

DU 24/05/2005

RG N° 11-04-005451

SCI/SC

**TRIBUNAL D'INSTANCE DE BORDEAUX**

**4 Rue du Maréchal Joffre**  
**33077 BORDEAUX CEDEX**

**JUGEMENT EN DATE DU 24 Mai 2005**

Monsieur P [REDACTED]  
B [REDACTED]

**COMPOSITION DU TRIBUNAL**

C/

**PRESIDENT** : Catherine FIGEROU  
**GREFFIER** : Sandrine CAILLAVA

SA ORANGE

Après débats à l'audience du 26 avril 2005, le jugement suivant a été rendu :

**DEMANDEUR :**

Monsieur P [REDACTED], 33000 BORDEAUX,  
représenté par Me FAURENS Martine, avocat du barreau de  
BORDEAUX

**DEFENDEUR :**

SA ORANGE 41/45 Bld Romain Rolland , 92120 MONTROUGE ,  
représentée par Mme QUERY

**QUALIFICATION DU JUGEMENT :**

Le montant de la décision est inférieur à 3.800 €, la décision rendue sera en premier ressort.

Les parties ayant comparu, la décision sera contradictoire.

EXPEDITION délivrée

le 10/06/2005

à [Signature]

F.E. délivrée

le 10/06/2005

à [Signature]

**FAITS ET PRETENTIONS DES PARTIES :**

Par acte d'huissier en date du 16 décembre 2004, Monsieur B. [REDACTED] P. [REDACTED] a fait assigner la SA ORANGE en demandant au tribunal de la condamner a :

- dire et juger que la SA ORANGE doit procéder au rétablissement de la ligne téléphonique de M. P. [REDACTED] portant le n° 06. [REDACTED]
- dire et juger que la SA ORANGE devra procéder à l'annulation de factures pour la période du 6 juin 2004 au 20 février 2005 correspondant à la période durant laquelle la ligne a été unilatéralement suspendue par ORANGE
- condamner la SA ORANGE au paiement de la somme de 1.000 € à titre de dommages et intérêts,
- condamner la SA ORANGE au paiement de la somme de 1.196 € en application des dispositions de l'article 700 du nouveau Code de procédure civile.
- ordonner l'exécution provisoire de la décision à intervenir

\*\*\*\*\*

M. P. [REDACTED] expose que le 3 avril 1997 il a souscrit un contrat d'abonnement pour un téléphone mobile auprès de la SA ORANGE.

Au mois d'avril 2004 dans le cadre du programme "changer de mobile", il recevait un nouveau téléphone Motorola V500. Rapidement il constatait un dysfonctionnement puisque son appareil se connectait en permanence sur le Web dans le cadre de l'option PDA/PC, laquelle permet de consulter ses e-mails sur un mobile en mode GPRS et d'accéder à internet depuis son PC, mobile ou son assistant personnel (PDA). Il demandait alors la suppression de cette option le 2 juin 2004.

Le 9 juin 2004 constatant sur internet une consommation excessive hors forfait PDA/PC il faisait part à ORANGE de son refus de régler sa facture. Le 3 juillet 2004, il recevait une lettre de rappel et prenait contact de nouveau avec le service clientèle.

Le 28 juillet 2004 par courrier il était informé d'une remise à titre commercial de 79,35 € mais pas de l'annulation de ladite facture.

Puis, sa ligne était coupée ce qui lui était confirmé par courrier du 9 août 2004.

Il était également menacé d'une inscription au fichier PREVENTEL.

Il recevait néanmoins confirmation d'un avoir de 52,36 €, cependant sa ligne restait suspendue.

Malgré divers courriers, le problème ne se réglait pas et le 29 novembre 2004 ORANGE maintenait sa position le menaçant de résilier le contrat en lui imposant le règlement de la facturation des abonnements jusqu'au terme du contrat sauf règlement de la somme de 415,22 €.

A l'audience, M. P. [REDACTED] expose que sa ligne a finalement été rétablie en février 2005 et précise qu'il renonce à sa demande à condition que le rétablissement soit définitif.

Il maintient les autres chefs de demandes.

La SA ORANGE confirme le rétablissement de la ligne et expose que M. P. [REDACTED] était titulaire de cette option PDA/PC depuis le 10 mai 2003.

Or le paramétrage du mobile qui permet à celui-ci de se connecter de façon automatique sur la fonction "synchronisation e-mails" s'effectue manuellement.

Elle permet de déterminer la périodicité à laquelle le téléphone va se connecter et récupérer automatiquement les e-mails.

Dès lors, ORANGE considère que seul M. P. [REDACTED] a pu activer cette fonction, il n'a d'ailleurs pas sollicité leur service pour être aidé dans le paramétrage du dit mobile comme il l'affirme.

ORANGE n'ayant commis aucune faute elle n'entend pas annuler la facture. M. P. [REDACTED] restant débiteur de 521,02 €. De même en période de suspension de ligne l'abonné demeure tenu de régler l'abonnement. ORANGE fait d'ailleurs observer qu'une remise de 185,15 € soit l'équivalent de 7 mois d'abonnement a déjà été octroyée.

Le défendeur conclut également au rejet de la demande de dommages et intérêts en l'absence de faute de sa part et de préjudice démontré par le demandeur.

ORANGE formule des demandes reconventionnelles à savoir la condamnation du demandeur au paiement de 521,02 € outre intérêts au taux légal et 700 € sur le fondement de l'article 700 du nouveau Code de procédure civile.

#### **MOTIFS DE LA DECISION :**

Des pièces et des débats il ressort que M. B. [REDACTED] P. [REDACTED] était titulaire de l'option PDA/PC depuis le mois d'avril 2003 et l'examen de ses factures jusqu'au mois de juin 2004 démontre qu'il utilisait régulièrement les communications incluses dans ledit forfait.

C'est à partir de la réception de son nouveau mobile que les communications au delà de l'option PDA/PC se sont avérées très nombreuses. ORANGE soutient que la fonction "synchronisation e-mails" se paramètre de façon manuelle sur le mobile utilisé par le

demandeur, et que dès lors il est seul responsable de ce paramétrage.

Ainsi un examen attentif des communications permet de constater que d'une façon générale la connexion sur le Web en GPRS s'effectuait toutes les 30 minutes.

Il est donc permis de penser ainsi que le soutien ORANGE que M. P. [REDACTED] avait activé cette fonction synchronisation des e-mails de façon à ce qu'automatiquement toutes les 30 minutes son appareil recherche les e-mails afin qu'il les consulte sur son mobile en mode GPRS. Toutefois si cette analyse peut être retenue il n'en demeure pas moins qu'une lecture attentive du détail des communications démontre le dysfonctionnement manifeste de cette option.

Ainsi, rien ne permet d'expliquer pourquoi à chaque connexion, il était nécessaire que l'appareil "appelle" 4 fois consécutives. Si celui ci était paramétré pour appeler toutes les 30 minutes, M. P. [REDACTED] aurait eu 48 communications en 24 heures, en dehors de celles effectuées par lui même.

Force est de constater que cela n'était pas le cas.

Le 14 mai 2004 par exemple, l'appareil avec une grande régularité s'est connecté toutes les 30 minutes sur ORANGE WEB en GPRS +, il n'y a que 3 communications plus longues en dehors de ces connexions d'une demi-heure (00h16, 17h35 et 23h37).

A part ces 3 exceptions, avec une parfaite synchronisation l'appareil a appelé ORANGE WEB toutes les 30 minutes générant au moins 3 ou 4 appels consécutifs à chaque fois.

Ainsi si le système n'avait pas dysfonctionné M. P. [REDACTED] aurait du voir apparaître sur le détail des communications pour le 14 mai 2004 48 appels dus au paramétrage toutes les 30 minutes, outre 3 appels effectués par lui même soit 51 appels.

Au lieu de cela, ce sont 183 appels qui ont été facturés le 14/05/2005, le 12/05/2004 124 appels, le 02/06/2005 102 appels ... etc.

De cette analyse il ressort un dysfonctionnement manifeste de cette option PDA/PC lequel ne saurait être imputable à M. P. [REDACTED]. Il ne saurait donc être condamné à payer ladite facture de 455,95 €, ni les factures émises au 5 juin 2004 jusqu'au rétablissement de la ligne, laquelle n'aurait pas dû être suspendue. Compte tenu du rétablissement de la ligne intervenu en février 2005, il convient d'en donner acte à ORANGE.

Par ailleurs, il n'est pas contestable que M. P. [REDACTED] a subi un préjudice lié au dysfonctionnement de sa ligne outre celui résultant de la facturation contestée.

Il a du à de multiples reprises contacter ORANGE, il s'est vu suspendre sa ligne et se croyait inscrit au fichier PREVENTEL compte tenu de la menace proférée par la défenderesse dans son courrier du 10/08/2004.

Il a du se contenter d'un mobile sans abonnement, avec une carte rechargeable. L'utilisation du téléphone mobile ne pouvant plus être considéré comme secondaire, notamment pour des professionnels, il a subi un préjudice, l'allocation de dommages et intérêts est donc justifiée. ORANGE sera condamnée à lui verser 500 € sur ce fondement.

La SA ORANGE sera condamnée à payer à M. P. [REDACTED] la somme de 800 € sur le fondement des dispositions de l'article 700 du nouveau Code de procédure civile.

Compte tenu du caractère non sérieusement contestable de la demande, il y a lieu d'ordonner l'exécution provisoire.

**PAR CES MOTIFS :**

LE TRIBUNAL, statuant publiquement, contradictoirement et en premier ressort,

Donne acte à la SA ORANGE du rétablissement de la ligne n° : 06. [REDACTED].

Dit que M. P. [REDACTED] ne saurait être tenu du paiement de la facture du 11 juin 2004 (455,95 €) ni des factures émises postérieurement jusqu'au rétablissement de la ligne,

Condamne la SA ORANGE à payer à M. P. [REDACTED] la somme de :

- **CINQ CENT EUROS** (500 euros) à titre de dommages et intérêts

Condamne la SA ORANGE à payer à M. P. [REDACTED] la somme de :

- **HUIT CENT EUROS** (800 euros) sur le fondement de l'article 700 du nouveau Code de procédure civile.

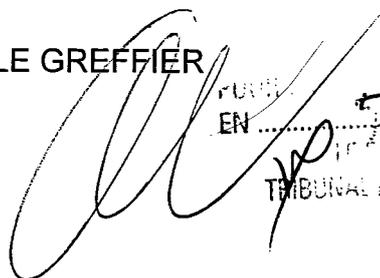
Ordonne l'exécution provisoire de la présente décision,

Rejette toute autre chef de demande,

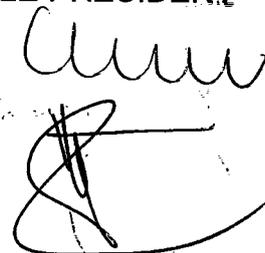
Condamne la SA ORANGE aux entiers dépens.

Ainsi jugé et prononcé les jour, mois et an susdits.

LE GREFFIER



LE PRESIDENTE



FONDS  
EN  
TRIBUNAL