TRIBUNAL DE GRANDE INSTANCE DE NANTERRE

PREMIERE CHAMBRE SECTION A

APPEL

Jugement rectificatif
du 15 juillet 1999 Ci-joint annexé

N° B.O. : 12004/98

DEMANDERESSE

L'UNION FEDERALE DES CONSOMMATEURS - U.F.C. QUE CHOISIR,
Association de consommateurs agrée,
dont le siège est à PARIS (75001),
11, rue Guénot,
agissant par sa Présidente, Madame Marie-Josée NICOLI,
domiciliée audit siège,

Ayant pour avocat postulant la SCP BISSON, CHAMPION-GRILLOT du barreau de NANTERRE PN.719
et pour avocat plaidant la SCP BRASSEUR et CHAPUIS du barreau de GRENOBLE

AFFAIRE

Assoc. UNION FEDERALE DES CONSOMMATEURS

DEFENDERESSE

C/

Sté FRANCAISE DU RADIOTELEPHONE

La SOCIETE FRANCAISE DU RADIOTELEPHONE, ci-après SFR,
dont le siège social est à 92915 PARIS LA DEFENSE,
1, Place Carpeaux,
prise en la personne de ses représentants légaux,
domiciliés en cette qualité audit siège,

Ayant pour avocat Maître LENOIR du Cabinet JEANTET & ASSOCIES du barreau de PARIS T.402

COMPOSITION DU TRIBUNAL

PRESIDENT : Xavier RAGUIN, Vice-Président
ASSESSEUR : Anne-Marie BROCARD-LAFFY, Juge
ASSESSEUR : Anne-Marie GABER, Juge

JUGEMENT DU

17 Mars 1999

GREFFIER : Alain VIOLET

DEBATS

A l'audience du 10 Février 1999 tenue publiquement ;

JUGEMENT

Contradictoire, prononcé publiquement et en premier ressort ;

Vu l'assignation en date du 8 Septembre 1997 par laquelle l'U.F.C. Que Choisir a saisi le tribunal d'une action tendant, d'une part à voir déclarer abusives et supprimer, sous astreinte, quatorze clauses figurant dans les contrats proposés par SFR aux consommateurs, d'autre part à obtenir 250.000 francs de dommages et intérêts en réparation du préjudice collectif subi, ainsi que 10.000 francs au titre de l'article 700 du nouveau code de procédure civile.

Vu les conclusions de SFR en date du 24 Février 1998 par lesquelles celle-ci sollicite le rejet de l'action intentée contre elle, l'octroi de la somme de 100.000 francs à titre de dommages et intérêts pour procédure abusive, 20.000 francs au titre de l'article 700 du nouveau code de procédure civile.

Vu les conclusions de l'U.F.C. Que Choisir en date du 10 Septembre 1998 par lesquelles l'association précise que sa demande de suppression s'étend aux versions de Novembre 1995, Octobre 1996, Mars 1997, Septembre 1997 du contrat proposé aux consommateurs et sollicite à titre additionnel la publication du jugement à intervenir dans trois quotidiens, ainsi que 20.000 francs au titre de l'article 700 du nouveau code de procédure civile.

Vu les conclusions de SFR en date du 16 Novembre 1998 par lesquelles celle-ci soulève l'irrecevabilité de la demande de dommages et intérêts formulée par l'U.F.C. Que Choisir, ainsi que l'irrecevabilité des demandes concernant les versions de Novembre 1995 et Mars 1997 (en fait Octobre 1996) du contrat proposé aux abonnés.

======= 0 =======

Les quatorze clauses incriminées par l'U.F.C. Que Choisir se retrouvent dans des termes identiques dans les quatre versions du contrat proposé par SFR aux consommateurs depuis Novembre 1995. Seuls

l'emplacement de ces clauses dans le contrat et leur numérotation diffèrent dans chacune des versions.

SFR soutient que l'U.F.C. Que Choisir ne serait pas recevable à critiquer les versions de Novembre 1995 et Octobre 1996 du contrat d'abonnement au motif que ceux-ci, au jour de la saisine du tribunal, ne représentaient plus le modèle de convention habituellement proposé par le professionnel au consommateur au sens de l'article L 421-6 du code de la consommation.

Cependant, l'expression "habituellement proposés" employée par le législateur doit s'entendre par opposition au contrat qui serait exceptionnellement proposé au consommateur, de façon isolée et dérogatoire à la norme contractuelle définie par le professionnel et imposée à l'adhésion du consommateur.

En décider autrement au profit d'une interprétation qui prendrait l'expression "habituellement proposés" au sens de "actuellement proposés" reviendrait à soustraire à la critique des modèles de convention continuant à produire des effets juridiques entre le professionnel et ses cocontractants.

Elle introduirait ainsi une inégalité entre les consommateurs dont les contrats en cours, identiques en réalité, connaîtraient un sort différent selon un événement parfaitement aléatoire (la date de saisine du tribunal), résultat qui serait certainement contraire à la volonté du législateur.

Dès lors l'U.F.C. Que Choisir apparaît bien fondée à critiquer les clauses qui, dans des termes semblables, ont été proposées par SFR à ses cocontractants dans les différentes versions du modèle de convention proposée.

Le tribunal examinera successivement la validité des quatorze clauses incriminées au regard des dispositions législatives et réglementaires (L 132.1, R 132.2 du code de la consommation) qui imposent de rechercher pour chacune d'entre elles si elle a pour objet ou pour effet de créer, au détriment du consommateur, un déséquilibre significatif entre les droits et obligations des parties au contrat.

La numérotation adoptée par le tribunal correspond à la version Septembre 1997 du modèle de convention.

L'article 2 du contrat est relatif aux conditions d'accès au réseau.

L'U.F.C. Que Choisir critique la **clause 2.11** suivante :

"Pour des raisons d'organisation ou d'exploitation de ses services de radiotéléphonie publique, SFR se réserve le droit de modifier le numéro d'appel, après en avoir avisé l'abonné, sans que celui-ci puisse s'y opposer."

Le numéro d'appel est un élément substantiel de la prestation de service. Sa stabilité est essentielle car il participe de l'identité de l'abonné à l'égard des tiers.

Ainsi, la faculté discrétionnaire que se réserve SFR de le modifier sans préavis permettant à l'abonné de prévenir ses correspondants, sans compensation, sans lui garantir la permanence d'un radical, instaure au détriment du consommateur un déséquilibre significatif caractéristique de l'abus.

Cette clause sera donc réputée non écrite dans toutes les versions du contrat qui la comporte.

L'article 7 est relatif aux obligations de l'abonné.

L'U.F.C. Que Choisir critique les clauses **7.2** et **7.6** suivantes :

- **7.2** : *"L'abonné s'engage à prévenir SFR de tout changement d'adresse dans un délai maximum d'une semaine. A défaut, celui-ci est inopposable à U.F.C. Que Choisir sans préjudice de l'application de l'article 10."*

- **7.6** : *"L'abonné est seul responsable de l'utilisation, conforme à son usage et de la conservation de la carte SIM et s'engage à la restituer aux fins de remplacement sur simple demande de SFR, dans les cas prévus à l'article 5 ou en cas de résiliation du présent contrat, quelle qu'en soit la cause."*

L'U.F.C. Que Choisir reproche à **la clause 7.2** de faire référence à l'article 10 qui réserve à SFR le droit de suspendre immédiatement et sans préavis l'accès aux services souscrits par l'abonné.

Le contrat d'abonnement est un contrat synallagmatique qui doit être exécuté de bonne foi par l'abonné dont l'obligation essentielle est de payer sa consommation et de fournir au prestataire de services les éléments nécessaires pour percevoir ce paiement.

Le délai de huit jours prévu pour avertir son cocontractant d'un renseignement essentiel à la bonne exécution du contrat apparaît raisonnable en raison de la banalité de la démarche à accomplir.

La mesure de suspension qui sanctionne son inobservation n'apparaît pas disproportionnée à la gravité du manquement.

Il doit être noté que cette mesure est temporaire, révocable et que l'abonné recouvre ses droits dès qu'il a satisfait à ses obligations

Cette clause n'engendre donc aucun déséquilibre significatif au détriment du consommateur.

Selon l'U.F.C. Que Choisir, **la clause 7.6** permettrait à tout moment à SFR de modifier les caractéristiques techniques du service proposé par le biais du microprocesseur, ce qui est contesté par SFR qui prétend que l'U.F.C. Que Choisir opère une confusion entre le service contractuellement convenu et les moyens techniques d'accès à ce service.

L'article 5 du contrat précise que la carte SIM est une carte à microprocesseur à laquelle est associé le numéro d'appel. Elle permet l'accès au service SFR de base.

La seule documentation technique produite par l'U.F.C. Que Choisir à l'appui de sa démonstration émane de SFR. Il y est précisé que la carte SIM contient en mémoire l'ensemble des paramètres de l'abonnement et permet l'identification ainsi que la connexion du téléphone au réseau.

Cette seule précision apparaît insuffisante au tribunal pour lui permettre de suivre l'U.F.C. Que Choisir dans son raisonnement et affirmer sans risque d'erreur que le retrait de la carte SIM entraîne une possibilité de modification unilatérale du service proposé au détriment du consommateur.

La critique de l'U.F.C. Que Choisir est insuffisamment nourrie pour être validée par le tribunal.

L'article 8 du contrat est consacré à ses conditions financières.

Il est critiqué en ses **cinq clauses** par l'U.F.C. Que Choisir.

- **La première clause** permet à SFR de modifier ses tarifs de façon discrétionnaire.

Cependant, contrairement à ce qui est soutenu par l'U.F.C. Que Choisir, l'abonné tien de l'article 14.1 la faculté de résilier son abonnement, cette résiliation prenant effet immédiatement.

En outre, lorsque l'abonné résilie pendant la période initiale de douze mois suite à une hausse de tarifs, il n'est redevable d'aucune pénalité.

Dès lors, aucun déséquilibre significatif au détriment du consommateur ne résulte de cette clause.

- **La deuxième clause** prévoit pour SFR la faculté d'émettre des factures intermédiaires ou de faire varier la périodicité de leur émission, normalement mensuelle.

SFR justifie cette faculté par la notion de lot de facturation en cas de multiplicité d'abonnement.

Cependant, aucun obstacle n'empêche SFR d'inclure cette notion dans le contrat et de la porter ainsi à la connaissance de l'abonné.

En l'état de sa rédaction, la clause permet de façon unilatérale et sans contrepartie apparente pour le consommateur, de modifier les modalités de paiement du service au profit du professionnel.

Faisant apparaître un déséquilibre significatif au détriment du consommateur, elle est abusive.

- **La troisième clause** est relative au taux de l'intérêt de retard applicable en cas de non paiement des sommes dues par l'abonné, ce taux étant égal à une fois et demie le taux d'intérêt légal.

Ce taux, largement inférieur au taux de l'usure n'apparaît pas disproportionné par rapport à la faute de l'abonné, qui en justifie l'application.

La clause n'apparaît pas abusive.

- **La quatrième clause** a pour objet les modes de preuve applicables en cas de litige avec l'abonné.

Elle précise que les renseignements de taxation servant de base à la facturation priment sur tout autre élément de preuve.

Une telle clause institue une présomption irréfragable au profit du professionnel.

Elle aboutit en réalité à interdire au consommateur de contester la taxation servant de base à sa facturation.

Cet avantage conféré au professionnel, sans aucune contrepartie

pour le consommateur et au contraire à son détriment établit un déséquilibre significatif entre les parties qui confère à cette clause un caractère abusif.

- **La cinquième clause** fait supporter à l'abonné les frais exposés pour recouvrer une facture impayée.

L'U.F.C. Que Choisir en relève le caractère illicite au regard de l'article 32 alinéa 3 de la loi du 9 Juillet 1991.

L'article L 421-2 autorise les associations de consommateurs à demander la suppression d'une clause illicite à la juridiction civile statuant sur l'action civile, ou à la juridiction répressive, statuant sur l'action civile.

Le présente action étant exercée en dehors de ce cadre, la demande en annulation d'une clause illicite est irrecevable, comme le soutient à bon droit SFR.

L'article 9 du contrat a pour objet le dépôt de garantie/avance.

- **La clause 9.1** réserve à SFR le droit de demander à l'abonné, à la conclusion du contrat et à tout moment au cours de son exécution, le versement d'un dépôt de garantie dans un nombre de cas énumérés de façon non limitative et susceptible d'être élargis au vu de nouvelles techniques de gestion.

En outre, elle reconnaît à SFR le droit de prendre des mesures conservatoires pouvant aller jusqu'à la suspension de la ligne de l'abonné.

Les stipulations de cet article permettent au professionnel de modifier les obligations du consommateur et de les alourdir de façon unilatérale, sans que la liste purement indicative des cas dans lesquels ces modifications interviennent, permette de s'assurer qu'elles sont en relation et proportionnées à une inexécution par l'abonné de ses propres obligations et qu'elles ne sont pas dictées par l'intérêt propre du professionnel.

Par son caractère unilatéral et discrétionnaire, cette clause introduit un déséquilibre significatif au détriment de l'abonné. Elle apparaît abusive.

L'article 10 du contrat est relatif à la suspension/interruption des services.

L'U.F.C. Que Choisir critique la **clause 10.1**, en ce qu'elle permet

au professionnel de ne plus exécuter ses obligations immédiatement et sans préavis, pour tout motif, quelle que soit la gravité de l'inexécution reprochée à l'abonné.

Le tribunal relève que la clause litigieuse énumère les cas dans lesquels SFR a la possibilité de suspendre ses prestations. Ils correspondent à des manquements de l'abonné à ses obligations.

La mesure de suspension que peut prendre SFR n'est pas du domaine de l'arbitraire.

En outre, la régularisation par l'abonné de sa situation lui permet d'obtenir le rétablissement du service.

Dès lors, aucun déséquilibre significatif ne ressort de cette clause.

Les articles 11 et 13 traitent respectivement de la responsabilité de SFR et de la force majeure.

L'U.F.C. Que Choisir critique les clauses 11.1, 11.2 - 5ème alinéa, 13.2 - 2ème alinéa, ci-dessous reproduites, aux motifs qu'elles permettent à SFR de se dégager de ses obligations sans avoir à réparer le préjudice subi par le consommateur et qu'elles étendent de façon abusive la notion de force majeure.

- **11.1** : *"L'abonné déclare avoir été informé et accepter expressément que les services puissent être perturbés voir interrompus momentanément ou localement en cas de travaux techniques d'entretien, de renforcement ou d'extension sur le réseau GSM, sur l'un des systèmes auxquels ledit réseau est connecté, ou en cas d'aléas de propagation liés à la transmission des signaux radio-électriques."*

- **11.2 - 5ème alinéa** : *"- en cas de perturbations ou d'interruptions dans la fourniture ou l'exploitation des moyens de télécommunication fournis par le ou les exploitant(s) des réseaux auxquels sont raccordée les installation de SFR."*

- **13.2 - 2ème alinéa** : *"- un dysfonctionnement total ou partiel résultant de perturbations ou d'interruptions dans la fourniture ou l'exploitation des moyens de télécommunication fournis par le ou les exploitants de réseaux, ou des serveurs exploités par des sociétés tierces, auxquels est connecté le réseau servant de support au(x) service(s)."*

L'ensemble de ces stipulations organise un régime d'exonération de la responsabilité de SFR pour tout dysfonctionnement ayant pour origine ses propres agissements ou ceux de tiers, sans ces derniers revêtent le caractère d'imprévisibilité inhérent à la force majeure.

Aucune contrepartie n'est prévue au profit du consommateur victime du dysfonctionnement alors que des contrats d'abonnement concurrents ont prévu par exemple une suspension du paiement de l'abonnement ou une remise sur l'abonnement dès lors que le trouble dure plusieurs jours.

En l'état de leur rédaction actuelle, ces clauses apparaissent empreintes d'un déséquilibre significatif au détriment du consommateur qui justifie qu'elles soient reconnues comme abusives.

Enfin, **l'article 14** est consacré à la fin du contrat et sa résiliation.

L'U.F.C. Que Choisir critique **la clause 14.2** qui énumère les cas dans lesquels le contrat d'abonnement peut être résilié par SFR sans que l'abonné puisse prétendre à une quelconque indemnisation.

La sanction de la résiliation apparaît évidemment abusive lorsqu'elle intervient à la suite du non respect d'une clause elle-même jugée abusive comme c'est le cas au deuxième alinéa de la clause 14.2 qui vise le *"non règlement du dépôt de garantie ou de l'avance sur consommation visé à l'article 9"*.

Pour le surplus, le tribunal relève soit que la résiliation sanctionne l'inexécution d'obligations essentielles dans le contrat (fausse déclaration ... araticle 7) et que la sanction est dans ce cas proportionnée, soit qu'elle est subordonnée à l'envoi préalable d'une mise en demeure (non paiement des sommes dues à SFR).

Il doit en outre être observé que dans tous les cas la résiliation n'est qu'une faculté pour SFR et que l'abonné conserve lui-même une faculté de résiliation du contrat à l'issue d'un an.

Ainsi, à l'exception du deuxième alinéa de cette clause, celle-ci n'introduit pas dans le contrat, au détriment du consommateur un déséquilibre significatif.

L'U.F.C. Que Choisir fonde sa demande en dommages et intérêts sur les dispositions de l'article L 421.6 du code de la consommation dont SFR prétend qu'elles sont exclusives d'une telle demande.

Comme l'a précédemment jugé la Cour d'Appel de VERSAILLES, si l'article L 421.1 du code de la consommation qui reconnaît aux associations agréées la faculté d'exercer les droits reconnus à la partie civile relativement aux faits portant un préjudice direct ou indirect à l'intérêt collectif des consommateurs, admet pleinement leur droit d'agir si un tel intérêt a été lésé par une infraction pénale, l'article L 421.6 n'autorise, en revanche, leur action en l'absence d'infraction pénale que pour demander la suppression des clauses abusives, l'article L 421.7 ayant pour objet l'intervention d'une association agréée devant les juridictions civiles au soutien d'une action engagée par un ou plusieurs consommateurs.

En l'espèce, en l'absence de toute infraction pénale, l'U.F.C. Que Choisir est irrecevable dans sa demande de dommages et intérêts.

La publication de la décision apparaît une mesure disproportionnée par rapport à la gravité des infractions commises par SFR à l'article L 131.2 du code de la consommation.

Il n'y a pas lieu de l'ordonner.

L'exécution provisoire n'est pas incompatible avec la nature de l'affaire. Elle est nécessaire et sera ordonnée.

Les conditions d'application des dispositions de l'article 700 du nouveau code de procédure civile sont réunies au profit de l'U.F.C. Que Choisir à laquelle il sera alloué la somme de 20.000 francs.

PAR CES MOTIFS,

Déclare recevable l'action en suppression de clauses abusives dirigée par l'U.F.C. Que Choisir contre les versions de Novembre 1995, Octobre 1996, Mars et Septembre 1997, des conditions générales d'abonnement aux services de radiotéléphonie de la société SFR.

Déclare abusives et réputé non écrites, dans chacune de ces versions, les clauses suivantes, énoncées selon leurs références dans la version de Septembre 1997 :

- **2.11**

- **8.2**
- **8.4**
- **9.1**
- **11.1**
- **11.2 - 5ème alinéa**
- **13.2 - 2ème alinéa**
- **14.2 - 2ème alinéa**.

Déclare irrecevable l'action en suppression de la clause **8.5** (référence contrat Septembre 1997).

Déclare irrecevable l'action de l'U.F.C. Que Choisir en paiement de dommages et intérêts.

Ordonne l'exécution provisoire.

Condamne la société SFR à payer à l'U.F.C. Que Choisir la somme de 20.000 francs au titre de l'article 700 du nouveau code de procédure civile.

Condamne la société SFR aux dépens et autorise la SCP BISSON, CHAMPION-GRILLOT, avocats, à les recouvrer directement conformément à l'article 699 du nouveau code de procédure civile.

Fait et jugé à NANTERRE, le **17 Mars 1999.**

LE GREFFIER, LE PRESIDENT,