

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 GRIFFON Joël [REDACTED] 35000 RENNES,

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

GRIFFON
FLCE 35

FEDERATION DU LOGEMENT, de la CONSOMMATION et de
l'ENVIRONNEMENT FLCE 35 3 Allée de Malmoe, 35200 RENNES,

C/

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

ORANGE FRANCE

COPIE

ET :

DEFENDEUR(S) :

SOCIETE ANONYME ORANGE FRANCE 41-45, Boulevard Romain Rolland,
92120 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 Joël GRIFFON est un client de la société ORANGE FRANCE 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 GRIFFON a fait assigner la société ORANGE FRANCE, 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 Orange Sans Limite (OSL) 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 GRIFFON 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.

COPIE

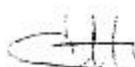
Intervenant volontairement à l'instance par voie de conclusions adressées à ce Tribunal par courrier du 9 Février 2007, la FEDERATION du LOGEMENT, de la CONSOMMATION et de L'ENVIRONNEMENT d'ILLE et VILAINE, ci -après dénommée la FLCE, entend obtenir :

- que la suppression unilatérale de l'option Orange Sans Limite soit jugée fautive et causant un préjudice à l'intérêt collectif des consommateurs,

- que la clause 6.2 des conditions spécifiques de l'option OSL 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 ORANGE FRANCE 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,



- qu'il soit dit que ce Tribunal se réservera la liquidation des astreintes,

- à titre subsidiaire, que le société ORANGE FRANCE soit condamnée à adresser à tous ses clients la copie de la décision, et ce, dans les deux mois de la signification du présent jugement.

La FLCE sollicite en outre le paiement d'une somme de 3000 euro à titre de dommages et intérêts en réparation des préjudices directs et indirects causés à l'intérêt des consommateurs, ainsi que le prononcé de l'exécution provisoire de la présente décision et le versement d'une indemnité de 1500 €uro en application des dispositions de l'article 700 du Nouveau Code de Procédure Civile.

Monsieur GRIFFON expose qu'en novembre 2003, il a souscrit à l'option Orange Sans Limite, ce qu'attestent les factures produites ; que le 18 Décembre 2003, il a choisi l'option Orange World sur les conseils de son opérateur ; que dès le premier mois, il a constaté que cette nouvelle option lui a valu une facturation bien plus élevée que l'option OSL.

Monsieur GRIFFON souligne qu'il a contesté cette situation dès la première facture du 19 Janvier 2004 et non après cinq mois d'utilisation comme le soutient la société ORANGE FRANCE.

Monsieur GRIFFON explique que par la suite et à sa demande, l'option OSL lui a été rétablie et a de nouveau fonctionné jusqu'en Mai 2005, date à laquelle elle a subitement disparu ; qu'il a contacté le service technique de la société ORANGE qui lui a demandé de faire plusieurs manipulations, dont une reconfiguration de l'appareil, puis lui a adressé en vain un SMS d'autoconfiguration.

COPIE

Monsieur GRIFFON poursuit qu'il lui a alors été affirmé que son mobile n'était plus compatible avec l'option OSL, ce qu'il l'a amené à acquérir un nouveau téléphone au prix de 200 €uro, un Nokia 5140i ; que la société ORANGE a maintenu qu'il existait encore une impossibilité technique faisant obstacle à l'installation de l'option OSL sur le nouveau téléphone ; qu'en définitive il lui a été proposé par l'opérateur l'option ORANGE WORLD, ce qu'il a refusé, sachant que les conditions de cette nouvelle option étaient plus défavorables que l'option OSL.

Monsieur GRIFFON reproche à la société ORANGE FRANCE d'avoir supprimé unilatéralement l'option OSL au profit de l'option Orange World, et d'avoir exécuté le contrat avec mauvaise foi, et ce, en violation de l'article 1134 du Code Civil.

Il lui fait également grief d'avoir manqué à son obligation de renseignement et de conseil.

Il explique ainsi que la société ORANGE FRANCE ne l'a pas informé d'un changement de tarification et a, en outre, fait preuve de mauvaise foi en tentant de dissimuler cette modification unilatérale du contrat sous le prétexte de difficultés techniques fallacieuses.

Monsieur GRIFFON estime que la société ORANGE FRANCE n'est pas fondée à se retrancher derrière l'article 6.2 des conditions spécifiques de l'OSL 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 ORANGE FRANCE 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 ORANGE FRANCE était contrainte de fournir un matériel compatible avec les options choisies par son abonné.

La FLCE fait savoir que Monsieur GRIFFON n'est qu'un des nombreux consommateurs lésés par les pratiques de la société ORANGE FRANCE qui a mis en place différents stratagèmes pour contraindre ses abonnés à abandonner l'option OSL.

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

Or, la FLCE fait observer que la plupart de ces téléphones mobiles ont été vendus par la société ORANGE 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.

COPIE

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

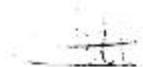
Elle estime qu'ainsi, cette clause crée un déséquilibre significatif entre les droits et obligations des parties au contrat, et ce, au profit du professionnel qui prive le consommateur de tout recours en indemnisation ; que cette clause est dès lors abusive et illicite.

La société ORANGE FRANCE conclut au débouté des prétentions de Monsieur GRIFFON.

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

À titre subsidiaire, la société ORANGE demande :

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



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 GRIFFON ne mentionne pas l'option Orange Sans Limite (OSL), 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 Orange Wap, conformément à l'option OSL, 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 GRIFFON de l'option OSL à l'option Orange World.

Monsieur GRIFFON déclare en effet avoir accepté, sur les conseils d'un agent commercial de l'opérateur, de remplacer l'option OSL par l'option Orange World.

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

COPIE

Monsieur GRIFFON explique qu'à compter de Mai 2005, l'option OSL 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 GRIFFON n'est pas compatible avec l'option OSL puisqu'il ne fonctionne qu'en mode Web, alors que L'OSL ne fonctionne qu'en mode Wap.

Or, la société ORANGE ne conteste à aucun moment dans ses écritures avoir vendu le mobile en cause P 910 i à Monsieur GRIFFON, 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 ORANGE 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 les clients de la société ORANGE, que la situation de Monsieur GRIFFON n'est pas unique et qu'il existe d'autres cas semblables 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 ORANGE FRANCE d'imposer à ses abonnés la suppression de l'option OSL trop peu rentable au profit d'autres options plus avantageuses pour l'opérateur.

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

Monsieur GRIFFON peut donc à raison reprocher à la société ORANGE 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 ORANGE par le biais de la suppression de l'option OSL inopposable à Monsieur GRIFFON.

La société ORANGE doit donc être condamnée à poursuivre l'exécution du contrat sur la base de la tarification OSL 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 ORANGE, qui fait preuve de mauvaise foi à l'égard de Monsieur GRIFFON 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 ORANGE, l'objet principal de la FLCE 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



COPIE

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 FLCE est donc recevable.

- sur l'atteinte à l'intérêt collectif

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

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

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

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

En l'état de ces éléments, il y a lieu de dire et juger que la suppression unilatérale de l'option Orange Sans Limite par la société ORANGE FRANCE 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 OSL

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 OSL que la société ORANGE n'est pas responsable de l'incompatibilité ou des dysfonctionnements des équipements, notamment terminaux, utilisés par l'abonné avec l'option OSL.

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 ORANGE FRANCE qui voit sa responsabilité exonérée et au détriment de Monsieur GRIFFON et des autres consommateurs qui perdent tout recours en indemnisation.

COPIE

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 OSL, 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 ORANGE FRANCE puisse être portée à la connaissance de tous les consommateurs du ressort de ce Tribunal, il y a lieu de condamner ORANGE FRANCE, 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 FLCE 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.

COPIE

- 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.

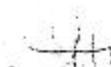
Tenue aux dépens, la société ORANGE FRANCE doit être condamnée à payer à Monsieur GRIFFON une indemnité de 1500 Euro au titre des frais exposés et non compris dans les dépens.

Au même motif, la société ORANGE devra également verser à la FLCE 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.

DECLARE recevable l'intervention de la Fédération du Logement, de la Consommation et de l'Environnement d'Ille et Vilaine (FLCE 35).



CONDAMNE la société ORANGE FRANCE à rétablir effectivement au profit de Monsieur Joël GRIFFON l'option Orange Sans Limite (OSL) 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 ORANGE FRANCE à payer à Monsieur GRIFFON 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 Orange Sans Limite par le fait de la société ORANGE FRANCE 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 Orange Sans Limite, 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 ORANGE FRANCE 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 :

COPIE

- **“ Par jugement du Tribunal d'Instance de RENNES en date du 21 Mai 2007, il a été jugé que la société ORANGE FRANCE :**
- **proposait des conditions spécifiques de l'option Orange Sans Limite,” 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 Orange Sans Limite initialement souscrite par son abonné.**
La société ORANGE FRANCE 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 se réserve la liquidation des astreintes.

CONDAMNE la société ORANGE FRANCE à payer à la FLCE D'ILLE et VILAINE 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 ORANGE FRANCE à payer à Monsieur GRIFFON 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 ORANGE FRANCE à verser à la FLCE une indemnité de DEUX MILLE EURO (2000 Euro) sur le fondement de l'article 700 du Nouveau Code de Procédure Civile.

CONDAMNE la société ORANGE FRANCE aux entiers dépens.

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

LE GREFFIER,

F. CRINON



COPIE

LE JUGE

E. GOUARIN

