



FredericFournier (/membre/fredericfournier) > Ju...
11 juin 2019

(/membre/fredericfournier)

Propriété des fichiers clients et programmes de fidélité



()

La Cour d'appel de Paris (Chambre 4, 3 avril 2019, n° 17/12787) vient de statuer sur la question des fichiers clients et programme de fidélité.

Les concessionnaires bénéficiant de l'enseigne de la tête de réseau, mais la solution est transposable à la franchise, faisaient grief qu'« aucune disposition dans le contrat de concession ne réserve au concédant la propriété de la clientèle des concessionnaires ». Ils estimaient que les clientèles de leurs points de vente avaient été créées et gérées par eux.

Or, leur fichier clientèle était détenu et géré par la tête de réseau, qui n'avait pas donné suite à leur demande de communication des fichiers clients en raison de la protection des données personnelles.



Ils soutenaient que « par le biais de son site internet et du programme de fidélisation des clients », la tête de réseau avait « mis en place un système de captation de la clientèle des concessionnaires, se rendant coupable d'une concurrence déloyale à leur égard ».

La Cour approuve la tête de réseau qui souligne qu'

il appartenait aux points de vente de constituer leur propre fichier clientèle

au fur et à mesure des achats de leurs clients et que les clients ayant souscrit au programme de fidélisation "e-club" étaient attachés à l'enseigne.

La mise en place d'un programme de fidélisation n'est pas constitutive d'un captation de clientèle.

Enfin, les nouvelles opérations promotionnelles imposées par la tête de réseau n'ayant pas obéré les marges des points de vente, ne sont pas condamnables, tout comme les ventes directes par cette dernière par le biais de son site internet, ne constituent pas des pratiques de concurrence déloyale.

[#jurisprudence \(/recherche?terms=jurisprudence\)](#)

3 1



Vous devez être connecté pour pouvoir commenter

[Connexion \(\)](#)



Commenter



[\(/membre/jeansamper\)](#)


JeanSamper [\(/membre/jeansamper\)](#) Consultant Expert en Fr...

Bien entendu il convient d'être prudent et d'éviter des interprétations extensives abusives car il y a de nombreux cas de figure.

1 Répondre • 15/06/2019

Recommandations d'article



 (/article/faut-il-deux-unites-pilotes-en-franchise) (/membre/martinadmini)


Article

Faut-il deux unités pilotes en franchise ?

(/article/faut-il-deux-unites-



il-deux-unites-pilotes-en-franchise)

 (/article/franchise-et-desesequilibre-significatif-avis-de-coup-de-vent) 21 juillet 2022

Article

Franchise et déséquilibre significatif : avis de coup de vent.

“ ”



(/article/franchise-et-desequilibre-significatif-avis-de-coup-de-vent)

(/article/replay-evolution-droit-et-franchise-france-et-belgique-du-8-fevrier-jurisprudence-et-recommandations) (/membre/jeansamper) 15 mai 2022

Article

REPLAY : Evolution Droit et Franchise France et Belgique du 8 février :

2 ♥

2

(/article/replay-evolution-droit-et-franchise-france-et-belgique-du-8-fevrier-jurisprudence-et-recommandations)

