

**TRIBUNAL D'INSTANCE DE NANTES – JUGEMENT DU 19 DECEMBRE 2014, MONSIEUR BERNARD
O. c/ FREE**

MOTS CLEFS : procédure – téléphonie – abonnement – signature électronique – validité – acte introductif d'instance – contrat – obligation de résultat

Comme à son habitude, le fournisseur d'accès Free plaide la nullité de l'acte introductif d'instance au motif qu'une signature électronique a été apposée sur la déclaration au greffe, laquelle s'est faite via un mandat de représentation liant le requérant à la SAS DemanderJustice. Il semble que les décisions des tribunaux soient aussi nombreuses que contradictoires sur ce point. Outre les conditions de forme, le requérant estime que le fournisseur d'accès n'a pas respecté son obligation de résultat, au regard du contrat qui a été souscrit.

FAITS : Un consommateur assigne en justice l'opérateur Free au motif que sa ligne est défectueuse et réclame 1000 euros de dommages et intérêts. Le défendeur sollicite dans un premier temps la nullité de l'acte introductif d'instance et remet en cause la validité de la signature électronique. De plus, la société Free indique qu'elle est intervenue dès le 1^{er} dysfonctionnement, le 25 octobre 2010. La défaillance du service semble réapparaître à partir du 10 septembre 2012, date à laquelle le fournisseur d'accès a reconnu son impossibilité de remédier au problème.

PROCEDURE : Le demandeur saisit la juridiction de proximité de Nantes via la société DemanderJustice, afin d'utiliser les bons outils administratifs pour introduire sa déclaration au greffe. Pour valider cet acte, le client appose sa signature électronique.

PROBLEME DE DROIT : D'une part, les conditions qui entourent la signature électronique du demandeur sont-elles valables ? D'autre part, compte tenu de la défaillance de la ligne, le fournisseur d'accès a-t-il tout mis en œuvre pour respecter son obligation de résultat ?

SOLUTION : Concernant la procédure, la SAS DemanderJustice propose un service de formalités par internet pour les affaires dans lesquelles le ministère d'avocat n'est pas obligatoire. Il n'empêche que le requérant exerce seul ces démarches. Il n'y a aucune preuve de l'existence d'un mandat qui unit le requérant et la SAS. La signature électronique est valable et a la même valeur que la signature papier (articles 1316-3 et 1316-4 du code civil). D'autant plus que cette dernière a reçu une certification reconnue « CertEurop ».

Concernant la défaillance du réseau, au regard des articles 1142 et 1147 du code civil et de l'article L.121-20-3 du code de la consommation, les obligations contractuelles qui incombent au fournisseur d'accès n'ont pas été satisfaites. Rien ne justifie un cas de force majeure ou le fait d'un tiers imprévisible et insurmontable pouvant l'exonérer de sa responsabilité. C'est ainsi que le tribunal d'instance ordonne la résiliation du contrat sans frais. Bien que les juges soulignent que le client avait maintenu son abonnement, alors que la société Free l'avait informé que le service demeurerait défectueux. En conséquence, 320 euros de dommages et intérêts et 500 euros au titre des dépens lui sont accordés.

SOURCES :

LE QUELLENEC (E.), « Affaires DemanderJustice.com : feu vert pour la dématérialisation des petits dossiers judiciaires », *RLDI*, 1^{er} mai 2014, n° 104, pp. 40-43.

NOTE :

Dans cette affaire, le requérant a souscrit un contrat avec un fournisseur d'accès. La défaillance du service l'a conduit à engager la responsabilité contractuelle de Free. Le défendeur a soulevé un vice de forme dans l'acte introductif d'instance, d'une part à cause de l'intervention de la société DemanderJustice et d'autre part, à cause de la signature électronique apposée par le requérant dans sa déclaration au greffe. L'intervention de cette société et de fait, les conditions qui encadrent la saisine du tribunal font polémiques. Dans cet arrêt, le juge apporte une solution à l'utilisation d'une telle procédure. Néanmoins, il semble que les tribunaux n'aient pas adopté de position unanime à ce sujet.

La validité controversée de l'acte introductif d'instance

Le droit a voulu prendre en compte que le justiciable est dorénavant connecté et a donc validé la signature électronique pour les actes juridiques, comme l'indique l'article 1316-4 du code civil. Néanmoins, des conditions encadrent cette utilisation et par ce biais l'intervention de la SAS DemanderJustice. Ce qui pose problème avec son intervention est la question du lien qui unit la signature électronique elle-même avec son titulaire. La déclaration au greffe doit être signée par celui qui introduit l'instance. En effet, La société n'a pas le pouvoir d'assurer des fonctions de conseil ou de représentation (ce qui a été rejeté par la juridiction de proximité de Nogent-sur-Marne dans un arrêt du 12 novembre 2012). Ce site internet d'aide au justiciable a été également assigné en justice pour « exercice illégal de la profession d'avocat ». Dans cet arrêt du 13 mars 2014, le tribunal correctionnel a écarté ce grief et s'est fondé sur le fait que ce site n'intervenait que pour les cas dans lesquels le ministère d'avocat n'était pas obligatoire. Celui-ci propose pourtant une « assistance par téléphone ». Cependant, le juge correctionnel ne relève aucune valeur juridique, aucune stratégie dans leurs interventions. Les prestations sont seulement techniques et administratives. Dans cette affaire, le juge de proximité

semble avoir suivi le même raisonnement puisqu'il indique qu'aucun argument juridique ne vient appuyer la saisine du tribunal et que le requérant entreprend ces démarches strictement en son nom. De ce fait, l'existence d'un mandat de représentation est irrecevable. Une partie de la doctrine remet en cause cette interprétation car indiquer au justiciable comment saisir le tribunal et a fortiori, lui faire savoir ce qui relève de sa compétence est constitutif d'un conseil juridique. De cette manière, la société en question se substituerait à l'avocat. Cependant, aucun consensus n'a été dégagé pour le moment.

Une solution conforme à la théorie générale des contrats

Un contrat lie l'utilisateur et son fournisseur d'accès. La ligne défectueuse de l'utilisateur constitue un manquement aux obligations contractuelles de Free, qui s'engage à fournir un accès Internet haut débit et un abonnement téléphonique. L'opérateur a reconnu lui-même sa défaillance et son incapacité à remédier au problème. Conformément à l'obligation de résultat qui incombe au débiteur prévue par les articles 1142 et 1147 du code civil, son manquement entraîne le paiement de dommages et intérêts au cocontractant. De plus, l'inexécution ne peut se justifier par un cas de force majeure, par le fait du consommateur ou le fait d'un tiers imprévisible et insurmontable, comme en dispose l'article L.121-20-3 du code de la consommation. Le juge prononce donc la résiliation du contrat sans frais et accorde au requérant la somme de 320 euros de dommages et intérêts, au titre de ses préjudices de jouissance et moral. Au regard de ce faible montant, il semble que la juridiction de proximité ait tout de même pris en compte d'une part, la mauvaise foi de l'abonné, qui a souhaité maintenir son abonnement alors même que le fournisseur d'accès avait proposé la résiliation du contrat et d'autre part, la volonté de l'opérateur de rétablir le réseau par ses nombreuses interventions.

Audrey Albagly

Master 2 Droit des médias et des télécommunications
AIX-MARSEILLE UNIVERSITE, LID2MS-IREDIC 2015

ARRET :

Tribunal d'Instance de Nantes, jugement du 19 décembre 2014, *Monsieur Bernard O. c/ Free*

EXPOSE DU LITIGE ET PRETENTIONS DES PARTIES

[...] M. Bernard O. expose qu'il sollicite une diminution du coût du forfait dans le cadre du contrat avec FREE dans la mesure où pendant deux ans sa ligne n'a pas été opérationnelle [...]

A l'audience, la SAS FREE a soulevé *in limine litis* la nullité de l'acte introductif d'instance, [...] pour défaut de régularité de la signature du demandeur, effectuée par voie électronique [...]

Elle a invoqué également la nullité de la saisine dans la mesure où M. O. a donné mandat à la société demanderjustice.com, qui n'est pas habilitée par la loi [...]

En défense à l'incident, M. O. a fait valoir que c'est bien lui qui avait saisi le juge, parlant à la première personne du singulier, n'ayant utilisé les prestations de la société demanderjustice.com que pour utiliser les outils fournis (formulaire CERFA, lien vers le site du ministère de la justice...) et non pas en lui donnant mandat d'agir en son nom. [...]

MOTIFS DE LA DÉCISION :

Sur l'incident de procédure, joint au fond :

Les conditions générales de la société DemanderJustice SAS, qui propose aux justiciables, dans les instances où le ministère d'avocat n'est pas obligatoire, dans le cadre d'un contrat d'entreprise, un service automatisé de saisine du tribunal, prévoient que le client-demandeur renseigne et complète seul, sur les formulaires proposés sur Internet, sa demande, sans aide ou conseil, scanne les pièces de son dossier et les joint à sa déclaration en ligne, le dossier étant ensuite généré informatiquement et adressé par voie postale au tribunal.

La déclaration de M. O. en date du 21

décembre 2012, rédigée à la première personne du singulier, de façon très personnelle, montre bien qu'elle ne résulte pas des conseils d'un juriste, qui n'aurait pas manqué d'invoquer les textes légaux et une motivation plus professionnelle. [...]

En ce qui concerne la signature électronique [...] il convient de constater qu'elle a reçu la certification CertEurop, [...] permettant de lui conférer la même force probante que la signature papier, en application des articles 1316-3 et 1316-4 du Code civil et d'assurer l'identité du signataire. [...]

Enfin, il n'est pas rapporté la preuve de l'existence d'un mandat de représentation entre M. O. et la SAS Demander Justice, alors qu'il résulte des conditions générales que cette dernière n'assure ni conseil, ni rédaction, ni représentation et que son nom ne figure sur aucun acte de saisine. [...]

Sur le fond :

Tenue d'une obligation de résultat quant aux services offerts, la société FREE ne justifie ni d'une force majeure, ni du fait d'un tiers, en l'espèce FRANCE TELECOM, imprévisible et insurmontable [...]

La société FREE reconnaît dans ses courriers des 13 et 14 novembre 2012 que l'insuffisance du service offert à laquelle il ne peut être remédié justifie un dédommagement et la résiliation du contrat, faisant l'aveu de l'inexécution de ses obligations contractuelles. [...]

DECISION

Le juge de proximité [...] déclare la saisine de la juridiction de M. Bernard O. régulière.

Condamne la SAS FREE à payer à M. Bernard O. [...] 320 € à titre de dommages et intérêts [...]

Prononce la résiliation, sans frais pour M. O., du contrat d'abonnement [...]