

REPUBLIQUE FRANCAISE  
AU NOM DU PEUPLE FRANCAIS

COUR D'APPEL DE CHAMBÉRY  
Chambre civile – Première section  
Arrêt du 11 Février 2020

N° RG 17/01853 – N° Portalis DBVY-V-B7B-FYPO

Décision attaquée : Jugement du Tribunal de Commerce d'Annecy en date du 02 Mai 2017,  
RG 2016J165

Appelante

SELARL BERSOT AVOCATS, agissant poursuites et diligences de sa gérance en exercice,  
domiciliée en cette qualité audit siège, [...]

Représentée par la SELARL GIRARD-BERTHET & BOUVIER, avocats au barreau de  
THONON-LES-BAINS

Intimée

SA ORANGE, dont le siège social est situé [...]

Représentée par la SELARL ADVOCATEM, avocats au barreau de THONON-LES-BAINS

COMPOSITION DE LA COUR :

Lors de l'audience publique des débats, tenue le 25 novembre 2019 avec l'assistance de Mme  
Sylvie LAVAL, Greffier,

Et lors du délibéré, par :

- M. Michel FICAGNA, Président,
- Mme Alyette FOUCHARD, Conseiller, qui a procédé au rapport
- Mme Inès REAL DEL SARTE, Conseiller,

— -----

EXPOSÉ DU LITIGE

La SELARL Bersot Avocats, cabinet d'avocats à Annemasse, a commencé son activité le 1er  
mai 2013. Elle a alors souscrit un abonnement «internet pro initial» pour ligne fixe classique  
auprès de la société Orange comprenant une ligne de téléphone par internet et un accès  
internet en haut débit, ainsi qu'une ligne téléphonique dédiée à la télécopie.

La mise en service a été faite le 26 avril 2013.

Le 26 septembre 2013, et en raison de factures élevées pour la ligne téléphonique, la SELARL Bersot Avocat a fait le choix de changer d'offre pour la mise en place, toujours avec la société Orange, d'un abonnement téléphonique professionnel «Numéris» facturé 129 euros par mois.

Il lui a été facturé, pour les mois d'octobre et novembre 2013, deux abonnements Numéris au lieu d'un. La SELARL n'a donc pas payé la totalité des factures qui lui étaient adressées.

Le 11 décembre 2013, et en raison du non paiement des factures, la ligne téléphonique du cabinet a été coupée. La SELARL a alors sollicité que lui soit proposée une offre adaptée à sa structure.

Elle a donc signé le 27 décembre 2013 un bon de commande auprès de la société Orange pour une offre «Optimale pro multi-lignes intense» comprenant un accès internet illimité, une ligne téléphonique par internet avec appels illimités fixes et mobiles (avec une extension à 4 communications) et une messagerie. La souscription de ce contrat lui a été confirmée par courrier du 21 janvier 2014.

Au cours des mois suivants, la SELARL Bersot Avocats a rencontré des problèmes de connexion au réseau internet de manière récurrente. Elle a par ailleurs réclamé à plusieurs reprises des remboursements et des avoirs en raison des difficultés initiales, mais également des problèmes de connexion. Plusieurs réponses positives lui ont été adressées, sans toutefois que ces avoirs soient déduits de sa facturation de manière effective.

De ce fait, elle a retenu le paiement de partie de ses factures, jusqu'au 3 mai 2016, date à laquelle la ligne a de nouveau été coupée, le service de comptabilité Orange, contacté, lui indiquant qu'elle ne serait rétablie qu'après paiement de la somme de 324,49 euros.

Dans les jours suivants la société Orange a indiqué à la SELARL Bersot Avocats que sa ligne téléphonique se trouvait perturbée suite au dysfonctionnement de la «Business live box». Un technicien est intervenu le 13 mai pour rétablir la ligne.

Estimant avoir, du fait des dysfonctionnements répétés de la ligne et des coupures intempestives de celle-ci, subi un préjudice par la faute de la société Orange, par acte délivré le 30 mai 2016, la SELARL Bersot Avocats l'a faite assigner devant le tribunal de commerce d'Annecy pour obtenir sa condamnation au paiement de diverses sommes en réparation des préjudices subis du fait des défaillances de la société Orange, ainsi que le rétablissement de la ligne sous astreinte.

La société Orange s'est opposée aux demandes en soutenant que les coupures auxquelles elle a procédé sont justifiées par le non-paiement des factures, tandis qu'il n'est pas établi que les autres dysfonctionnements lui soient imputables.

Par jugement contradictoire rendu le 2 mai 2017, le tribunal de commerce d'Annecy a :

' condamné la société Orange à payer à la SELARL Bersot Avocats la somme de 1.000 euros HT à titre de dommages et intérêts,

' débouté les parties de leurs autres demandes,

' condamné la société Orange à payer à la SELARL Bersot Avocats la somme de 1.500 euros au titre de l'article 700 du code de procédure civile,

' condamné la société Orange aux dépens.

Par déclaration du 3 août 2017, la SELARL Bersot Avocats a interjeté appel de ce jugement.

Par ordonnance rendue le 17 mai 2018, le conseiller de la mise en état a déclaré irrecevables les conclusions et les pièces de la société Orange.

L'affaire a été clôturée à la date du 12 novembre 2019 et renvoyée à l'audience du 25 novembre 2019, à laquelle elle a été retenue et mise en délibéré à la date du 11 février 2020.

Par conclusions notifiées le 8 décembre 2017, auxquelles il est expressément renvoyé pour l'exposé des moyens, la SELARL Bersot Avocats demande en dernier lieu à la cour de:

Vu les articles 1134 et 1147 du code civil, devenus les articles 1103, 1104 et 1231-1 du même code,

Vu les articles 1382 et 1383 du code civil, devenus les articles 1240 et 1241 du même code,

' dire et juger recevable et bien fondé l'appel interjeté par la SELARL Bersot Avocats,

' confirmer le jugement déféré en ce qu'il a retenu la responsabilité de la société Orange, tant contractuelle que quasi-délictuelle, mais infirmer ledit jugement s'agissant du montant des indemnités,

' statuant de nouveau,

à titre principal,

' constater que la ligne téléphonique de la SELARL Bersot Avocats a été coupée les 11 décembre 2013, 12 novembre 2015, 3 mai 2016, ainsi que durant 3 matinées entre juillet et octobre 2015, et les 3 après-midi des 13, 16 et 17 mai 2016,

' juger que la proposition commerciale d'avoir de 200 euros formée par la société Orange ne saurait valoir transaction et ne prive pas la SELARL Bersot Avocats de son droit à réparation intégrale de son préjudice,

' constater que la ligne téléphonique a été coupée du 3 mai 2016 à 10h15 jusqu'au 4 mai suivant à 10h45,

' dire et juger qu'il s'agissait d'une coupure économique décidée abusivement de manière unilatérale par Orange et que celle-ci n'a pas adressé la lettre recommandées préalable à toute coupure du service,

' dire et juger que la facture adressée par Orange d'un montant de 931,25 euros était erronée puisqu'elle ne prenait pas en compte l'avoir de 200 euros HT, ni le paiement de 366,76 euros effectué par la SELARL Bersot Avocats,

' en conséquence, dire et juger que c'est à juste titre que la SELARL Bersot Avocats avait demandé l'édition d'une nouvelle facture pour un montant de 324,49 euros,

' ordonner à la société Orange la rectification de la facture du mois d'avril 2016,

' dire et juger que la coupure de la ligne intervenue le 3 mai 2016 était abusive,

en conséquence,

' dire et juger que la SELARL Bersot Avocats a subi un préjudice,

' dire et juger que la clause limitative de responsabilité soulevée par la société Orange est réputée non écrite, pour contredire la portée de l'obligation essentielle de la société Orange,

s'agissant du quantum de l'indemnité,

' condamner la société Orange à payer à la SELARL Bersot Avocats la somme de 13.807,00 euros à titre d'indemnité pour la perte de son exploitation des jours de coupure pour un montant journalier de chiffre d'affaires de 2.301 euros,

' condamner la société Orange à payer à la SELARL Bersot Avocats la somme de 4.510,43 euros pour la prise en charge des frais du personnel,

' condamner la société Orange à payer à la SELARL Bersot Avocats la somme de 10.000 euros à titre de dommages et intérêts au titre de son atteinte à son image et à sa notoriété,

' condamner la société Orange à payer à la SELARL Bersot Avocats la somme de 5.000 euros au titre de l'article 700 du code de procédure civile,

' condamner la société Orange aux entiers dépens, en ce compris les dépens de première instance.

## MOTIFS ET DÉCISION

Les conclusions et pièces de la société Orange ayant été déclarées irrecevables par le conseiller de la mise en état, l'intimée est réputée s'approprier les motifs du jugement déféré.

La décision déférée n'est pas critiquée en ce qu'elle a retenu la responsabilité de la société Orange:

— pour les coupures liées au non paiement des factures faite pour la société Orange de justifier de la mise en demeure préalable prévue par le contrat,

— pour les défaillances techniques constatées faite pour la société Orange d'avoir rétabli la ligne dans les conditions du contrat, étant rappelé que le fournisseur d'accès est tenu d'une obligation de résultat quant aux services offerts et, en cas de défaillance technique, ne peut s'exonérer de sa responsabilité qu'en rapportant la preuve d'un cas de force majeure.

La responsabilité de la société Orange est donc entière et la SELARL Bersot Avocats est bien fondée à réclamer la réparation des préjudices qu'elle prétend avoir subis et dont elle doit rapporter la preuve.

La responsabilité de la société Orange ne pouvant être fondée que sur les relations contractuelles des parties (et non sur les articles 1240 et 1241 du code civil inapplicables en l'espèce), il y a lieu, comme l'a justement retenu le tribunal, d'appliquer l'article 7.2 du contrat liant les parties.

Cet article stipule notamment que «dans tous les cas, le montant des dommages et intérêts qu'Orange peut être amenée à verser au client [...] est limité à une indemnité forfaitaire définitive d'un montant maximal de 10.000 euros».

La SELARL Bersot Avocats soutient que cette clause est abusive et doit être réputée non écrite en ce qu'elle est de nature à dispenser la société Orange de son obligation essentielle.

Toutefois, la clause litigieuse n'exclut pas totalement l'indemnisation du client et en l'absence de faute commise par la société Orange d'une gravité telle qu'elle serait de nature à écarter l'application de la clause limitative précitée, celle-ci doit trouver application, conformément aux dispositions de l'article 1150 ancien du code civil, applicable en l'espèce.

La clause relative à l'exclusion de «toute indemnité au titre des dommages indirects et immatériels tels que pertes de données, préjudices financiers et commerciaux, manques à gagner et pertes d'exploitation» n'est pas applicable en l'espèce dès lors qu'elle ne vise que les préjudices consécutifs à l'assistance sur site, qui n'est pas en cause dans le présent litige.

Quant au préjudice subi, il convient de souligner que si la SELARL Bersot Avocats a subi plusieurs coupures du réseau, celles-ci ont été brèves, bien que incontestablement préjudiciables à son activité. En effet, il s'agit de coupures de quelques heures à un maximum de 24 heures pour la plus longue (3-4 mai 2016), sur des journées qui ne sont pas consécutives. Aussi, le travail du cabinet en a certainement été affecté, mais pas dans la mesure des sommes qui sont réclamées.

En particulier, il n'est pas établi que les salariés du cabinet ont été complètement empêchés de travailler du seul fait de la coupure du réseau téléphonique et internet, de nombreuses tâches ne nécessitant pas ces connexions. La prise en charge des salaires n'est donc pas justifiée.

Le préjudice d'exploitation ne peut non plus être retenu en totalité dès lors que tout travail n'était pas interdit pendant les périodes de coupure. En outre, le facturier produit à l'appui de sa demande de perte d'exploitation révèle que des factures ont été normalement émises les jours de coupure, sans que soit mise en évidence une baisse d'activité particulière. De la même manière, le montant réclamé équivaut au chiffre d'affaires hors taxes prétendument perdu, ce qui ne peut représenter le préjudice total subi, aucune charge n'étant déduite.

Compte tenu de la gêne réelle occasionnée par les coupures, il convient toutefois de retenir que le préjudice d'exploitation subi par la SELARL Bersot Avocats par la faute de la société Orange est de 2.000 euros.

Concernant le préjudice d'image, la SELARL Bersot Avocats ne justifie pas des critiques qu'elle aurait reçues de la part de ses clients, tout au plus est-il justifié de l'impossibilité

d'être jointe par un confrère le 10 mai 2016, et par un client le 3 mai 2016, sans plainte particulière de leur part. Le préjudice d'image n'est donc pas établi.

Concernant la facturation prétendument erronée de 931,25 euros TTC du 12 avril 2016, comme ne prenant pas en compte l'avoir de 200 euros accordé par la société orange et le paiement précédent de la SELARL Bersot Avocats, la cour ne peut que constater que:

— la facture litigieuse est antérieure à la décision de la société Orange de lui consentir un avoir de 200 euros HT (courrier du 22 avril 2016),

— le paiement de 366,76 euros avant la date d'émission de la facture du 12 avril 2016 n'est pas justifié.

Aussi, le caractère erroné de la facture du 12 avril 2016 n'est pas démontré et la SELARL Bersot Avocats sera déboutée de cette demande.

Il serait inéquitable de laisser à la charge de la SELARL Bersot Avocats la totalité des frais exposés, et non compris dans les dépens. Il convient en conséquence de lui allouer la somme de 2.000 euros sur le fondement de l'article 700 du code de procédure civile pour les frais exposés en appel.

La société Orange supportera les entiers dépens de l'appel.

#### PAR CES MOTIFS

La cour, statuant publiquement, par arrêt contradictoire,

Confirme le jugement rendu par le tribunal de commerce d'Annecy sauf en ce qu'il a condamné la société Orange à payer à la SELARL Bersot Avocats la somme de 1.000 euros à titre de dommages et intérêts,

Infirmes le jugement déferé sur ce seul point, et statuant à nouveau,

Condamne la société Orange à payer à la SELARL Bersot Avocats la somme de 2.000 euros à titre de dommages et intérêts,

Déboute la SELARL Bersot Avocats du surplus de ses demandes,

Y ajoutant,

Condamne la société Orange à payer à la SELARL Bersot Avocats la somme de 2.000 euros sur le fondement de l'article 700 du code de procédure civile,

Condamne la société Orange aux entiers dépens de l'appel.

Ainsi prononcé publiquement le 11 février 2020 par mise à disposition de l'arrêt au greffe de la Cour, les parties en ayant été préalablement avisées dans les conditions prévues au deuxième alinéa de l'article 450 du code de procédure civile, et signé par Michel FICAGNA, Président et Sylvie LAVAL, Greffier.

Le Greffier, Le Président,