

COUR D'APPEL

DE

VERSAILLES

AP

Code nac : 56C

12e chambre section 2

ARRET N°

CONTRADICTOIRE

DU 24 MARS 2015

R.G. N° 14/04539

AFFAIRE :

SARL ECO-CASSE RCS STRASBOURG TI 638 501 528

C/

SA BOUYGUES TELECOM RCS PARIS 397 480 930

Décision déferée à la cour : Jugement rendu le 13 Mars 2014 par le Tribunal de Commerce de
NANTERRE

N° Chambre : 03

N° Section :

N° RG : 2012F04102

Expéditions exécutoires

Expéditions

Copies

délivrées le :

à :

Me Armelle CARNE DE CARNAVALET (DE),

Me Pascale REGRETTIER-GERMAIN

RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

AU NOM DU PEUPLE FRANÇAIS

LE VINGT QUATRE MARS DEUX MILLE QUINZE,

La cour d'appel de Versailles, a rendu l'arrêt suivant dans l'affaire entre :

SARL ECO-CASSE RCS STRASBOURG TI 638 501 528

Zone industrielle Route du Rhin

67150 GESTHEIM

Représentant : Me Armelle CARNE DE CARNAVALET (DE), avocat au barreau de
VERSAILLES, vestiaire : 415 - N° du dossier 14/1685

APPELANTE

SA BOUYGUES TELECOM RCS PARIS 397 480 930

N° SIRET : 397 48 0 9 30

37-39 rue Boissière

75116 PARIS

Représentant : Me Pascale REGRETTIER-GERMAIN de la SCP HADENGUE et Associés,
Postulant, avocat au barreau de VERSAILLES, vestiaire : 408 - N° du dossier 1002033

Représentant : Me Bénédicte GEORGES, Plaidant, avocat au barreau de PARIS, vestiaire : B 0873

INTIMEE

Composition de la cour :

En application des dispositions de l'article 786 du code de procédure civile, l'affaire a été débattue à l'audience publique du 17 Février 2015 les avocats des parties ne s'y étant pas opposés, devant Monsieur Alain PALAU, président chargé du rapport.

Ce magistrat a rendu compte des plaidoiries dans le délibéré de la cour, composée de :

Monsieur Alain PALAU, président,

Monsieur François LEPLAT, conseiller,

Madame Hélène GUILLOU, conseiller,

Greffier, lors des débats : Madame Nina PIERI,

La SARL Eco Casse est spécialisée dans le traitement de véhicules hors d'usage et la vente de pièces détachées.

Elle faisait appel, pour son système de téléphonie, à la société Orange France Telecom.

Elle a changé d'opérateur et signé avec la société Bouygues Telecom trois bons de commande, le 26 mai 2010 en ce qui concerne les services de téléphonie fixes et mobiles, le 28 mai 2010 en ce qui concerne la fourniture d'accès à Internet et le 24 septembre 2010 en ce qui concerne la fourniture de lignes mobiles supplémentaires.

La société Eco Casse a reconnu avoir pris connaissance et avoir accepté les conditions générales et particulières de service.

L'article 11.5 des conditions générales stipule:

« La responsabilité de Bouygues Telecom ne pourra être engagée que pour les seuls dommages directs résultant d'une faute prouvée à son encontre. Sont exclus les préjudices indirects. On entend par préjudices 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 programme.

La responsabilité de Bouygues Telecom en raison des dommages directs subis par le client dans le cadre de l'exécution ou de la cessation du contrat de service, qu'elle qu'en soit la cause, est limitée tous préjudices confondus au montant des règlements effectués au titre du contrat de service au cours des trois derniers mois précédant la survenance de l'évènement. Cette somme inclut les éventuelles pénalités forfaitaires versées au client dans le cadre de l'exécution du contrat de service ».

Les travaux ont débuté en septembre 2010.

Des courriels concernant la date d'intervention de la société ont été échangés.

Par courriel du 6 septembre 2010, Madame Barazzutti, au nom de la société Bouygues Telecom, a indiqué à la société Eco Casse que « les lignes analogiques en reprise commande pour les numéros 0388260491 et 0388664899 » étaient « en cours de reprise dans nos services ».

Par courriel du 15 septembre 2010 à 14 heures 40, en réponse à un courriel de la société Bouygues Telecom indiquant que la ligne 0388664899 était en cours de « vgâtisation » et que le client perdait « son internet et son T2 » et qu'elle souhaitait « un retour en arrière sur cette commande » et la remerciait de sa compréhension, Madame Bague, au nom de la société Orange, a indiqué que la ligne 14092010 avait été résiliée et était en cours de construction et qu'à l'issue de cette construction, il appartiendrait « au client de se rendre dans une agence FT pour demander son internet ». Dans un courriel du même jour mais postérieur, elle a expliqué que « la ligne 0388664899 impactait le T2 0388661685 et l'internet car c'était la ligne support » et indiqué que, dès qu'elle serait construite, le client devrait prendre contact avec l'agence France Telecom.

Par lettre recommandée avec accusé de réception du 20 septembre 2010, la société Eco Casse s'est

plainte de la coupure de ses lignes téléphoniques et fax.

Par courriel du 22 septembre, la société Bouygues Telecom a indiqué que les travaux auraient lieu le 23 septembre, que l'installation serait terminée le 24 avec portabilité des lignes fixes le 30 septembre.

Le 27 septembre, la société Bouygues a avisé son client que la demande de portabilité avait été refusée.

Le 30 septembre, elle lui a indiqué qu'une nouvelle demande avait été rejetée « suite au retour KO de la fiabilisation de vos numéros le 24/09/2010 » et qu'une nouvelle demande avait été formée.

Le 19 octobre, elle l'a informée qu'un « retour de France Telecom nous confirme la récupération des SDAs perdues. La portabilité pourra avoir lieu le 22 octobre... ».

Le 22 octobre, elle l'a avisée que l'installation était achevée.

La société Eco Casse s'est plainte de l'absence de récupération de la ligne 03 88 66 13 38 et d'incidents sur sa ligne principale et sa ligne de télécopie jusqu'au 8 novembre 2010.

Maîtres Schaming et Schneider, huissiers de justice, ont, à la demande de la société Eco Casse, constaté les 17, 20, 21, 22, 23 et 24 septembre 2010 des dysfonctionnements portant sur les lignes fixes 03 88 66 16 85 et 03 88 66 13 38, du 26 octobre au 8 novembre des dérangements affectant la ligne 03.88 66 13 38 et, le 26 octobre, la ligne 03 88 66 48 99 qui est utilisée pour la télécopie.

Par acte du 9 décembre 2010, la société Eco Casse a fait assigner la société Bouygues Telecom devant le tribunal de grande instance de Strasbourg qui s'est déclaré incompétent au profit du tribunal de commerce de Nanterre.

Par jugement du 13 mars 2014, ce dernier a condamné la société Bouygues Telecom à payer à la société Eco Casse la somme de 10.000 euros à titre de dommages et intérêts outre celle de 2.000 euros sur le fondement de l'article 700 du code de procédure civile.

La société Eco Casse sollicitait le paiement des sommes de 6.600 euros ht au titre de frais d'appel vers ses clients, de 10.560 euros ht de frais commerciaux, de 8.659 euros ht de frais divers (SMS et publicités) et de 23.062 euros ht de perte de chiffre d'affaires.

Par déclaration du 13 juin 2014, la société Eco Casse a interjeté appel.

Dans ses dernières conclusions en date du 31 juillet 2014, la société Eco Casse demande que la société Bouygues Telecom soit condamnée à lui payer les sommes de 58.461,67 euros à titre de dommages et intérêts et de 4.000 euros en application de l'article 700 du code de procédure civile.

Elle demande que les dépens incluent les frais de procès-verbaux de constat dressés par Maîtres

Schaming et Schneider.

La société expose que les incidents de téléphonie ont perduré jusqu'au 8 novembre 2010 et excipe de constats d'huissier établissant que les numéros 03 88 66 16 85 et 03 88 66 13 38 n'étaient plus en service. Elle indique qu'elle diffuse des publicités sur Internet et qu'elle est alors contactée téléphoniquement par des clients et affirme qu'elle a été privée d'une partie importante de ses ventes compte tenu de ces dysfonctionnements.

Elle déclare que, le 28 octobre 2010, sa ligne 03 88 66 13 38- essentiellement utilisée pour ses ventes- répondait qu'il n'existait pas d'abonné à ce numéro. Elle ajoute qu'elle ne disposait ni d'une ligne TPE pour les encaissements ni d'une connexion Internet et qu'elle ne pouvait utiliser ses logiciels réseau, aucune vente ne pouvant être réalisée.

Elle précise que son gérant, également gérant de la société ECA 67, a demandé à la secrétaire de cette société, Madame Frechard, de contacter, durant 15 jours, les clients habituels de la société Eco Casse pour les informer ce qui a représenté un coût de 6.600 euros qui lui a été facturé. Elle ajoute que des commerciaux se sont déplacés chez les clients pour un coût de 10.560 euros. Elle indique que des SMS et publipostages ont été adressés. Elle affirme qu'elle a subi une perte de chiffre d'affaires de 23.062 euros. Elle en conclut à un préjudice de 48.881 euros ht soit 58.461,67 euros ttc.

L'appelante sollicite la confirmation du jugement en ce qu'il a retenu la responsabilité de la société Bouygues Telecom. Elle fait valoir qu'en application de l'article 15 de la loi du 21 juin 2004, le fournisseur d'accès a une obligation de résultat quant au service qu'il offre à son client et ne peut s'en exonérer sans rapporter la preuve d'un événement imprévisible lors de la conclusion du contrat et irrésistible lors de son exécution. Elle soutient qu'il appartenait donc à l'intimée d'effectuer toutes les démarches nécessaires auprès de son ancien prestataire, France Telecom. Elle relève que la société reconnaît avoir entrepris ces démarches et, donc, cette obligation. Elle estime qu'il appartenait à la société Bouygues Telecom d'appeler en garantie la société France Telecom. Elle excipe donc d'une obligation de résultat de celle-ci et déclare ne pas avoir à supporter les carences de ces deux sociétés.

Elle sollicite également la confirmation du jugement en ce qu'il a écarté la clause limitative de réparation. Elle se prévaut de l'article 15 précité et d'un arrêt du 19 novembre 2009 de la cour de cassation réaffirmant cette obligation de résultat. Elle fait valoir qu'une clause limitative de réparation ne peut être opposée en présence de l'inexécution d'une obligation essentielle ce qui est le cas de l'obligation de résultat d'assurer le fonctionnement du système de téléphonie et invoque des arrêts.

Elle réclame l'infirmité du jugement quant au montant des dommages et intérêts. Elle invoque une perte de chiffre d'affaires de 23.062 euros et l'intervention de salariés de la société ECA 67. Elle fait état de l'envoi de 39.7574 SMS du 21 septembre au 15 octobre, nombre largement supérieur à celui habituel et souligne qu'il ne s'agissait pas d'une campagne de publicité mais d'une obligation d'information vitale. Elle ajoute des frais de publication dans les « Pages Jaunes et Blanches » et sur le site internet des « Pages Jaunes ». Elle déclare que ces frais ont été exposés inutilement, la société

n'étant pas joignable et que la somme demandée, 1.912 euros, correspond à 10% du montant annuel dépensé.

Dans ses dernières conclusions en date du 29 septembre 2014, la société Bouygues Telecom sollicite l'infirmerie du jugement et demande que la société Eco Casse soit déboutée de l'ensemble de ses demandes.

Subsidiairement, elle sollicite l'application de la clause limitative de réparation.

Elle réclame le paiement d'une somme de 3.000 euros sur le fondement de l'article 700 du code de procédure civile.

La société conteste être responsable de la coupure des lignes téléphoniques du 17 au 24 septembre 2010, celle-ci étant due à une faute de la société France Telecom qui a résilié la ligne support de l'ensemble des lignes téléphoniques fixes de la société Eco Casse au lieu de procéder à l'intervention initialement demandée par elle. Elle souligne que la société France Telecom était alors l'unique prestataire téléphonique fixe de la société Eco Casse.

En ce qui concerne la portabilité des numéros fixes, elle fait valoir que la société France Telecom a refusé celle-ci les 24 septembre et 7 et 15 octobre avant de l'accepter le 21 octobre, la portabilité étant effective le 22 octobre. Elle fait valoir qu'avant le 22 octobre, les numéros appartenaient à France Telecom. Elle souligne ses nombreuses démarches, reconnues par le tribunal, et réfute toute faute.

Elle déclare que l'appelante a pu faire usage de ses lignes mobiles, ce qu'elle ne conteste pas, et de ses lignes fixes à compter du 7 octobre ainsi que le démontrent les factures. Elle indique que les lignes 03 88 66 13 38, 03 68 66 26 51, 03 88 66 48 99 et 03 88 26 04 91 étaient, jusqu'à la portabilité des numéros, en service auprès de France Telecom et disposaient des services de cette société.

Elle conteste que la société Eco Casse n'ait pas eu accès à ses lignes Internet.

Elle affirme que la ligne de télécopie 03 88 66 48 99 fonctionnait normalement et se prévaut du constat d'huissier du 27 octobre.

La société invoque la clause limitative de réparation. Elle rappelle l'article 1150 du code civil et soutient que la clause ne peut être écartée qu'en cas de dol ou faute lourde qui ne peut résulter ipso facto du seul manquement à une obligation essentielle du contrat. Elle excipe de jugements et reproche au tribunal d'avoir assimilé cette clause à une clause limitative de responsabilité.

Elle rappelle que la société Eco Casse a reconnu avoir pris connaissance des conditions générales du contrat, et donc, de la clause limitative de réparation. Elle estime cette clause opposable en l'absence de faute lourde ou de dol. Elle rappelle, citant un arrêt de la cour de cassation, que la faute lourde ne peut résulter du seul manquement à une obligation contractuelle essentielle mais doit se déduire de la

gravité du comportement du débiteur et souligne que le tribunal a reconnu qu'elle a entrepris de nombreuses démarches.

Elle en conclut que seules les demandes de réparation d'un préjudice matériel pourraient être accueillies et s'oppose donc à ses demandes.

En ce qui concerne le préjudice, la société s'étonne de l'intervention de Madame Frechard alors que l'appelante prétend que ses propres salariés n'avaient plus d'activité, déclare que la date de celle-ci n'est pas précisée et affirme que la ligne 03 88 66 16 85 pouvait émettre des appels à compter du 7 octobre et bénéficiait auparavant des services de France Telecom. Elle en conclut que son intervention était inutile. Elle formule le même raisonnement en ce qui concerne les commerciaux et s'étonne que la société indique qu'il s'agit de ses propres salariés tout en réclamant le remboursement d'une facture émise par un tiers. Elle ajoute qu'il n'est pas possible de déterminer s'ils sont intervenus pour pallier la défaillance de la société France Telecom en septembre 2010 ou l'absence de portabilité des numéros.

Elle estime non démontrés le lien de causalité entre les faits qui lui sont reprochés et les SMS, dont la nature des messages n'est pas justifiée, et le caractère infructueux des annonces dans les Pages Jaunes et Blanches. Elle souligne à cet égard que l'adresse Internet de la société y est indiquée et qu'elle pouvait mentionner, sur son site, ses difficultés. Pour les mêmes motifs, elle s'oppose à l'indemnisation de diverses dépenses publicitaires dont le caractère inutile n'est pas démontré. Elle fait état de demandes portant sur des factures datées de 2009.

En ce qui concerne la perte de chiffre d'affaires, elle rappelle, comme le jugement, que seule une perte de marge peut être indemnisée. Elle soutient qu'au vu des éléments ci-dessus, la société Eco Casse était joignable. Elle souligne que la réparation ne peut être allouée toutes taxes comprises et fait valoir que la société ne justifie pas de sa perte de marge.

L'ordonnance de clôture est intervenue le 6 janvier 2015.

Sur la responsabilité de la société Bouygues Telecom

Considérant que les courriels échangés entre les parties et entre les sociétés Bouygues Telecom et Orange et les constats d'huissier démontrent l'existence de dysfonctionnements affectant les lignes fixes, fax et internet de la société Eco Casse ;

Considérant que l'article 15 de la loi du 21 juin 2004 dispose que « toute personne physique ou morale exerçant l'activité définie au premier alinéa de l'article 14 est responsable à l'égard de l'acheteur de la bonne exécution des obligations résultant du contrat, que ces obligations soient à exécuter par elle-même ou par d'autres prestataires, sans préjudice de son droit à recours contre ceux-ci. Toutefois, elle peut s'exonérer en tout ou partie de sa responsabilité en apportant la preuve

que la mauvaise exécution du contrat est imputable soit à l'acheteur, soit au fait, imprévisible et insurmontable d'un tiers étranger à la fourniture des prestations prévues au contrat soit à un cas de force majeure » ; que l'article 14 précise que « entrent également dans le champ du commerce électronique les services tels que ceux consistant à fournir des services' d'accès à un réseau de communication » ;

Considérant qu'il en résulte, comme l'ont relevé les premiers juges, que 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 ;

Considérant que la responsabilité de la société Eco Casse n'est pas alléguée ;

Considérant que la société Bouygues Telecom est tenue à l'égard de la société Eco Casse d'une obligation de résultat portant sur la fourniture des services prévus aux contrats ; qu'elle est donc tenue d'une telle obligation sur la mise en 'uvre des prérequis techniques nécessaires pour y parvenir dont elle a pris la responsabilité ;

Considérant que, professionnelle de l'accès aux réseaux de communication, elle ne démontre pas que les erreurs éventuelles ou retards de la société Orange constituent un événement imprévisible lors de la conclusion du contrat ou insurmontables lors de son exécution ;

Considérant qu'ayant manqué à son obligation de résultat et ne justifiant pas d'une cause d'exonération, sa responsabilité est engagée ;

Sur l'indemnisation du préjudice

Considérant qu'aux termes de l'article 1150 du code civil, le débiteur n'est tenu que des dommages et intérêts qui ont été prévus ou qu'on a pu prévoir lors du contrat ; que cette disposition permet donc d'insérer au contrat des clauses limitant la réparation à laquelle est tenue une partie ;

Considérant que la clause prévue à l'article 11.5 du contrat conclu entre les sociétés Bouygues Telecom et Eco Casse limite l'obligation de réparation de la société Bouygues Telecom aux seuls préjudices directs ; qu'elle constitue donc une clause limitative de réparation ; qu'elle ne limite pas la responsabilité de la société, tenue à une obligation de résultat, mais réduit les conséquences de celle-ci ; qu'elle institue une limitation pécuniaire de la réparation ;

Considérant que cette clause a été insérée dans un contrat conclu entre deux sociétés commerciales ; que la société Eco Casse a conclu cette convention à des fins professionnelles et en rapport direct avec son activité ;

Considérant que cette clause ne vide pas de sa substance une obligation essentielle du débiteur;

qu'elle est valable ;

Considérant que seul un dol ou une faute lourde peut exclure son application ;

Considérant que constitue une faute lourde, 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 ;

Considérant que celle-ci ne peut résulter du seul manquement à une obligation essentielle du contrat ; que le manquement de la société à son obligation de résultat ne peut entraîner, à lui seul, l'exclusion de cette clause ; que la faute lourde doit résulter de la gravité du comportement de la société ;

Considérant qu'il résulte des courriels échangés que la société Bouygues Telecom a entrepris de nombreuses démarches auprès de la société Orange afin d'accomplir sa mission ; qu'il ne ressort d'aucune des circonstances de l'espèce qu'elle a commis une faute lourde ;

Considérant, dès lors, que la clause précitée doit recevoir application ; que seuls les dommages directs subis par la société Eco Casse doivent, dans la limite fixée, être indemnisés ;

Considérant que la société Eco Casse ne réclame pas la réparation d'un préjudice direct mais uniquement celle de dommages indirects expressément écartés par la clause litigieuse;

Considérant que ses demandes ne peuvent dès lors être que rejetées ; que le jugement sera donc infirmé ;

Sur les autres demandes

Considérant que l'équité justifie de ne pas faire droit aux demandes formées au titre de l'article 700 du code de procédure civile ;

PAR CES MOTIFS

Contrairement,

Infirme le jugement prononcé le 13 mars 2014 par le tribunal de commerce de Nanterre,

Statuant à nouveau :

Rejette les demandes de la société Eco Casse,

Y ajoutant :

Rejette les demandes formées au titre de l'article 700 du code de procédure civile,

Condamne la société Eco Casse aux dépens de première instance et d'appel,

Autorise Maître Regrettier-Germain à recouvrer directement à son encontre ceux des dépens qu'elle a exposés sans avoir reçu provision,

Prononcé publiquement 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.

Signé par Monsieur Alain PALAU, président et par Monsieur GAVACHE, greffier, auquel la minute de la décision a été remise par le magistrat signataire.

Le greffier, Le président,