouvez [l’abonné peut] choisir de recevoir votre [sa] facture sur support papier”*, ce qui n’exclut pas la possibilité pour le consommateur d’opter pour une facture sur support papier dès la

conclusion du contrat d'abonnement, contrairement aux dires de la CLCV qui soutient que cette option serait ouverte "*que postérieurement à la première facturation*".

Enfin, l'article 7 des conditions particulières de l'option facture par internet, relatif à la résiliation, prévoit que l'abonné "*peut résilier à tout moment l'option facture sur internet*" en listant les différents moyens de résilier cette option.

Cette clause est donc conforme aux dispositions légales.

#### **4) Sur la clause afférente à la perte et vol**

La clause prévoit que :

*"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 confirmer 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"*.

La CLCV soutient que cette clause serait abusive car elle oblige l'abonné à confirmer à l'opérateur le vol ou la perte par écrit alors même qu'il aurait été averti par téléphone ; que de plus, l'opérateur va continuer à percevoir une rémunération pour un service qui est par définition suspendu ; que toutefois, il serait abusif de faire supporter à l'abonné le coût des communications passées par un tiers en cas de perte ou de vol de la carte SIM.

SFR précise que la ligne de l'abonné est mise hors service dès la réception de l'appel, selon l'article 3.2 du contrat ; que la poursuite de la facturation en cas de vol d'un téléphone a pour contrepartie le maintien de la ligne ; qu'enfin, l'usage par un tiers en cas de vol de la ligne est impossible puisque la ligne est suspendue.

L'article 3.2 des conditions communes aux offres d'abonnement stipule que "*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 découle de l'article 3.2 que contrairement aux dires de la CLCV, l'opérateur tire les conséquences de la prévenance immédiate de la perte ou du vol du mobile en mettant hors service la ligne dès réception de l'appel, ce qui protège l'abonné contre tout risque d'utilisation frauduleuse de sa ligne, la confirmation par écrit permettant simplement de justifier de la réalité du vol et/ou perte du mobile.

Sur le maintien de la facturation pendant la période de suspension, 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*".

Il s'en suit que le paiement des redevances d'abonnement pendant cette période a pour contrepartie le maintien du contrat d'abonnement et l'obtention d'une nouvelle carte SIM.

Enfin, la CLCV ne saurait tirer argument du fait que dans la page introductive libellée en termes généraux, dans le cadre des informations essentielles, SFR emploie le terme de "*facturation*" alors que l'article 3.2, qui règle spécifiquement ce type de situation, utilise l'expression de "*redevances d'abonnement*".

La demande de la CLCV sera rejetée.

◆ Sur les conditions d'abonnement et d'utilisation

### 5) Sur la clause afférente aux modalités d'accès aux services

L'article 2.3.1 stipule que :

*"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.*

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*".

La CLCV soutient que l'article 2.3.1 présenterait un caractère abusif au motif que l'opérateur retarde l'exécution de son propre engagement alors que selon l'article 4, il peut demander à l'abonné une garantie ou une avance sur consommation ; que cette clause est également en contradiction avec l'article 2.3.2 qui ne fait pas référence au délai de 2 jours ; que seul l'accès au service principal est évoqué dans la clause critiquée, aucune référence aux services optionnels n'étant visée.

L'article 2.3.1 prévoit l'hypothèse de la souscription d'une offre SFR par voie postale. Il ne peut être reproché à SFR de disposer d'un délai pour traiter les demandes d'abonnement reçues par voie postale, étant précisé qu'en cas de souscription dans les points de vente (article 2.3.2), ce délai de traitement disparaît car la demande est instruite immédiatement. Les articles 2.3.1 et 2.3.2 ne sont donc pas contradictoires puisqu'ils visent des situations différentes.

Le fait que l'opérateur puisse, le cas échéant, réclamer un dépôt de garantie ou une avance sur consommation est sans lien avec le délai de traitement du dossier puisqu'il s'agit pour l'opérateur de s'assurer une garantie financière dans des cas limitativement énumérés.

Enfin, s'agissant des services optionnels, l'ouverture à leur accès fait l'objet d'une clause spécifique, l'article 2.3.4. Aussi, la CLCV ne peut tirer argument que l'article 2.3.1 vise uniquement l'accès au service principal.

Cette demande sera rejetée.

## 6) Sur la clause afférente au numéro d'appel

L'article 2.5 prévoit que

*“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.*

La CLCV fait valoir que les cas de changement du numéro d'appel de l'abonné ne sont pas précisément définis et ne donnent lieu à aucune indemnisation ; qu'en effet, dans sa recommandation n°99-02, la commission des clauses abusives a préconisé la suppression de ce type de clauses ; que la clause querellée réduit les droits des consommateurs tirés de l'article L 121-84 du code de la consommation, le consommateur, titulaire d'un contrat à durée déterminée pouvant exiger l'application des conditions initiales jusqu'au terme de la durée contractuelle et ce d'autant plus que les “cas exceptionnels” n'entrent pas dans les hypothèses de l'article susvisé ; que l'article 2.5 fait référence à l'article 12.2.3 du contrat également illicite au regard de l'article L 121-84 du code précité ; qu'enfin, l'envoi d'un SMS est insuffisant pour prévenir un abonné d'une modification d'un élément essentiel du contrat.

SFR répond que les conditions de changement du numéro d'appel sont limitées et précises, une modification de la clause ayant été opérée pour tenir compte du jugement rendu par le tribunal de grande instance de Paris, le 30 septembre 2008 ; que l'article L 121-84 du code de la consommation ne prévoit pas d'indemnisation automatique au profit de l'abonné et n'impose pas à l'opérateur de justifier les motifs de la modification des conditions contractuelles ; qu'en outre, il appartient à l'opérateur de rapporter la preuve de l'erreur matérielle dans l'attribution du numéro ; qu'enfin, le SMS est un mode de communication fiable, l'article 1316-1 du code civil prévoyant expressément la preuve sous forme électronique.

La clause critiquée circonscrit de manière suffisamment précise les cas dans lesquels ce changement de numéro peut être décidé par la société SFR, étant précisé que la recommandation n°99-02 de la commission des clauses abusives est dépourvue de valeur normative. De plus, l'article L 121-84 du code de la consommation, qui encadre le projet des modifications contractuelles, n'impose pas au professionnel de justifier des motifs l'ayant conduit à modifier lesdites conditions. De même, cette disposition légale ne prévoit pas d'indemnisation automatique de l'abonné. Aussi, le moyen tiré de la violation de l'article L 121-84 du code de la consommation, s'agissant de l'imprécision des modifications contractuelles, est inopérant.

En outre, l'ordonnance n°2011-1012 du 24 août 2011, qui a modifié l'article L 121-84 dudit code, permet désormais la communication de la modification des conditions contractuelles par l'envoi d'un SMS, considéré comme un support durable mis à disposition.

L'article 12.2.3 des conditions d'abonnement, auquel l'article critiqué renvoie, stipule que "l'abonné peut résilier le contrat à tout moment, en appelant le service client SFR au cours des quatre mois qui suivent l'information sur le changement de numéro d'appel à l'initiative de SFR tel que visé à l'article 2.5". Cette clause contractuelle, qui doit s'interpréter au regard de l'article 2.5, est conforme à l'article L 121-84 du code de la consommation puisqu'il est justement prévu les hypothèses dans lesquelles une modification contractuelle, tenant en l'espèce au changement de numéro d'appel, est mise en oeuvre.

La demande de la CLCV sera rejetée.

### 7) Sur la clause afférente à la carte SIM

L'article 3.1 stipule que

*"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 pas 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".*

La CLCV soutient que la clause serait abusive car elle permettrait à l'opérateur de remplacer la carte à son initiative pour des motifs d'améliorations techniques ; qu'en effet, dans sa recommandation n°99-02, la commission des clauses abusives préconise la suppression des clauses qui ont pour effet d'imposer la restitution de la carte SIM sur simple demande du professionnel ; que de plus, cette clause ne prévoit pas le cas de la force majeure ; qu'ainsi, elle dégage SFR de toute responsabilité en cas d'utilisation des services consécutive à une divulgation ou à une désactivation, perte ou vol du code d'accès confidentiel ; qu'enfin, les dispositions de l'article R 132-2-1 du code de la consommation n'ont pas vocation à s'appliquer.

SFR répond qu'elle reste propriétaire de la carte SIM utilisée par l'abonné en vertu d'un prêt à usage ; que la recommandation n°99-02 est dépourvue de toute valeur normative ; 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 ; que la clause, qui prévoit que l'utilisateur est seul responsable de l'utilisation et de la conservation de sa carte ne peut être jugée abusive ; qu'enfin, sur l'exonération de sa responsabilité (dernier alinéa de l'article 3.1), il

s'agit de voir appliquer les dispositions de l'article 1147 du code civil qui prévoit qu'un contractant ne peut être tenu responsable d'un dommage provenant d'une cause étrangère.

L'article R. 132-2-1 V du code de la consommation indique que le "3° de l'article R. 132-1 et le 6° de l'article R. 132-2 ne font pas obstacle à l'existence de clauses par lesquelles le contrat stipule que le professionnel peut apporter unilatéralement des modifications au contrat liées à l'évolution technique, dès lors qu'il n'en résulte ni augmentation de prix, ni altération de la qualité et que les caractéristiques auxquelles le non-professionnel ou le consommateur a subordonné son engagement ont pu figurer au contrat".

L'alinéa 1<sup>er</sup> de l'article 3.1, qui vise 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 précité. Les modifications qui pourraient être apportées sur cette carte sont sans incidence sur le service offert au consommateur, la carte SIM consistant en la mise à disposition d'une ligne.

S'agissant de l'alinéa 5, le fait que la responsabilité de l'utilisation et de la conservation de la carte incombe à son titulaire ne signifie pas pour autant que le cas de force majeure ou du fait d'un tiers présentant les caractères de la force majeure serait écarté de manière automatique. En réalité, cette clause a pour objet et effet uniquement de rendre fautifs certains manquements de l'utilisateur à ses propres obligations.

Enfin, concernant l'alinéa 6 de l'article 3.1, il appartient à l'abonné de prendre toutes mesures nécessaires pour assurer la confidentialité des données afférentes à son code d'accès confidentiel de la carte SIM. En effet, la garde de la carte SIM lui étant transférée, lors de la souscription de l'abonnement, il ne peut être considéré, sauf faute de l'opérateur, que cette clause prévoit un déséquilibre significatif au préjudice du consommateur.

S'agissant du dernier alinéa, il appartient à l'opérateur de rapporter la preuve, pour voir écarter sa responsabilité, qu'il s'agit d'un cas de divulgation, de désactivation, de perte ou de vol du code d'accès confidentiel de la carte SIM. Dans ces conditions, il ne peut être valablement soutenu que cette clause serait constitutive d'un déséquilibre significatif au bénéfice de l'opérateur.

La demande de la CLCV sera rejetée.

#### **8) Sur la clause afférente à la perte de la carte SIM**

L'article 3.2 stipule que :

"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.

*La ligne est remise en service sur simple demande de l'Abonné, après vérification de ses coordonnées".*

La CLCV soutient que cette clause serait 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, un tiers pouvant éventuellement passer des communications ; 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.

SFR rétorque que la suspension de la ligne intervient dès réception de l'appel déclarant le vol ; que le paiement de l'abonnement est la contrepartie du maintien de celui-ci et de l'obtention d'une nouvelle carte SIM.

La CLCV n'établit pas en quoi la confirmation écrite entraînerait un déséquilibre significatif au détriment de l'abonné dès lors que la suspension de la ligne intervient immédiatement dès communication de l'information par téléphone, évitant ainsi toute utilisation frauduleuse de la ligne. De même, elle ne démontre pas en quoi cette procédure de confirmation serait de nature à exonérer l'opérateur de sa responsabilité. En effet, il ne peut être fait grief à l'opérateur de demander copie du dépôt d'une plainte en cas de vol afin de se prémunir contre la fraude.

Enfin, il a déjà été évoqué, précédemment, que le paiement de l'abonnement pendant la période de suspension du fait de la perte ou du vol de la carte SIM avait pour contrepartie le maintien du contrat d'abonnement et l'obtention d'une nouvelle carte SIM.

S'agissant de la déclaration faite par un tiers, même si la société SFR dispose d'une procédure d'identification, en cas d'appel téléphonique de l'abonné, celle-ci et ce quelque soit toutes les garanties prises, ne peut être infaillible. Or, les conséquences d'une fausse déclaration de perte ou de vol ne sauraient être supportées par la société SFR, qui n'a plus la garde de la carte SIM.

Cette demande sera rejetée.

## **9) Sur la clause afférente au dépôt de garantie/avance**

L'article 4.2 stipule que :

*"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(45) euros TTC 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”

La CLCV 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 la commission des clauses abusives, dans la recommandation n°99-02, préconise la suppression de ce type de clause ; que cette avance est réclamée alors que les communications ne se situeraient pas au-delà ou hors forfait ; qu'en vertu de l'article 12.3, l'absence de versement de l'avance sur consommation est sanctionnée par la résiliation du contrat par l'opérateur ; qu'enfin, l'article 4.3 permet à l'opérateur de cumuler une avance sur consommation et un dépôt de garantie.

SFR soutient que la validité de cette clause a été admise dans un jugement rendu le 30 septembre 2008 par le tribunal de grande instance de Paris ; que la recommandation de la commission des clauses abusives dont se prévaut la CLCV n'a pas de portée normative et n'est pas applicable en l'espèce ; qu'enfin, en cas de consommation excessive, il reviendrait à l'opérateur de prendre en charge sur sa trésorerie les coûts de consommation de l'abonné.

Le fait de prévoir que les abonnements souscrits par un abonné auprès de SFR seront en partie dépendants les uns des autres et qu'un "incident de paiement en cours au titre des contrats d'abonnement que l'abonné a passés avec SFR", pourrait entraîner une avance sur facturation pour un autre abonnement, dès lors qu'il a été contractuellement prévu, n'apparaît pas constitutif d'une clause abusive.

De plus, l'opérateur n'a pas à procéder à une avance de fonds pour permettre à l'abonné de continuer à bénéficier des prestations proposées sans aucune certitude quant à la possibilité de recouvrer les sommes dues au titre des abonnements. Le fait que le consommateur soit contraint de payer immédiatement, et ce avant l'échéance de la facturation contractuelle, ne suffit pas à conférer à cette clause un caractère abusif.

Enfin, les arguments articulés par la CLCV sur la recommandation n°99-02 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" sont sans incidence sur le présent litige dès lors qu'elle n'est pas applicable au cas d'espèce. En effet, même si l'absence de versement de l'avance sur consommation est sanctionnée par la résiliation du contrat par l'opérateur (article 12.3), force est cependant de constater que la recommandation susvisée vise l'hypothèse de la résiliation d'un contrat alors même que l'abonné conteste la créance invoquée à son encontre. Or, tel n'est pas l'hypothèse visée à l'article 12.3.

Cette demande sera rejetée.

### 10) Sur la clause relative à la prise d'effet

L'article 5 du contrat 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”.*

La CLCV soutient que cette clause serait abusive car son application suppose la mise en oeuvre de l'article 4, lui-même abusif.

La validité de l'article 4.2 ayant été retenue, cette demande sera rejetée.

### 11) Sur la clause relative à la durée du contrat

L'article 6 est libellé comme suit :

*“Si l'Abonné souscrit en cours d'exécution de 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 le cas où la nouvelle période d'engagement est d'une durée inférieure à celle qui était en cours”.*

Selon la CLCV, 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). 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.

SFR fait valoir que cette clause n'a pas été déclarée abusive par le tribunal de grande instance de Paris dans le jugement du 30 septembre 2008 ; qu'au moment de la souscription d'une offre, l'abonné est informé systématiquement de la durée de son engagement, celle-ci figurant sur les documents de présentation des offres SFR.

La souscription de l'abonné à une nouvelle offre d'abonnement ne doit pas entraîner pour celui-ci, dès lors qu'aucune circonstance particulière ne le justifie, un rallongement de la durée initiale de son contrat, dans l'hypothèse où la nouvelle période d'engagement serait d'une durée inférieure à celle qui est en cours. En effet, dès lors que SFR a autorisé son abonné à changer son offre d'abonnement, il ne peut lui imposer une durée d'engagement supérieure, étant souligné que le professionnel a

ajouté à cette clause la mention querellée qui n'était pas présente dans la version du contrat soumise à l'appréciation du tribunal de grande instance de Paris, dans le jugement du 30 septembre 2008.

Il conviendra donc de supprimer cette clause et de la réputer non écrite dans les versions antérieures à celle de septembre 2014.

### **12) Sur la clause relative à la modification des tarifs des services**

L'article 7.1.3 est rédigé comme suit :

*“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 quatre mois qui suivent l'entrée en vigueur des nouveaux Tarifs, résilier ladite option”.*

La CLCV 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, ce qui contrevient aux dispositions de l'article L. 121-84 du code de la consommation ; que contrairement aux dires de SFR, les services optionnels ne peuvent se confondre avec les services complémentaires.

Selon SFR, le terme de service optionnel est générique car il comprend également les services complémentaires définis à l'article 1<sup>er</sup> des conditions communes aux offres d'abonnement ; qu'en tout état de cause, cette clause ne prévoit pas un déséquilibre dans les droits et obligations des parties et serait soumise à l'alinéa 2 de l'article L. 121-84 du code précité ; que le prix payé par l'abonné au titre du service principal couvre aussi les services complémentaires.

Dans les versions antérieures à celle de septembre 2014, la clause visait l'hypothèse de la résiliation en cas d'augmentation de tarifs appliquée uniquement à un service optionnel. La CLCV a donc développé un argumentaire sur ce point. Cependant, dans la version de septembre 2014, la société SFR a modifié le libellé de la clause de sorte que désormais l'hypothèse de la résiliation est également prévue en cas d'augmentation de tarifs pour le service complémentaire.

Les critiques évoquées par la CLCV n'ont plus lieu d'être. La demande sera rejetée.

### **13) 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 substituera 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".*

Selon la CLCV, cette clause serait abusive au motif que l'abonné pourrait justifier d'un motif légitime à l'origine d'une absence de paiement ; que cette suspension des lignes affecterait des contrats autres que ceux visés par l'incident de paiement ; que cette clause n'est pas conforme à la recommandation n°99-02 (point n°37) de la commission des clauses abusives ; que l'opérateur se réserve un droit unilatéral d'appréciation quant à la qualification de la contestation émise par l'abonné ce qui est contraire à l'article R 132-1 4° du code de la consommation ; qu'enfin, elle accorde la possibilité à l'opérateur de confirmer un accord entre les parties sur le nouvel échéancier par SMS, lui conférant ainsi un pouvoir discrétionnaire.

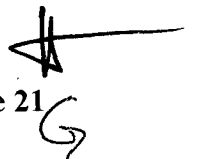
SFR rétorque que la suspension de la ligne n'est que l'application du principe d'exception d'inexécution ; que le tribunal de grande instance de Paris dans le jugement du 30 septembre 2008 a validé cette clause ; que la clause critiquée impose à l'abonné de motiver son refus de restriction d'accès à des lignes téléphoniques, dont le bien fondé pourra être apprécié le cas échéant par le juge ; qu'enfin, le SMS ne fait que matérialiser l'accord intervenu entre les parties quant à la nouvelle échéance convenue.

*SFR ne peut valablement affirmer que cette clause "se borne à exiger que l'abonné motive son refus de restriction d'accès à des lignes téléphoniques. Dès lors que ce refus sera motivé, SFR se verra privée de la possibilité de restreindre l'accès aux lignes de l'abonné, indépendamment de la pertinence de l'argumentation développée par l'abonné".*

En effet, la mention "en l'absence de contestation sérieuse dûment motivée", implique que l'opérateur puisse 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.

S'agissant de l'envoi d'un SMS, la critique soulevée par la CLCV est sans lien avec le libellé de la clause, puisque l'on ne voit pas en quoi "l'application de cette nouvelle échéance serait soumise au pouvoir discrétionnaire de l'opérateur qui ne fixe aucun délai pour mettre en oeuvre l'accord intervenu entre les parties".

En application des dispositions de l'article R. 132-1 4° du code de la consommation, il y aura lieu de faire droit à la demande de suppression de cette clause, en son alinéa 1<sup>er</sup> et de la réputer non écrite pour les versions antérieures à celle de septembre 2014.



#### 14) Sur la clause relative aux obligations de l'opérateur

L'article 8.2 est ainsi libellé :

*“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 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”.*

La CLCV reproche à l'opérateur d'éluder sa responsabilité en cas de mauvais paramétrage alors que l'offre peut avoir été souscrite par l'abonné avec acquisition d'un mobile ; qu'au surplus, 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 ; que cependant, pèse sur ce dernier une obligation de résultat de fournir le service promis ; qu'en outre, cette clause est illicite au regard de l'article L. 121-20-3 du code de la consommation, dans sa rédaction antérieure à la loi du 17 mars 2014, et de l'article L 121-19-4 du code de la consommation.

SFR répond que la recommandation n°07-01 n'a pas vocation à régir les conditions d'abonnement querellées ; 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.

Les arguments articulés par la CLCV, au visa de la recommandation n°07-01 de la commission des clauses abusives, sont sans incidence sur le présent litige, 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. En effet, le contrat critiqué porte sur des offres de SFR sur le réseau GSM/GPRS.

L'article L. 121-20-3 du code de la consommation a été abrogé par la loi du 17 mars 2014.

L'article L. 121-19-4 du code de la consommation dispose que *"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".*

S'agissant du paramétrage, la CLCV ne peut faire grief à SFR d'un éventuel manquement à une obligation d'information dès lors que le litige dont s'agit porte sur l'appréciation de la licéité de la clause critiquée. Or, il appartient à la CLCV de justifier en quoi la clause serait abusive et/ou illicite. En l'état, la CLCV n'articule aucun argument tendant à démontrer l'existence d'un déséquilibre significatif au détriment de l'abonné.

S'agissant des autres événements listés dans la clause querellée, la CLCV ne peut valablement affirmer que les hypothèses visées ne satisferaient pas aux conditions d'irrésistibilité et d'imprévisibilité exigées par la Cour de cassation pour l'appréciation de la force majeure. Indépendamment des situations de force majeure évoquées dans cette clause, l'article 8.2 prévoit également des cas de causes étrangères, tenant notamment au fait d'un tiers.

Il s'en suit que les cas listés par l'article 8.2 ne visent pas à exonérer l'opérateur des conséquences de sa propre carence.

La demande de la CLCV sera rejetée.

#### **15) Sur la clause relative à la disponibilité du réseau**

L'article 8.4.1 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'avois 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".*

Selon la CLCV, cette clause serait abusive car l'indemnisation est soumise à l'appréciation souveraine de l'opérateur, sur qui pèse pourtant une obligation de résultat de fourniture du service proposé. En outre, la CLCV soutient que le libellé de cette clause est ambigu, car il semble que la charge de la preuve de la non-disponibilité de l'accès au réseau pèserait sur l'abonné, alors même que la non-disponibilité de l'accès serait connue de l'opérateur. Enfin, elle fait valoir qu'elle est contraire à la recommandation de synthèse n°91-02 de la commission des clauses abusives, aux articles R. 132-1 4° et 6° et L. 121-83 du code de la consommation.

SFR soutient que cette clause organise un système de compensation conforme aux exigences de l'article L. 121-83 du code de la consommation, le juge ou le médiateur n'étant pas tenu aux formules de remboursement prévues ; que les articles 16 et 17 du contrat précisent les conditions dans lesquelles le consommateur peut élever une réclamation indépendamment de cette compensation ; que cette clause n'induit pas un renversement de la charge de la preuve, l'abonné pouvant en tout état de cause utiliser les moyens de preuve de droit commun pour établir la preuve d'un dysfonctionnement ; que le taux de disponibilité trouve son origine dans les contraintes réglementaires qui s'imposent à elle, s'agissant notamment de l'article L. 42-1 II du code des postes et des communications électroniques relatif aux conditions de disponibilité du réseau de la fréquence ou de la bande de fréquences.

La clause telle que rédigée, qui ne précise pas les conditions dans lesquelles l'opérateur pourrait être amené à attribuer une compensation, laisse à celui-ci toute latitude pour apprécier le bien fondé de la demande de compensation présentée par l'abonné, en cas d'indisponibilité du réseau. L'opérateur, étant tenu d'une obligation de résultat s'agissant de l'accès au réseau, l'abonné, victime d'une indisponibilité du réseau, doit obtenir une compensation sans qu'il y ait lieu de présenter une réclamation selon la procédure édictée aux articles 16 et 17 des conditions communes aux offres d'abonnement.

Par application de l'article R. 132-1 6° du code de la consommation, il conviendra de faire droit à la demande de la CLCV et d'ordonner la suppression de ladite clause. Cependant, cette clause n'étant pas identique à celle insérée dans les versions antérieures (article 8.3.1), elle ne sera pas réputée non écrite.

#### **16) 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. ”

La CLCV et SFR reprennent, l'une et l'autre, les arguments développés au titre de l'examen de l'article 8.2 des conditions communes aux offres d'abonnement SFR.

Pour des motifs identiques à ceux précédemment abordés au titre de l'article 8.2, la demande de la CLCV sera rejetée.

### **17) Sur la clause relative aux obligations liées à internet/wap**

L'article 8.6.1 est rédigé comme suit :

“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."

Selon la CLCV, 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 de déontologie" étant par ailleurs imprécise. La CLCV fait valoir que par application combinée 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.

SFR répond qu'aux termes de l'article 9 de la Loi pour la Confiance en l'Economie Numérique (ci-après LCEN), l'opérateur ne peut voir sa responsabilité engagée à raison des contenus qu'il n'a pas sélectionnés ; que l'ARCEP veille au respect du principe de "neutralité du net" qui suppose une absence de discrimination entre les flux ; que cependant, conformément à l'article 6 de la LCEN, elle propose à ses clients un système de filtrage ; que seul l'abonné est responsable de l'utilisation des services internet ; qu'elle ne peut élaborer une liste exhaustive des comportements contraires aux règles d'éthique et de déontologie.

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".

La société SFR, qui est un 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. En effet, seul l'abonné est responsable de l'utilisation qu'il entend faire des services internet.

En revanche, l'opérateur doit conformément à l'article 6 de la LCEN informer "ses abonnés de l'existence de moyens techniques permettant de restreindre l'accès à certains services ou de les sélectionner et leur proposent au moins un de ces moyens".

En l'espèce, aux termes de l'article 3 des conditions particulières des services de messagerie, 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".

L'opérateur n'est tenu que d'une obligation d'information, l'article 6 de la LCEN n'exigeant pas que cette information sur le contenu des moyens de filtrage et leur accessibilité figure dans la clause elle-même.

S'agissant des services TV, dont le service télévision à la demande, la société SFR n'est pas tenue de contrôler le contenu des informations et des services pour les motifs précédemment évoqués, puisque ces programmes sont proposés notamment par la société CANAL+, BeIN SPORTS, Netflix....

S'agissant du club vidéo SFR, qui propose un catalogue de plus de 6 000 vidéos, il n'est pas démontré que l'opérateur n'aurait pas vérifié leur contenu avant de les intégrer dans son catalogue.

Enfin, il ne peut être reproché à SFR de ne pas fournir une liste de comportements contraires à l'éthique et à la déontologie, ladite liste ne pouvant être exhaustive.

Cette demande sera rejetée.

### **18) Sur la clause relative aux débits**

L'article 8.6.2 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](http://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”.*

Selon la CLCV, l'opérateur 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. Or, selon la CLCV, seul le cas de la force majeure peut empêcher l'opérateur de fournir le débit annoncé. La CLCV souligne en outre que dans sa recommandation n°07-01 dite “Triple Play”, la commission des clauses abusives préconise la suppression de clauses qui ont pour objet ou effet de permettre au professionnel de restreindre ou d'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.

SFR soutient 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 ; qu'ainsi, les débits indiqués sont des débits maxima ; qu'enfin, en sa qualité de fournisseur d'accès à internet, elle n'est pas responsable de la fourniture des contenus.

S'agissant des modifications des contenus, la CLCV ne démontre pas en quoi cette clause serait illicite, étant souligné au surplus, qu'en sa qualité de fournisseur d'accès à internet, il a été précédemment indiqué que SFR n'était pas responsable des contenus fournis par l'éditeur ou le diffuseur.

Par ailleurs, l'opérateur fait état, dans sa documentation, d'un débit maximum pouvant être atteint. Cette information ne peut valoir obligation de résultat pour l'opérateur, puisqu'il s'agit d'une simple indication d'un maxima dans des conditions expérimentales optimales, étant relevé par ailleurs, que dans son avis du 30 novembre 2011, le CNC souligne que “le débit auquel nous avons effectivement accès est généralement difficilement prévisible. Il dépend de l'appareil, de la

*technologie 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”.*

Or, l'opérateur ne peut garantir la fourniture d'un débit annoncé dès lors que celui-ci dépend de circonstances extérieures à l'opérateur, tenant notamment au matériel utilisé et aux réseaux.

Cette demande sera rejetée.

### **19) Sur la clause relative aux offres TV**

L'article 8.8 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 en 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”.*

La CLCV fait valoir qu'en se réservant le droit de modifier le contenu des chaînes et/ou des programmes annoncés dans l'offre sans indemnisation, l'opérateur a prévu une clause abusive et illicite au regard des dispositions des article R. 132-1 6° et L. 121-84 du code de la consommation.

SFR rétorque que les chaînes de télévision composant le bouquet TV sont éditées par des tiers ; que l'article L. 121-84 du code précité 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.

S'il est indéniable que SFR n'est pas l'éditeur des programmes TV mis à la disposition des abonnés, il n'en reste pas moins que ces offres de TV font partie intégrante de l'offre globale d'abonnement proposée au consommateur. Par conséquent, SFR n'est pas fondée à affirmer que l'article L 121-84 du code de la consommation ne pourrait s'appliquer au motif que la modification du service serait le fait d'un tiers, le bouquet TV, tel que proposé par l'opérateur entrant dans le champ contractuel.

Toutefois, dès lors que l'abonné est informé, lors de la souscription de l'offre, que le bouquet TV peut évoluer, reconnaissant et acceptant ainsi par là même la possibilité éventuelle d'une modification des conditions contractuelles, aucune atteinte significative à l'équilibre des droits et obligations entre les parties ne peut être retenue.

Cette demande sera rejetée.

## **20) Sur la clause relative aux obligations de l'abonné**

L'article 10.1 est rédigé comme suit

*"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".*

Selon la CLCV, l'abonné est mis dans l'obligation de communiquer ses coordonnées bancaires bien que le paiement par prélèvement bancaire ne saurait lui être imposé ; que dans sa recommandation n°99-02, la commission des clauses abusives préconise la suppression de la clause qui aurait pour effet ou objet d'imposer le prélèvement automatique sur compte bancaire comme unique moyen de paiement (point n°24) ; qu'en l'absence de communication de ces éléments, la responsabilité du client ne saurait être engagée.

SFR soutient qu'elle n'impose pas à ses clients le paiement par prélèvement automatique ; que l'article 7 des conditions d'abonnement et d'utilisation prévoit l'hypothèse du paiement par virement ou par chèque ; qu'enfin, cette clause a pour objet d'attirer l'attention de l'abonné sur la nécessité de l'informer d'un changement de ses coordonnées bancaires.

La CLCV ne peut valablement se prévaloir de la recommandation n°99-02 puisque la clause critiquée ne consiste pas à imposer à l'abonné le prélèvement automatique sur compte bancaire comme mode de paiement.

Pour le reste, il ne peut être reproché à SFR de rappeler à l'abonné, qui ferait l'objet d'une facturation par prélèvement automatique, qu'il lui appartient, en cas de modification des coordonnées bancaires, de fournir toutes les informations afférentes à ce changement puisque seul l'abonné est en possession de ces indications.

Cette demande sera rejetée.

## **21) 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".*

La CLCV considère 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.

En réponse, SFR se prévaut de plusieurs décisions judiciaires.

Il appartient à l'abonné de prendre toutes les mesures nécessaires pour assurer la sécurité des données afférentes à son code secret et à son abonnement. Cette clause n'emporte aucun 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 de son compte dont il a seul la maîtrise.

Cette demande sera rejetée.

## **22) Sur la clause relative aux contenus stockés, utilisés et transmis par l'abonné**

L'article 10.6.1 est libellé comme suit :

*"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."*

La CLCV et SFR présentent un argumentaire identique à celui développé pour la clause 10.5.

La demande de la CLCV sera rejetée pour des motifs identiques.

## **23) Sur la clause relative à l'utilisation des services**

L'article 10.6.3 est rédigé comme suit :

*"L'Abonné s'interdit toute utilisation frauduleuse, abusive ou excessive des Services, telle que notamment l'encombrement volontaire ou involontaire des serveurs de messageries 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."*

La CLCV fait valoir que cette clause est une clause noire visée aux dispositions de l'article R 132-1 4° du code de la consommation au motif qu'elle fait référence à des notions floues, relevant de l'interprétation unilatérale de l'opérateur.

SFR répond en se fondant sur plusieurs décisions judiciaires admettant ce type de clause ; qu'en outre, elle ne peut proposer une liste exhaustive d'utilisations frauduleuses, abusives ou excessives des services.

SFR ne peut énumérer, de manière exhaustive, les situations visées par l'usage abusif, frauduleux ou excessif des services proposés par l'opérateur, ce dernier ayant cependant donné des indications sur les comportements prohibés.

Cette demande sera rejetée.

## **24) sur la clause relative à la suspension/interruption des services**

L'article 11.1 prévoit que :

*“SFR se réserve le droit de suspendre ou de limiter à la seule réception d'appels l'accès aux Services souscrits par l'Abonné, après en 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.”*

La CLCV expose que cette clause est abusive car elle fait référence à des clauses elles-mêmes abusives, soit les articles 10, 4.2 et 7 ; que l'article 10 doit être considéré comme une clause noire au sens de l'article R. 132-1 4 ° du code de la consommation.

SFR soutient que les stipulations évoquées ne souffrant d'aucune critique, l'article 11.1 ne saurait être remis en cause, y compris par l'entrée en vigueur du décret du 18 mars 2009.

La mise en oeuvre de la clause critiquée supposant l'application d'une clause jugée abusive, à savoir l'article 7.3.3 du contrat, il sera fait droit à la demande de suppression de la CLCV. Cette clause 11.1 dernier alinéa sera également réputée non écrite pour les versions antérieures à celle de septembre 2014.

## **25) Sur la clause relative à la violation des dispositions légales par l'abonné**

L'article 11.2 prévoit :

*“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 de SFR ou le réseau Internet, SFR se réserve le droit de suspendre immédiatement les services d'accès au réseau Internet”.*

Selon la CLCV, cette clause serait abusive car elle confère à l'opérateur un droit d'interprétation exclusif, les agissements évoqués n'étant pas clairement définis.

SFR fait valoir que le tribunal de grande instance de Paris, dans son jugement du 30 septembre 2008, n'a pas jugé cette clause comme étant abusive, les arguments soulevés étant identiques à ceux développés dans la présente instance.

Les cas visés par l'article 11.2 ne peuvent être limitativement énumérés. Cependant, les hypothèses envisagées, à savoir la violation de la loi en matière de bonnes moeurs, d'ordre public mais également la nécessité de protéger le réseau et l'ensemble des abonnés sont suffisamment circonscrites pour permettre à l'opérateur de prendre des mesures immédiates en suspendant l'accès au réseau internet, sans que cela ne lui confère un pouvoir discrétionnaire d'appréciation.

Cette demande sera rejetée.

## **26) Sur la clause relative à l'augmentation substantielle des consommations**

L'article 11.3 est rédigé comme suit :

*"En cas d'augmentation substantielle du montant 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"*.

La CLCV soutient que cette clause correspond à la clause noire visée à l'article R 132-1 4° du code de la consommation, la notion "d'augmentation" n'ayant pas été définie avec précision ; qu'ainsi, cette clause fait référence à une notion relevant de l'interprétation unilatérale de l'opérateur.

SFR précise que le tribunal de grande instance de Paris, dans le jugement rendu le 30 septembre 2008, a considéré cette clause comme étant valide ; qu'en effet, elle permet de protéger le consommateur prévenu avant toute limitation de son accès aux services.

Cette clause rédigée, en termes identiques, a été validée par le tribunal de grande instance de Paris, dans le jugement rendu le 30 septembre 2008. 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. Enfin, l'abonné étant nécessairement prévenu avant toute limitation d'accès aux services et pouvant immédiatement demander à l'opérateur de rétablir la ligne sur "simple appel téléphonique", le grief tenant à l'absence de délai de prévenance ne peut créer un déséquilibre significatif entre les obligations des parties.

Cette demande sera rejetée.

## **27) 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"*.

La CLCV fait valoir que cette clause est abusive car sa mise en oeuvre suppose celle de la clause 10, qui est abusive.

La demande sera rejetée car l'article 10 n'a pas été déclaré abusif.



## 28) Sur la clause relative au maintien de la facturation

L'article 11.5 est rédigé comme suit :

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

La CLCV soutient que la facturation postérieure à la suspension devenant sans cause, elle crée un déséquilibre significatif au profit de l'opérateur.

SFR expose que la facturation de l'abonné, en cas de suspension des services, a pour contrepartie le maintien de la ligne, le tribunal de grande instance de Paris ayant validé cette clause dans le jugement rendu le 30 septembre 2008.

Le maintien de la facturation de l'abonné a pour contrepartie le maintien du contrat d'abonnement et le maintien de certaines prestations s'agissant des articles 11.1 et 11.3 qui visent un accès restreint à tout ou partie des services et non une suspension immédiate de cet accès. Cette clause n'est donc pas constitutive d'un déséquilibre significatif au détriment du consommateur.

La demande sera rejetée.

## 29) Sur la clause relative à la fin du contrat et à la résiliation

L'article 12 est libellé comme suit :

*“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 effectuées le cas échéant jusqu'à remise du matériel dans les conditions ci-dessus énoncées”.*

La CLCV fait valoir que cette clause vise uniquement l'inaccessibilité du service principal et non celle des services complémentaires et/ou optionnels éventuellement souscrits par l'abonné ; qu'elle est illicite car elle est contraire à l'article L. 121-84-2 du code de la consommation qui prévoit un délai de 10 jours et non 7 jours pour résilier un contrat.

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 peuvent donner lieu à la mise en oeuvre des mécanismes de l'exception d'inexécution voire de la résolution judiciaire ; qu'en outre, l'article L. 121-84-2 du code précité prévoit que le délai de préavis ne saurait excéder 10 jours.

L'article 1<sup>er</sup> du contrat énumère les services complémentaires et/ou optionnels qui comprennent l'émission et la réception d'appels internationaux, l'émission et la réception de messages multimédia (MMS), l'émission d'appels à destination de numéros spéciaux, les services d'accès au réseau internet, l'accès à des services Wap.

L'article 12 intitulé "*fin du contrat/résiliation*" est inséré dans les conditions communes aux offres d'abonnement sans qu'aucune distinction n'ait été effectuée entre les différents types de service proposés. A ce titre, l'article 11, relatif à la "*suspension/ interruption des services*" aux termes duquel SFR se réserve le droit de limiter ou suspendre l'accès à tout ou partie des services souscrits par l'abonné, n'opère aucune distinction entre le service principal des services complémentaires et/ou optionnels.

Au surplus, l'inaccessibilité des services optionnels et/ou complémentaires, compte tenu de la nature des prestations couvertes, ôterait tout intérêt à certaines offres d'abonnement.

Cette clause doit donc être déclarée 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.

Il conviendra d'ordonner la suppression de cette clause. Elle sera également réputée non écrite pour les versions antérieures à celle de septembre 2014.

### **30) Sur la clause relative au vol ou à la perte du mobile**

L'article 12.2.2 est rédigé comme suit :

*"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 proposées par SFR".*

La CLCV soutient 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 ; que cependant, le vol ou la perte du mobile prive l'abonné de l'utilisation du service souscrit.

SFR rétorque que la "*liste commune des motifs légitimes de résiliation*" établie par la Fédération Française des Telecoms en collaboration avec des associations de consommateurs ne mentionne ni la perte ni le vol du mobile comme motif de résiliation.

Le vol du portable n'empêche pas la poursuite du contrat de service, celui-ci pouvant être poursuivi moyennant l'acquisition d'un nouveau mobile. Au surplus, le vol ou la perte d'un mobile n'est pas constitutif d'un cas de force majeure. De plus, faire droit à l'argumentaire de la CLCV pourrait permettre aux abonnés d'échapper à leurs engagements contractuels.

Enfin, la CLCV ne justifie pas en quoi la clause critiquée serait constitutive d'un déséquilibre significatif au détriment du consommateur dès lors qu'elle énumère de manière limitative les motifs légitimes pour lesquels l'abonné peut résilier son contrat. Dans ces conditions, contrairement aux dires de la CLCV, SFR ne se fait pas juge du caractère légitime du motif invoqué par l'abonné.

Cette demande sera rejetée.

### **31) Sur la clause relative à la modification du tarif**

L'article 12.2.4 est rédigé comme suit :

*"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 L121-84 du Code de la Consommation*

*- en cas de transfert de son abonnement vers l'offre SFR Entreprises".*

La CLCV soutient que cette clause serait abusive car elle ne vise que la modification du tarif du service principal, sans faire référence aux autres services.

SFR fait valoir qu'en vertu de l'article L. 132-1 du code de la consommation, le caractère abusif d'une clause s'apprécie en se référant à toutes les autres clauses, au moment de la conclusion du contrat ; qu'ainsi, l'article 7.1.3 des conditions communes prévoit la résiliation du service optionnel en cas d'augmentation des tarifs ; qu'en outre, s'agissant des services complémentaires, le prix payé par l'abonné couvre les services principal et complémentaire.

L'article 7.1.3 ayant été considéré comme abusif, SFR ne peut s'en prévaloir.

En l'espèce, la clause critiquée offre à l'abonné la possibilité de résilier son contrat uniquement en cas d'augmentation du tarif du service principal. En revanche, cette possibilité n'est pas prévue en cas de modification du tarif pour les services complémentaires de sorte que cette clause est illicite au regard des dispositions de l'article L. 121-84 du code de la consommation.

Il conviendra de faire droit à la demande de suppression de la clause critiquée. Elle sera également réputée non écrite pour les versions antérieures à celle de septembre 2014.



### 32) Sur la clause afférente à la résiliation sans indemnisation

L'article 12.3 est rédigé comme suit :

"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."

La CLCV soutient que cette clause instaure une absence de réciprocité dans les conditions de 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 ; que cette clause correspond à une clause grise visée à l'article R 132-1 8 ° du code de la consommation et est également présumée abusive au titre de l'article R 132-1 6° dudit code.

SFR répond que la validité de cette clause a été reconnue par le tribunal de grande instance de Paris dans le jugement rendu le 30 septembre 2008 ; que l'abonné peut résilier son contrat en appelant le service client SFR, l'envoi d'une lettre recommandée avec avis de réception étant prévu dans l'hypothèse où l'abonné doit fournir des justificatifs ; que l'article R 132-1 6° du code de la consommation n'est pas applicable en l'espèce, puisqu'il régit les manquements du professionnel et non du consommateur.

L'article R. 132-1 6 ° du code de la consommation n'a pas vocation à s'appliquer puisque la résiliation prévue dans cette clause tend à sanctionner une faute du consommateur et non le contraire. En cas de résiliation fautive, l'abonné pourra obtenir réparation en intentant une procédure judiciaire.

L'article 12.1 du contrat stipule que "l'abonné peut résilier son contrat en appelant le service client SFR". Ainsi, contrairement aux dires de la CLCV, le contrat dont s'agit n'impose pas de conditions plus contraignantes à l'abonné. Il existe une réciprocité quant aux facilités accordées à l'abonné et à l'opérateur pour résilier le contrat.

S'agissant de l'envoi d'une lettre recommandée avec avis de réception imposée à l'abonné, celle-ci est prévue lorsque doit être joint un justificatif, en l'espèce une attestation de restitution de matériel remplie par le distributeur (article 12.2.1 du contrat). La résiliation par l'abonné pour des motifs légitimes (article 12.2.2), qui suppose l'envoi d'une

lettre recommandée avec avis de réception, doit être également accompagnée de justificatifs. Dans ces hypothèses, la résiliation ne peut intervenir sur simple appel téléphonique de l'abonné.

Enfin, la réception des documents annexés à la lettre recommandée permettant à l'opérateur de vérifier que les conditions de résiliation visées aux articles 12.1 et 12.2.2 sont remplies, il est évident que la prise d'effet de la résiliation du contrat, à la demande de l'abonné, interviendra nécessairement après la réception des justificatifs. Par conséquent, la CLCV ne peut valablement soutenir que "*cette modalité de transmission ne peut avoir d'incidence sur la prise d'effet de la résiliation*".

Cette demande sera rejetée.

### **33) Sur la clause relative aux données personnelles**

L'article 14 est rédigé comme suit :

*"SFR pourra utiliser ces informations en cas de prospection directe réalisée par SMS, MMS, E-mail ou automate d'appel après le consentement préalable de l'Abonné. 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 Metz 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".*

La CLCV fait valoir que cette clause serait de nature à induire le consommateur sur la portée de ses droits tirés de la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 dite Informatique et Liberté. En effet, elle soutient que cette clause 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 ; que 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 ; que cette stipulation violerait l'article L. 121-20-5 du code de la consommation.

SFR répond que l'abonné peut s'opposer à l'utilisation de ses données personnelles par l'opérateur ; que de plus, la rédaction de cette clause a été modifiée depuis ; que la stipulation selon laquelle l'abonné doit préciser l'adresse à laquelle il souhaite recevoir une réponse de l'opérateur a pour objet de respecter l'article 40 de la loi du 6 janvier 1978.

L'article 34-5 alinéa 4 du code des postes et communications électroniques dispose que *"toutefois, la prospection directe par courrier électronique est autorisée si les coordonnées du destinataire ont été recueillies auprès de lui, dans le respect des dispositions de la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, à l'occasion d'une vente ou d'une prestation de services, si la prospection directe concerne des produits ou services analogues fournis par la même personne physique ou morale, et si le destinataire se voit offrir, de manière expresse et dénuée d'ambiguïté, la possibilité de s'opposer, sans frais, hormis ceux liés à la transmission du refus, et de manière simple, à l'utilisation de ses coordonnées au moment où elles sont recueillies et chaque fois qu'un courrier électronique de prospection lui est adressé au cas où il n'aurait pas refusé d'emblée une telle exploitation"*.

La clause critiquée n'offre 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"*.

Il conviendra de faire droit à la demande de suppression de cette clause. En revanche, elle ne sera pas réputée non écrite pour les versions antérieures à celle de septembre 2014, faute d'être identique.

#### **34) 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"*.

Selon la CLCV, cette clause serait abusive car elle permettrait à l'opérateur de restreindre un élément essentiel du contrat, à savoir le caractère illimité des communications de l'abonné.

SFR soutient qu'elle peut prévoir des limitations au caractère illimité de l'offre dès lors que ces limitations sont conformes à l'avis en date du 30 novembre 2011 rendu par le CNC, lequel prévoit qu'un opérateur peut stipuler une durée maximale par appel ou une limitation quant à la destination de l'appel (France métropolitaine/international).

Selon l'avis du CNC, *"un service qualifié d'illimité peut comporter des limitations si elles visent à prévenir des détournements manifestes de l'offre, nuisibles à l'ensemble des consommateurs, et si elles ne peuvent être atteintes par ces derniers que dans des circonstances exceptionnelles. (...) A titre d'exemple, dans le contexte d'un service*

*qualifié d'illimité, il peut être toléré une limite consistant pour un opérateur à fixer une durée maximale par appel de 2h, ou à fixer une limite au nombre de correspondants qui doit être au moins égale à 99".*

Cependant, le CNC précisait 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 supplémentaire".

La clause querellée n'indique pas que la limitation des communications de l'abonné pourrait intervenir en cas de détournement manifeste de l'offre. Or, les offres proposées par l'opérateur, étant à durée illimitée, SFR ne peut restreindre son engagement contractuel sans préciser lesdits détournements.

Dans ces conditions, cette clause instaure un déséquilibre significatif entre les droits et les obligations des parties au détriment du consommateur.

Il conviendra de faire droit à la demande de suppression de la clause. En revanche, elle ne sera pas réputée non écrite pour les versions antérieures à celle de septembre 2014, faute d'être identique.

### **35) Sur les conditions d'accès au réseau 3G/3G+/DUAL CARRIER de SFR professionnels Grand Public**

L'article 1<sup>er</sup> est rédigé comme suit :

*"Les présentes conditions ont pour objet de définir les modalités particulières d'accès au réseau 3G/3G+/DUAL CARRIER/4G 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+ et/ou Dual Carrier et/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".*

La CLCV fait valoir que l'opérateur ne s'engage pas sur les débits annoncés ; que cette clause lui confère un pouvoir d'interprétation unilatéral au sens de l'article R. 132-1 4° du code de la consommation, en ce qui concerne l'application combinée des conditions générales et des conditions particulières, l'opérateur étant le seul à déterminer dans quelle hypothèse les conditions générales seraient contraires ou non aux conditions particulières ; qu'enfin, la clause ne mentionne pas les délais nécessaires pour assurer les prestations de services offerts ; que cette clause est donc contraire aux articles L. 121-83 et R. 132-1 4° et 5° du code de la consommation.

SFR répond qu'il n'existe pas d'obligation de résultat quant à la qualité des services, tenant notamment au volume et à la vitesse de transmission des données ; que l'article 3 des conditions d'accès au réseau 3G/3G+/DUAL CARRIER mentionne le délai nécessaire pour assurer

les prestations de services offerts ; qu'enfin, la clause critiquée ne fait que garantir la conformité avec les dispositions légales s'agissant de l'obligation de résultat pour l'accès au service.

Selon l'article 42-1 II 1° du code des postes et des télécommunications,

*"I.-L'Autorité de régulation des communications électroniques et des postes attribue les autorisations d'utilisation des fréquences radioélectriques dans des conditions objectives, transparentes et non discriminatoires tenant compte des besoins d'aménagement du territoire. Ces autorisations ne peuvent être refusées par l'Autorité de régulation des communications électroniques et des postes que pour l'un des motifs suivants :*

*(...) II.-L'autorisation précise les conditions d'utilisation de la fréquence ou de la bande de fréquences qui portent sur :*

*1° La nature et les caractéristiques techniques des équipements, réseaux, technologies et services qui peuvent utiliser la fréquence ou la bande de fréquences ainsi que leurs conditions de permanence, de qualité, de disponibilité, leur calendrier de déploiement et leur zone de couverture, le cas échéant".*

Il n'est pas valablement contesté que les services 3G+ et Dual Carrier sont accessibles sur l'ensemble du territoire, SFR s'acquittant ainsi de son obligation de résultat. S'agissant des autres offres, la clause querellée, conforme à l'article 42-1 II 1° du code précité, 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. Cette information permet à l'abonné de souscrire son engagement en toute connaissance de cause.

Dans ces conditions, la CLCV ne peut valablement exciper de l'application des dispositions de l'article L. 121-83 du code de la consommation, étant observé que l'accès à ces nouveaux services permet aux abonnés de bénéficier d'une avancée technique.

S'agissant du débit, il a été précédemment indiqué que l'opérateur ne pouvait garantir la fourniture d'un débit annoncé dès lors qu'il dépendait de circonstances extérieures à l'opérateur.

Enfin, au regard des problèmes techniques de modélisation des cartes de couverture, reconnus par l'ARCEP, il ne peut être reproché à SFR la production à titre indicatif desdites cartes de couverture.

Quant au dernier alinéa, il n'est pas indiqué que seul l'opérateur déterminerait les cas dans lesquels les conditions générales seraient ou non contraires aux conditions particulières.

Cette demande sera donc rejetée.

### **36) Sur la clause relative à la couverture**

L'article 2.2 est rédigé comme suit :

*"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 à jour par SFR.*



Dans la mesure où ses réseaux Dual Carrier et 4 G 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".*

La CLCV soutient que cette clause permet à l'opérateur de s'exonérer de sa responsabilité en cas d'insuffisance de disponibilité du réseau ; qu'elle ne mentionne pas le délai nécessaire pour assurer la prestation de service, conformément aux dispositions de l'article L. 121-83 du code de la consommation.

SFR fait valoir 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 publie sur son site internet une carte récapitulant les zones de couverture du réseau SFR et des réseaux 3G, 3G + et DUAL CARRIER ; qu'en outre, les réseaux 3G+ et DUAL CARRIER sont en cours de déploiement.

SFR publie sur son site internet une carte récapitulant les zones de couverture des réseaux 3G+, 4G et Dual Carrier, conformément aux dispositions de l'article 42-1 II 1° du code des postes et des télécommunications.

La clause critiquée a pour objet d'informer le consommateur de l'état d'avancement du déploiement des différents réseaux sur le territoire national, permettant ainsi à celui-ci de souscrire en connaissance de cause son abonnement.

Cette demande sera donc rejetée.

### **37) Sur la clause relative au débit**

L'article 2.4 stipule

*"Le réseau 3G/3G+/Dual Carrier/4G étant mutualisé entre tous les abonnés SFR, la Bande Passante indiquée dans la documentation établie et mise à jour par SFR est une Bande Passante de 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".*

Selon la CLCV, cette clause institue une simple obligation de moyens à la charge de l'opérateur concernant le niveau de débits annoncés.

SFR soutient 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 ; que le débit effectif auquel l'abonné a accès dépend de nombreux paramètres ; que la commission des clauses abusives, dans sa recommandation n°03-01, précise que

*“certains événements peuvent rendre la fourniture parfaite du service impossible au fournisseur et donc aléatoire” ; qu’ en réalité, s’agissant des débits offerts par son réseau, seule une obligation de moyens pèse sur elle.*

*Dans son avis du 30 novembre 2011, le CNC souligne que “le débit auquel nous avons effectivement accès est généralement difficilement prévisible. Il dépend de l’appareil, de la technologie 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”.*

*Selon l’article 2 b) de l’arrêté du 15 janvier 2010 d’application de l’article D 98-6-2 du code des postes et des communications électroniques relatif à la publication des informations sur la couverture du territoire par les services de communications électroniques, “pour l’accès à internet en situation nomade ou mobile, les opérateurs publient des cartes de couverture qui permettent au minimum d’apprécier les lieux où le service d’accès à internet en situation nomade ou mobile, à l’extérieur des bâtiments et avec des terminaux portatifs, est disponible. (...) Les débits théoriques maximum descendants correspondant à chaque technologie doivent figurer sur lesdites cartes ainsi que, le cas échéant, le débit maximum théorique proposé dans les offres commerciales de l’opérateur. Il est en outre précisé si le débit indiqué est partagé entre l’ensemble des utilisateurs d’une cellule”.*

SFR ne peut garantir des débits puisque les données techniques ne lui permettent pas de le faire. De plus, cette clause de nature informative est conforme à l’arrêté susmentionné.

Cette demande sera rejetée.

### **38) Sur la clause relative à la mise en garde de l’abonné**

L’article 3.1 est rédigé comme suit :

*“SFR informe expressément 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 susceptibles 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”.*

Selon la CLCV, cette clause instaure une exonération de responsabilité au profit de l’opérateur à raison des services qu’il commercialise.

SFR répond que l’ARCEP veille au respect du principe de “neutralité du net” qui suppose une absence de discrimination entre les flux ; que cependant, conformément à l’article 6 de la LCEN, elle propose à ses clients un système de filtrage ; que seul l’abonné est responsable de

l'utilisation des services internet ; que selon l'article 32-3-3 du code des postes et des communications électroniques, l'opérateur ne peut voir sa responsabilité engagée à raison des contenus qu'il n'a pas sélectionnés.

L'article 9 de la LCEN, codifié à l'article L. 32-3-3 du code des postes et des communications électroniques, 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"*.

La société SFR, qui est un 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. En effet, seul l'abonné est responsable de l'utilisation qu'il entend faire des services internet.

De plus, conformément à l'article 6 de la LCEN, SFR propose un système de filtrage à l'abonné. Le fait que cette information ne figure pas dans la clause critiquée est sans incidence dès lors qu'aucune disposition légale n'impose à l'opérateur d'insérer cette information dans le contrat.

Enfin, l'opérateur ne saurait être tenu responsable des agissements imputables à l'abonné lors d'une connexion à internet.

Cette demande sera rejetée.

### **39) Sur la clause relative à la mise en garde sur les comportements**

L'article 3.2.1 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"*.

La CLCV considère que cette clause permet à l'opérateur d'éluder sa responsabilité en cas d'absence de fourniture du débit annoncé ; qu'en outre, la notion de *"comportement raisonnable"* relève de l'interprétation unilatérale de l'opérateur, ce qui est prohibé par l'article R 132-1 4° du code de la consommation.

SFR soutient qu'il résulte de l'avis du Conseil National de la Consommation du 30 novembre 2011 qu'il est impossible aux opérateurs d'informer les consommateurs sur le débit réel dont ils disposeront, car ces débits dépendent de multiples facteurs ; que par ailleurs, la clause a un objet informatif, tendant à mettre en garde le consommateur sur les conséquences de ses actes sur le réseau ; qu'en outre, la notion de *"l'usage raisonnable"* est utilisé par le CNC dans l'avis du 30 novembre 2011 ; que l'objet de cette clause est de rappeler

à l'abonné son obligation de bonne foi et de prudence ; qu'elle est fondée à demander à l'abonné d'adopter un comportement raisonnable et ce afin de permettre à l'opérateur d'exécuter ses obligations.

Dans cette clause de nature informative, SFR appelle simplement le consommateur à adopter un comportement responsable.

De plus, il a été précédemment indiqué que SFR ne peut garantir des débits, au regard des données techniques qui ne lui permettent pas de le faire.

La clause n'étant pas constitutive d'un déséquilibre significatif au détriment du consommateur, il conviendra de rejeter cette demande.

#### **40) Sur la clause relative à l'inactivité**

L'article 3.2.2 est libellé comme suit :

*“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”.*

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° du code de la consommation.

En réponse, SFR soutient que le terme d'inactivité est défini avec précision dans la clause ; qu'en outre, cet article est favorable à l'abonné car il permet une déconnexion du réseau en cas d'inactivité, à défaut un surcoût important pourrait être engendré.

Cette clause est stipulée dans l'intérêt de l'abonné qui n'aura pas à subir un surcoût de la facturation de ses communications du fait du maintien d'une connexion en dépit d'une absence de flux de données en émission ou en réception. Par ailleurs, cette interruption ne revêt aucune conséquence pour l'abonné puisque ce dernier peut immédiatement se reconnecter à internet.

Cette demande sera donc rejetée.

#### **41) Sur la clause relative aux comportements prohibés**

L'article 3.2.3 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, mail bombing, flooding),*
- envoi d'un ou plusieurs courriers électroniques non sollicités dans une boîte aux lettres ou dans un forum de discussion (spamming)”.*

La CLCV fait valoir que cette clause imprécise du fait de l'emploi de l'adverbe “notamment”, relève des clauses prohibées par l'article R. 132-1 4° du code de la consommation.

SFR rétorque que cette clause a été jugée licite par le tribunal de grande instance de Paris dans son jugement rendu le 30 septembre 2008 ; qu'en outre, l'intégralité des comportements frauduleux ne peut être listée, la fraude étant par nature protéiforme.

L'utilisation frauduleuse de l'accès au réseau est explicitée par des exemples donnés, les plus fréquemment rencontrés, de sorte qu'elle doit être considérée comme suffisamment précise.

Il conviendra en conséquence de rejeter cette demande.

#### **42) Sur la clause relative à la suspension/résiliation**

L'article 5 est rédigée comme suit :

*"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 présentes Conditions Particulières engage la responsabilité de l'Abonné".*

La CLCV relève l'imprécision des termes utilisés dans cette clause, laissant ainsi à l'opérateur un pouvoir d'interprétation unilatéral.

SFR formule un argumentaire identique à celui exposé dans la clause précédente.

Une erreur matérielle étant intervenue, il convient de se référer à l'article 3.2.3 précédemment évoqué, au lieu de l'article 4.2.3 des conditions particulières, qui définit de manière circonstanciée, en citant des exemples précis et fréquents, des cas d'utilisation frauduleuse, abusive ou prohibée du réseau.

Cette demande sera également rejetée, pour les motifs précédemment mentionnés.

#### **Sur la demande d'inopposabilité des clauses**

La CLCV ne formule aucun moyen de droit et de fait pour voir obtenir l'inopposabilité desdites clauses.

Cette demande sera donc rejetée.

#### **Sur la demande de dommages et intérêts**

L'insertion de clauses abusives dans des contrats offerts aux consommateurs par un professionnel constitue une faute de ce dernier portant nécessairement atteinte à l'intérêt collectif de ces consommateurs.

La CLCV, agissant sur le fondement de l'article L. 421-6 du code de la consommation, est recevable à solliciter l'octroi de dommages et intérêts en réparation de tout préjudice direct ou indirect causé à l'intérêt collectif des consommateurs.

Compte tenu de la nature des clauses jugées abusives, du nombre d'abonnés concernés, l'atteinte portée à l'intérêt collectif des consommateurs sera justement réparée par la somme de 30 000 €.

**Sur la demande d'astreinte**

Afin d'assurer l'exécution et la pleine effectivité de la présente décision, il y aura lieu d'assortir l'obligation de la défenderesse de supprimer les clauses jugées abusives ou illicites des contrats qu'elle propose aux consommateurs, sous astreinte provisoire de 300 € par clause et par jour de retard, passé un délai de deux mois à compter de la signification du présent jugement, l'astreinte courant pendant une durée de six mois.

**Sur les demandes annexes**

Afin de permettre une information des consommateurs et des abonnés, il conviendra de faire partiellement droit à la demande de publication sollicitée par la CLCV selon les modalités précisées dans le dispositif ci-après.

**Sur l'exécution provisoire**

Il n'y aura pas lieu de faire droit à la demande d'exécution provisoire qui ne se justifie pas en l'état.

**Sur les frais irrépétibles**

SFR, qui succombe, sera condamnée aux dépens et devra verser à la CLCV la somme de 4 000 € en application des dispositions de l'article 700 du code de procédure civile.

**PAR CES MOTIFS**

Le Tribunal,

DECLARE irrecevables les demandes tendant à voir déclarer abusives et/ou illicites les clauses insérées dans les conditions d'abonnement de la Société Française du Radiotéléphone des versions datées de juin 2012, septembre 2012 et septembre 2013,

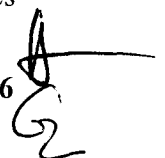
DECLARE abusives ou illicites les clauses suivantes figurant dans les conditions générales d'abonnement et d'utilisation des offres SFR PROFESSIONNELS - GRAND PUBLIC dans la version datée de septembre 2014 :

Article 6 dernier alinéa ; Article 7.3.3 alinéa 1<sup>er</sup> ; Article 8.4.1 ; Article 11.1 dernier alinéa ; Article 12.2.1 premier alinéa ; Article 12.2.4 ; Article 14 alinéa 2,

DECLARE 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 ILLIMITE D'APPELS” : alinéas 1, 2 et 3,

ORDONNE 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,

DECLARE 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 1<sup>er</sup> ; Article 8.4.1 ; Article 11.1 dernier alinéa ; Article 12.2.1 premier alinéa ; Article 12.2.4 ; Article 14 alinéa 2,

DECLARE 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 ILLIMITE D'APPELS” : alinéas 1, 2 et 3,

DECLARE 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 1<sup>er</sup> ; Article 11.1 dernier alinéa ; Article 12.2.1 premier alinéa ; Article 12.2.4 ;

DECLARE 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 1<sup>er</sup> ; Article 11.1 dernier alinéa ; Article 12.2.1 premier alinéa ; Article 12.2.4 ;

CONDAMNE la Société Française du Radiotéléphone à payer à l'association Consommation, Logement et Cadre de Vie la somme de 30 000 € (trente mille euros) à titre de dommages et intérêts,

ORDONNE, aux frais de la Société Française du Radiotéléphone, la diffusion du communiqué judiciaire suivant dans trois quotidiens nationaux au choix de l'association Consommation, Logement et Cadre de Vie, sans que le coût de chaque insertion puisse être inférieur à 15 000€ :

*“Par jugement en date du 24 février 2015, le tribunal de grande instance de Paris, dans l'affaire opposant l'association Consommation, Logement et Cadre de Vie à la Société Française du Radiotéléphone a :*

*- déclaré abusives ou illicites les clauses insérées dans les articles 6 dernier alinéa, 7.3.3 alinéa 1<sup>er</sup>, 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 alinéas 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 1<sup>er</sup>, 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 alinéas 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 1<sup>er</sup>, 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 1<sup>er</sup>, 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](http://www.sfr.fr).*

*Ce communiqué judiciaire est diffusé pour informer les consommateurs".*

ORDONNE la publication du dispositif du présent jugement au moyen d'un lien activable figurant sur la page d'accueil sur le site de la Société Française du Radiotéléphone 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,



ORDONNE la mise en place de ce lien sur la page d'accueil de ce site, précédé du titre en rouge "*COMMUNIQUE JUDICIAIRE*", à peine d'astreinte de 3 000 € 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 six mois,

DIT n'y avoir lieu à exécution provisoire,


DEBOUTE les parties de leurs demandes plus amples ou contraires,

CONDAMNE la Société Française du Radiotéléphone à payer à l'association Consommation, Logement et Cadre de Vie la somme de 4 000 € (quatre mille euros) sur le fondement des dispositions de l'article 700 du code de procédure civile,

CONDAMNE la Société Française du Radiotéléphone aux dépens et dit qu'ils seront recouvrés directement par Maître NASRY conformément aux dispositions de l'article 699 du code de procédure civile.

Fait et jugé à Paris le 24 février 2015

Le Greffier

  
E. AUBERT

Le Président

  
L. GUIBERT