

**REPUBLIQUE FRANCAISE
AU NOM DU PEUPLE FRANÇAIS**

**COUR D'APPEL DE GRENOBLE
CHAMBRE COMMERCIALE
ARRÊT DU 23 MAI 2019**

Appel d'un jugement (N° RG 2015J344) rendu par le Président du Tribunal de Commerce de ROMANS SUR ISERE en date du 20 juillet 2016 suivant déclaration d'appel du 15 Septembre 2016

APPELANTE :

SARL AGENCE HULA-HOOP

Société à responsabilité limitée, immatriculée au RCS de LYON sous le numéro 529 547 432, prise en la personne de son représentant légal en exercice domicilié en cette qualité audit siège social,

[...]

[...]

Représentée par Me Pierre Lyonel LEVEQUE, avocat au barreau de VIENNE, postulant, et par Me SOTO, avocat au barreau de LYON, plaidant

INTIMÉE :

[...]

Société par actions simplifiée à associé unique, immatriculée au RCS de ROMANS sous le numéro 424 839 009, prise en la personne de son représentant légal en exercice domicilié en cette qualité audit siège social

[...]

[...]

Représentée par Me Christine PENON, avocat au barreau de VALENCE substituée par Me Cécile VALETTE BRUNNER, avocat au barreau de VALENCE

COMPOSITION DE LA COUR :

LORS DU DÉLIBÉRÉ :

Madame Marie-Françoise CLOZEL-TRUCHE, Président de Chambre,

Madame Fabienne PAGES, Conseiller,

Madame Marie Pascale BLANCHARD, Conseiller,

DÉBATS :

A l'audience publique du 27 Mars 2019

Madame Marie-Françoise CLOZEL-TRUCHE, Président de Chambre qui a fait rapport, assistée de Monsieur Frédéric STICKER, Greffier, a entendu les avocats en leurs conclusions et plaidoiries, les parties ne s'y étant pas opposées conformément aux dispositions des articles 786 et 910 du Code de Procédure Civile.

Il en a été rendu compte à la Cour dans son délibéré et l'arrêt a été rendu ce jour.

FAITS, PROCÉDURE, PRÉTENTIONS ET MOYENS DES PARTIES

Le 25 juillet 2013 la SARL AGENCE HULA-HOOP, qui est une agence de communication, a conclu avec la société ATELIER LUMIÈRE , un contrat de services téléphoniques concernant l'installation 'AGIL OFFICE' équipant ses locaux situés [...] à LYON.

Le 2 novembre 2014 a été signé un avenant à ce contrat entre la société AGENCE HULA HOOP et la SAS IPNEOS.

Entre le 29 juin à 17 heures et le 1er juillet à 13 heures la société HULA HOOP a subi une panne de sa téléphonie.

Par exploit en date du 16 octobre 2015 la SAS IPNEOS a fait citer devant le Tribunal de Commerce de ROMANS SUR ISÈRE la SARL AGENCE HULA HOOP pour la voir condamner à

- retirer des tweets et propos dénigrants sur tous moyens de communication, y compris son site web
- mentionner sur son site web que la société IPNEOS n'est pas responsable de la panne de téléphonie qu'elle a subie entre le 29 juin et le 1er juillet 2015
- lui payer la somme de 10.000 euros à titre de dommages et intérêts pour atteinte à son image et désorganisation de ses services suite à l'envoi de manière injustifiée et fautive de plus de 200 mails en deux jours et une indemnité de procédure de 3.000 euros.

La SARL AGENCE HULA-HOOP a contesté la persistance de messages tweets sur son site, tout préjudice de la société IPNEOS à laquelle elle a reproché de n'avoir pas rempli son obligation de résultat portant sur la portabilité de ses numéros de téléphone et de lui avoir fait subir une panne de près de 48 heures. Elle a sollicité reconventionnellement paiement de dommages et intérêts et d'une indemnité de procédure.

Par jugement en date du 20 juillet 2016 le Tribunal a

- constaté que les messages tweets de la société HULA-HOOP n'ont pas disparu de son site
- constaté que la société IPNEOS a bien assuré la probabilité des numéros de la société HULA-HOOP lors de la résiliation de son contrat avec son ancien opérateur
- constaté que la société IPNEOS n'a pas engagé sa responsabilité dans la panne de sa téléphonie entre le 29 juin et le 1er juillet 2015
- constaté que la société HULA HOOP n'a pas subi de préjudice lié à l'absence de téléphonie et à la mobilisation de son gérant pendant cette période
- rejeté l'ensemble des demandes reconventionnelles de la société HULA-HOOP

En conséquence

- ordonné à la société AGENCE HULA HOOP d'avoir à effectuer le retrait immédiat des tweets et divers propos dénigrants à l'encontre de la société IPNEOS sur son site web et sur tous autres moyens de communication (dont son compte twitter) sous astreinte de 100 euros par jour de retard à compter de la signification du jugement
- condamné la société AGENCE HULA HOOP à payer à la société IPNEOS la somme de 5.000 euros à titre de dommages et intérêts en réparation des préjudices causés à cette dernière en raison de l'atteinte portée à son image sur le web
- condamné la société AGENCE HULA HOOP à payer à la société IPNEOS la somme de 3.000 euros sur le fondement de l'article 700 du Code de procédure civile
- ordonné l'exécution provisoire

— mis les dépens à la charge de la société AGENCE HULA HOOP.

Par déclaration reçue au greffe le 15 septembre 2016 la SARL AGENCE HULA-HOOP a interjeté appel de ce jugement dans toutes ses dispositions.

Par conclusions N°2 notifiées au visa des articles 1103, 1104 et 1382 du Code civil le 30 mars 2017 la SARL AGENCE HULA-HOOP demande à la cour

— d’infirmer le jugement entrepris en toutes ses dispositions, et statuant à nouveau

— de dire et juger que les messages étaient sur son compte tweeter et non sur son site web et n’ont eu aucun impact

— de dire et juger que ses messages tweets ont disparu de son site depuis le mois de juillet 2015

— de dire et juger qu’elle n’a commis aucune faute engageant sa responsabilité

— de dire et juger que la société IPNEOS n’a pas correctement assuré la portabilité des numéros de la société HULA-HOOP lors de la résiliation de son contrat avec son ancien opérateur

— de dire et juger que la panne a duré près de 48 heures

— de dire et juger que la société IPNEOS a engagé sa responsabilité dans la panne de sa téléphonie entre le 29 juin 2015 et le 1er juillet 2015

— de dire et juger qu’elle a subi un préjudice lié à l’absence de téléphone et à la mobilisation de son gérant pendant cette période

Par conséquent

— de condamner la société IPNEOS à lui payer la somme de 7.500 euros à titre de dommages et intérêts en réparation des préjudices qui lui ont été occasionnés

— de rejeter l’intégralité des demandes, fins et prétentions de la société IPNEOS

— de condamner la société IPNEOS à lui payer une indemnité de procédure de 6.000 euros et aux dépens de première instance avec distraction au profit de Maître LEVEQUE.

D’abord l’appelante soutient que dès le mois de juillet 2015, soit avant la délivrance de l’assignation, elle a supprimé les tweets qu’elle avait rédigés sur son compte tweeter pour faire réagir la société IPNEOS qui ne lui proposait pas de solution concrète, au moment de la panne qui lui interdisait d’exercer son activité; que la demande de suppression des messages est sans objet; que le Tribunal l’a à tort condamnée sous astreinte à supprimer ces messages.

Ensuite elle invoque les dispositions de l’article 1240 du Code civil.

Elle fait valoir que débitrice à son égard d’une obligations de moyens, la société IPNEOS s’était engagée à effectuer toutes les démarches nécessaires auprès de l’opérateur BOUYGUES TÉLÉCOM, qu’elle avait choisi de quitter, pour lui permettre de bénéficier de la portabilité des numéros dont elle était titulaire sur le réseau BOUYGUES TÉLÉCOM; qu’il s’est avéré que la panne qu’elle a subie à compter du 29 juin 2015 est consécutive à la perte de tous ses numéros dont elle disposait en vertu du contrat qu’elle avait passé avec BOUYGUES TÉLÉCOM; qu’il semble à la lecture des mails adressés par IPNEOS que celle-ci soit restée 'sur la configuration de dérivation mise en place au début de leur relation sans réaliser la bascule définitive'.

Elle souligne le préjudice que lui a occasionné dans son activité et son image l’impossibilité de ne pouvoir être jointe au téléphone pendant deux jours et la patience dont elle a fait preuve au début de la panne.

Elle considère que la société IPNEOS est mal venue de lui reprocher alors qu’elle n’avait même plus accès à ses lignes téléphoniques sans réponse concrète ni délai de son co-contractant, d’avoir inscrit sur son site des messages destinés à informer ses clients des motifs de l’impossibilité de la joindre au téléphone.

Elle conteste le caractère dénigrant de ses messages et aussi l'existence du préjudice invoqué par la société IPNEOS. Elle sollicite réparation du préjudice qu'elle a elle-même subi du fait des manquements contractuels de la société IPNEOS à savoir d'une part un préjudice d'image vis à vis de ses clients qui pouvaient légitimement penser que ses effectifs étaient insuffisants pour répondre à leurs besoins et d'autre part les deux journées passées par son gérant à tenter de résoudre le problème.

Par conclusions d'intimée et d'appelante à titre incident N°2 récapitulatives notifiées le 4 juillet 2017, au visa des articles 1382 et 1147 du Code civil la SAS IPNEOS demande à la cour de

— confirmer le jugement entrepris en ce qu'il a

* ordonné à la société AGENCE HULA HOOP d'avoir à effectuer le retrait immédiat des tweets et divers propos dénigrants à l'encontre de la société IPNEOS sur son site web et sur tous autres moyens de communication (dont son compte twitter sous astreinte de 100 euros par jour de retard à compter de la signification du jugement, 'avec pouvoir réservé au tribunal de liquider l'astreinte'

* condamné la société AGENCE HULA HOOP ' sur le fondement de la responsabilité civile délictuelle (ancien article 1382 du Code civil)', à payer à la société IPNEOS la somme de 5.000 euros à titre de dommages et intérêts en réparation des préjudices causés à cette dernière en raison de l'atteinte portée à son image sur le web

* condamné la société AGENCE HULA HOOP aux entiers dépens et à payer la somme de 3.000 euros sur le fondement de l'article 700 du Code de procédure civile

* ordonné l'exécution provisoire

* rejeté l'ensemble des demandes reconventionnelles de la société AGENCE HULA HOP

SAUF A :

* ordonner à la société AGENCE HULA-HOOP de mentionner de façon très apparente sur son site web le fait que la société IPNEOS n'a en réalité aucune responsabilité dans la panne de sa téléphonie entre le 29 juin et le 1er juillet 2015 avec mention du dispositif de l'arrêt à intervenir

* condamner la société AGENCE HULA HOOP sur le fondement de la responsabilité civile délictuelle (ancien article 1382 du Code civil)', à payer à la société IPNEOS la somme de 10.000 euros à titre de dommages et intérêts en réparation des préjudices causés à cette dernière en raison de l'atteinte portée à son image sur le web et en raison de la désorganisation interne de ses services suite à l'envoi de plus de 200 mails en deux jours, ceci de manière injustifiée et fautive

Y AJOUTANT

— condamner la société AGENCE HULA HOOP à lui payer une indemnité de procédure complémentaire de 3.000 euros et aux dépens avec distraction au profit de Maître PENON , Avocat.

La société IPNEOS soutient qu'elle a accompli les obligations lui incombant aux termes du contrat et obtenu dès janvier 2015, la portabilité des numéros de téléphone détenus par la société AGENCE HULA -HOOP auprès de l'opérateur BOUYGUES TÉLÉCOM.

Elle explique que la panne survenue le 29 juin 2015 à 17 heures qu'elle a prise en charge le même jour à 17 Heures 19 et qu'elle a résolue le 1er juillet 2015 à 13 heures, ne lui est aucunement imputable mais résulte de la résiliation 'sauvage' des numéros de l'ancien opérateur BOUYGUES ; que sur son analyse et son intervention le nouvel opérateur COMPLETEL, a recréé les routages sur ses bases; que conformément à l'article 8.2 de ses conditions générales de vente elle n'est pas tenue de répondre des agissements d'un autre opérateur.

Elle ajoute que contrairement aux affirmations de la société HOULA HOOP

— la panne n'a pas porté sur ses dix lignes mais sur cinq de celles-ci, et que l'agence continuait donc à bénéficier de cinq lignes fonctionnelles

— le service qu'elle fournit n'a pas de lien avec la panne alléguée des serveurs et du logiciel de facturation.

Elle soutient qu'elle a tout mis en oeuvre pour solutionner l'incident; que de son côté la société AGENCE HULA HOOP a inscrit sur son site des messages mentionnant une panne de trois jours et utilisé des qualificatifs dénigrants à son encontre tels 'incompétence', 'les charlots de la téléphonie' 'IPNEOS ou la société de téléphonie qui perd vos numéros de téléphone' ; que la société AGENCE HULA HOOP n'a pas supprimé ces messages de son site web ni de son compte tweeter malgré les mises en demeure qu'elle lui a adressées le 15 juillet 2015 et encore le 7 septembre 2015.

Elle ajoute qu'elle l'a aussi dans un message menacée de diffusion auprès de '60 millions, Magazine Capital et Les Echos'.

Elle se prévaut de constatations opérées par constat le 10 juillet et encore par capture d'écran le 8 octobre 2015 sur le compte tweeter de la société AGENCE HULA-HOOP auquel renvoie son site internet.

Elle reproche à la SARL AGENCE HULA-HOOP

— d'avoir profité de son activité dans le domaine de la communication pour nuire à sa réputation, ses tweets renvoyant des informations à l'ensemble de ses 2.200 'followers'

— de l'avoir harcelée par l'envoi de plus de 200 mails en 2 jours.

Une ordonnance en date du 20 décembre 2018 clôture la procédure.

SUR CE

Attendu que suivant avenant de contrat de fournitures et de services établi et signé par IPNEOS le 28 novembre 2014 et qui a été signé le 2 décembre 2014 par le directeur de la SARL AGENCE HULA-HOOP, qui en a paraphé chaque page des conditions générales, le client AGENCE HULA-HOOP a confié au prestataire IPNEOS un contrat de services téléphoniques portant sur 10 postes avec 5 nouveaux numéros et portabilité des numéros existants (soit 5 selon les pièces versées aux débats par la société IPNEOS) ;que l'installation a été opérationnelle comme prévu en janvier 2015 avec portabilité des numéros ;

Que selon l'article 8 des conditions générales du contrat les obligations de la société IPNEOS dans la fourniture des services sont des obligations de moyens, ce dont convient d'ailleurs, en cause d'appel, la SARL AGENCE HULA-HOOP; que IPNEOS ne pourra être tenue pour responsable des actes d'autres opérateurs de communication ;

Que la SARL AGENCE HULA-HOOP a subi une panne de téléphonie entre le 29 juin à 17 heures et le 1er juillet à 13 heures, étant précisé que l'appelante ne rapporte pas la preuve de ce que cette panne ait affecté plus de cinq lignes correspondant aux 5 numéros objet du contrat qu'elle avait souscrit avec son précédent opérateur BOUYGUES TELECOM ;

Que la société IPNEOS justifie des diligences qu'elle a immédiatement accomplies à compter du 29 juin à 17 heures 19 pour obtenir la remise en service par le nouvel opérateur COMPLETEL des cinq numéros de téléphone ne pouvant plus être appelés de l'extérieur ;

Qu'ainsi, alors qu'aucun manquement contractuel n'est établi à l'encontre de la société IPNEOS, c'est à juste titre que le Tribunal a rejeté l'ensemble des demandes de la société HULA-HOOP à son encontre ;

Attendu que la SARL AGENCE HULA-HOOP a inscrit entre le 29 juin et le 1er juillet divers messages relatifs à la panne sur son compte tweeter ; que dans ces messages figurent notamment les expressions suivantes 'IPNEOS ou la société de téléphonie qui perd vos numéros de téléphone'; 'IPNEOS ou les charlots de la téléphonie : perte de numéros de téléphone, aucun délai de remise en route depuis 3 jours "IPNEOS a perdu nos numéros de téléphone!!!! 3 jours que nous sommes sans nouvelles et sans délais; c'est juste incroyable !!!!!!!" IPNEOS Vous êtes fiers d'avoir résolu un problème qui n'aurait jamais dû exister ' On rêve! 3 jours sans téléphone C'est dingue !' ;

Que ces messages qui mentionnent une panne d'une durée de trois jours et une absence de réaction de la société IPNEOS sont mensongers et dénigrants;

Que la société IPNEOS justifie pas un constat d'huissier du 10 juillet 2015 (sa pièce 6) et une capture d'écran du site web de la SARL AGENCE HULA HOOP du 8 octobre 2015 (sa pièce 10) de la persistance de ces messages sur le compte tweeter de cette agence, auquel renvoie son site internet, alors que pourtant lui ont été adressées les 15 juillet et 7 septembre 2015 des mises en demeure recommandées aux fins d'obtenir la suppression de ces messages;

Attendu en conséquence que c'est à juste titre que le Tribunal a

— ordonné à la société AGENCE HULA HOOP d'avoir à effectuer le retrait immédiat des tweets et divers propos dénigrants à l'encontre de la société IPNEOS sur son site web et sur tous autres moyens de communication sous astreinte

— condamné la société AGENCE HULA HOOP, qui est une agence de communication qui intéressait alors plus de 2.000 'followers', à payer à la société IPNEOS la somme de 5.000 euros à titre de dommages et intérêts en réparation des préjudices qu'elle lui a causés en raison de l'atteinte ainsi portée à son image sur le web ;

Qu'il n'est pas nécessaire au regard de l'ancienneté des faits litigieux d'ordonner qu'il soit procédé à des mentions sur le site web de la société AGENCE HULA-HOOP sur la panne survenue entre le 29 juin et le 1er juillet 2015 ; que la société IPNEOS qui était tenue d'intervenir dans les meilleurs délais pour mettre fin à la panne, ne justifie pas de la désorganisation qu'elle aurait subie pour avoir été destinataire de nombreux messages de sa cliente la société AGENCE HULA HOOP qui s'inquiétait légitimement de la remise en service de ses lignes téléphoniques ; que les premiers juges seront approuvés en ce qu'ils ont rejeté ces demandes de la société IPNEOS ;

Attendu en conséquence qu'il convient de confirmer en toutes ses dispositions le jugement entrepris, sauf à y ajouter la mention omise dans le dispositif , relative à la liquidation de l'astreinte sur laquelle dans les motifs de sa décision le Tribunal s'est réservé le pouvoir de statuer ;

Que les dépens incombent à la société AGENCE HULA HOOP ;

Qu'il serait inéquitable de laisser à la charge de la société IPNEOS les frais irrépétibles qu'elle a encore exposés devant la cour ; qu'il y a lieu de condamner la société AGENCE HULA-HOOP à lui payer la somme complémentaire de 2.000 euros en application des dispositions de l'article 700 du Code de procédure ;

PAR CES MOTIFS

La Cour, statuant publiquement, contradictoirement, par mise à disposition de l'arrêt au greffe de la Cour, les parties en ayant été préalablement avisées dans les conditions prévues au deuxième alinéa de l'article 450 du Code de procédure civile, après en avoir délibéré conformément à la loi,

Confirme en toutes ses dispositions le jugement rendu le 20 juillet 2016 ;

Y ajoutant,

Dit que le Tribunal de Commerce de ROMANS SUR ISÈRE s'est réservé le pouvoir de liquider l'astreinte qu'il a prononcée ;

Condamne la société AGENCE HULA HOOP à payer à la société IPNEOS la somme complémentaire de 2.000 euros en application des dispositions de l'article 700 du Code de procédure civile ;

Rejette toute autre demande ;

Condamne la société AGENCE HULA HOOP aux dépens et autorise au profit de Maître PENON , Avocat, le droit de recouvrement direct prévu par l'article 699 du Code de procédure civile.

SIGNE par Madame CLOZEL-TRUCHE, Président et par Monsieur STICKER, Greffier auquel la minute de la décision a été remise par le magistrat signataire.

Le Greffier Le Président