

DU 25 Février 2009

**JURIDICTION DE PROXIMITE DU PUY EN
VELAY**
(Haute Loire)

RG n° 91-08-000117

AU NOM DU PEUPLE FRANÇAIS

O Jean-Louis

C/

FRANCE TELECOM

Extrait des Minutes du Greffe
de la Juridiction de Proximité
du Puy en Velay (43)

EXTRAIT DES MINUTES DU GREFFE
DE LA JURIDICTION DE PROXIMITE
DU PUY EN VELAY (43)

DEMANDEUR : Monsieur O Jean-Louis,

Représenté par Me SOULIER Jacques, avocat
au barreau de LA HAUTE-LOIRE

D'UNE PART

EXPEDITION REVETUE
DE LA FORMULE
EXECUTOIRE

DEFENDEUR : SA FRANCE TELECOM, dont le siège social
est 6 Place d'Alleray, 75505 PARIS CEDEX
15,

Représenté par G André, Directeur du Pôle
Juridique, muni d'un mandat écrit

D'AUTRE PART

COMPOSITION DE LA JURIDICTION DE PROXIMITE :

Juge d'instance statuant en qualité de juge de proximité :

MACÉ Anne-Marie

Greffier : LARGIER Carole

En présence de Madame Anne-Cécile BOUDAUD, Juge de Proximité
Stagiaire

PROCEDURE : Déclaration écrite au greffe du 14 mai 2008

DEBATS : Audience publique du 14 janvier 2009

DECISION : Audience publique du 25 Février 2009
 Contradictoire,
 Dernier ressort

EXPOSES DES FAITS :

Monsieur Jean-Louis O a souscrit un abonnement d'accès internet auprès de la Société FRANCE TELECOM SA assorti de deux options « anti-virus fire-wall » et « anti-spams plus ».

La société FRANCE TELECOM SA a procédé le 3 décembre 2007 à la suspension de l'accès internet de Monsieur O pour transmission de SPAM à d'autres internautes.

PROCÉDURE ET PRÉTENTIONS DES PARTIES :

Par déclaration au greffe du 14 mai 2008, reçue le 28 mai 2008, Monsieur Jean-Louis O a saisi la juridiction de proximité aux fins d'obtenir paiement des sommes suivantes :

- 240 euros représentant six mois de non accès à internet,
- 480 € au titre des dommages et intérêts.
- 10 euros représentant les frais qu'il a engagés.

Les parties ont été convoquées par lettre recommandée avec demande d'avis de réception le 3 décembre 2008.

L'affaire a été appelée utilement à l'audience du 14 janvier 2009.

Monsieur Jean-Louis O, représenté par son conseil, modifie l'ensemble de ses demandes et sollicite de la juridiction de proximité la condamnation de la Société FRANCE TELECOM SA à lui payer les sommes de :

- 900 euros en réparation de son préjudice lié à sa privation d'accès à internet,
- 100 euros au titre du son préjudice moral,
- 500 euros sur le fondement de l'article 700 du Code de Procédure Civile et les entiers dépens.

EXPEDITION REVÊTUE
 DE LA FORMULE
 EXECUTOIRE

Au soutien de sa demande, il fait valoir que son accès internet a été suspendu par la Société FRANCE TELECOM SA, sans aucune explication, ni information préalable le 3 décembre 2007. Il souligne à cet effet qu'il reçoit encore des factures nominatives à 0 €.

Il fait valoir qu'il n'a reçu ni courrier ni appels téléphoniques de la part de la Société FRANCE TELECOM et qu'après la suspension de sa ligne, le service client l'a informé de ce qu'il avait commis un délit en transmettant des SPAMS à d'autres internautes.

Il expose que France Telecom ne rapporte pas la preuve que des messages électroniques lui ont été adressés sur une période de 12 jours, car il n'a reçu que des documents types. Il fait valoir en outre que les messages produits sont en anglais et caractères cyrilliques.

Il en conclut qu'il n'était pas suffisamment informé de ce qui lui était reproché et qu'il n'avait pas l'intention de nuire à la Société FRANCE TELECOM, l'envoi des SPAMS depuis son ordinateur n'étant pas volontaire.

Il expose encore que les options « anti-spams plus » et « anti virus fire wall » représentant 5 € par mois en sus de son abonnement, n'ont pas été efficaces.

La Société FRANCE TELECOM SA, régulièrement représentée par Monsieur André G , en sa qualité de directeur du pôle juridique Rhône-Alpes-Auvergne, conclut au débouté de l'ensemble des demandes de Monsieur O , et sollicite sa condamnation à lui payer la somme de 100 euros en application de l'article 700 du Code de Procédure Civile.

A l'appui de ses prétentions, la société FRANCE TELECOM fait valoir que la suspension de l'accès internet de Monsieur O a été faite conformément aux conditions générales de vente et ses annexes.

Elle souligne que les factures émises à 0 € maintenaient le lien contractuel existant avec Monsieur O dès lors qu'il s'agissait d'une suspension d'accès et non d'une résiliation.

Elle soutient par ailleurs qu'elle a adressé des messages d'alertes à l'attention de Monsieur O en langue française en novembre 2007 l'invitant à nettoyer son ordinateur. Elle souligne qu'il avait l'obligation de consulter régulièrement ses mails.

MOTIFS :**Sur le respect des obligations contractuelles**

L'article 1134 du Code Civil dispose " les conventions légalement formées tiennent lieu de loi à ceux qui les ont faites.

Elles ne peuvent être révoquées que de leur consentement mutuel, ou pour les causes que la loi autorise. Elles doivent être exécutées de bonne foi."

L'article 1147 du Code Civil dispose " le débiteur est condamné, s'il y a lieu, au paiement de dommages et intérêts, soit à raison de l'inexécution de l'obligation, soit à raison du retard dans l'exécution, toutes les fois qu'il ne justifie pas que l'inexécution provient d'une cause étrangère qui ne peut lui être imputée, encore qu'il n'y ait aucune mauvaise foi de sa part".

Sur l'envoi de messages d'alerte et la suspension de l'accès à internet

Les conditions générales de l'offre de la société FRANCE TELECOM SA prévoient dans ses articles 4.1.1 et 9 :

EXPEDITION REVETUE
DE LA FORMULE
EXECUTOIRE

- "qu'une boîte aux lettres électronique créée lors de la souscription de l'abonnement du service constitue l'adresse de messagerie principale du client et que les parties conviennent que France Telecom envoie sur cette adresse principale toutes les informations relatives à l'utilisation de son service (exemples : informations relatives à la propagation d'un nouveau virus sur le réseau internet). Par conséquent, le client s'engage à consulter régulièrement cette boîte aux lettres afin de prendre connaissance des messages adressés par France Telecom."

- "que France Telecom se réserve le droit de suspendre de plein droit le service, sans préavis, ni indemnité, compte tenu de la gravité des faits, dans les cas où les utilisateurs d'internet signalent que le client ne respecte pas la Netiquette; ou fait usage du service d'accès à internet de nature à porter préjudice aux tiers; ou qui serait contraire aux bonnes moeurs ou à l'ordre public."

Il résulte de ces conditions générales, que la suspension de l'accès à internet à laquelle a procédé la Société FRANCE TELECOM est contractuellement prévue.

La bonne foi dans l'exécution des obligations contractuelles, imposait à la société FRANCE TELECOM avant de suspendre l'accès à internet, d'alerter son client, et lui indiquer les démarches à suivre.

Il appartient donc à la société FRANCE TELECOM SA de rapporter la preuve qu'elle a bien alerté son client du problème lié à son ordinateur avant de procéder à la suspension de l'accès internet.

EXPEDITION REVETUE DE LA FORMULE EXECUTOIRE
 En l'espèce, si la société FRANCE TELECOM SA verse aux débats des mails d'alerte des 16, 20, 24 et 28 novembre 2007, seuls trois d'entre eux sont datés ; le quatrième mail produit ne l'est pas.

Ces messages présentent une adresse expéditeur libellée ainsi abuse @orange.fr mais ne comportent aucun destinataire.

Si le numéro d'utilisateur 203497862 est indiqué dans ces messages, il n'est fait mention à aucun endroit, ni d'un nom, ni d'une adresse électronique, attaché à ce numéro.

Par ailleurs, l'adresse IP invoquée dans les mails d'alerte et qui aurait été attribuée à Monsieur O , n'est pas reproduite dans les messages d'alerte.

Aucun des autres documents versés aux débats ne permettent d'établir clairement que le numéro utilisateur et l'adresse IP sont bien ceux de Monsieur O . Aucun lien n'est établi entre eux, dès lors qu'il ne s'agit que de mail types non nominatifs.

L'article 1315 alinéa 1 du Code Civil dispose que celui qui réclame l'exécution d'une obligation doit la prouver.

Il appartient à la société FRANCE TELECOM SA de rapporter la preuve que Monsieur O n'a pas respecté ses obligations contractuelles en transmettant des SPAMS d'autres internautes.

En l'espèce, il convient de constater que ces messages d'alertes ne font pas état de réception de réclamations d'utilisateurs internet se plaignant de recevoir des messages non désirés de type "SPAM".

Seule mention est faite de ces réclamations dans les mails types ou dans des "en-têtes" de messages rédigés en caractères étrangers.

Or, la loi n° 94-665 du 4 août 1994 relative à l'emploi de la langue française, plus connue sous le nom de la loi TOUBON dispose dans son article 2 "Dans la désignation, l'offre, la présentation, le mode d'emploi ou d'utilisation, la description de l'étendue et des conditions de garantie d'un bien, d'un produit ou d'un service, ainsi que dans les factures et quittances, l'emploi de la langue française est obligatoire".

Ces dispositions légales reconnaissent à Monsieur O , en sa qualité de consommateur, le droit de s'exprimer et de recevoir toute information utile en français.

Il résulte de ces énonciations que la société FRANCE TELECOM SA n'apporte pas la preuve que ces mails ont bien été adressés à Monsieur O et que les agissements de ce dernier ont porté préjudice aux tiers.

Sur la souscription des deux options « anti-virus fire-wall » et « anti-spams plus ».

L'article 4 des conditions générales de vente de l'offre de la Société FRANCE TELECOM dispose que *France Telecom invite fortement le client à prendre toutes les mesures appropriées de façon à protéger ses propres données et ou logiciels de la contamination par des éventuels virus circulant sur le réseau internet et/ou d'éventuelles intrusions. Par ailleurs, France Telecom recommande au client l'installation de logiciels permettant de lutter au mieux contre d'éventuels piratages de ses équipements.*

Le code de bonne conduite également appelé NETIQUETTE, dont la violation a pour effet d'exclure le contrevenant de l'accès à internet est joint aux conditions générales de vente et dispose dans son article 3 que la fonctionnalité anti-spam est intégrée à toutes les boîtes aux lettres du service de messagerie électronique. Son rôle est de filtrer et limiter les messages pouvant être identifiés comme non sollicités.

En l'espèce Monsieur O a souscrit en sus de son abonnement deux options « anti-virus fire-wall » et « anti-spams plus ».

Ces options figurent sur les factures émises par la Société FRANCE TELECOM SA.

Force est de constater que ces filtres n'ont pas été efficaces contre les contaminations et les intrusions alors que ce service supplémentaire représente un coût de 5 € mensuel.

EXPEDITION REVETUE
DE LA FORMULE
EXECUTOIRE

Dès lors, la société FRANCE TELECOM SA a indûment suspendu l'accès internet de son client:

En conséquence, il y a lieu de dire que la société FRANCE TELECOM SA a failli au respect de ses obligations contractuelles en ce qu'elle n'était pas fondée à suspendre l'accès internet qu'elle avait accordé à Monsieur O

Sur le préjudice subi par Monsieur O

Monsieur O invoque un préjudice né de la suspension de son accès à internet depuis le 3 décembre 2007.

Pour tenter de réactiver l'usage de son accès à internet, Monsieur O a entrepris de nombreuses démarches par l'intermédiaire de l'association de consommateur UFC QUE CHOISIR 43 depuis le mois de janvier 2008.

Il a également essayé en vain de se rapprocher de la "cellule abuse" de la Société FRANCE TELECOM SA, ainsi qu'il résulte d'une attestation du 24 novembre 2008 produite par ses voisins et versée aux débats.

Si les tentatives de Monsieur O témoignent de sa bonne foi et du préjudice de jouissance de son service internet, il est constant cependant, que sa ligne téléphonique fonctionnait.

En conséquence, la société FRANCE TELECOM SA sera condamnée à payer à Monsieur O la somme de 500 € au titre du préjudice lié à la suspension de l'accès à internet et de son préjudice moral.

Sur les dépens et l'article 700

La Société FRANCE TELECOM succombant à l'instance sera condamnée aux entiers dépens.

Il serait en outre inéquitable de laisser à la charge de Monsieur Jean-Louis O l'intégralité des frais qu'il a été contraint d'engager en la présente instance et non compris dans les dépens.

Dès lors, la Juridiction de Proximité condamnera la société FRANCE TELECOM SA à lui payer la somme de 300 euros sur le fondement de l'article 700 du Code de Procédure Civile.

PAR CES MOTIFS

La Juridiction de Proximité, statuant en audience publique, par jugement contradictoire et en dernier ressort,

- **CONDAMNE** la société FRANCE TELECOM SA à payer à Monsieur Jean-Louis O la somme de **500 €** au titre du préjudice lié à la privation de l'accès internet et de son préjudice moral.
- **CONDAMNE** la société FRANCE TELECOM SA aux entiers dépens.
- **CONDAMNE** la société FRANCE TELECOM SA à payer à Monsieur O la somme de **300 €** en application des dispositions de l'article 700 du Code de Procédure Civile.

Ainsi jugé et prononcé en audience publique de la Juridiction de Proximité du Puy en Velay, le **25 FEVRIER 2009**

EXPEDITION REVETUE DE LA FORMULE EXECUTOIRE

Le Greffier

C. LARGIER

Le Juge

C. ROLQUIN

En conséquence, la République Française, et
 elle-même à tous Huissiers de Justice sur ce territoire,
 exécute la présente décision à exécution forcée,
 aux Procureurs Généraux et aux Procureurs de
 la République près les Tribunaux de Grande Instance
 par la main,
 les Commandants et Officiers de la force Publique,
 à défaut de main forte lorsqu'ils en seront légalement
 requis.
 En foi de quoi la présente décision a été signée par
 le Président et le Greffier.

Le Greffier en chef

