

CA Paris, 5, 5, 12-05-2016, n° 14/21947

Grosses délivrées REPUBLIQUE FRANCAISE

aux parties le : AU NOM DU PEUPLE FRANCAIS

COUR D'APPEL DE PARIS

Pôle 5 - Chambre 5

ARRET DU 12 MAI 2016

(n° , 6 pages)

Numéro d'inscription au répertoire général : 14/21947

Décision déferée à la Cour : Jugement du 02 Septembre 2014 - Tribunal de Commerce de PARIS - 8ème chambre - RG n° 2013037344

APPELANTE

SA SOCIETE FRANCAISE DE RADIOTELEPHONIE - SFR

ayant son siège social 1 Square Béla Bartok

75015 PARIS

prise en la personne de ses représentants légaux domicilié [...]

Représentée par Mr Nathalie LESENECHAL, avocat au barreau de PARIS, toque : D2090

Assistée de Mr Alexandra WINCKLER, avocat au barreau de PARIS, toque : B0885, substituant Me Eric SEMMEL, avocat au barreau de PARIS, toque : B0885

INTIMES

Monsieur Denis Z
LYON

SARL DENIS Z STUDIO

ayant son siège social adresse [...]

69004 LYON

prise en la personne de son gérant domicilié [...]

Représentés par Mr Patricia HARDOUIN de la SELARL 2H Avocats à la cour, avocat au barreau de PARIS, toque : L0056

COMPOSITION DE LA COUR :

L'affaire a été débattue le 25 Février 2016, en audience publique, devant la Cour composée de :

Monsieur Louis DABOSVILLE, Président de Chambre

Monsieur Edouard LOOS, Président, chargé du rapport

Mme Fabienne SCHALLER, Conseillère

qui en ont délibéré

Greffier, lors des débats : Monsieur Bruno REITZER

ARRÊT :

- contradictoire

- 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.

- signé par Monsieur Louis DABOSVILLE, Président, et par Monsieur Bruno REITZER, Greffier auquel la minute de la décision a été remise par le magistrat signataire.

Faits et procédure

Vu le jugement prononcé le 2 septembre 2014 par le tribunal de commerce de Paris qui a, sous le bénéfice de l'exécution provisoire, rejeté les fins de non-recevoir soulevées par la SA société française de téléphonie, ci-après dénommée SFR, qu'elle a été condamnée à payer à la SARL Denis Z studio et à Mr Denis Z les sommes de 2000 euros à titre de dommages-intérêts et de 3000 euros sur le fondement de l'article 700 du code de procédure civile et a débouté les parties du surplus de leurs demandes,

Vu les dernières conclusions du 11 mai 2015 de la société SFR, appelante, qui demande à la cour d'infirmer le jugement, de déclarer irrecevables comme prescrites les demandes de la société Denis Z studio et de Mr Denis Z au visa des articles 122 du code de procédure civile, L.34-1 et suivants, R.10-12 et suivants du code des postes et des communications téléphoniques, subsidiairement de déclarer la première irrecevable en ses demandes pour défaut d'intérêt et de qualité à agir et le second en ses demandes fondées sur l'indemnisation d'un préjudice subi par la société dont il est le gérant, plus subsidiairement au fond de débouter la société Denis Z studio et Mr Denis Z de leurs demandes faute de rapporter la preuve d'une faute et d'un préjudice consécutif et, en tout état de cause, de condamner ces derniers à lui verser la somme de 2000 euros au titre de ses frais irrépétibles,

Vu les dernières écritures du 12 mars 2015 de la société Denis Z studio et de Mr Denis Z qui concluent à la confirmation de la décision entreprise sauf en ce qu'elle a limité le préjudice à 2000 euros et en sollicitent la fixation à la somme de 11.747,41 euros TTC, subsidiairement à la confirmation de l'allocation de la somme de 2000 euros à titre de dommages-intérêts et à la condamnation de la société SFR au paiement de la somme de 3000 euros sur le fondement de l'article 700 du code de procédure civile.

SUR CE

Considérant que la société Denis Z studio et Mr Denis Z , gérant de cette société,

exposent que la société SFR dont ils étaient clients depuis 1998 a proposé à la première une extension de son abonnement téléphonique consistant dans la possibilité d'appeler de manière illimitée des numéros de portables moyennant la somme de 3 euros de plus par mois ; que le lendemain de l'acceptation de cette extension, ils ont constaté que leur ligne téléphonique et leur connexion Internet étaient coupées, la ligne n'étant rétablie que le 28 février 2011 et le numéro de téléphone de la société ayant été modifié sans leur accord et sans figuré sur les annuaires des professionnels, aucun message n'ayant été mis en place en outre sur son ancien numéro de nature à informer les clients de ce changement ; qu'après lui avoir indiqué à de nombreuses reprises, par courrier, que sa demande était en cours de traitement, la société SFR a déclaré à Mr Denis Z , par lettre du 25 mars 2011, que sa demande de portabilité n'avait pu être réalisée et que cette situation était irréversible ; que leurs démarches amiables ayant été vaines, la société Denis Z studio et Mr Denis Z ont eu recours à l'assurance protection juridique de la société Aviva dont la demande adressée le 2 août 2011 à la société SFR tout comme la lettre de leur avocat du 25 février 2013 sont demeurées sans effet ; que c'est dans ces conditions qu'ils ont fait assigner en paiement la société SFR devant le tribunal de commerce de Paris qui a statué dans les termes susvisés ;

Considérant que la société SFR critique le jugement qui a considéré que la prescription n'était pas acquise en contrariété avec les dispositions de l'article L.34-2 du code des postes et télécommunications électroniques et qui a rejeté sa fin de non-recevoir tiré du défaut d'intérêt et de qualité à agir de la société Denis Z studio alors que celle-ci n'était pas partie au contrat et ajoute que Mr Denis Z est irrecevable à solliciter l'indemnisation du préjudice allégué par la société de même qu'une indemnisation identique à cette société ; que, subsidiairement au fond, elle prétend que c'est à tort que le tribunal a retenu à son encontre l'existence d'une faute lourde dont la preuve n'est pas rapportée ; qu'elle conteste toute faute du fait de la coupure des services à compter de la fin du mois de janvier 2011, seule la société France Télécom disposant de la maîtrise des lignes téléphoniques ; qu'elle soutient que tant la commande de Mr Z sur la ligne litigieuse que le refus par France Télécom de finaliser la commande de celui-ci, la contraignant à solliciter de l'opérateur historique le dégroupage d'une nouvelle ligne, ont constitué un cas d'irresponsabilité contractuelle ; qu'elle ajoute que le contrat souscrit en 2009 par la société Denis Z studio ne prévoit pas d'indemnisation d'un préjudice économique et qu'en tout état de cause le contrat souscrit par Mr Z le 21 janvier 2011 s'est substitué au précédent et exclut également l'indemnisation de tout préjudice économique, relevant qu'aucune preuve d'un quelconque préjudice certain qui lui serait imputable n'est pas rapportée ;

Que les intimés objectent, tout d'abord, que la prescription annale prévue à l'article L.34-2 du code des postes et des communications électroniques n'est pas applicable en l'espèce puisqu'ils ne réclament pas la restitution de prestations de communications électroniques mais la réparation du préjudice résultant de la faute commise par la société SFR ; qu'ils objectent, ensuite, que le contrat d'origine vise bien le compte de la société Denis Z studio dont le numéro est 0472078713, numéro qui a été modifié sans l'accord de la société et que c'est toujours sans son accord et sans celui de Mr Z que la société SFR a changé le nom du titulaire de la ligne téléphonique en le remplaçant par le nom de ce dernier ; qu'ils maintiennent que la société appelante a eu un comportement fautif constitutif d'une faute lourde et dénie toute commande de la part de M. Z qui n'est intervenu qu'en sa qualité de gérant de la société ; qu'ils rappellent n'avoir jamais commandé ou accepté un dégroupage de la ligne téléphonique litigieuse ni la souscription d'un nouvel abonnement mais exclusivement l'extension de l'abonnement en cours et n'avoir pas eu connaissance des modalités techniques et matérielles liées à la souscription de l'extension pas plus que des conditions générales de la société SFR ;

Considérant, ceci exposé, que la prescription annale édictée par l'article L. 34-2 du code des postes et des télécommunications électroniques 'est acquise, au profit des opérateurs mentionnés à l'article L.33-1, pour toutes demandes en restitution du prix de leurs prestations de communications électroniques présentées après un délai d'un an à compter du jour du paiement. (.)' ; qu'un tel texte n'est pas applicable en l'espèce dès lors que les intimés ne réclament pas le remboursement du prix

de prestations de communications électroniques mais recherchent la responsabilité de la société SFR pour avoir résilié sans leur accord le contrat d'abonnement téléphonique et Internet qui les liait, interrompu les services de téléphonie et d'accès au réseau Internet, changé sans raison et sans leur consentement le numéro de téléphone fixe de la société Denis Z studio au mois de février 2011 et supprimé tout référencement de cette société sur les annuaires professionnels ; que le jugement sera confirmé en ce qu'il a rejeté la fin de non-recevoir tirée de la prescription ;

Considérant que la société SFR conclut à l'irrecevabilité de la société Denis Z studio pour défaut d'intérêt et de qualité à agir en arguant de ce que cette société n'est pas la souscriptrice du contrat ;

Mais considérant que tous les documents produits portent mention de l'adresse du siège de la société, adresse [...]; qu'il est manifeste que Mr Z n'est intervenu qu'en sa qualité de gérant de la société pour le compte de celle-ci ; qu'il suffit pour s'en convaincre de se rapporter à la pièce 3.4 communiquée par la société SFR pour constater que le compte dont s'agit est celui de 'Denis Z Studio', à la nouvelle facture du mois de mars 2011 visant le forfait illimité vers les mobiles de 3 euros envoyée au adresse [...]Z ainsi qu'à la lettre recommandée adressée à la société SFR, qui n'en conteste pas le contenu, par Mr Z le 4 mars 2011 et aux termes de laquelle ce dernier fait part de son mécontentement à la suite de la résiliation de sa ligne téléphonique et de l'accès au réseau Internet ; qu'il y indique avoir été contacté à la fin du mois de janvier 2011 par l'une des commerciales de la société SFR lui proposant une extension à son forfait téléphonique fixe et Internet lui permettant d'appeler gratuitement 24h/24 de son fixe vers les portables et avoir accepté cette proposition ; qu'il rappelle que :

'Cela fait plus de 12ans que ma société a le même numéro de téléphone & fax : 0472078713

-j'ai des clients dans la France entière ainsi qu'à l'étranger qui n'ont pour me contacter que ce numéro de tél/fax

-tous les annuaires professionnels dans lesquels je figure ont ce même numéro de tél/fax

-tous mes documents administratifs ont ce même numéro de tél/fax

-tous mes documents commerciaux et publicitaires, (environ 3000euros ht) (plaquettes, carte de visite, carte de correspondance, bloc note, papier à en-tête, tampons, autocollants etc ainsi que mon site web ont ce même numéro de tél/fax.

Inutile de vous dire le désastre économique que je suis en train de subir actuellement.

Je vous mets en demeure donc par ce courrier :

-la ré-attribution de mon numéro de tél : 0472078713 (.)', lequel correspond au numéro de la société Denis Z studio ;

Qu'il convient, en outre, de rappeler que le nom de la société reprend celui de son gérant ; que les documents émanant de la société SFR visent soit Denis Z Studio soit Denis Z ; que la confusion opérée à partir de l'identité de la dénomination sociale de la société et du nom de son gérant n'est pas imputable à Mr Z ; que la mention de l'adresse du siège de la société sur chacun de ces documents lève tout doute sur l'identité et la qualité de la personne qui a accepté la proposition de la société SFR ;

Qu'il suit de ces développements que la société Denis Z Studio, ainsi représentée par son

gérant Mr Z , a bien qualité et intérêt à agir ; que le jugement sera donc également confirmé de ce chef ;

Considérant, au fond, que pour condamner la société SFR à payer la somme de 2000 euros à titre de dommages-intérêts le tribunal a jugé que 'le comportement de SFR qui a fait procéder à la résiliation et au dégroupage de la ligne téléphonique de Monsieur Denis Z sans apporter la preuve du consentement de celui-ci entraînant une suspension de ligne et un changement de numéro doit être considéré comme une faute lourde' ;

Mais considérant que la faute lourde se caractérise par un comportement d'une extrême gravité confinant au dol et dénotant l'inaptitude du débiteur de l'obligation à l'accomplissement de la mission contractuelle qu'il avait acceptée ; qu'en l'espèce, la modification du numéro de la société intimée à la suite d'une erreur et l'interruption du service téléphonique et de la connexion au réseau Internet au cours du mois de février 2011 ne caractérisent pas la faute lourde telle que définie ci-avant, la proposition d'extension ayant été suivie d'effet à compter du 21 février ; qu'en revanche, cette modification intervenue sans le consentement de la société Denis Z studio de même que l'interruption des services durant plusieurs semaines constituent une faute qui a généré au détriment de la société Denis Z studio un préjudice consistant dans la privation de l'accès au réseau Internet et aux services téléphoniques auxquels cette société était abonnée ainsi que dans la suppression du numéro de téléphone permettant à sa clientèle de la contacter, préjudice dont la société SFR doit réparation ; que cette société ne peut prétendre dégager sa responsabilité en soutenant que l'abonnement souscrit par Mr Z sur la même ligne avait nécessairement pour objet et pour effet de se substituer à celui de la société Denis Z studio de sorte que M. Z serait l'unique responsable de la coupure des services téléphoniques alors qu'il vient d'être dit que sa proposition d'extension a été acceptée par la société Denis Z studio représentée par son gérant Mr Z ; que la société SFR, chargée de procéder à l'extension qu'elle avait elle-même proposée sans faire état d'une modification éventuelle du numéro de téléphone de la société que cette extension était susceptible d'entraîner, ne peut davantage se prévaloir d'un cas 'd'irresponsabilité contractuelle' et soutenir sérieusement qu'elle n'avait aucune obligation contractuelle de conserver le numéro attribué à la société intimée qui ne lui en avait pas fait la demande, aucune demande de cette nature n'étant à formuler par quiconque souhaite une extension des services telle que celle proposée à la société Denis Z studio, pas plus que d'un cas de force majeure dont les conditions ne sont pas réunies ;

Considérant que s'agissant de la réalité du préjudice résultant de la suppression du numéro de téléphone de la société Denis Z studio et de la coupure de la ligne téléphonique, celle-ci est établie par les attestations des clients de cette société qui témoignent n'avoir pu la joindre durant le mois de février 2011, deux d'entre deux (M. Develay et Mme Lorcerie) certifiant même s'être tournés, du fait de cette impossibilité de joindre la société intimée, vers d'autres fournisseurs ; qu'en revanche, la preuve des frais que l'intimée prétend avoir exposés du fait de la nécessité de rééditer les documents publicitaires avec son nouveau numéro de téléphone n'est pas rapportée, le document intitulé 'devis' et daté du mois de juillet 2011 versé aux débats n'ayant pas été accepté par la société Denis Z studio, étant relevé qu'il est surprenant que cette société ne dispose d'aucune facture quatre ans après le changement de son numéro si, comme elle l'affirme, elle a commandé en 2011 la ré-impression de ses cartes de visite, signets et plaquettes commerciales ;

Considérant, sur le montant de l'indemnisation, qu'il convient de se référer aux conditions générales d'inscription au service de téléphonie fixe applicables au contrat souscrit en 2009, la clause limitative de responsabilité étant applicable en l'absence de faute lourde ; que l'article 11 de ces conditions générales stipule que 'dans les seuls cas où Neuf [aux droits de laquelle vient aujourd'hui la société SFR] aura commis une faute prouvée par le client dans l'exécution du contrat de service, Neuf réparera les dommages matériels directs causés au client dans la limite d'une somme équivalente aux montants payés par le client à Neuf au titre du contrat de service pour les trois derniers mois précédant la survenance de l'événement ayant entraîné le dit dommage.

La responsabilité de Neuf ne saurait ainsi être engagée, notamment, dans les cas suivants :

- préjudice indirect et/ou immatériel tel que, notamment perte de chance et/ou de profit et, plus généralement, toute perte ou dommage économique, quelle qu'en soit la nature,

- interruption du service dans les conditions de l'article 6,

- force majeure ou faits indépendants de sa volonté et, notamment, interruption du service résultant de la défaillance du réseau de l'OBL' ;

Qu'au regard de ces dispositions, le préjudice matériel direct subi par la société Denis Z studio consistant dans la privation des services téléphoniques durant trois semaines, la ligne ayant été rétablie le 22 février 2011 comme cela ressort de la facture et du détail des communications produits par l'appelante, sera réparé par l'allocation de la somme 2.000 euros, le jugement déféré étant ainsi confirmé ; que cette somme comprend pour partie 95,70 euros (soit 31,90 x 3) calculée à partir du coût de l'abonnement mensuel facturé au mois de mars 2011, étant exclu le prix du forfait mensuel de 3 euros correspondant au forfait illimité vers les mobiles, objet de la proposition d'extension de la société SFR, cette société ne communiquant aucune pièce permettant de vérifier que le coût de l'abonnement était inférieur à 34,90 euros par mois au cours des trois mois ayant précédé l'interruption de la ligne téléphonique de la société Denis Z studio.

PAR CES MOTIFS

Confirme le jugement déféré en toutes ses dispositions ;

Condamne la société SFR à verser à la société Denis Z et à Mr Denis Z une somme complémentaire de 2.000 euros sur le fondement de l'article 700 du code de procédure civile ;

Condamne la société SFR aux dépens qui pourront être recouverts conformément aux dispositions de l'article 699 du code de procédure civile.

Le Greffier Le Président

B.REITZER L. DABOSVILLE