

**RÉPUBLIQUE FRANÇAISE  
AU NOM DU PEUPLE FRANÇAIS**

COUR D'APPEL DE LYON  
1ère chambre civile A  
ARRÊT DU 15 Février 2018

R.G 15/01312

Décision du tribunal de commerce de Lyon. Au fond du 20 janvier 2015

APPELANTE

SARL SIRAC SERVICES  
VILLEURBANNE  
représentée par la SELARL SIMON L.V. avocat au barreau de LYON

INTIMÉE

SA BOUYGUES TELECOM  
37 - 39 rue Boissière  
Tour société Suisse  
PARIS

représentée par la SELARL DUFOUR & ASSOCIÉS avocat au barreau de LYON  
assistée de la SCP HADENGUE & ASSOCIÉS avocat au barreau de PARIS

\* \* \* \* \*

Date de clôture de l'instruction : 10 mai 2016

Date des plaidoiries tenues en audience publique : 21 décembre 2017

Date de mise à disposition : 15 février 2018

Composition de la Cour lors des débats et du délibéré :

- Jean-Louis BERNAUD, président
- Françoise CLEMENT, conseiller
- Vincent NICOLAS, conseiller

assistés pendant les débats de Leïla KASMI, greffier placé

A l'audience, Françoise ... a fait le rapport, conformément à l'article 785 du code de procédure civile.

Signé par Françoise CLEMENT, conseiller, pour le président empêché, et par Audrey PERGER, greffier placé, auquel la minute a été remise par le magistrat signataire.

\* \* \* \*

Le 20 décembre 2011, la SARL SIRAC SERVICES a souscrit un contrat de service pour la fourniture d'une box internet avec deux lignes illimitées vers tous opérateurs mobiles et un forfait professionnel NEO PRO auprès de la SA BOUYGUES TELECOM

Elle a bénéficié d'une connexion téléphonique et internet à compter du 26 janvier 2012 et a subi une interruption brutale des services le 28 août 2012, se trouvant alors injoignable.

Après avoir fait constater, par huissier de justice, le dysfonctionnement des services téléphoniques et internet le 19 octobre 2012, elle a résilié le contrat d'abonnement pour défaut de services par lettre du 14 décembre suivant, sollicitant le versement d'une somme de 2 744,08 euros à titre de dommages et intérêts.

Après vaine mise en demeure d'avoir à lui verser une somme de 4 000 euros à titre de dédommagement, la SARL SIRAC SERVICES a fait citer, par acte d'huissier du 12 février 2014, la SA BOUYGUES TELECOM devant le tribunal de commerce de Lyon, en paiement d'une somme de 5 000 euros à titre de dommages-intérêts outre celle de 3 000 euros au titre de l'article 700 du code de procédure civile.

Par jugement du 20 janvier 2015 le tribunal de commerce Lyon déclarant recevable l'exception d'incompétence soulevée par la SA BOUYGUES TELECOM au profit du tribunal de commerce de Paris mais la rejetant pour se déclarer compétent, a débouté la SARL SIRAC SERVICES de l'ensemble de ses demandes, fins et conclusions en rejetant les autres demandes des parties et condamné la demanderesse aux dépens et au paiement d'une indemnité de 3 000 euros au titre de l'article 700 du code de procédure civile.

Le tribunal a considéré que la perte de connexion était la conséquence d'une opération de FRANCE TELECOM, gestionnaire de la ligne, la SA BOUYGUES TELECOM étrangère aux conditions de perte de l'accès téléphonique et internet, ayant fait toute diligence pour tenter de rétablir le service de la SARL SIRAC qui n'a pas suivi ses recommandations et a procédé à la résiliation du contrat en libérant sa cocontractante de toute obligation contractuelle.

Par déclaration reçue le 11 février 2015, la SARL SIRAC SERVICES a interjeté appel de ce jugement.

Vu les dernières conclusions déposées et notifiées le 19 novembre 2015 par la SARL SIRAC SERVICES qui conclut à la confirmation du jugement en ce qu'il a écarté l'application des conditions générales et particulières de service " PRO " du 14 novembre 2011 et en ce qu'il s'est déclaré compétent pour connaître du litige mais à sa réformation pour le surplus et demande ainsi à la cour de :

- dire que la SA BOUYGUES TELECOM a engagé sa responsabilité contractuelle,
- dire que la SA BOUYGUES TELECOM ne peut se prévaloir de la clause limitative de

responsabilité insérée dans les conditions générales et particulières de service " PRO " du 14 novembre 2011, celle-ci n'étant ni opposable à la société SIRAC SERVICES ni applicable pour être réputée non-écrite,

- condamner la SA BOUYGUES TELECOM à lui payer la somme de 5 000 euros à titre de dommages et intérêts en réparation des préjudices subis,

- condamner la SA BOUYGUES TELECOM aux dépens et à lui payer la somme de 4 000 euros au titre de l'article 700 du code de procédure civile.

Vu les dernières conclusions déposées et notifiées le 10 février 2016 par la SA BOUYGUES TELECOM qui demande à la cour de :

A titre principal :

- dire et juger que la SA BOUYGUES TELECOM n'a pas commis de manquement contractuel, les difficultés invoquées par la SARL SIRAC SERVICES ayant pour origine le fait d'un tiers,

- confirmer le jugement en toutes ses dispositions,

- débouter la SARL SIRAC SERVICES de l'ensemble de ses demandes, fins et conclusions,

A titre subsidiaire :

- dire et juger que la SARL SIRAC SERVICES a expressément déclaré avoir pris connaissance et accepté les conditions générales et particulières de service " PRO " le 14 novembre 2011,

- dire et juger que le contrat a été souscrit à des fins professionnelles en rapport direct avec son activité,

- dire que la SA BOUYGUES TELECOM n'a pas commis de faute lourde ou de dol,

- en conséquence infirmer le jugement en ce qu'il a refusé de retenir l'opposabilité des conditions générales et particulières de service 'PRO' du 14 novembre 2011,

- dire que les dispositions des conditions générales de service prévoyant une clause limitative de réparation au bénéfice de BOUYGUES sont opposables à la SARL SIRAC SERVICES

- dire que l'indemnisation qui serait octroyée à la SARL SIRAC SERVICES serait réalisée dans les conditions prévues, dans la limite de 125,43 euros,

A titre infiniment subsidiaire :

- dire que la SARL SIRAC SERVICES ne rapporte pas la preuve de l'existence et du quantum du préjudice allégué,

- la débouter de ses demandes d'indemnisation, En tout état de cause :

- condamner la SARL SIRAC SERVICES aux dépens et à lui verser la somme de 3 000 euros au titre de l'article 700 du code de procédure civile,

Vu l'ordonnance de clôture en date du 10 mai 2016.

## MOTIFS ET DÉCISION

La décision du premier juge qui a retenu la compétence du tribunal de commerce de Lyon n'est pas critiquée de ce chef par les parties et elle doit donc être confirmée.

\* \* \*

La SARL SIRAC SERVICES soutient n'avoir pu bénéficier d'une ligne de téléphone et d'une connexion internet du 28 août 2012 au 18 décembre 2012, date de résiliation du contrat qui prévoyait un rétablissement des services dans un délai de deux semaines maximum sous peine de dédommagement en cas de dépassement de ce délai.

Elle ajoute que si la SA BOUYGUES TELECOM lui a proposé un dédommagement dérisoire, celle-ci a par là-même reconnu sa responsabilité par courrier du 21 décembre 2012, sans rapporter la preuve de la cause extérieure qu'elle allègue dans le cadre d'une obligation de résultat et alors même que sa cocontractante s'est acquittée des factures.

Elle prétend enfin que la clause limitative de responsabilité ne lui est pas opposable puisqu'elle n'a jamais signé les conditions générales de service, la signature du contrat y faisant référence n'étant pas suffisante ; qu'en tout état de cause, la SA BOUYGUES TELECOM ne pourrait s'en prévaloir puisqu'elle affecte l'obligation principale, voire unique de l'opérateur chargé de fournir le service téléphonique et la connexion internet.

S'agissant du préjudice, la SARL SIRAC SERVICES soutient que l'absence de ligne téléphonique pendant près de 4 mois a entraîné une baisse significative de son chiffre d'affaires entre les mois de septembre et décembre 2012 et affecté son image de marque et sérieux.

La SA BOUYGUES TELECOM fait valoir que le support de la ligne téléphonique appartient à la société ORANGE ; que le dysfonctionnement du service résulte, après investigations, d'un écrasement de la ligne de la SARL SIRAC SERVICES en raison d'une erreur commise par la société SFR qui a sollicité à son profit l'attribution de la ligne téléphonique attribuée à celle-ci ; que dans la mesure où la société BOUYGUES ne peut intervenir directement sur le réseau de téléphonie ORANGE, elle est totalement étrangère aux conditions dans lesquelles la SARL SIRAC SERVICES a perdu son accès téléphonique et internet.

Elle soutient avoir tout mis en oeuvre pour tenter de rétablir le service de la SARL SIRAC SERVICES invitant en vain cette dernière qui a refusé, à s'adresser à ORANGE pour solliciter le dégroupage de cette nouvelle ligne ou à l'encontre de la société SFR qui était à l'origine de la coupure ; que la coupure de la ligne revêt les caractères de la force majeure.

S'agissant du préjudice dont l'indemnisation est réclamée, la SA BOUYGUES TELECOM indique que les conditions générales et particulières de services " PRO " sont

opposables à la SARL SIRAC SERVICES dont le contrat a été conclu à titre professionnel pour les besoins de son activité, celle-ci ayant certifié avoir pris connaissance des conditions générales lors de la signature du contrat ; elle précise que les demandes de la SARL SIRAC SERVICES se heurtent à la clause limitative de réparation prévue contractuellement, laquelle ne peut être écartée qu'en cas de faute lourde ou de dol, tel n'étant pas le cas en l'espèce.

Elle prétend enfin que la SARL SIRAC SERVICES ne rapporte pas la preuve du lien de causalité entre la coupure de la ligne téléphonique de l'agence d'Annecy concernée et la diminution de son chiffre d'affaires, le numéro de téléphone visé ne correspondant pas à celui objet du litige.

## SUR CE

Le fournisseur d'accès à un réseau de communication est tenu à une obligation de résultat quant aux services qu'il offre à son client et ne peut s'exonérer de sa responsabilité envers lui qu'en démontrant la responsabilité de celui-ci ou la présence d'un élément imprévisible lors de la conclusion du contrat et irrésistible lors de son exécution.

La SA BOUYGUES TELECOM ne conteste pas que sa cliente a été privée d'accès internet et téléphonique à partir du 28 août 2012.

Aucun élément du dossier ne permet de démontrer comme l'a retenu à tort le premier juge que la SA BOUYGUES TELECOM serait étrangère aux dysfonctionnements rencontrés par la SARL SIRAC SERVICES à compter du 28 août 2012, les recommandations qui auraient été données à cette dernière tendant à s'adresser à la société ORANGE ou SFR de façon à obtenir la réattribution de la ligne téléphonique ne ressortant d'aucun échange de mail ou de courrier.

La SA BOUYGUES TELECOM est tenue à l'égard de la SARL SIRAC SERVICES d'une obligation de résultat portant sur la fourniture des services prévus au contrat ; elle est donc tenue d'une obligation de mise en oeuvre des pré-requis techniques nécessaires pour y parvenir, dont elle a pris la responsabilité.

Professionnelle de l'accès aux réseaux de communication, elle ne démontre pas que les erreurs éventuelles des sociétés ORANGE ou SFR constituent un événement imprévisible lors de la conclusion du contrat ou insurmontable au cours de son exécution.

Ayant manqué à son obligation de résultat et ne justifiant d'aucune cause d'exonération, la responsabilité de la SA BOUYGUES TELECOM se trouve donc engagée.

Aux termes de l'article 1150 du code civil, le débiteur n'est tenu qu'aux dommages-intérêts qui ont été prévus ou qu'on a pu prévoir lors du contrat ; les parties peuvent en application de ces dispositions, insérer au contrat une clause limitant la réparation à laquelle est tenue une partie.

En signant le 20 décembre 2011 le contrat de service proposé par la SA BOUYGUES TELECOM le gérant de la SARL SIRAC SERVICES a certifié exactes les informations figurant sur ce bon et reconnu 'avoir pris connaissance et accepté les conditions générales de service et les conditions particulières relatives à l'offre souscrite pour une durée minimale de 12 ou 24 mois'.

Même non paraphées par le gérant, les conditions générales et particulières de service PRO au

14 novembre 2011, invoquées par la SA BOUYGUES TELECOM sont donc opposables à la SARL SIRAC SERVICES

Aux termes de l'article 8 de ces conditions générales intitulées 'RESPONSABILITÉ DE BOUYGUES TELECOM', il est prévu au paragraphe 3 que 'La responsabilité de BOUYGUES TELECOM ne pourra être engagée que pour les seuls dommages matériels et directs résultant d'une faute prouvée à son encontre. Sont exclus les préjudices immatériels et/ou indirects. On entend par préjudice immatériels et/ou indirects notamment les préjudices financiers et commerciaux, les pertes de chiffres d'affaires, de bénéfice ou de clientèle, et les pertes ou les corruptions de données, de fichiers et/ou de programmes.

Pour tenir compte des obligations respectives des parties mais aussi de l'attractivité des tarifs de Bouygues Telecom la responsabilité de BOUYGUES TELECOM en raison des dommages matériels et/ou directs subis par le Client dans le cadre de l'exécution du Service, quelle qu'en soit la cause, est limitée tous préjudices confondus, au montant des règlements effectués au titre du Service au cours des trois derniers mois précédant la survenance de l'événement. Cette somme dont le Client reconnaît le caractère équilibré, inclut les éventuelles pénalités forfaitaires versées au Client dans le cadre de l'exécution du Service.'

Les conditions générales susvisées prévoient ainsi une limitation de réparation en cas de dommages liés aux services de la SA BOUYGUES TELECOM ; cette clause a été conclue entre deux sociétés commerciales, la SARL SIRAC SERVICES l'ayant acceptée à des fins professionnelles et dans le cadre de son activité ; aucun élément du dossier ne permet de démontrer qu'elle a pour effet de vider de sa substance une obligation essentielle du débiteur et cette clause est donc valable.

En application de l'article 1152 du code civil, seul un dol ou une faute lourde peut exclure son application.

Seul un comportement d'une extrême gravité dénotant l'inaptitude du débiteur de l'obligation à l'accomplissement de la mission contractuelle qu'il avait acceptée peut caractériser la faute lourde qui ne peut résulter du seul manquement à une obligation essentielle du contrat.

Le seul manquement de la SA BOUYGUES TELECOM à son obligation de résultat ne peut donc entraîner à lui seul, l'exclusion de cette clause qui ne peut procéder que du comportement de cette dernière.

Aucune des circonstances de l'espèce ne permet de démontrer que le comportement de la SA BOUYGUES TELECOM procède d'une faute lourde.

La clause limitative de réparation doit donc recevoir application et seuls les dommages directs subis par la SARL SIRAC SERVICES dans la limite fixée, peuvent être indemnisés.

La SARL SIRAC SERVICES ne réclame pas la réparation d'un préjudice direct mais celle d'un dommage indirect consistant dans une perte de chiffre d'affaires, expressément écartée par la clause de limitation de responsabilité.

Elle a perçu la somme de 125,43 euros de la SA BOUYGUES TELECOM correspondant, en application des conditions générales susvisées, au montant des factures des mois de juin à août 2012 et ne peut donc qu'être déboutée en sa demande indemnitaire supplémentaire.

Il n'est d'ailleurs pas inutile de constater que la perte de chiffres d'affaires alléguée par la SARL SIRAC SERVICES ne ressort d'aucune pièce financière ou comptable du dossier, le tableau réalisé par elle-même à cet effet n'étant d'aucune valeur probante.

Le jugement qui l'a déboutée de sa demande mérite dès lors confirmation.

L'équité et la situation économique des parties commandent enfin l'octroi d'une indemnité supplémentaire en cause d'appel de 1.000 euros au bénéfice de la SA BOUYGUES TELECOM et la SARL SIRAC SERVICES qui succombe ne peut qu'être déboutée en sa demande de ce chef.

PAR CES MOTIFS

La Cour,

Statuant contradictoirement par mise à disposition au greffe, les parties en ayant été avisées dans les conditions prévues au deuxième alinéa de l'article 450 du code de procédure civile et après en avoir délibéré conformément à la loi,

Confirme le jugement rendu le 20 janvier 2015 par le tribunal de commerce de Lyon en toutes ses dispositions,

Y ajoutant,

Condamne la SARL SIRAC SERVICES à payer à la SA BOUYGUES TELECOM une somme de 1 000 euros au titre de l'article 700 du code de procédure civile,

Rejette les demandes supplémentaires des parties,

Condamne la SARL SIRAC SERVICES aux dépens qui seront recouvrés conformément aux dispositions de l'article 699 du code de procédure civile, par ceux des mandataires des parties qui en ont fait la demande.

LE GREFFIER pour LE PRÉSIDENT empêché Audrey, Françoise CLEMENT