

JUGEMENT N°

DU 21 AVRIL 2011

REPERTOIRE 15-2011

Code 47f

RÉPUBLIQUE FRANÇAISE
AU NOM DU PEUPLE FRANÇAIS

JURIDICTION DE PROXIMITÉ DE NANCY

JUGEMENT DU VINGT ET UN AVRIL
DEUX MILLE ONZE

EN DEMANDE :

Monsieur [REDACTED] Pascal [REDACTED]
Comparant

EN DEFENSE

SA ORANGE FRANCE prise en la personne de son représentant légal 33732 BORDEAUX CEDEX 9,
représentée par Me SCHAFF-CODOGNET Annie, avocat du barreau de NANCY

COMPOSITION DU TRIBUNAL

Juge : Gérard FRIOT

FF Greffier : Béatrice COSTANTINI

Débats en audience publique le 24 MARS 2011

Le Président a mis l'affaire en délibéré et a indiqué aux parties la date à laquelle le jugement
serait rendu

**JUGEMENT CONTRADICTOIRE mis à disposition des parties au greffe et EN
DERNIER RESSORT**

Copie exécutoire délivrée le : 13.5.2011 à N. Mire

Copie simple délivrée le : 13.5.2011 à N. Mire
SA Orange

Monsieur [REDACTED] a souscrit le 23.11.2002 auprès de la société ORANGE l'ouverture d'une ligne sur la base d'un forfait bloqué « une heure » moyennant le prix de 15€ mensuels.

A compter du 26.11.2008, la société ORANGE a facturé les communications sur la base d'un forfait non bloqué, au motif qu'elle aurait reçu une demande de changement de forfait de la part de Monsieur Pascal [REDACTED] par la voie du web.

Monsieur Pascal [REDACTED] conteste avoir sollicité un tel changement et déclare ne pas en avoir reçu la preuve, malgré la production, d'une part du dossier informatique de son compte client et d'autre part, d'une lettre du médiateur saisi de l'affaire qui déclare qu'un tel changement serait intervenu.

Une transaction sur la base de ces données a été proposée par le médiateur, acceptée par société ORANGE et refusée par Monsieur Pascal [REDACTED].

Par déclaration reçue au greffe le 10.02.2011, Monsieur Pascal [REDACTED] réclame condamnation de la société ORANGE à lui payer:

- la somme de 60€ correspondant au dépassement de forfait
- la somme de 220 € à titre de dédommagement pour le forfait non utilisé
- la somme de 500€ pour le préjudice moral
- la résiliation de la ligne et le déblocage du terminal.

A l'audience du 24.03.2011, les parties ont comparu, Monsieur Pascal [REDACTED] en personne et la société ORANGE en la personne de son avocat.

La société ORANGE soutient qu'elle n'a pas modifié unilatéralement le contrat, le changement intervenu ayant été sollicité par Monsieur Pascal [REDACTED] via internet.

La société ORANGE conclut au débouté et réclame reconventionnellement condamnation de Monsieur Pascal [REDACTED] à lui payer la somme de 1000€ en application de l'article 700 du code de procédure civile, outre les dépens.

L'affaire a été mise en délibéré au 21.04.2011.

Le jugement sera rendu contradictoirement.

Motifs de la décision

En ce qui concerne le fondement de la demande

Les parties sont d'accord pour convenir que le litige trouve sa source dans le fait que le forfait initial dont bénéficiait Monsieur Pascal [REDACTED] a été modifié, la société ORANGE précisant, en outre qu'il ne peut être réinstallé car il n'est plus commercialisé.

En revanche, les parties sont en désaccord sur l'origine de cette modification, Monsieur Pascal [REDACTED] soutenant ne l'avoir jamais sollicitée et la société ORANGE

soutenant qu'elle a procédé à ce changement de forfait à la demande expresse de Monsieur Pascal [REDACTED], formée par l'intermédiaire du site sécurisé www.orange.fr qui suppose l'utilisation du code confidentiel client.

Un contrat ne pouvant être modifié que de l'accord de tous les contractants, il appartient à la société ORANGE de rapporter la preuve que Monsieur Pascal [REDACTED] a donné son consentement au changement auquel elle a procédé en le sollicitant expressément.

La société ORANGE entend rapporter cette preuve notamment par la production du dossier informatique client de Monsieur Pascal [REDACTED].

Mais la seule mention d'un changement d'abonnement sollicité par web ne suffit pas à établir de manière certaine que ce changement a été sollicité par Monsieur Pascal [REDACTED] ou qu'il serait consécutif à une utilisation éventuellement frauduleuse de la carte SIM de Monsieur Pascal [REDACTED] dont ce dernier devrait assumer les conséquences en application des conditions générales.

En droit, une partie ne peut s'accorder de preuve à elle-même.

En fait, sans même avoir à envisager d'autres hypothèses qui pourraient expliquer la situation (erreur dans la saisie ou dysfonctionnement informatique des services ORANGE), il reste que le relevé du dossier informatique de la part de la société ORANGE ne constitue qu'un indice insusceptible d'être élevé au rang d'une preuve qui établirait de manière incontestable que ce ne peut être que le portable de Monsieur Pascal [REDACTED] (utilisé par lui ou frauduleusement par un tiers) qui est à l'origine du changement d'abonnement que revendique la société ORANGE.

La production par la société ORANGE d'un document unilatéral, au demeurant non déterminant quant à la valeur probante, ne constitue donc pas la preuve exigée pour fonder la demande.

Certes, la société ORANGE se fonde, en outre, sur une lettre en date du 01.06.2010 du médiateur des communications électroniques.

Si le médiateur écrit, dans ce courrier, que « la preuve formelle qu'un SMS a été délivré le 26.11.2008 indiquant la modification du forfait initial » et ce « suite à une modification intervenue par le biais du site sécurisé ORANGE à l'aide de codes confidentiels », cet avis est cependant insuffisant pour valoir preuve :

-d'une part, en ce qu'il est imprécis, le médiateur n'indiquant pas si le SMS délivré auquel il est fait allusion est celui qui est imputé à Monsieur Pascal [REDACTED] pour solliciter le changement de forfait ou s'il s'agit de celui qui lui aurait été envoyé en confirmation de sa demande prétendue

-et d'autre part, en ce que le médiateur ne précise aucunement en quoi consiste cette « *preuve formelle* », ce qui ne permet pas à la juridiction saisie d'en discuter la pertinence.

En outre, et de manière superflue, la prudence aurait commandé que la société ORANGE, surtout en l'absence d'une demande écrite de Monsieur Pascal [REDACTED], sollicite confirmation du changement ou confirme ce changement par un écrit traditionnel.

La juridiction saisie considérera donc que la preuve qui incombe à la société ORANGE d'une modification de forfait régulière au regard du contrat et des dispositions légales applicables à la matière n'est pas rapportée.

La demande est donc fondée en son principe.

En ce qui concerne l'objet de la demande

Le dédommagement sollicité pour dépassement de forfait ou forfait inutilisé n'est ni explicite, ni justifié, que ce soit dans son principe ou dans son montant.

Pour le surplus, Monsieur Pascal [REDACTED], seule partie à l'instance, ne peut réclamer que la réparation de son préjudice personnel, son épouse n'étant pas partie à la procédure.

Pour les troubles et tracas liés au changement de forfait jugé irrégulier, il lui sera octroyé la somme de 150€ à titre de dommages et intérêts.

Enfin, la modification irrégulière du forfait par la société ORANGE fonde Monsieur Pascal [REDACTED] à solliciter la résiliation judiciaire du contrat en cours, sans que la société ORANGE puisse prétendre lui opposer qu'une résiliation contractuelle étant possible, la demande de résiliation judiciaire s'en trouverait de ce fait irrecevable ou infondée.

Cette résiliation sera prononcée avec comme conséquence que le terminal sera débloqué.

L'équité ne commande pas l'application de l'article 700 du code de procédure civile.

La société ORANGE qui succombe supportera les dépens.

Par ces motifs.

Le juge de proximité, statuant par jugement rendu contradictoirement et en dernier ressort, mis à la disposition des parties au greffe

Prononce la résiliation judiciaire du contrat d'abonnement téléphonique en cours liant les parties.

Dit et juge la société ORANGE devra procéder au débloqué du terminal.

Condamne la société ORANGE à payer à Monsieur Pascal [REDACTED] la somme de 150€ à titre de dommages et intérêts avec les intérêts au taux légal à compter du jugement.

Rejette toutes autres conclusions.

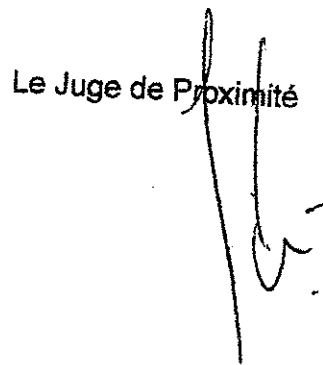
Condamne la société ORANGE aux entiers dépens.

Ainsi jugé et prononcé les jour, mois et an susdits

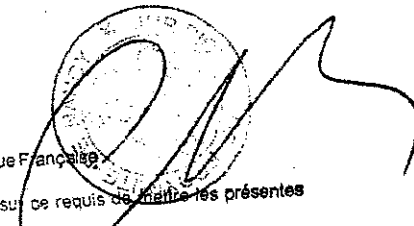
Le Greffier



Le Juge de Proximité



ste inc



En conséquence, la République Française
Mande et Ordonne :
A tous Huissiers de Justice sur ce requis de faire les présentes
à exécution.
Aux Procureurs Généraux et aux Procureurs de la République
près les Tribunaux de Grande Instance d'y tenir la main.
A tous Commandants et Officiers de la Force Publique de prêter main
forte lorsqu'ils en seront légalement requis.
En foi de quoi, la présente expédition revêtue de la formule
exécutoire a été signée et délivrée par nous, greffier soussigné