

**TRIBUNAL  
DE GRANDE  
INSTANCE  
DE PARIS**



1/4 social

N° RG :  
10/13389

N° MINUTE :

DEBOUTE

A L

Assignation du :  
13 septembre 2010

**JUGEMENT**  
**rendu le 3 juillet 2012**

**DEMANDERESSE**

**UNION FEDERALE DES CONSOMMATEURS - QUE CHOISIR  
(UFC - QUE CHOISIR)**  
233 boulevard Voltaire  
75011 PARIS

représentée par Me Erkia NASRY, avocat au barreau de PARIS,  
vestiaire #C1284

**DÉFENDERESSE**

**SOCIETE FRANCAISE DE RADIOTELEPHONE - SFR**  
42 avenue de Friedland  
75008 PARIS

représentée par Me Pierre-Olivier CHARTIER de l'Association  
CARRERAS BARSIKIAN ROBERTSON & Associés, avocat au  
barreau de PARIS, vestiaire #R0139

Expéditions  
exécutoires  
délivrées le:

**COMPOSITION DU TRIBUNAL**

Madame Anne LACQUEMANT, Vice-Président  
Président de la formation

Madame Florence BUTIN, Vice-Président  
Madame Juliette LANÇON, Juge  
Assesseurs

assistées de Elisabeth AUBERT, Greffier

**DÉBATS**

A l'audience du 15 mai 2012 tenue en audience publique devant Madame LACQUEMANT et Madame BUTIN, magistrats rapporteurs, qui, sans opposition des avocats, ont tenu l'audience, et, après avoir entendu les conseils des parties, en ont rendu compte au Tribunal, conformément aux dispositions de l'article 786 du code de procédure civile

**JUGEMENT**

Prononcé en audience publique  
Contradictoire  
En premier ressort  
Sous la rédaction de Madame LACQUEMANT

---

A la suite d'une assignation délivrée le 13 septembre 2010, **l'association l'Union Fédérale des Consommateurs-Que Choisir, dite l'UFC-Que Choisir**, demande au tribunal, aux termes de ses dernières conclusions notifiées par voie électronique le 20 mars 2012, de :

- enjoindre la société Société Française de Radiotéléphone, dite la société SFR, de cesser d'utiliser le terme "internet" et l'adjectif "illimité" dans les offres présentant l'accès à l'internet mobile sans faire figurer dans des conditions de présentation identiques à celle de l'allégation principale, les mentions restreignant l'usage de ce service et les conséquences de ces restrictions en termes d'utilisation du service et ce sous astreinte de 10.000 euros par jour de retard, une fois expiré un délai de huit jours à compter de la signification de la décision,
- condamner la société SFR à lui verser la somme de 100.000 euros en réparation du préjudice causé à l'intérêt collectif des consommateurs,
- condamner la société SFR à la publication d'un communiqué judiciaire, en caractères apparents, dans les journaux Le Point, Le Figaro et Le Parisien à ses frais, à concurrence de 10.000 euros par insertion, et ce dans un délai d'un mois à compter de la signification du jugement à intervenir, à peine d'astreinte de 10.000 euros par jour de retard constaté,

- dire que ce communiqué devra être publié sur la page d'accueil du site internet de la société SFR : [www.sfr.fr](http://www.sfr.fr) aux frais de la défenderesse, pendant un délai d'un mois minimum, et ce dans le délai d'un mois à compter de la signification du jugement à intervenir, sous peine d'astreinte de 10.000 euros par jour de retard constaté,

- condamner la société SFR à lui payer la somme de 5.000 euros en application des dispositions de l'article 700 du code de procédure civile,

- ordonner l'exécution provisoire du jugement à intervenir.

L'UFC Que-Choisir soutient qu'en application des dispositions des articles L. 120-1, L. 121-1 du code de la consommation, les publicités diffusées par la société SFR concernant les abonnements dits Forfait Internet 3G+Illimité, sont constitutives de pratiques commerciales déloyales dans la mesure où, pour présenter les caractéristiques essentielles de cet accès à l'internet mobile, l'opérateur fonde son argumentation publicitaire sur une prétendue absence de limitation et de restriction dans l'utilisation du service proposé et informe les consommateurs de restrictions non négligeables par une mention restrictive rédigée en caractères de très petite taille et disproportionnée au regard de la mention principale et de surcroît dans des termes particulièrement obscurs. L'association invoque également à l'appui de sa demande l'avis du Conseil National de la Consommation (le CNC) du 23 juin 2006 qui, en matière de publicités écrites, a notamment indiqué que *"dans l'hypothèse d'une limitation significative à une caractéristique essentielle d'une offre, il sera fait mention de cette limitation dans des caractères qui par leur taille et leur emplacement dans le texte de la publicité, permettent de l'identifier et d'en prendre facilement connaissance dans des conditions normales de lecture"*, que *"lorsqu'une publicité met en avant le terme illimité comme caractéristique essentielle d'une offre, la mention rectificative à ce terme figure dans des caractères suffisamment importants, elle s'inscrit dans le document publicitaire de façon distinctive des autres mentions légales, et est clairement identifiée comme venant rectifier la mention principale"*, et l'engagement complémentaire ajouté à l'avis aux termes duquel *"lorsqu'une publicité met en avant le terme « illimité » comme caractéristique essentielle d'une offre, la mention rectificative à ce terme figure dans des caractères du même ordre de grandeur que ceux utilisés pour la mention principale ; elle s'inscrit dans le document publicitaire de façon distinctive des autres mentions rectificatives et légales, et est clairement identifiée comme venant rectifier la mention principale"*.

Elle indique que les deux avis rendus le 30 novembre 2011 venant compléter celui du 23 juin 2006 confirment les griefs qu'elle forme à l'encontre des publicités de la société SFR.

L'UFC Que-Choisir fait état des publicités parues dans le magazine Le Point du 19 février 2009, du 26 février 2009, dans le magazine Le Nouvel Observateur du 19 février 2009, du 28 janvier 2010, dans le livret publicitaire de la société SFR paru fin 2009/début 2010, dans l'Express du 28 janvier 2010, dans Télérama du 27 janvier 2010, dans Elle du 29 janvier 2010 et du 5 février 2010, dans Capital de mars 2010, dans Sciences et Vie de mars 2010, en indiquant que ces messages

publicitaires qui mentionnent un accès, à l'aide de la clé 3G+, illimité à internet, n'informent pas loyalement le consommateur des restrictions apportées au service en question par des mentions claires, complètes et précises en termes de contenu, distinctement des autres mentions restrictives et immédiatement perceptibles dans des conditions de présentation identiques à celles de l'allégation principale, alors que constituent des caractéristiques essentielles du service attendues par le consommateur : la quantité (volume de données échangeables), les conditions d'utilisation (débits, vitesse), les propriétés du service (technologie 3G+) et les résultats attendus de son utilisation (fonctionnalités de l'internet accessible), le caractère illimité de la durée de connexion n'étant pas la seule caractéristique essentielle du service.

Elle sollicite, sur le fondement des dispositions des articles L. 421-1 et L. 421-2 du code de la consommation, la cessation de la pratique ainsi mise en oeuvre par la société SFR et qu'elle considère déloyale et constitutive d'une infraction pénale, outre la réparation du préjudice causé à l'intérêt collectif des consommateurs.

Aux termes de ses dernières conclusions notifiées par voie électronique le 4 avril 2012, la société SFR s'oppose aux demandes et sollicite la condamnation de l'UFC Que-Choisir à lui verser la somme de 5.000 euros en application des dispositions de l'article 700 du code de procédure civile.

Elle expose, s'agissant du contexte du litige :

- qu'en raison du caractère extrêmement technique des services commercialisés par les opérateurs de communications électronique, la question de la communication publicitaire portant sur ces offres est complexe,
- que les termes afférents aux services de communication électronique sont en effet, par nature, abstraits et peu familiers pour le plus grand nombre, de sorte qu'il est objectivement difficile d'assurer une parfaite lisibilité des messages publicitaires faisant la promotion des offres commercialisées par les opérateurs dans ce domaine,
- que cette situation a conduit à l'avis du CNC du 23 juin 2006 dont il ressort que le fait de désigner une offre Internet Mobile comme étant "illimitée" alors que des restrictions sont apportées au service n'est pas critiquable, le CNC se bornant à émettre dans cet avis des recommandations sur les conditions de présentation desdites restrictions qu'il ne critique pas en tant que telles,
- que l'avis du CNC n'ayant toutefois pas permis de régler les difficultés relatives à la lisibilité des offres de communications électroniques portant sur des services "illimités", des travaux de concertation ont été engagés à compter de la deuxième moitié de l'année 2009 sur le thème de l'Internet Mobile sous l'égide du CNC, travaux auxquels l'UFC Que-Choisir n'a pas souhaité s'associer préférant agir judiciairement alors qu'une réflexion était en cours sur le sujet,

- que si la concertation n'a pas permis à l'époque d'aboutir à un consensus entre les associations de consommateurs et les opérateurs sur la question des conditions d'emploi du terme "illimité" en matière d'internet mobile, ces derniers se sont engagés, dans le cadre des engagements Novelli du 23 septembre 2010, *"dans tout document publicitaire mettant en avant le terme illimité à faire figurer les restrictions à l'illimité figurant dans l'avis du CNC du 23 juin 2006 relatif à la publicité écrite dans le secteur des communications électroniques, notamment celles relatives à la limitation de débit et au territoire concerné, à proximité du descriptif de l'offre, en caractère suffisamment importants pour assurer sa bonne visibilité par le consommateur. Dans ce cadre, les parties prenantes travaillent afin de mettre à jour cet avis"*,

- qu'elle a quant à elle été au-delà de cet engagement en prenant la décision, au second semestre 2010, de suspendre l'usage du terme "illimité" dans le cadre de sa communication sur ses offres clé internet 3G+, bien qu'elle considère que ces publicités étaient illicites, préférant attendre les résultats de la concertation menée sous l'égide du CNC,

- que la concertation engagée en 2009 a abouti à l'avis du CNC du 30 novembre 2011 aux termes duquel les opérateurs de téléphonie se sont engagés à ne plus utiliser le terme "illimité dans certains cas, sans pour autant qu'il ait été reconnu que les pratiques antérieures étaient illicites, cet engagement ne prenant effet qu'à l'expiration d'un délai de six mois à compter de cet avis.

Sur les demandes formées à son encontre, la société SFR relève que les publicités invoquées sont anciennes, la plus récente datant de mars 2010, et soutient que les publicités litigieuses ne constituaient pas des pratiques commerciales dans la mesure où les mentions restrictives critiquées ne portaient pas sur les caractéristiques essentielles du service proposé, qu'en effet, le service portant sur un abonnement relatif à une clé internet 3G+ qui permet à l'abonné d'accéder à l'internet depuis son ordinateur quel que soit l'endroit où il se trouve, s'adresse au consommateur qui, parce qu'il se déplace fréquemment, à besoin d'accéder à internet depuis n'importe quel endroit, et qui ne souhaite pas engager de frais supplémentaires en plus de son forfait mensuel, que les caractéristiques essentielles d'une telle offre sont par conséquent : l'assurance que la clé internet 3G+ lui permettra d'accéder depuis n'importe quel endroit en France métropolitaine (dans la limite des zones couvertes par le réseau SFR), l'assurance qu'en utilisant la clé internet 3G+, il paiera chaque mois le même montant forfaitaire, sans surfacturation, l'assurance qu'il ne subira pas de coupure de son service internet, que ces caractéristiques sont respectées par l'offre commercialisée, seul le débit pouvant être ajusté à partir d'un certain niveau de consommation et cet ajustement n'empêchant nullement l'abonné de continuer à pouvoir utiliser internet dans des conditions convenables, étant en outre relevé que les abonnés SFR peuvent se connecter aux "hotspots Wifi" SFR qui couvrent un territoire extrêmement large avec n'importe quel matériel.

Elle ajoute qu'en toute hypothèse, ces mentions, qui respectent les recommandations du CNC et sont conformes aux engagements pris en septembre 2010 par les opérateurs de la Fédération Française des Télécoms au sujet de l'utilisation dans les offres du terme "illimité", sont parfaitement lisibles et compréhensibles pour le consommateur d'attention moyenne, qu'elles ne sont donc pas de nature à tromper ce dernier, que les mentions restrictives critiquées n'ont pu avoir pour effet de déterminer la décision d'achat du consommateur au profit de SFR alors qu'aucun des opérateurs de communication électronique n'autorise à ses abonnés l'accès au *peer to peer* au *VoIP* et aux *newsgroup* et que le principe d'ajustement du débit au-delà d'un certain volume est également pratiqué par l'ensemble des opérateurs afin de garantir le bon fonctionnement du réseau, qu'en outre, elle ne fait plus usage, depuis plus d'un an et demi, du terme "illimité" dans le cadre de sa communication sur ses offres clés internet 3G+ et respecte les engagements pris par les opérateurs de communications électronique dans l'avis du CNC du 30 novembre 2011.

Elle précise que si les conditions d'utilisation du terme "illimité" par les opérateurs étaient peut être imparfaites, ce qui l'a d'ailleurs conduite à cesser l'emploi avant les autres opérateurs dans l'attente d'un consensus sur la question, elles n'étaient certainement pas trompeuses au sens de l'article L. 121-1 du code de la consommation.

La défenderesse observe que dans ces conditions, la démarche de l'UFC Que-Choisir qui prétend faire condamner la société SFR, au titre de publicités commerciales employant le terme "illimité" datant de plusieurs années, sur le fondement des dispositions générales du code de la consommation, apparaît singulière.

A titre subsidiaire, elle fait valoir que l'UFC Que-Choisir ne démontre pas la réalité du préjudice qu'elle invoque, ni dans son principe ni dans son étendue.

Pour un plus ample exposé 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.

## MOTIFS

Attendu qu'il convient à titre liminaire de rappeler, que l'avis relatif à la publicité écrite dans le secteur des communications électroniques rendu le 23 juin 2006 par le CNC n'excluait pas que des limitations significatives puissent être apportées à une caractéristique essentielle d'une offre mais recommandait alors qu'il en soit fait mention dans des conditions permettant "*de les identifier et d'en prendre facilement connaissance dans des conditions normales de lecture*" et qu'en particulier "*lorsqu'une publicité met en avant le terme illimité comme caractéristique essentielle d'une offre, la mention rectificative à ce terme figure dans des caractères suffisamment importants ; elle s'inscrit dans le document publicitaire de façon distincte des autres mentions rectificatives et légales, et est clairement identifiée comme venant rectifier la mention principale*" ;

Que cet avis étant apparu insuffisant, le CNC a été saisi au mois d'avril 2009 de la question de la lisibilité des offres d'Internet mobile par le secrétaire d'Etat en charge de la consommation ; qu'ont été associés aux travaux ainsi menés sous l'égide du CNC des associations de consommateurs et les opérateurs de téléphonie regroupés au sein de la Fédération Française des Télécoms ;

Qu'avant même l'aboutissement des travaux et alors qu'un point de désaccord persistait entre les associations de consommateurs et les opérateurs de téléphonie sur la possibilité d'utiliser le terme "illimité" pour les offre d'Internet Mobile, des engagements ont été pris lors de la conférence du 23 septembre 2010, dits engagements Novelli ;

Que ces travaux ont abouti le 30 novembre 2011 à un nouvel avis du CNC, constitué de recommandations du CNC complétées par des engagements pris par tous les opérateurs, cet avis entrant en vigueur 6 mois après la date de son adoption ;

Que s'agissant de l'utilisation du terme "illimité", l'avis mentionne que :

*"Dans le cadre des travaux du CNC, 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.*

*Par exception, 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. En effet, le CNC constate l'importance de prévenir des usages de type baby phone ou des pratiques comme la revente illégale de minutes de communications qui pénalisent in fine tous les utilisateurs. C'est pourquoi il estime que des limitations peuvent être tolérées pour les offres qualifiées d'illimitée à la condition expresse qu'elles aient pour objectif d'empêcher de tels comportements, qu'elles soient aisément compréhensibles pour le consommateur et qu'elles soient suffisamment élevées afin de n'affecter qu'un nombre très restreint d'utilisateurs. À 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. En revanche, l'usage du terme « illimité » est incompatible avec une offre d'accès à l'internet mobile comportant une réduction du débit au-delà d'un seuil de données échangées, pratique communément appelée « fair use ».*

*En outre, les opérateurs s'engagent à ce que le terme « illimité » ou des termes équivalents ne soient pas utilisés pour décrire un service mobile quand le périmètre d'utilisation de ce service comporte des restrictions autres que l'accès en France métropolitaine et les restrictions légales. Ainsi, les termes « internet illimité » ne peuvent être utilisés pour qualifier un service d'accès à l'internet mobile si certains usages comme la voix sur large bande (VoIP) ou les « groupes de nouvelles » (newsgroups) sont interdits ou facturés à part.*

*Enfin, une offre ou un groupe d'offres qui comprend un ou plusieurs services mobiles ne pouvant être qualifiés d'illimité ne peut être dénommé par des termes dont la consonance évoque le terme « illimité ».*

Attendu que l'action de la demanderesse s'inscrit dans le cadre des dispositions des articles L. 421-2 et L. 421-6 du code de la consommation aux termes desquelles :

*“Les associations de consommateurs mentionnées à l'article L. 421-1 et agissant dans les conditions précisées à cet article peuvent demander à la juridiction civile, statuant sur l'action civile, ou à la juridiction répressive, statuant sur l'action civile, d'ordonner au défendeur ou au prévenu, le cas échéant sous astreinte, toute mesure à faire cesser des agissements illicites ou à supprimer dans le contrat ou le type de contrat proposé aux consommateurs une clause illicite ;*

*“Les associations mentionnées à l'article L. 421-1 et les organisations 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” ;*

Attendu qu'agissant sur le fondement de ces dispositions et sur celles des articles L. 120-1 et L. 121-1 du code de la consommation transposant la directive 2005/59/CE du Parlement européen et du Conseil du 11 mai 2005 relatives aux pratiques commerciales déloyales, l'UFC Que-Choisir entend voir ordonner la cessation de pratiques commerciales trompeuses qu'elle reproche à la société SFR à l'occasion de publicité concernant son offre d'abonnement à l'Internet Mobile Clé 3G+ Illimité ;

Que l'article L. 120-1 du code de la consommation interdit les pratiques commerciales trompeuses qu'il définit comme des pratiques contraire aux exigences de la diligence professionnelle, altérant ou susceptibles d'altérer de manière substantielle, le comportement économique du consommateur normalement informé et raisonnablement attentif et avisé, à l'égard d'un bien ou d'un service ; que les articles L. 121-1 et L. 121-1-1 définissent les pratiques commerciales constituant des pratiques déloyales ;

Attendu que les publicités litigieuses portent sur le service proposé par la société SFR permettant d'accéder à l'internet mobile sur ordinateur grâce à une clé USB, dans le cadre d'un abonnement s'intitulant, dans sa brochure, *Forfait Internet Clé 3G+ Illimité* ;



Que les publicités diffusées en février 2009, janvier 2010, février 2010 et mars 2010 dans la presse hebdomadaire ou mensuelle (Le Point, Le Nouvel Observateur, L'Express, Elle, Télérama, Capital et Sciences et Vie) et produites aux débats, mentionnent "*Profitez de l'Internet 3G+ en illimité*" (parutions de 2009) ou "*Forfait Internet 3G+ Illimité 24h/24h à 39,90€/mois*" (parutions de 2010) avec un renvoi à la suite de l'adjectif illimité (1) à des mentions figurant en bas de la page en caractères plus petits et précisant les restrictions apportées : *tarif pour un usage en France métropolitaine. Peer to Peer, VoIP et Newsgroup interdits. Débit maximum jusqu'à 3,6Mb/s. dans le cadre des usages autorisés. Afin de permettre à tous les usagers abonnés d'accéder à Internet dans des conditions optimales, le réseau 3G/3G+ est mutualisé, le débit maximum de connexion sera ajusté à 128Kb/s. au-delà de 1Go d'échange de données par mois jusqu'à la prochaine date de facturation ;*

Que les publicités datant de 2008 versées aux débats ne font pas mention du caractère "*illimité*" de l'offre ;

Qu'il n'est pas discuté que dans le cadre de ces abonnements, le prix payé par le consommateur est fixe, sans dépassement possible, et que le temps de connexion est illimité, l'UFC Que-Choisir contestant dans ses conclusions parfois la mention même "*illimité*" semblant ainsi exclure que toute restriction soit possible, parfois le caractère peu lisible et compréhensible des restrictions apportées au caractère dit "*illimité*" du service considérant alors que des restrictions puissent être apportées sous certaines conditions qui ne sont pas respectées en l'espèce ;

Attendu que la défenderesse, qui considère en toute hypothèse que les publicités diffusées en 2008, 2009 et début 2010 n'étaient pas susceptibles de tromper le consommateur et ne constituaient pas des pratiques commerciales déloyales, indique avoir non seulement respecté les engagements pris dans le cadre de la conférence Novelli rappelés ci-dessus, mais avoir devancé les termes de l'avis adopté le 30 novembre 2011 en cessant dès le second trimestre 2010 d'utiliser le terme "*illimité*" dans ses offres et publicités relatives à l'Internet Mobile ;

Attendu que la publicité la plus récente invoquée par l'UFC Que Choisir date du mois de mars 2010 et est antérieure de 5 mois à la délivrance de l'assignation ;

Qu'il n'est nullement démontré, ni davantage allégué, que la société SFR diffusait encore les publicités critiquées à la date de l'introduction de l'instance, ni qu'elle en ait diffusé ultérieurement ;

Qu'en conséquence, l'action de l'UFC Que-Choisir, qui a le caractère d'une action préventive en cessation d'agissements d'illicites, n'apparaît pas fondée, sans qu'il y ait lieu d'examiner le caractère prétendument trompeur des publicités en cause ;

Que la présente action engagée sur le fondement des dispositions des articles L. 421-2 et L. 421-6 du code de la consommation n'a en effet pas pour vocation de voir sanctionner, à les supposer illicites, des agissements passés qui ne perdureraient pas ;

Attendu que la demande principale n'étant pas fondée, la demande subséquente de dommages et intérêts n'est pas davantage justifiée et sera rejetée ;

Attendu que l'UFC Que-Choisir qui succombe doit être condamnée aux dépens et par conséquent à verser, en application des dispositions de l'article 700 du code de procédure civile, une indemnité qui sera équitablement fixée à la somme de 2.000 euros ;

### **PAR CES MOTIFS**

Statuant en audience publique, par jugement contradictoire et en premier ressort,

Déboute l'UFC Que-Choisir de l'ensemble de ses demandes ;

Condamne l'UFC Que-Choisir à payer à la société SFR la somme de 2.000 euros (deux mille euros) en application des dispositions de l'article 700 du code de procédure civile ;

Condamne l'UFC Que-Choisir aux dépens.

Fait et jugé à Paris le 3 juillet 2012

Le Greffier

Le Président

E. AUBERT

A. LACQUEMANT

AUDIENCE DU 3 JUILLET 2012  
1/4 SOCIAL  
N°