

**TRIBUNAL
DE GRANDE
INSTANCE
DE PARIS**

4ème chambre 1ère
section

N°RG:
05/08845

N° MINUTE :

Assignation du :
20 Mai 2005

**JUGEMENT
rendu le 26 Juin 2007**

DEMANDEURS

Madame S

Monsieur D

Monsieur F

représentés par **Me Bénédikte HATTIER**, avocat au barreau de
PARIS, avocat postulant, vestiaire A0577

PARTIE INTERVENANTE

**ASSOCIATION UNION FEDERALE DES CONSOMMATEURS
QUE CHOISIR**

11 rue Guénot
75011 PARIS

représentée par **Me Bénédikte HATTIER**, avocat au barreau de
PARIS, avocat postulant, vestiaire A0577

Expéditions
exécutoires
délivrées le :



DÉFENDERESSE

SAS FREE

8 rue de la Ville l'Evêque
75008 PARIS

représentée par **Me Yves COURSIN**, avocat au barreau de PARIS,
avocat postulant, vestiaire C2186

COMPOSITION DU TRIBUNAL

Mme REBBOH, Vice-Président

Mme TREARD, Juge

Madame PRACHE, Juge

assisté de Emmanuelle SEGUILLON, Greffier

DEBATS

A l'audience du 22 Mai 2007
tenue publiquement

JUGEMENT

Prononcé publiquement
Contradictoire
en premier ressort

Le 23 août 2004, Mademoiselle S a souscrit auprès de la société FREE un abonnement "forfait FREE Haut débit" en dégroupage total.

Le 27 août 2004, la société FREE adresse à l'opérateur historique un ticket d'incident auprès du Guichet d'Accueil et de Maintenance des Opérateurs Tiers de FRANCE TÉLÉCOM, dit ticket "GAMOT", en raison de l'interruption du service signalée par l'abonnée à la suite du dégroupage total. Par ticket retour des services de FRANCE TELECOM en date du 1^{er} septembre 2004, l'incident est clos, un défaut ayant été corrigé sur la boucle locale.

Le 24 octobre 2004 Mademoiselle S adresse une lettre recommandée à son fournisseur d'accès internet, lui indiquant, qu'en dépit de ses nombreux appels, la *hotline* n'avait pas réussi à faire fonctionner sa connexion (absence de ligne, de téléphone et de télévision). Elle le met en demeure de résoudre le problème au 15 novembre, exigeant le remboursement des prélèvements indus et de la facturation des appels vers la *hotline*.



Par lettre du 15 novembre 2004 Mademoiselle S indique faire opposition au prélèvement de son abonnement et réclame le parfait fonctionnement de sa ligne haut débit (fonctionnant en dernier lieu à très bas débit et par intermittence) ou, à défaut, la remise en état de sa ligne FRANCE TÉLÉCOM sans aucun frais, outre le remboursement des frais occasionnés.

Le service de recouvrement de la société FREE adresse à Mademoiselle S une première lettre de relance le 04 janvier 2005 tendant au règlement de la facture de décembre 2004, puis d'autres lettres de relance pour les mois de janvier et février 2005.

Le 05 avril 2005, la société de recouvrement EFFICO-SORECO la met en demeure de payer la facture du mois de décembre 2004 outre 4 euros de frais.

Le 06 octobre 2004, Monsieur D souscrit un abonnement internet en dégroupage partiel, auprès de la société FREE, incluant la prestation téléphonie. La ligne est activée le 08 novembre 2004.

Le 26 novembre 2004, la société FREE adresse à l'opérateur historique un ticket "GAMOT" en raison de l'interruption du service à la suite de la mise en oeuvre d'une offre IPADSL 2 Mbits/s.

Le 23 novembre 2004, Monsieur D, déplorant l'absence d'accès à internet malgré de nombreux appels vers le service d'assistance du fournisseur, adresse une lettre recommandée à la société FREE aux fins de résiliation de l'abonnement sans frais et remboursement des frais d'appel vers la HOTLINE, restituant également la FREE BOX.

Par ticket retour des services de FRANCE TÉLÉCOM en date du 29 novembre 2004, l'incident est clos, un défaut ayant été corrigé sur la boucle locale. Une durée d'indisponibilité du service de 16 heures 43 est mentionnée, avec indication d'un rétablissement de ligne au 29 novembre 2004.

En septembre 2004, Monsieur F souscrit un forfait haut débit avec ADSL, services de télévision et de téléphonie auprès de la société FREE, en dégroupage partiel.

Le 23 septembre 2004, la société FREE adresse à l'opérateur historique un ticket "GAMOT" en raison de l'interruption du service à la suite du dégroupage partiel. Par ticket retour des services de FRANCE TÉLÉCOM en date du 1^{er} septembre 2004, l'incident est clos, aucun défaut n'ayant été constaté sur la boucle locale. Une durée d'indisponibilité du service de 9 heures 37 est mentionnée ainsi qu'un rétablissement de ligne au 24 septembre 2004.

Le 07 octobre 2004, Monsieur F adresse à la société FREE une lettre de réclamations relative aux difficultés de connexion rencontrées, précisant qu'à défaut d'obtenir le service attendu, il suspendrait les prélèvements.

Le 19 octobre 2004, la société FREE lui indique que la situation est régularisée et lui conseille de privilégier les contacts avec sa *hotline*.

Mécontent du fonctionnement par intermittence de la connexion internet et de l'absence de fourniture du service télévision, Monsieur F suspend les prélèvements effectués sur son compte bancaire.

La société FREE procède alors à la coupure de la ligne ADSL.

Après un courrier de relance en date du 02 novembre 2004, Monsieur F notifie à la société FREE la résiliation de son contrat par lettre du 16 novembre 2004.

Par courrier électronique du 22 novembre 2004, la société FREE accuse réception de la demande de résiliation à effet au 1^{er} décembre 2004.

Le 05 avril 2005, Monsieur F reçoit une lettre de mise en demeure de la société de recouvrement EFFICO-SORECO visant au paiement des factures d'octobre, novembre et décembre 2004.

Mécontents de l'exécution de leur contrat respectif, Mademoiselle S Monsieur D et Monsieur F ont contacté l'association UFC-QUE CHOISIR. Saisie de nombreuses plaintes reçues également d'autres consommateurs, cette association décide d'intervenir au nom de l'intérêt collectif des consommateurs.

Estimant que la société FREE a manqué à son obligation de résultat en ne fournissant pas aux consommateurs les prestations attendues et en facturant un service d'assistance inefficace, l'UFC QUE CHOISIR, Mademoiselle S , Monsieur D et Monsieur F , ont fait assigner la société FREE par acte du 20 mai 2005.

L'association UFC QUE CHOISIR, après d'être désistée de l'instance introduite le 20 mai 2005, a entendu y intervenir volontairement par conclusions signifiées le 18 septembre 2006.

PROCÉDURE , PRÉTENTIONS , ET MOYENS

Vu l'acte introductif d'instance en date du 20 mai 2005 ;

Vu les dernières conclusions des demandeurs en date du 18 décembre 2006, par lesquelles :

- l'UFC QUE CHOISIR se désiste de son instance introduite par assignation du 20 mai 2005 ;
- l'UFC QUE CHOISIR intervient volontairement à cette même instance ;

et ils sollicitent la condamnation de la société FREE, sous exécution provision, au paiement de :

- 3.252,80 euros en faveur de Madame S ;
- 1.563,47 euros en faveur de Monsieur D ;
- 3.109,68 euros en faveur de Monsieur F ;
- 300.000 euros à titre de dommages et intérêts en faveur de L'UFC QUE CHOISIR ;

- ainsi que la publication de la décision à intervenir dans les journaux LE MONDE, LIBÉRATION et le PARISIEN à hauteur de 6.000 euros par insertion et aux frais du défendeur ainsi que la publication du jugement à intervenir sur la page d'accueil du site internet de la société FREE, accessible à l'adresse <http://www.free.fr/> pendant un mois à compter de la signification du jugement et aux frais du défendeur ;

- outre un lien actif intitulé "jugement du Tribunal de Grande Instance de PARIS JJMMAAAA, UFC QUE CHOISIR C/ FREE dans une taille de caractères au moins égale aux autres mentions avoisinantes et dans une couleur attirant l'attention, sur la page d'accueil, dans la rubrique "l'info en continu" (...);

- la diffusion aux frais de la société FREE, à chacun de ses clients ayant souscrit un abonnement d'accès à internet en haut débit d'un courrier intitulé "jugement du Tribunal de Grande Instance de PARIS UFC QUE CHOISIR C/ FREE" reprenant les termes du jugement dans une taille de caractère permettant une lecture aisée ;

- ainsi que paiement de 3.000 euros au titre de l'article 700 du Nouveau Code de Procédure Civile et des dépens ;

Vu les dernières conclusions du 05 février 2007 de la société FREE aux termes desquelles elle sollicite, à titre principal le débouté des demandeurs, à titre subsidiaire, la réduction des demandes à de plus justes proportions ; en tout état de cause leur condamnation au paiement de 3.000 euros au titre de l'article 700 du Nouveau Code de Procédure Civile outre les entiers dépens ;

Vu l'ordonnance de clôture prononcée le 19 mars 2007 ;

MOTIFS DE LA DÉCISION

SUR LA DEMANDE PRINCIPALE

1. SUR LE PRINCIPE ET L'ÉTENDUE DES RESPONSABILITÉS EN CAUSE

Vu l'article 1147 du code civil ;

Attendu que les demandeurs soutiennent que la société FREE a manqué à son obligation de résultat, étant tenue aux termes de l'article 3 des conditions générales de vente Haut Débit de permettre à l'utilisateur d'accéder librement à Internet(...), à haut débit(...), 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7(...), sans limitation de durée (...), impliquant la possibilité de recevoir des services captables par voie hertzienne ou câblées et d'accéder gratuitement à un service de téléphonie vocale ;

qu'ils relèvent que Mademoiselle S , Monsieur D et Monsieur F n'ont pas eu accès à l'ensemble des services auxquels ils avaient souscrits, ou tout au moins n'y ont eu accès que par intermittence et seulement en bas débit alors que la société FREE avait confirmé le raccordement de leur ligne au service et qu'ils avaient vérifié la compatibilité de leur configuration informatique ;

qu'ils soutiennent que la société FREE, prestataire de services, étant tenue d'une obligation de résultat, est présumée responsable de tout dysfonctionnement du service, sauf à rapporter la preuve d'une cause étrangère ;

qu'ils considèrent que le prestataire engage notamment sa responsabilité si l'impossibilité ou la mauvaise, qualité de la connexion résulte de l'insuffisance des moyens mis en oeuvre pour satisfaire ses abonnés ;

qu'il soulignent que la *hotline* demeure incontournable pour l'abonné en difficulté et que ce service est totalement inefficace ;

qu'ils rappellent que sur les dix huit appels passés par Mademoiselle S entre le 08 septembre et le 13 novembre 2004, seuls six ont permis une mise en relation avec un conseiller (entre treize et trente-et-une minutes-); sans que les problèmes soient résolus, à raison de 0,34 euro T. T. C. par minute ;

que Monsieur D fait part de cent soixante quinze appels entre le 05 et le 22 novembre 2004, sans résultat ;

que Monsieur F indique quant à lui ne pas être parvenu à joindre la *hotline* en dépit d'une vingtaine de tentative et avoir été renvoyé vers la *hotline* à la suite de sa réclamation écrite, après un délai de réponse de douze jours ;

qu'ils estiment que le service d'assistance ne peut être tenu d'une simple obligation de moyen sans vider de sa substance l'obligation de résultat qui pèse sur le fournisseur ;

qu'ils mettent en avant les différents articles ayant déjà dénoncé cette inefficacité, l'INTERNAUTE MAGAZINE en octobre 2003, le JOURNAL DU NET en janvier 2004, ou encore la société FREE elle-même dans un article paru sur le site "Onet" indiquant que le service clients demeurait son point noir ;



qu'ils dénoncent l'insuffisance de conseillers, rappelant que début 2005 la société.FREE mettait à disposition 750 conseillers pour ses 1.064.000 abonnés ;

qu'ils soutiennent que la société FREE ne saurait se retrancher derrière ses innovations techniques et sa place sur le marché des prestataires pour masquer ses carences, celle-ci occupant la première place en matière de plaintes, tant en valeur absolue qu'en proportion (sources AFUTT et D G C C R F) ;

qu'ils estiment qu'il n'appartient pas aux abonnés de faire les frais des problèmes que la société FREE rencontre avec des prestataires extérieurs lors de la fourniture du service et qui se situent en amont de la prestation accordée au consommateur ;

qu'ils soulignent d'ailleurs que le formulaire d'inscription "dégrouper total" indique que dans ce cas *l'Opérateur (FREE) assume seul l'entière responsabilité de la mise à disposition de la ligne et de la fourniture du service au client, FRANCE TÉLÉCOM n'intervenant qu'à la demande de l'Opérateur et dans les conditions arrêtées d'un commun accord avec ce dernier*"> ;

qu'ils font valoir que le même principe régit le dégroupage partiel et que la société FREE engage sa responsabilité pour inexécution totale ou partielle du fait de la mauvaise qualité de ses prestations ;

qu'ils affirment que cette obligation de résultat implique non seulement de tout mettre en oeuvre pour rétablir le service mais également d'indemniser les clients lésés ;

Attendu que la société FREE rappelle son activité, ses avancées technologiques-et commerciales, le nombre actuel d'abonnés s'élevant à 4.640.000 internautes, la plaçant au deuxième rang des prestataires internet derrière FRANCE TÉLÉCOM ;

qu'elle souligne que les problèmes mis en avant par les demandeurs ne doivent pas occulter le fait que la très grande majorité de ses abonnés est satisfaite ;

qu'elle confirme qu'un abonné en zone dégroupée et muni d'un terminal FREEBOX peut, si sa ligne téléphonique le permet, accéder à internet à très haut débit, à un service de téléphonie fixe permettant de téléphoner en France métropolitaine ainsi que vers quarante-neuf destinations sans surcoût et de façon illimitée, à une offre audiovisuelle sans surcoût, cette dernière prestation nécessitant une ligne suffisamment proche du central téléphonique ;

qu'elle rappelle que le modem FREEBOX adressé par la poste à l'abonné est accompagnée d'un manuel d'utilisation et de réponses pratiques aux difficultés auxquelles peuvent être confronté l'abonné mais qu'il appartient à celui-ci de procéder à son installation ou de confier cette tâche à un prestataire extérieur ;

qu'elle ajoute qu'une assistance téléphonique est disponible moyennant 0,34 euros T. T. C. par minute, non comprise dans l'abonnement, le support client étant également disponible par mail, forum, chat ou fax ; qu'elle précise que ce service est géré par une filiale du groupe ILIAD, à savoir la société CENTRAPEL basée à PARIS, fonctionnant de 8 heures à 22 heures30 du lundi au vendredi et de 09 heures à 20 heures le week-end et les jours fériés ; qu'elle indique que les abonnés en dégroupage total bénéficient d'un accès rapide à des téléopérateurs qui leur sont spécialement dédiés ; qu'elle précise que le coût de la communication et le délai prévisible d'attente sont annoncés en début d'appel ; qu'elle souligne que son assistance téléphonique a été classée numéro 1 du panel "fournisseurs d'accès internet" en 2006 par le classement TECHCITY MYSTERY CONTACT CHALLENGÉ ;

qu'elle déplore le fait qu'en l'espace de quelques mois, l'UFC QUE CHOISIR ait demandé plus de 380.000 euros de dommages et intérêts à la société FREE qui semble être une cible "privilégiée" ; qu'elle rappelle l'appel interjeté d'un jugement rendu le 21 février 2006 par le Tribunal de Grande Instance de PARIS ayant ordonné la suppression de trente-deux clauses des conditions générales de vente et condamné la société à payer à cette association 30.000 euros à titre de dommages et intérêts ;

que, s'agissant des trois consommateurs en cause, elle considère ne pas être responsable des problèmes de connexion invoqués ;

qu'elle rappelle que, pour fournir un accès ADSL à ses abonnés, elle contracte avec FRANCE TÉLÉCOM dans le cadre soit d'un dégroupage dite "option1" soit d'un IP-ADSL dite "option 5" ;

que ce système permet ainsi à la société FREE d'utiliser le réseau traditionnel des fils de cuivre, appelé "boucle locale" qui relie les répartiteurs situés dans les locaux de FRANCE TÉLÉCOM au domicile des abonnés ; qu'elle précise que ces opérations de câblage sont réalisées exclusivement par des techniciens de FRANCE TÉLÉCOM au nom de l'abonné dans le cadre d'un contrat de mandat ;

qu'elle indique que les opérateurs alternatifs n'ont cependant aucune possibilité d'intervenir sur la boucle locale, propriété de FRANCE TÉLÉCOM et que le raccordement à la boucle locale est toujours effectué par un agent de FRANCE TÉLÉCOM agissant au nom et pour le compte de l'abonné ;

qu'elle précise qu'avec l'innovation de l'ADSL, il est possible d'utiliser les fréquences hautes de la ligne téléphonique pour acheminer les flux de données et de poursuivre normalement les communications téléphoniques en continuant à utiliser les fréquences basses ;

qu'elle explique que cette technologie requiert un équipement spécifique à chaque extrémité de la ligne, en l'occurrence un modem chez l'utilisateur (FREEBOX) et un concentrateur ou "DSLAM" (*Digital Subscriber's Ligne Access Multiplexer*) au niveau des répartiteurs situés dans les centraux téléphoniques FRANCE TÉLÉCOM, lesquels sont installés soit par FRANCE TÉLÉCOM soit par les opérateurs alternatifs (tel FREE) dans le cadre d'un dégroupage ;

qu'elle explique que, dans le cadre d'un dégroupage, option 1, la ligne de l'abonné est amenée via un câble de renvoi dans le local où est situé de DSLAM de l'opérateur ; tandis que dans l'option 5, la ligne de l'abonné est raccordée au DSLAM de FRANCE TELECOM, la société FREE se contentant de revendre un trafic intégralement acheminé par FRANCE TÉLÉCOM et de gérer les prestations commerciales avec son abonné ;

qu'elle dénonce certains équipements de FRANCE TÉLÉCOM comme des sources avérées de problèmes tels que les DSLAM de marque ECI qui ont une forte sensibilité au bruit impulsionnel ;

qu'elle indique qu'en cas de problème, une fois vérifiées les installations FREE et celles de l'abonné, la société FREE contacte le Guichet d'Accueil et Maintenance des-Opérateurs Tiers de FRANCE TÉLÉCOM usuellement dénommé "GAMOT", service chargé des opérations de maintenance sur la boucle locale ;

qu'enfin, elle rappelle le rôle de l'abonné lui même, qui est responsable de la mise en place et du bon état de son équipement personnel indispensable à la réception de services ADSL et qui comprend notamment: le câblage téléphonique du domicile (entre le point de terminaison de la boucle locale et le modem) et les éventuels filtres en cas d'abonnement-en option 5 ou en option 1 de type partiel, un-matériel informatique disposant des configurations nécessaires et compatibles avec un modem USB ou Ethernet, un téléphone à numérotation par fréquence vocale respectant les normes en vigueur, un téléviseur équipé d'un connecteur péritel ;

qu'elle soutient qu'il appartient à l'abonné de vérifier la compatibilité et la configuration de son équipement personnel avec les services ADSL;

que s'agissant du cas de Madame S _____, elle considère ne pas être responsable des difficultés rencontrées ;

qu'elle indique qu'à la suite d'un contact le 27 août 2004 il lui a été adressé un ticket "gamot" par lequel FRANCE TÉLÉCOM lui a indiqué que le problème provenait de la ligne sous sa responsabilité (défaut sur la boucle locale), Madame S _____ ayant ensuite pu établir sa connexion ;



qu'elle relève que, par la suite, un test réalisé sur la connexion, entre la FREEBOX et le DSLAM de FREE a révélé une mauvaise installation personnelle et souligne que la vérification des prises téléphoniques, branchements et qualité des fils a été préconisée ;

qu'en l'espèce, elle soutient que l'abonnée avait placé un filtre sur une des prises, ce qui, dans le cadre du dégroupage total, est susceptible de générer une déperdition d'énergie et de faire chuter le débit

qu'elle ajoute que Madame S n'a pas entendu coopérer et a même refusé de faire un certain nombre de manipulations comme le révèle l'appel du 13 novembre 2004 pour lequel il a été noté "*aucune manip faite avec le client car trop furieuse et veut pas faire de manip..*";

qu'elle estime ne pouvoir être tenue responsable des dysfonctionnements allégués et ne pouvoir être condamnée à "remettre en état" ou rembourser les frais de remise en état d'un équipement qui ne lui appartient pas et sur lequel elle n'a aucun contrôle ni moyen d'intervenir à savoir la ligne FRANCE TÉLÉCOM ;

que s'agissant de Monsieur D _____, elle précise qu'il a choisi de souscrire un abonnement en option 5, c'est-à-dire dépendant des DSLAM de FRANCE TÉLÉCOM ;

qu'elle indique qu'à la suite de la vérification de ses installations et de celles de l'abonné, n'ayant révélé aucun problème, elle a pris là encore contact avec FRANCE TÉLÉCOM, qui lui a adressé un ticket "gamot" par lequel elle lui a indiqué que le problème provenait de la ligne sous sa responsabilité (défaut sur la boucle locale) et qu'il avait été corrigé ; qu'elle précise que Monsieur D _____ était raccordé à un DSLAM FRANCE TÉLÉCOM de marque ECI lequel a de manière notoire une forte sensibilité au bruit impulsionnel ;

qu'elle relève que Monsieur D _____ a fait le choix de résilier son abonnement avant d'avoir pu bénéficier de la réparation de FRANCE TÉLÉCOM ;

qu'elle fait encore valoir la responsabilité de FRANCE TÉLÉCOM dans le dysfonctionnement reproché ;

que s'agissant de Monsieur F _____, qui a choisi un dégroupage en option 1, elle fait valoir que le test d'un autre modem (WANADOO) a permis de vérifier que le problème ne provenait pas de la FREEBOX et qu'un ticket GAMOT a indiqué qu'aucun défaut n'avait été constaté sur la ligne ;

qu'elle indique qu'il a été conseillé à Monsieur F de vérifier qu'il n'avait pas de logiciels virus (spywares) et de vérifier son câblage, mais que le relevé des appels du 28 septembre 2004 mentionne que le client a raccroché au nez du téléopérateur ;



qu'elle souligne que la situation semblait néanmoins résolue au regard des nombreuses communications téléphoniques, longues et régulières depuis la FREEBOX, le bénéfice du service téléphonique induisant l'accès haut débit ;

qu'elle note que Monsieur F n'a, a priori, pas fait état d'un problème de grésillements perturbant la ligne comme en attestent les relevés de ses appels téléphoniques ;

qu'elle ajoute que ce problème pouvait émaner soit d'un défaut de son téléphone, soit d'une interférence avec la proximité d'appareils électriques, ce qui concerne deux appareils sous sa responsabilité ;

qu'elle considère n'être tenue à aucune indemnisation à ce titre ;

qu'elle conclut au fait que FRANCE TÉLÉCOM étant tiers au contrat qui lie la société FREE à son abonné, la défaillance de cet opérateur historique constitue le fait d'un tiers imprévisible et insurmontable, exonérateur de responsabilité comme l'a déjà admis la Cour d'appel de PARIS le 04 novembre 2005 ;

qu'elle précise avoir fait ce qui était en son pouvoir dans les trois cas, à savoir transmettre un ticket GAMOT, étant dans l'impossibilité en cas d'incident sur la boucle locale de faire intervenir un de ses techniciens ;

qu'elle souligne que seul l'accès aux salles de cohabitation ou aux espaces dédiés dans lesquels les opérateurs tiers installent leurs DSLAM est possible et encore dans de strictes conditions de sécurité ;

qu'elle fait valoir le choix commercial original mis en oeuvre depuis le lancement de l'offre FREEBOX en octobre 2002, consistant à sans cesse augmenter la qualité et le nombre de services inclus dans le forfait sans faire varier le prix (29,99 €), ce qui est favorable aux consommateurs ; qu'elle indique avoir choisi de faire supporter le coût de la *hotline* par ceux qui l'utilisent plutôt que de répartir ces coûts sur tous les abonnés en augmentant le coût du forfait ; qu'elle déplore la volonté de l'UFC QUE CHOISIR de s'immiscer dans le choix commercial opéré et de l'obliger à intégrer le coût de la *hotline* dans son forfait, ce qui en modifierait l'équilibre économique et risquerait d'en augmenter le prix ;

qu'elle souligne le fait que la *hotline* n'est pas source de bénéfices mais de dépenses, ce service étant géré par la société CENTRAPEL qui facture cette sous traitance ; qu'elle indique ainsi avoir perçu en 2004, 9.631.766 euros au titre des numéros surtaxés de la *hotline* et avoir réglé une facture de 12.407.778 euros au titre des factures CENTRAPEL soit un surcoût à la charge de la société FREE de 2.776.012 euros, le surcoût étant plus important encore en 2005 ; qu'elle rappelle en sus, les charges de personnel et les loyers des locaux qu'elle occupe dans le huitième arrondissement de Paris qui s'élevaient en 2004 à 12.953.177 euros pour les charges de personnel et 945.600 euros pour les loyers, soit un écart de 4.267.010,81 euros ;

qu'elle conteste "*l'inefficacité et inexistence de la HOTLINE FREE*" alléguée par les demandeurs, rappelant le nombre croissant de personnes employées à ce service et les charges de personnel CENTRAPEL qui représentaient un budget de 13.000.000 euros en 2004 ; qu'elle se prévaut de tests indépendants positifs ;

qu'à l'égard des demandeurs elle note qu'ils ont manifestement bien eu accès à la *hotline* comme en attestent les relevés de leurs appels (quatorze fois pour Madame S , dix fois pour Monsieur D et quatre fois pour Monsieur F) et que deux d'entre eux (Madame S et Monsieur F) n'ont pas été coopératifs et ont refusé de procéder aux opérations de sorte qu'elle considère les accusations des demandeurs concernant l'inefficacité du service comme non méritées;

Attendu qu'il appartient à un prestataire de services, au titre de son devoir de conseil, de vérifier l'adéquation de l'offre qu'il émet, tant aux spécificités locales du lieu de connexion de son client qu'aux caractéristiques propres aux équipements de ce dernier ;

qu'en facturant l'intégralité des prestations choisies par son adhérent, sans émettre préalablement de réserve sur sa situation particulière, il souscrit nécessairement une obligation de résultat ;

que les services d'assistance téléphonique (*hotline*) ne constituent qu'un moyen, parmi d'autres, d'assurer l'exécution de cette obligation ;

que par suite, ce professionnel est responsable de plein droit à l'égard de son client de la bonne exécution des obligations résultant du contrat, que ces obligations soient à exécuter par lui même ou par un autre prestataire dont il s'est attaché les services, sans préjudice de son droit à recours contre celui-ci ;

que toute clause contraire comprise aux conditions générales doit être réputée non écrite ;

qu'une exonération de responsabilité reste toutefois possible, en tout ou partie, en apportant la preuve que l'inexécution est imputable soit au client, soit au fait imprévisible et insurmontable d'un tiers au contrat, soit à un cas de force majeure ;

Attendu que l'apparition d'incident au niveau de la boucle locale, propriété de l'opérateur historique, ne constitue nullement un événement imprévisible, sauf cas de force majeure avérée, dès lors qu'une procédure spécifique d'assistance a été prévue dans le cadre de l'offre d'accès à la boucle locale de FRANCE TÉLÉCOM souscrite par la société FREE ; que le caractère imprévisible de l'incident fait également défaut lorsque, de l'aveu même de la société FREE, celui est imputable à certains équipements de cet opérateur historiques "*notoirement connus*" comme source d'incident (DSLAM de marque ECI);

que les difficultés survenant au niveau de la boucle locale ne sont pas davantage irrésistibles, dès lors que le rétablissement de la ligne peut être réalisé à l'issue de la procédure d'assistance conclue entre le fournisseur d'accès et l'opérateur historique, sauf cas de force majeure spécifique à démontrer ;

qu'enfin il résulte des tickets GAMOT versés aux débats que la responsabilité contractuelle de la société FRANCE TÉLÉCOM peut être engagée en cas d'indisponibilité du service, selon les modalités indemnitaires prévues au contrat, ce qui démontre l'existence de recours à l'encontre de l'opérateur historique et de moyens d'action reconnus au fournisseur d'accès alternatif pour garantir le service attendu ;

qu'en conséquence, la société FREE ne saurait invoquer le fait de FRANCE TÉLÉCOM comme une cause d'exonération ;

qu'aux différents cas de l'espèce, il convient de relever :

A L'EGARD DE MADAME S

que la connexion de Madame S est située dans une zone géographique "dégroupée" ;

que l'éligibilité de sa ligne à l'offre forfait FREE HAUT DÉBIT n'a pas été contestée par cet opérateur ;

que celui-ci s'est ainsi engagé à fournir les différentes prestations prévues au contrat conformément à l'article 3 des conditions générales ;

qu'en outre, aux termes du mandat de dégroupage total consenti à la société FREE, paragraphe 4 des droits et obligations du client, il est prévu que *l'opérateur assume seul l'entière responsabilité de la mise à disposition de la ligne et de la fourniture du service au client* ;

que la lecture des tickets émis par le Guichet d'Accueil et Maintenance des Opérateurs Tiers de l'opérateur historique confirme dans un premier temps une durée totale d'indisponibilité du service sous responsabilité contractuelle du propre co-contractant de la société FREE (opérateur historique) d'une durée de cinq heures trente quatre ;

que la persistance des difficultés de connexion de l'abonnée au delà de cette intervention n'est pas contestée et ce alors même que la société FREE reconnaît quatorze appels de Madame S vers son service HOTLINE ; que sur ce dernier point, il ne saurait être sérieusement reproché au client un défaut de collaboration après un nombre aussi important d'appels infructueux facturés 0,34 euros T. T. C. la minute ;

qu'il est ainsi démontré que Madame S n'a bénéficié des services attendus tant immédiatement après la mise en oeuvre de son offre qu'après intervention des services de l'opérateur historique, en violation des obligations contractuelles souscrites ;

qu'enfin, la société FREE, qui ne justifie d'aucun déplacement au domicile de l'abonnée et d'aucune réserve sur la compatibilité de ses équipements avec l'offre qu'elle a intégralement facturée, ne saurait invoquer les carences d'une installation privative, non démontrées en l'espèce, pour s'affranchir des engagements souscrits ;

qu'elle est en conséquence intégralement responsable de sa défaillance contractuelle ;

A L'EGARD DE MONSIEUR D

Attendu que la connexion de Monsieur D est située dans une zone géographique "non dégroupée" ;

que l'éligibilité de sa ligne à l'offre forfait FREE HAUT DÉBIT n'a cependant pas été contestée par cet opérateur ;

que l'offre mise en place correspond à une offre IP-ADSL 2Mbit/s c'est-à-dire à un raccordement de la ligne de l'abonné au DSLAM de l'opérateur historique, le trafic intégralement acheminé par cet opérateur historique étant commercialisé par la société FREE ;

qu'à l'occasion du contrat souscrit avec Monsieur D. la société FREE s'est ainsi engagée à fournir les différentes prestations prévues au contrat conformément à l'article 3 des conditions générales ;

qu'il importe peu que ces obligations soient à exécuter par elle même ou par un autre prestataire dont elle commercialise les services (opérateur historique) dès lors que l'engagement pris s'analyse également comme-une obligation de-résultat, tenant-à l'acceptation-sans réserve de la commande de son abonné ;

qu'il est constant que Monsieur D n'a jamais bénéficié des services attendus en raison de la résiliation du contrat survenue avant l'intervention effective des services de l'opérateur historique ; qu'il ne saurait être davantage être reproché à l'abonné d'avoir procédé à la résiliation sans attendre l'intervention effective des services de l'opérateur historique, après cent soixante quinze appels auprès du service d'assistance en ligne demeurés inefficaces ;

que, certes, la lecture des tickets GAMOT émis dans le cadre du dossier DEJOUX mentionne une *"durée totale d'indisponibilité du service sous responsabilité contractuelle FRANCE TÉLÉCOM de 16h43"* ; qu'il a toutefois été rappelé que cette défaillance de l'opérateur ne constituait nullement un événement imprévisible et irrésistible, particulièrement lorsque, comme en l'espèce, l'équipement du prestataire est *"notoirement connu"* comme source d'incident ;



A L'EGARD DE MONSIEUR F

Attendu que la connexion de Monsieur F est située dans une zone géographique "dégrouper";

que l'éligibilité de sa ligne à l'offre forfait FREE HAUT DÉBIT n'a pas été contestée par cet opérateur ;

que celui-ci s'est ainsi engagé à fournir les différentes prestations prévues au contrat conformément à l'article 3 des conditions générales ;

qu'il est exact que l'abonné a pu bénéficier du service de téléphonie de manière fréquente, comme en attestent le détail de la facturation des appels ; qu'il n'est toutefois pas contestable que Monsieur F n'a pas bénéficié de l'intégralité des services attendus, notamment de la télévision et de l'accès internet vingt-quatre heures sur vingt-quatre et sept jours sur sept comme le prévoient les conditions générales ;

que la lecture des tickets émis par le Guichet d'Accueil et Maintenance des Opérateurs Tiers de l'opérateur historique confirme ainsi une durée d'indisponibilité du service de neuf heures trente sept avec un rétablissement de ligne au -24 septembre 2004, sur la période soumise à son contrôle ;

qu'enfin, la société FREE, qui ne justifie d'aucun déplacement au domicile de l'abonné et d'aucune réserve sur la compatibilité de ses équipements avec l'offre qu'elle a intégralement facturée, ne saurait invoquer les carences d'une installation privative, non démontrées en l'espèce, pour s'affranchir des engagements souscrits ;

qu'elle est en conséquence intégralement responsable de sa défaillance contractuelle ;

2. SUR L'INDEMNISATION DE CHACUN DES DEMANDEURS

SUR LE PRÉJUDICE DE MADEMOISELLE S

Attendu que Mademoiselle S indique ne pas avoir eu accès aux services FREE souscrit le 23 août 2004 (internet, télévision, téléphone) pendant deux mois, en dépit d'un e-mail adressé dès le 25 août 2004 et de ses nombreux appels vers le service d'assistance ;

qu'elle déplore ensuite un fonctionnement de la ligne de façon insatisfaisante (interruptions fréquentes de l'accès internet et de la téléphonie) et l'absence d'accès à la télévision ;

qu'elle fait valoir que la connexion a enfin été interrompue six mois après la souscription suite à ses réclamations ;

qu'elle relève que, si un défaut a été corrigé par FRANCE TÉLÉCOM le 28 août, les problèmes ont cependant perduré jusqu'en février 2006 sans que la société FREE ne requiert l'intervention de FRANCE TÉLÉCOM ;

qu'elle souligne que la question de sa propre installation n'a été évoquée que le 13 novembre, soit 2 mois et demi après la souscription de l'abonnement ;

qu'en réplique, la société FREE relève que cette abonnée a refusé de réaliser les manipulations qui auraient permis de rétablir la connexion ;

Attendu que la résiliation de l'abonnement est intervenue aux torts exclusifs de la société FREE, résultant des manquements contractuels précités ; que la situation de Mademoiselle S et les préjudices décrits justifient l'allocation 500 € à titre de dommages et intérêts ;

que le montant des prélèvements opérés sur le compte de Mademoiselle S ne sont pas contestés ; qu'il convient d'accueillir la demande de remboursement correspondant à des prélèvements effectués pour un service inexistant (76,52 €) ainsi que les frais exposés pour la préservation des droits de l'abonné, en l'occurrence les frais d'envoi de ses lettres recommandées (12,90 €) ;

Attendu que la société FREE ne démontre pas que son obligation de résultat n'apu être satisfaite en raison d'un fait exonératoire ; qu'elle ne saurait donc faire supporter à son client le coût des moyens mis en oeuvre pour satisfaire son obligation de résultat ; qu'elle doit en conséquence supporter le coût des frais de communication avec la *hotline* dont il est justifié à concurrence de 57,26 € ;

Attendu-que les frais de-duplicata-de-factures pour 22,50 € ne-sont-pas directement imputables à la société FREE mais à la défaillance de l'abonnée qui n'en a pas conservé trace ; que cette demande doit être rejetée ;

Attendu que les frais d'opposition aux prélèvements bancaires effectués sur le compte (11,99 €) correspondent à une politique commerciale propre à la banque de l'abonnée sur la base de conditions tarifaires qu'elle a librement acceptées ; que cette demande doit être rejetée ;

qu'ainsi l'indemnisation de Mademoiselle S s'élève à-646,68 euros ;

qu'il convient de rappeler que la mise en service d'une nouvelle ligne FRANCE TÉLÉCOM requiert une démarche personnelle de Madame S qui ne saurait être mise à la charge de la société FREE ;

sur l'indemnisation de Monsieur D

Attendu que Monsieur D indique qu'il n'a pu accéder aux services FREE (internet et téléphone) après la souscription de son abonnement en octobre 2004 et qu'il a donc résilié le 23 novembre 2004;

qu'il note que la société FREE a laissé perdurer le problème, le téléopérateur indiquant le 11 novembre 2004 "*consigne de ne plus lancer de GAMOT pour les problèmes de synchronisation pour les clients 2048*" puis le 22 novembre "*conditions de ligne ok, GAMOT à lancer*";

qu'il souligne que les réparations sont intervenues deux mois après la souscription et qu'il ne peut donc lui être reproché d'avoir refusé de payer un service non fourni et d'avoir résilié le contrat avant que les réparations n'interviennent ;

qu'en réplique, la société FREE relève que l'indisponibilité a duré moins de deux mois et qu'il a résilié la ligne au moment où FRANCE TÉLÉCOM la rétablissait ;

Attendu que la résiliation de l'abonnement est intervenue aux torts exclusifs de la société FREE, résultant des manquements contractuels précités ; que la situation de Monsieur D et les préjudices décrits justifient l'allocation 500 € à titre de dommages et intérêts ;

Attendu que la société FREE ne démontre pas que son obligation de résultat n'a pu être satisfaite en raison d'un fait exonératoire ; qu'elle ne saurait donc faire supporter à son client le coût des moyens mis en oeuvre pour satisfaire son obligation de résultat, qu'elle doit en conséquence supporter le coût des frais de communication avec la *hotline* (54,17 euros établis par pièce 11-1) ;

qu'en l'absence de fourniture des prestations attendues, elle doit également être condamnée au paiement des frais de renvoi de la FREEBOX (9,30 euros) ;

qu'ainsi l'indemnisation de Monsieur D s'élève à 563,47 euros ;

sur l'indemnisation de Monsieur F

Attendu que Monsieur F indique que sa ligne a été raccordée le 10 septembre 2004 mais qu'elle n'a commencé à fonctionner qu'à la fin du mois d'octobre, avec une ligne téléphonique de très mauvaise qualité (grésillements perturbant la ligne) et aucun accès à la télévision ;

qu'il précise avoir suspendu ses paiements en l'absence des services attendus et avoir résilié son contrat le 16 novembre 2004, la société FREE ayant de son côté suspendu la ligne sans le prévenir, en transmettant le dossier à son service de recouvrement au titre des factures d'octobre à décembre 2004 (alors que la ligne avait été coupée début novembre et que la résiliation a été confirmée par FREE au 1^{er} décembre) ;

qu'il sollicite 3.000 euros de dommages et intérêts, étant tributaire d'internet et du téléphone dans le cadre de son doctorat et de sa participation à l'entretien d'un site internet relatif aux enjeux des études littéraires (www.fabula.org) dont il est l'un des correspondants outre remboursement de différents frais ;

qu'en réplique la société FREE indique que Monsieur F n'a nullement été coupé du monde bénéficiant du téléphone (comme en attestent ses factures de 173,81 euros demeurées impayées) et du téléphone FRANCE TÉLÉCOM (étant en dégroupage partiel) ;

Attendu que la résiliation de l'abonnement est intervenue aux torts exclusifs de la société FREE, résultant des manquements contractuels précités ; que la situation de Monsieur F et les préjudices décrits justifient l'allocation de 500 € à titre de dommages et intérêts ;

Attendu que la société FREE ne démontre pas que son obligation de résultat n'a pu être satisfaite en raison d'un fait exonératoire ; qu'elle ne saurait donc faire supporter à son client le coût des moyens mis en oeuvre pour satisfaire son obligation de résultat ; qu'elle doit en conséquence supporter le coût des frais de communication avec la *hotline* justifiés à concurrence de 11,52 euros (pièce 17-2) ;

Attendu que les frais d'opposition-aux prélèvements bancaires effectués sur le compte correspondant à une politique commerciale propre à la banque de l'abonné sur la base de conditions tarifaires qu'il a librement acceptées ; que cette demande doit être rejetée ;

Attendu qu'il n'est pas contesté que Monsieur F ne s'est pas acquitté de ses factures auprès de la société FREE alors même qu'il a eu recours au service de téléphonie de manière fréquente ; que la prise en charge par la société FREE du coût de sa connexion de remplacement 32,48 euros auprès de FRANCE TÉLÉCOM n'est pas justifiée ;

que les frais de recommandé de 17,20 euros doivent en revanche être accueillis, ayant été exposés pour la préservation des droits de l'abonné ;

que l'indemnisation de Monsieur F s'élève à 528,72 euros ;



sur l'indemnisation de l'UFC QUE CHOISIR

Attendu que l'association sollicite des dommages et intérêts en réparation du préjudice causé à l'intérêt collectif des consommateurs ;

qu'elle rappelle avoir reçu un grand nombre de plaintes de consommateurs et avoir préalablement entamé des phases de négociations avec les prestataires avant toute action en justice, sans succès ;

qu'elle considère avoir été contrainte d'agir en justice pour que cessent les pratiques visant à créer un déséquilibre au détriment des consommateurs ;

qu'elle expose avoir d'abord engagé des procédures visant la suppression des clauses abusives contenues dans les conditions générales ;

qu'elle dénonce le fonctionnement de la *hotline* (citant *60 millions de consommateurs*, le *POINT*, l'AFUTT ou encore une enquête menée en octobre 2004), qui demeure un passage obligé pour faire état des difficultés rencontrées pour obtenir les services prévus au contrat et qui fait l'objet d'une facturation tant pour le temps d'attente que pour le temps de communication ;

qu'elle relève que le plus souvent, lorsque le consommateur parvient à obtenir un interlocuteur, ce dernier ne résout pas le problème soulevé ;

qu'elle souligne que malgré l'obligation de résultat qui pèse sur elle la société FREE n'hésite pas à transmettre à son service recouvrement les factures correspondant au forfait alors même que les abonnés n'ont pas bénéficié des services facturés ;

qu'elle note que les revenus générés par les services d'assistance téléphonique des fournisseurs d'accès représentent environ 3,5 % de leur chiffre d'affaires (clients professionnels inclus) étant précisé qu'en 2003 la société FREE a réalisé un chiffre d'affaires d'environ 212.000.000 euros ;

qu'elle estime à 50 % de la facturation les prélèvements injustifiés, considérant que les temps d'attente et les problèmes liés aux dysfonctionnement du réseau ne devraient pas être facturés ;

qu'elle rappelle qu'à la fin 2004, la société FREE comptait plus d'un million d'abonnés et que le service d'assistance est facturé 0,34 euros la minute, ce qui représente un préjudice considérable ; qu'elle soutient que ce préjudice est aggravé par le fait que la société FREE axe sa communication sur la liberté et la simplicité des services, ainsi que sur l'accès gratuit à internet "*sans surcoût de tarification*" ;



qu'elle demande en conséquence 300.000 € à titre de dommages et intérêts représentant 5 % des revenus générés par la *hotline* FREE ;

qu'elle précise également que le montant réclamé se justifie tant par le nombre d'abonnés lésés par l'absence de service et l'inefficacité de la *hotline* que par l'action menée jusqu'à présent par l'UFC QUE CHOISIR, mise à mal par les pratiques abusives de la société FREE ;

Attendu que la société FREE considère les demandes indemnitaires comme surévaluées ;

qu'elle rappelle que les dommages et intérêts ont pour but de réparer le préjudice subi et non de constituer une source de profits ou de revenus et que le préjudice doit être prouvé indépendamment de son caractère collectif ; qu'elle estime que le préjudice subi par une association n'est pas constitué par la somme des préjudices subis par les consommateurs et qu'il en va de même des dommages et intérêts ;

qu'elle considère la demande indemnitaire de l'association comme infondée, reposant sur des postulats erronés, la *hotline* ne générant aucun revenu mais des charges ;

Attendu que l'association UFC QUE CHOISIR produit de nombreuses plaintes générées par les carences de la société FREE dans l'exécution des prestations vendues aux consommateurs dans le cadre de son abonnement FORFAIT FREE HAUT DÉBIT ;

que ces plaintes ont nécessairement induit des frais de personnel, de traitement, de recherche et de publication pour informer les consommateurs de leurs droits ;

que la facturation-deprestations non-livrées ou relevant de la seule mise en oeuvre des moyens nécessaires pour satisfaire l'obligation de résultat pesant sur la société FREE, lèse par ailleurs l'intérêt collectif des consommateurs abonnés à ses services, lesquels représentent plus de 4.600.000 internautes ;

que cette situation justifie l'allocation d'une somme de 20.000 euros de dommages et intérêts ;

SUR LES DEMANDES COMPLÉMENTAIRES

Attendu que la publication dans les journaux LE MONDE, LIBÉRATION et LE PARISIEN aux frais du défendeur à concurrence de 6.000 euros par insertion, apparaît suffisante pour garantir l'information des consommateurs sur l'étendue de leurs droits et le caractère effectif de l'obligation de résultat pesant sur la société FREE ;

que l'envoi d'un courrier à chacun des clients FREE ayant souscrit un abonnement d'accès à internet HAUT DÉBIT (représentant plus de 4.000.000 d'abonnés) est manifestement excessif eu égard au nombre de plaintes rapporté ;

qu'un lien en page d'accueil du site n'est pas nécessaire ;

SUR LA DEMANDE AU TITRE DE L'ARTICLE 700 DU NOUVEAU CODE DE PROCÉDURE CIVILE, L'EXÉCUTION PROVISOIRE ET LES DÉPENS

Attendu que la société FREE succombe à l'instance et supporte de ce fait la charge des dépens ; qu'elle doit être condamnée à payer 1.500 euros en application de l'article 700 du Nouveau Code de Procédure Civile;

Attendu que l'exécution provisoire, bien que compatible avec la nature de l'affaire, n'apparaît pas strictement nécessaire ;

PAR CES MOTIFS

Le tribunal statuant publiquement, par jugement contradictoire, en premier ressort,

Condamne la société FREE à payer les sommes suivantes :

- 646,68 euros en faveur de Madame S ;
- 563,47 euros en faveur de Monsieur D ;
- 528,72 euros en-faveur de Monsieur F
- 20.000 euros en faveur de l'UFC QUE CHOISIR ;

Déboute les demandeurs du surplus de leurs demandes indemnitaires ;

Ordonne la publication de la décision à intervenir dans les journaux LE MONDE, LIBÉRATION et le PARISIEN à hauteur de 6.000 euros par insertion et aux frais de la société FREE ;

Déboute l'UFC QUE CHOISIR, Madame S , Monsieur D et Monsieur F de leurs demandes de publication du jugement à intervenir sur la page d'accueil du site internet de la société FREE, de lien actif sur la page d'accueil, dans la rubrique "l'info en continu" (...) et de diffusion aux frais de la société FREE d'un courrier intitulé "jugement du Tribunal de Grande Instance de PARIS UFC QUE CHOISIR C/ FREE" aux différents clients concernés par l'offre litigieuse ;



Audience du 26 juin 2007
4ème chambre 1ère section
RG 05/8845

Condamne la société FREE à payer aux demandeurs la somme globale de 1500 euros au titre de l'article 700 du Nouveau Code de Procédure Civile ;

Condamne la société FREE aux dépens ;

Dit n'y avoir lieu à exécution provisoire.

Fait et jugé à Paris le 26 Juin 2007

Le Greffier

Le Président