

## COUR DE CASSATION

1<sup>ère</sup> chambre civile, 19 novembre 2009

Pourvoi n° 08-21645  
Président : M. BARGUE

Au nom du peuple français,

La Cour de cassation, première chambre civile,  
a rendu l'arrêt suivant:

Sur le premier moyen, pris en sa deuxième  
branche :

Vu l'article 1147 et 1148 du code civil ;

Attendu que le 22 octobre 2004, M. X... a  
souscrit auprès de la société Free un  
abonnement dit "Free haut débit-dégroupeage",  
au prix de 29,99 euros TTC mensuels,  
comportant une connexion au moyen d'une  
"freebox" ; qu'aux termes de l'article 3 des  
conditions générales du contrat, la société Free  
indiquait que ce forfait permettait à l'utilisateur  
d'accéder à internet, via la technologie ADSL,  
incluant, pour le détenteur de la freebox, le  
service téléphonique ainsi que, principalement,  
la possibilité d'accéder à un service audiovisuel  
"lorsque l'utilisateur se situe en zone dégroupée, et  
sous réserve de l'éligibilité de sa ligne  
téléphonique et des caractéristiques techniques"  
; qu'ayant constaté, après réception et  
installation du matériel, qu'il ne pouvait avoir  
accès au service de télévision, M. X... a assigné  
la société Free devant le juge de proximité en  
remboursement des sommes versées et en  
paiement de dommages-intérêts ;

Attendu que pour rejeter la demande, le  
jugement énonce qu'il est constant que, tant par  
les conditions générales du contrat que dès la  
souscription par mail, M. X... a été avisé que la  
télévision et le débit étaient fonction des  
caractéristiques de sa ligne téléphonique et des  
équipements présents dans le noeud de  
raccordement de l'abonné (NRA), qu'en  
novembre 2004, puis par courrier du 23 février  
2005 et dans les courriers subséquents, il a été  
tenu informé que bien que détenteur d'une "free  
box" située dans une zone dégroupée, sa ligne  
téléphonique et le NRA dont il dépendait ne  
permettaient pas techniquement de recevoir la  
télévision, que la société Free n'a aucun pouvoir  
sur les équipements du NRA et des  
raccordements nécessaires à l'accès aux  
services de la réception de la télévision  
appartenant à la société France telecom, que  
cette cause étrangère à sa technicité ne peut  
donc lui être imputée, qu'ayant exécuté son  
obligation d'information de professionnel sur les  
caractéristiques techniques des services offerts  
à un non professionnel en le prévenant de  
l'absence du service télévisuel dont elle justifie  
l'absence par une cause exonératoire de  
responsabilité, et ayant fourni à M. X... un accès

aux offres génériques prévues au contrat, à  
savoir accès à internet et téléphonie illimitée,  
aucun manquement ne saurait lui être reproché ;

Qu'en statuant ainsi, quand, tenu d'une  
obligation de résultat quant aux services offerts,  
le fournisseur d'accès ne pouvait s'exonérer de  
sa responsabilité à l'égard de son client en  
raison d'une défaillance technique, hormis le cas  
de force majeure, c'est-à-dire d'un événement  
présentant un caractère imprévisible lors de la  
conclusion du contrat et irrésistible au moment  
de son exécution, ce que la défaillance  
technique relevée, même émanant d'un tiers, ne  
permettait pas de caractériser à défaut  
d'imprévisibilité, la juridiction de proximité a violé  
les textes susvisés ;

PAR CES MOTIFS, et sans qu'il soit besoin de  
statuer sur les autres griefs :

CASSE ET ANNULE, dans toutes ses  
dispositions, le jugement rendu le 1er juillet  
2008, entre les parties, par la juridiction de  
proximité d'Orléans ; remet, en conséquence, la  
cause et les parties dans l'état où elles se  
trouvaient avant ledit jugement et, pour être fait  
droit, les renvoie devant la juridiction de  
proximité de Montargis ;

Condamne la société Free aux dépens ;

Vu l'article 700 du code de procédure civile,  
rejette la demande de la société Free, la  
condamne à payer à M. X... la somme de 2 500  
euros ;

Dit que sur les diligences du procureur général  
près la Cour de cassation, le présent arrêt sera  
transmis pour être transcrit en marge ou à la  
suite du jugement cassé ;

Ainsi fait et jugé par la Cour de cassation,  
première chambre civile, et prononcé par le  
président en son audience publique du dix-neuf  
novembre deux mille neuf.