

TRIBUNAL D'INSTANCE
DE RENNES
CITE JUDICIAIRE
7, rue P. Abélard - CS
33132
35031 RENNES CEDEX
☎ : 02.99.65.37.10

JUGEMENT

A l'audience publique du Tribunal d'Instance tenue le 21 Mai 2007 ;

Sous la Présidence de ELVIRE GOUARIN, Juge d'Instance,
assisté de FRANCOISE CRINON, Greffier;

RG N° 11-06-000971

Après débats à l'audience du 23 avril 2007, le jugement suivant
a été rendu;

Minute :

JUGEMENT

ENTRE :

Du : 21/05/2007

DEMANDEUR(S)

Monsieur G

35 RENNES,

représenté(e) par Me SEVESTRE Bruno, avocat du barreau de RENNES

F

35 RENNES

représenté(e) par Me SIZARET Virginie, avocat du barreau de RENNES

ET :

DEFENDEUR(S) :

SOCIETE ANONYME C
92 MONTROUGE,

représenté(e) par Me AMADO Mickaël, avocat du barreau de PARIS, substitué
par SCP COUETOUX DU TERTRE, avocat du barreau de RENNES

EXECUTOIRE DELIVRE
LE
à

EXPOSE DU LITIGE

Monsieur G est un client de la société O. depuis plusieurs années et fait un usage conséquent de son téléphone mobile et notamment du service WAP de connexion à Internet.

Se plaignant de manquements de l'opérateur téléphonique à ses obligations de renseignement et d'exécution de bonne foi du contrat, Monsieur G a fait assigner la société O., devant ce Tribunal et par acte d'huissier du 27 Juin 2006, aux fins d'obtenir, comme il est indiqué dans le dernier état de ses écritures

- le rétablissement de l'option O, qu'il avait souscrite initialement, soit une facturation du WAP qui ne dépassera pas 6 Euro par mois, quelle que soit sa consommation, et ce, dans un délai de huit jours à compter de la signification du présent jugement et, passé ce délai, sous astreinte de 500 Euro par jour de retard,
- le paiement d'une somme de 4000 Euro à titre de dommages et intérêts, toutes causes de préjudices confondues.

Monsieur C sollicite également le prononcé de l'exécution provisoire de la présente décision, ainsi que le versement d'une indemnité de 1750 Euro sur le fondement de l'article 700 du Nouveau Code de Procédure Civile.

Intervenant volontairement à l'instance par voie de conclusions adressées à ce Tribunal par courrier du 9 Février 2007, la F

dénommée la F, entend obtenir ci -après

- que la suppression unilatérale de l'option O soit jugée fautive et causant un préjudice à l'intérêt collectif des consommateurs,
- que la clause 6.2 des conditions spécifiques de l'option O soit jugée illicite et abusive au sens des dispositions des dispositions du Code de la Consommation,
- que soit ordonnée la cessation immédiate de la diffusion du contrat en cause, et ce, dans un délai de quinze jours à compter de la signification du présent jugement et, passé ce délai, sous astreinte de 1000 Euro par jour de retard,
- que la société O. soit condamnée à faire publier à ses frais un extrait du dispositif du présent jugement, dans le quotidien Ouest-France toutes éditions en pages économiques et sociales, en caractères gras de corps 16, et ce, dans le délai de quinze jours à compter de la signification de la présente décision et, passé ce délai, sous astreinte de 1000 Euro par jour de retard.

Monsieur G estime que la société O n'est pas fondée à se retrancher derrière l'article 6.2 des conditions spécifiques de l'O qui exonère l'opérateur de toute responsabilité en cas d'incompatibilité ou de dysfonctionnement des équipements terminaux utilisés par l'abonné avec l'option OSL.

Il fait en effet valoir que cette clause est illicite et abusive, dans la mesure où c'est la société O elle-même qui lui a vendu le téléphone mobile litigieux acheté au moyen du programme "changer de mobile" mis en place par cet opérateur ; qu'étant en effet le vendeur du mobile, la société O était contrainte de fournir un matériel compatible avec les options choisies par son abonné.

La F fait savoir que Monsieur G n'est qu'un des nombreux consommateurs lésés par les pratiques de la société O qui a mis en place différents stratagèmes pour contraindre ses abonnés à abandonner l'option O

Elle poursuit que les manoeuvres employées, comme les allégations d'incompatibilité de l'O avec les téléphones utilisés par les clients, sont confirmées par de nombreux témoignages retrouvés sur le réseau Internet.

Or, la F fait observer que la plupart de ces téléphones mobiles ont été vendus par la société O et qu'il y a donc de la part de celle-ci des manquements à ses obligations de renseignement et de conseil.

Elle entend obtenir la condamnation de cette pratique de résiliation unilatérale des options choisies par les abonnés.

Pour le reste, la F souligne que la clause 6.2 des conditions spécifiques de l'option revient à permettre à la société O de s'exonérer de sa responsabilité en cas d'informations erronées données par ses services, notamment sur l'incompatibilité des mobiles avec l'option O.

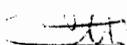
Elle estime qu'ainsi, cette clause crée un déséquilibre significatif entre les droits et obligations des parties au contrat, et ce, au profit du professionnel qui prive le consommateur de tout recours en indemnisation ; que cette clause est dès lors abusive et illicite.

La société O conclut au débouté des prétentions de Monsieur G

Elle soulève l'irrecevabilité de la demande de la F et entend obtenir le rejet de ses prétentions au fond.

À titre subsidiaire, la société O demande

- qu'il soit pris acte du rétablissement de l'option C au profit de Monsieur G depuis le 20 Avril 2004.



que soit jugée satisfaisante sa proposition commerciale transmise à Monsieur G le 20 Avril 2004 d'un versement de 1051 Euro à titre de dédommagement.

La société O sollicite également à l'encontre de Monsieur G le versement d'une indemnité de 1500 Euro au titre de l'article 700 du Nouveau Code de Procédure Civile.

La société O fait remarquer que le choix de l'option O ne figure pas sur le contrat d'origine passé le 7 Mars 2000.

Elle entend faire admettre que Monsieur G a choisi cette option ultérieurement, comme il l'a fait ensuite pour le remplacement de cette option par l'option O

La société O soutient qu'en toute hypothèse, l'option O a été rétablie en Février 2004 à la demande de Monsieur G, ainsi qu'il résulte des factures produites, et qu'une remise commerciale de 1051 Euro lui a été octroyée. Elle dit ainsi ne pas comprendre la procédure engagée contre elle.

Elle invoque l'article 6.2 des conditions spécifiques de l'option OSL qui la dégage de toute responsabilité en cas d'incompatibilité de cette option avec le mobile utilisé par le client.

Sur l'action de la F, la société O estime qu'il s'agit d'un litige personnel et isolé l'opposant à l'un de ses clients et qui n'implique pas de dommage affectant un intérêt collectif susceptible de justifier l'intervention de la F.

Sur le fond, la société O affirme que c'est Monsieur GRIFFON qui a choisi de remplacer l'option OSL et que ce n'est pas elle qui a supprimé cette option de façon unilatérale.

Elle ajoute que Monsieur G a choisi en toute liberté un mobile qui n'était pas compatible avec l'option O, mais seulement avec l'O ainsi qu'il résulte d'une communication du Service National des Consommateurs de France TELECOM en date du 26 Octobre 2005.

Sur l'article 6.2 des conditions spécifiques de l'option O la société O met en exergue qu'il n'y a ni faute, ni abus, ni supériorité économique de sa part dans le cadre du présent litige qui est particulier et ne relève pas d'une atteinte à l'intérêt collectif des consommateurs.

MOTIFS

SUR LA DEMANDE DE MONSIEUR G

sur la suppression unilatérale de l'option O

Aux termes de l'article 1134 du Code Civil, les conventions légalement formées tiennent lieu de loi à ceux qui les ont faites et 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.

Bien que le contrat d'abonnement initial souscrit par Monsieur G. ne mentionne pas l'option O.), il résulte d'une facture en date du 19 Novembre 2003, que cette option était payée par le demandeur à hauteur de 6 Euro par mois depuis au moins le 21 Octobre 2003, ce qui atteste qu'il l'avait choisie, mais à une date ultérieure à celle de la passation du contrat.

Qui plus est, les relevés de communication versés aux débats confirment l'usage gratuit du service O. conformément à l'option O. à compter du 21 Octobre 2003 jusqu'au 10 Novembre suivant.

Cependant, la facture du 19 Janvier 2004 atteste le passage du compte de Monsieur G. de l'option O. à l'option O.

Monsieur G. déclare en effet avoir accepté, sur les conseils d'un agent commercial de l'opérateur, de remplacer l'option O. par l'option O.

Il précise que s'étant immédiatement aperçu du caractère nettement plus onéreux de l'option O. il a demandé puis obtenu le rétablissement de l'option O. à compter du 11 Février 2004, ainsi d'ailleurs que cela résulte de la facture du 19 Février 2004 produite par la société O.

Monsieur G. explique qu'à compter de Mai 2005, l'option O. a cessé à nouveau de fonctionner.

Dans un courrier du 26 Octobre 2005, les services de FRANCE TELECOM soutiennent que le téléphone mobile P 910 i jusque-là utilisé par Monsieur G. n'est pas compatible avec l'option O. puisqu'il ne fonctionne qu'en mode Web, alors que L'O. ne fonctionne qu'en mode Wap.

Or, la société O. ne conteste à aucun moment dans ses écritures avoir vendu le mobile en cause P 910 i à Monsieur G., de sorte qu'elle se trouvait débitrice d'une obligation de renseignement et de conseil lors de l'acquisition de l'appareil et devait préciser à son client l'incompatibilité du mobile vendu avec l'usage du Wap via l'option OSL.

La société O. ayant manqué à ses obligations de renseignement et de conseil, il convient de retenir qu'elle a commis une faute de nature à engager sa responsabilité.

Bien plus, il résulte des propos échangés sur Internet par des clients de la société O. que la situation de Monsieur G. n'est pas unique et qu'il existe d'autres cas semblable au sien.

Même s'il n'ont pas la valeur d'attestations, ces propos peuvent être retenus à titre de renseignement et joints aux deux attestations figurant à la cause, et il convient de relever que certaines prétendues incompatibilités peuvent constituer un moyen pour O d'imposer à ses abonnés la suppression de l'option O trop peu rentable au profit d'autres options plus avantageuses pour l'opérateur.

Par ailleurs la société O, qui se prévaut d'avoir remis en service l'option O au profit de Monsieur G, devait prouver que cette mise à disposition facturée au demandeur était effective, ce que conteste celui-ci. Elle ne rapporte pas cette preuve.

Monsieur G peut donc à raison reprocher à la société O de ne pas exécuter de bonne foi ses obligations et de supprimer unilatéralement une option pourtant convenue librement entre les parties.

- 2) sur la réparation du préjudice subi

Il y a lieu de déclarer la modification tarifaire engagée par la société O par le biais de la suppression de l'option O inopposable à Monsieur G.

La société O doit donc être condamnée à poursuivre l'exécution du contrat sur la base de la tarification O et à assurer à l'abonné une mise à disposition réelle et effective du service Wap illimité, et ce, dans un délai de 8 jours à compter de la signification du présent jugement, et passé ce délai, sous astreinte de 500 Euro par jour de retard.

Par ailleurs, le comportement de la société O, qui fait preuve de mauvaise foi à l'égard de Monsieur G en tentant de lui imposer une suppression unilatérale de l'option qu'il avait choisie, a causé au demandeur un préjudice moral certain qui, joint au préjudice matériel subi (obligation de payer une option qui ne lui est pas assurée et d'acheter un mobile pour obtenir en vain le rétablissement de cette option), peut être réparé par l'allocation d'une indemnité de 2500 Euro.

- 2 SUR LA DEMANDE DE LA FLCE

- sur la recevabilité de la demande

Contrairement à ce qu'affirme la société O, l'objet principal de la F n'est pas seulement le contentieux locatif et le logement, mais il s'agit d'une association de consommateurs agréée par application des dispositions de l'article L.421-1 du Code de la consommation.

Les dispositions de l'article L.421-7 du Code de la Consommation lui permet d'intervenir devant les juridictions civiles pour soutenir l'action engagée par un ou plusieurs consommateurs à raison de faits non constitutifs d'une infraction pénale.

Sur le fondement de l'article L.421-9 du même code, la juridiction saisie peut ordonner

4/11

la diffusion par tout moyen approprié de l'information au public de la décision rendue, aux frais de la partie qui succombe.

La demande de la F est donc recevable.

- sur l'atteinte à l'intérêt collectif

- a) quant à la suppression de l'option O

Il ressort des propos tenus par de nombreux consommateurs sur Internet que d'autres abonnés que Monsieur G ont vu leur option O unilatéralement supprimée ou se sont heurtés aux différents stratagèmes mis en place par la société C pour contraindre ses clients à abandonner cette option.

Ainsi peut-il être constaté, à la lecture des divers témoignages enregistrés sur Internet par la F, que la société O régulièrement soutenu à ses clients que leurs nouveaux téléphones n'étaient pas compatibles avec l'option O, et ce, dans le but de les contraindre à modifier leur contrat en renonçant à l'option O au profit de l'option O bien moins avantageuse pour l'abonné.

De tels agissements constituent un abus de supériorité économique de la société O sur ses abonnés.

En l'état de ces éléments, il y a lieu de dire et juger que la suppression unilatérale de l'option O par la société O est fautive et cause un préjudice à l'intérêt collectif des consommateurs.

- b) quant au caractère illicite et abusif de l'article 6.2 des conditions spécifiques de l'option O

Aux termes de l'article R.132-1 du Code de la Consommation, dans les contrats conclus entre des professionnels d'une part, et des non professionnels ou des consommateurs, d'autre part, est interdite comme abusive au sens de l'alinéa 1er de l'article L.132-1 du même code la clause ayant pour objet ou pour effet de supprimer ou de réduire le droit à réparation du non professionnel ou du consommateur en cas de manquement par le professionnel à l'une quelconque de ses obligations.

Or, il résulte des stipulations de la clause 6.2 des conditions spécifiques de l'option O que la société O n'est pas responsable de l'incompatibilité ou des dysfonctionnements des équipements, notamment terminaux, utilisés par l'abonné avec l'option O

Il apparaît que cette clause crée un déséquilibre significatif entre les droits et obligations des parties au contrat, au profit du professionnel qui est la société O qui voit sa responsabilité exonérée et au détriment de Monsieur G et des autres consommateurs qui perdent tout recours en indemnisation.

Cette clause doit dès lors être jugée illicite et abusive

sur les sanctions

Compte tenu du caractère illicite et abusif de la clause 6.2 des conditions spécifiques de l'option O , la cessation immédiate de la diffusion de ce contrat devra être ordonnée, dans un délai de 15 jours à compter de la signification de la présente décision et, passé ce délai, sous astreinte de 1000 Euro par jour de retard.

Afin que la condamnation de la société O puisse être portée à la connaissance de tous les consommateurs du ressort de ce Tribunal, il y a lieu de condamner O , sur le fondement de l'article L.421-9 du Code de la Consommation, à faire publier à ses frais un extrait du dispositif du présent jugement libellé comme il est dit ci-après.

Cette publication devra être effectuée dans le quotidien Ouest-France, un samedi en pages économique et sociale, dans l'édition du ressort de ce Tribunal, en caractères gras, de corps 16, et ce, dans les quinze jours de la signification du présent jugement, et passé ce délai, sous astreinte de 1000 Euro par jour de retard.

Pour le reste, il convient de relever que pour remplir la mission de protection qui lui est assignée par la Loi, la F doit mobiliser des moyens techniques et humains non négligeables qui justifient que lui soit accordée, à titre de dommages et intérêts, une somme de 3000 Euro en réparation des préjudices directs et indirects causés à l'intérêt collectif des consommateurs par les pratiques dénoncées et imputables à la défenderesse.

- 3 SUR L'EXECUTION PROVISOIRE ET L'ARTICLE 700

Compte tenu du caractère non sérieusement contestable de la demande et au regard de l'urgence, il convient d'ordonner l'exécution provisoire de la présente décision.

Tenue aux dépens, la société O doit être condamnée à payer à Monsieur G une indemnité de 500 Euro au titre des frais exposés et non compris dans les dépens.

Au même motif, la société O devra également verser à la F une indemnité de 2000 Euro sur le même fondement de l'article 700 du Nouveau Code de Procédure Civile.

PAR CES MOTIFS

statuant publiquement, par jugement contradictoire et en premier ressort

LE JUGE RECEVABLE L'INTERVENTION DE LA F

CONDAMNE la société O. à rétablir effectivement au profit de Monsieur G. l'option O qu'il avait souscrite initialement, soit une facturation du Wap qui ne dépassera pas 6 Euro par mois, quelle que soit sa consommation, et ce, dans un délai de 8 jours à compter de la signification du présent jugement et, passé ce délai, sous astreinte de CINQ CENTS EURO (500 Euro) par jour de retard.

CONDAMNE la société O. à payer à Monsieur G. une somme de DEUX MILLE CINQ CENT EURO (2500 Euro) à titre de dommages et intérêts, toutes causes de préjudices confondues.

DIT que la suppression unilatérale de l'option O [redacted] par le fait de la société O. [redacted] est fautive et cause un préjudice à l'intérêt collectif des consommateurs.

DECLARE illicite et abusive la clause 6.2 des conditions spécifiques de l'option O, au sens des dispositions du Code de la Consommation.

ORDONNE la cessation immédiate de la diffusion du contrat en cause, et ce, dans un délai de 15 jours à compter de la signification du présent jugement et, passé ce délai, sous astreinte de MILLE EURO (1000 Euro) par jour de retard.

CONDAMNE la société O. à faire publier le texte suivant, à ses frais, dans le quotidien Ouest-France, dans l'édition du ressort de ce Tribunal, un samedi, en pages économique et sociale, en caractère gras de corps 16 :

- " Par jugement du Tribunal d'Instance de RENNES en date du 21 Mai 2007, il a été jugé que la société O. [redacted] proposait des conditions spécifiques de l'option O [redacted] dont l'article 6.2 était illicite et abusif au sens des dispositions du Code de la Consommation, - avait exécuté de mauvaise foi le contrat en supprimant unilatéralement l'option O [redacted] initialement souscrite par son abonné. La société O. [redacted] s'est vu condamnée à : - rétablir l'option initialement souscrite, - indemniser son abonné des préjudices subis à la suite de la résiliation unilatérale de l'option souscrite."

DIT que cette publication sera faite dans le délai de 15 jours de la signification du jugement et, passé ce délai, sous astreinte de MILLE EURO (1000 Euro) par jour de retard.

DIT que le Tribunal de Rennes se réserve la liquidation des astreintes.

CONDAMNE la société O à payer à la F.
la somme de TROIS MILLE EURO (3000 Euro) à titre de dommages et intérêts en
réparation des préjudices directs et indirects causés à l'intérêt collectif des
consommateurs par les pratiques dénoncées.

ORDONNE l'exécution provisoire de la présente décision

CONDAMNE la société O à payer à Monsieur G. une
indemnité de MILLE CINQ CENTS EURO (1500 Euro) sur le fondement de l'article
700 du Nouveau Code de Procédure Civile.

CONDAMNE la société O. à verser à la F. une indemnité de
DEUX MILLE EURO (2000 Euro) sur le fondement de l'article 700 du Nouveau Code
de Procédure Civile.

CONDAMNE la société O aux entiers dépens

COPIE

AINSI JUGE ET PRONONCE EN AUDIENCE PUBLIQUE, LES JOUR MOIS ET AN
SUSDITS, ET NOUS AVONS SIGNE AVEC LE GREFFIER.

LE GREFFIER,

F. CRINON



LE JUGE

E. GOUARIN

