

# **COUR D'APPEL D'AIX EN PROVENCE**

**11e Chambre A**

**ARRÊT AU FOND**

**DU 24 MARS 2015**

**N° 2015/ 169**

**Rôle N° 13/16164**

**Valérie WALTHER**

C/

**SA ORANGE FRANCE**

Grosse délivrée

le :

à :

Me Géraldine PUCHOL

Me Catherine MOREAU

**Décision déferée à la Cour :**

Jugement du Tribunal d'Instance d'AIX-EN-PROVENCE en date du 12 Avril 2013 enregistré au répertoire général sous le n° 11-12-714.

**APPELANTE**

**Madame Valérie WALTHER**

(bénéficie d'une aide juridictionnelle Totale numéro 2013/7115 du 11/07/2013 accordée par le bureau d'aide juridictionnelle de AIX-EN-PROVENCE)

née le 09 Juillet 1984 à ROGNAC, demeurant 46 Avenue de la Bourgade - 13610 LE PUY STE REPARADE

représentée par Me Géraldine PUCHOL, avocat au barreau d'AIX-EN-PROVENCE

**INTIMEE**

**SA ORANGE FRANCE ORANGE France SA, au capital de 2.096.517.960€, inscrite au R.C.S. de CRETEIL sous le n° 428 706 097, dont le siège social est 1 Avenue Nelson Mandela 94745 ARCUEIL, prise en la personne de son représentant légal domicilié es-qualité audit siège., demeurant 1 avenue Nelson Mandela - 94745 Arcueil**

représentée par Me Catherine MOREAU, avocat au barreau d'AIX-EN-PROVENCE

## **COMPOSITION DE LA COUR**

L'affaire a été débattue le **11 Février 2015** en audience publique. Conformément à l'article 785 du Code de Procédure Civile, Sylvie PEREZ, conseillère a fait un rapport oral de l'affaire à l'audience avant les plaidoiries.

La Cour était composée de :

Mme Véronique BEBON, Présidente

Madame Frédérique BRUEL, Conseillère

Madame Sylvie PEREZ, Conseillère

qui en ont délibéré.

**Greffier lors des débats** : Mme Natacha BARBE.

Les parties ont été avisées que le prononcé public de la décision aurait lieu par mise à disposition au greffe le 24 Mars 2015.

## **ARRÊT**

Contradictoire,

Prononcé par mise à disposition au greffe le **24 Mars 2015**,

Signé par Mme Véronique BEBON, Présidente et Mme Natacha BARBE, greffier auquel la minute de la décision a été remise par le magistrat signataire.

\*\*\*

## **EXPOSÉ DU LITIGE :**

Le 16 mars 2009, Mme Walter a souscrit un contrat mobile auprès de l'opérateur de téléphonie Orange, dans le cadre duquel elle faisait l'acquisition d'un mobile de marque Samsung pour la somme de 169 euros.

Invoquant l'existence de difficultés, elle a saisi le tribunal d'instance d'Aix-en-Provence afin de voir constater l'inexécution de la société Orange de ses obligations contractuelles, demande dont elle a été déboutée par jugement du 12 avril 2013 dont elle a interjeté appel.

Par conclusions notifiées le 31 décembre 2014, Madame Walter conclut à l'infirmité du jugement et à la condamnation de la SA ORANGE à lui rembourser la somme de 325,88 euros au titre du forfait, à faire procéder à ses frais, au déblocage du téléphone portable de la concluante, sous astreinte de 20 euros par jour de retard à compter de la décision à intervenir et à lui payer la somme de 9 000 euros à titre de dommages et intérêts ainsi que la somme de 3 000 euros à titre d'indemnité pour frais de procès.

Elle considère que la société Orange n'a pas respecté ses obligations contractuelles et notamment, indique n'avoir pu accéder à son espace client Internet, un refus de remboursement du téléphone portable, divers dysfonctionnements des terminaux, une

coupure injustifiée de la ligne, une surtaxe appliquée au numéro d'accès au service client, l'absence de couverture du réseau, la défaillance de l'opérateur pour le désimlockage du terminal.

Par conclusions notifiées le 18 décembre 2013, la SA ORANGE conclut à la confirmation du jugement sauf en ce qu'elle a été déboutée de sa demande pour frais irrépétibles et reconventionnellement, sollicite la condamnation de Mme Walter à lui payer la somme de 3 000 euros de ce chef.

Elle fait valoir concernant à accès à l'espace client sur internet qu'une simple connexion internet sur le site de l'opérateur suffit pour accéder à la page d'accès avec le numéro de portable et le numéro de client inscrit sur la facture.

La SA ORANGE précise que la demande de remboursement du téléphone portable est datée du 23 juin 2009 et a été acceptée le 1er juillet 2009, la remise de 140 euros apparaissant sur la facture émise le 30 juillet 2009. Elle expose notamment qu'un échange de téléphone a eu lieu le 24 mars 2009 et non le 2 juin 2009 comme indiqué par Madame Walter, puis un 2ème échange le 2 juin 2009 puis un 3ème le 6 juin puis un 4ème le 5 septembre et un 5ème le 3 novembre, rappelant que n'étant qu'un distributeur de terminaux, elle n'est pas responsable de leurs dysfonctionnements, ajoutant qu'il incombe à l'abonné de rapporter la preuve de la défectuosité alléguée.

### **MOTIFS DE LA DÉCISION :**

Sur la base de la seule attestation de Monsieur Bergès, Madame Walter soutient n'avoir pu avoir accès au réseau Orange ni à son espace client sur internet, alors qu'il ne ressort pas de cette attestation que le témoin se soit rendu compte par lui-même de cette difficulté qu'il ne décrit pas, ne faisant pas état de manipulations effectuées en vue d'accéder à cet espace. Ce témoignage est ainsi insuffisant à établir les dysfonctionnements invoqués.

Concernant le remboursement du téléphone, Madame Walter reproche à orange un remboursement tardif, au rappel de la clause selon laquelle celui-ci doit intervenir directement sur le 2ème ou 3ème mois d'abonnement suivant la réception du dossier.

La SA ORANGE rappelle que la demande de remboursement a été faite le 23 juin 2009 et imputée sur la facture émise le 30 juillet 2009, sans qu'aucune faute ne puisse par conséquent lui être imputée.

Madame Walter fait également reproche à la SA ORANGE un dysfonctionnement des téléphones qui lui ont été remis successivement, ce à cinq reprises, l'abonnée faisant état de problèmes de sons, de coupure intempestive et d'appels non reçus. L'opérateur rappelant à bon droit qu'il a effectué avec diligence les échanges des terminaux dont la défaillance ne lui incombe pas au regard de sa qualité de distributeur.

La SA ORANGE a indemnisé Madame Walter à hauteur d'une somme de 84,62 euros au titre du cumul du forfait téléphonique dont celle-ci n'a pas eu la jouissance du fait du mobile défectueux et de l'achat de cartes téléphoniques pur joindre le service après vente.

Quant à la coupure de ligne téléphonique appliquée le 28 avril 2009 au motif de l'absence de paiement de factures, et rétablie le jour même après acquittement de ces factures, la SA ORANGE expose que la facture du mois de mars 2009, d'un montant de 31 euros, couvre la période du 16 mars 2009, date de souscription de l'abonnement au 26 avril 2009, date de facturation, alors que la dite facture étant payable au plus tard le 11 avril 2009, ne saurait concerner la période postérieure, d'autant qu'une facture est également éditée en avril, le

premier juge ayant à bon droit énoncé que l'opérateur ne justifiant pas du dépassement du forfait, cette suspension de ligne était fautive.

Madame Walter a résilié son contrat de téléphonie en mars 2010 et par lettre du 26 mars 2011, a sollicité de la SA ORANGE le déverrouillage de son terminal, opération pour laquelle un code de déverrouillage lui a été fourni que l'appelante indique avoir été erroné, ce qui a conduit au blocage de son appareil.

Orange, qui justifie de l'exactitude du code communiqué, indique que seule une erreur de saisie peut expliquer le dysfonctionnement. Elle indique aussi qu'une nouvelle demande de déblocage a été instruite auprès du constructeur SAMSUNG mais dont la procédure prévoyait le retour du téléphone auprès de ce dernier, ce à quoi Madame Walter s'est refusée en ce que ce retour était à ses frais.

Une erreur de saisie d'un code constitue une hypothèse qui ne doit cependant pas préjudicier à l'utilisateur du terminal dont le déverrouillage incombe au distributeur, cette opération devant être assurée sans frais, les modalités techniques de cette manipulation ne pouvant être imposées à l'utilisateur, de sorte qu'il convient de faire droit à la demande de déblocage du téléphone portable, dans les conditions du dispositif ci-après.

Au regard de ces éléments, le premier juge devant être approuvé en ce qu'il a relevé une absence de lien de causalité entre les difficultés rencontrées par Madame Walter et les dysfonctionnements invoqués, il y a lieu de condamner la SA ORANGE au paiement d'une somme de 250 euros à titre de dommages et intérêts pour suspension de la ligne téléphonique et défaillance dans le déverrouillage du terminal jusqu'à ce jour, la demande de remboursement du forfait pour la totalité de la période d'abonnement ne se justifiant pas au regard de l'utilisation de la ligne téléphonique.

La SA ORANGE est en outre condamnée au paiement de la somme de 1 200 euros en application de l'article 700 du code de procédure civile.

### **PAR CES MOTIFS :**

**La Cour,**

**Statuant publiquement, par décision contradictoire, en dernier ressort,**

Déboute Madame Walter de sa demande de remboursement du forfait pour la totalité de la période d'abonnement ;

Condamne la SA ORANGE à payer à Madame Walter la somme de 250 euros à titre de dommages et intérêts ;

Condamne la SA ORANGE à faire procéder à ses frais, au déblocage du téléphone portable de Madame Walter, sous astreinte de 20 euros par jour de retard commençant à courir le 1er jour du 4ème mois suivant la signification de l'arrêt, astreinte prévue sur une durée de trois mois ;

Condamne la SA ORANGE à payer à Madame Walter la somme de 1 200 euros au titre de l'article 700 du Code de procédure civile ;

Condamne la SA ORANGE aux entiers dépens qui seront recouverts comme en matière d'aide juridictionnelle.

**LA GREFFIÈRE, LA PRÉSIDENTE,**