

Minute n°
RG n° 11-04-000359

C [REDACTED]

C/

SFR

**JUGEMENT DU 18 Avril 2005
TRIBUNAL D'INSTANCE DE PUTEAUX**

GROSSE
EXPÉDITION D'UNE DÉCISION
REVÊTUE DE LA FORMULE EXÉCUTOIRE
Art. 502 du N.C.P.C.

**RÉPUBLIQUE FRANÇAISE
AU NOM DU PEUPLE FRANÇAIS**

DEMANDEUR(S) :

Monsieur C [REDACTED] [REDACTED] 92800 PUTEAUX, assisté de Me HENRY Justine, avocat au barreau de PARIS

DEFENDEUR(S) :

S.A SFR 42 avenue de Friedland, 75008 PARIS, représenté par CLIFFORD CHANCE SELAFA, avocat au barreau de PARIS

COMPOSITION DU TRIBUNAL A L'AUDIENCE DU 21 MARS 2005 :

Président : Laure ALDEBERT
Greffier : Catherine MEUNIER

DEBATS :

Audience publique du : 21 mars 2005

Délibéré fixé au : 18 avril 2005

DECISION :

contradictoire, en dernier ressort, prononcée publiquement le 18 Avril 2005 par Laure ALDEBERT, Présidente, assistée de Catherine MEUNIER, faisant fonction de Greffier.

Copie exécutoire délivrée le :
à :

Par déclaration au greffe en date du 2.03.04, Monsieur [REDACTED] C [REDACTED] a demandé la convocation de la société SFR SA pour obtenir le paiement des sommes suivantes:

- 12,19€ : remboursement trop perçu factures mars à juin 2001
- 172€:remboursement de 10% des factures de décembre 2000 à janvier 2004
- 39,10€ :remboursement des appels indument facturés
- 300€ : indemnité forfaitaire pour changement abusif du palier de facturation
- 1500€:indemnité pour résistance abusive
- 1000€ sur le fondement de l'article 700 du Nouveau Code de Procédure Civile, avec le bénéfice de l'exécution provisoire et les intérêts au taux légal à compter de la saisine du tribunal;

Les parties ont été régulièrement invitées à comparaître à l'audience du 28.06.04 par les soins du greffe par lettre recommandée;

A l'issue de plusieurs renvois , l'affaire a été retenue à l'audience du 21.03.05;

A cette date, Monsieur [REDACTED] C [REDACTED] actualise ses demandes en paiement dans ces termes:

- 12,19€ : remboursement trop perçu factures mars à juin 2001
- 172€ :remboursement de 10% des factures de décembre 2000 à janvier 2004
- 6,29€ :remboursement des appels indument facturés
- 1€ : indemnité forfaitaire pour changement abusif du palier de facturation
- 1500€:indemnité pour résistance abusive
- 1000€ sur le fondement de l'article 700 du Nouveau Code de Procédure Civile, avec le bénéfice de l'exécution provisoire et les intérêts au taux légal à compter de la saisine du tribunal;

A l'appui de ses demandes, il expose avoir contracté auprès de la société SFR un contrat d'abonnement téléphonique au mois de juin 1999 converti en forfait SWEG "soir et week-end gratuits" à partir de janvier 2000 ; qu'il s'est plaint de nombreuses irrégularités dans l'exécution du contrat et après vaines tentatives d'explications et de conciliation avec la société SFR , il a été contraint de saisir le tribunal de céans;

Concernant les redevances indument perçues, (12,19€) il soutient en application de l'article L121-1 du code de la consommation que la publicité portant sur le forfait est mensongère dans la mesure où son forfait a été augmenté de 20F au cours de la période initiale d'abonnement de 18 mois;

Concernant le remboursement des appels indument facturés (6,29€) il soutient que les appels vers le n°900 et 2582 devaient contractuellement être gratuits le soir, les week-ends et les jours fériés alors qu'ils ont été facturés ou inclus indument dans son forfait le privant d'un potentiel d'appels;

Concernant le décompte du temps de facturation, il reconnaît bénéficier à ce jour d'une facturation à la seconde conformément aux décisions judiciaires rendues sur ce différend qui ont condamné la société SFR; il demande réparation à hauteur de 1€ ne pouvant chiffrer son préjudice correspondant à une perte potentielle d'appels dont il pouvait bénéficier dans le cadre de son forfait ;

Concernant le remboursement de 10% des factures de décembre 2000 à janvier à mars 2004, il s'appuie sur le bénéfice de ses droits à "Garantie Carré Rouge" qui prévoient sans exclusion du forfait SWEG, cette réduction aux abonnés;

Concernant la résistance abusive de la société SFR, il se prévaut de ses nombreux appels, lettres et messages électroniques restés sans réponse et tentatives de conciliation;

En défense la société SFR SA s'oppose aux demandes et sollicite reconventionnellement la somme de 3000€ en application de l'article 700 du Nouveau code de procédure civile;

Concernant les redevances, elle conteste l'application des dispositions de l'article L121-1 du code de la consommation dont les conditions ne sont pas réunies en l'espèce et prétend que la modification du tarif au cours de l'abonnement résulte expressément des conditions générales de l'abonnement;

Concernant le remboursement des appels indument facturés, elle souligne que Monsieur C■■■■ a réduit le montant de sa demande initiale reconnaissant ainsi le caractère parfaitement régulier de la facturation des appels vers le 999 contestés; expose que les conditions de tarification des appels vers le 900 et le 2582 n° kiosque, ont été modifiées régulièrement selon les informations portées à la connaissance de l'abonné sur la facture du mois de mars 2000; que le contrat ainsi modifié n'a pas été dénoncé par Monsieur C■■■■ qui en a accepté la poursuite ; qu'en conséquence la facturation des appels n'est pas indue; qu'au surplus ce changement n'a pas causé de préjudice à Monsieur C■■■■ dont les appels contestés ont été inclus dans le forfait qui n'a jamais été dépassé; ils n'ont donc pas fait l'objet d'une facturation supplémentaire;

Concernant le décompte du temps de facturation elle invoque le rétablissement dans ses droits de Monsieur C■■■■ et l'absence de préjudice en l'absence de dépassement du forfait en outre elle oppose la nécessité de déterminer le préjudice réellement subi et dit que la demande d'un euro symbolique est une demande indemnitaire forfaitaire irrecevable;

Concernant le remboursement de 10% des factures de décembre 2000 à mars 2004, elle soutient que les modalités de la réduction offerte prévoyaient expressément l'exclusion de cette prime au forfait SWEG conformément aux conditions générales (article 6) renvoyant aux lettres d'information et de autres publications;

Concernant le surplus de la demande, elle conteste l'existence d'une tentative de conciliation devant le conciliateur de justice et dit qu'elle a répondu par 66 e-mails et 10 lettres au demandeur; que sa position de défendeur n'a pas dégénéré en abus compte tenu du développement de ses moyens et de la réduction de la demande;

MOTIFS DE LA DÉCISION

Sur les redevances indument perçues pour un montant de 12,19€

Attendu que le 1.06.99 Monsieur C■■■■ a souscrit un abonnement téléphonique pour un mobile auprès de la société SFR abonnement "sérénité 2Heures"; qu'il n'est pas contesté qu'il souscrit à l'offre promotionnelle "forfait SWEG Soir et Week-end Gratuits à 250F "proposée par la société SFR à partir du 1er janvier 2000;

Attendu que selon la publicité produite , les caractéristiques de l'offre SWEG étaient les suivantes:

-Forfait à 250F/mois comprenant:

vos communications gratuites et sans limite tous les soirs de 20H à 8H et les week-ends vers les téléphones fixes et tous les portables SFR;

-2 heures utilisables du lundi au vendredi(8h à 20 H) vers les téléphones fixes et portables SFR et tout le temps vers les autres portables

Minutes au-delà 1,20F vers les portables SFR et 2,50F vers les autres numéros
-Souscription de 18 mois minimum;

Attendu qu'il est établi que le forfait a été augmenté unilatéralement par la société SFR à compter du mois de mars 2000 d'un montant de 20F;

Attendu que la preuve de la légitimité de la modification intervenue selon les conditions générales du contrat n'est pas rapportée par la société SFR;

Attendu qu'en l'espèce il n'est pas justifié par la société SFR de l'existence des dispositions contractuelles convenues entre les parties relatives à la modification du tarif de l'abonnement du forfait SWEG; qu'en effet le tribunal ne dispose que du contrat initial muet sur les modalités de la modification du tarif, et la publicité du forfait SWEG;

Attendu qu'il est constant que la formule de publicité alléchante pour la souscription du forfait SWEG dont Monsieur C [REDACTED] a eu connaissance en qualité d'ancien abonné a pu légitimement laisser croire à ce dernier que le prix de l'abonnement ne connaîtrait pas de variation pendant la durée du forfait en contrepartie d'un engagement pour une durée minimale de 18 mois;

Attendu que le tribunal constate que la Société SFR n' pas respecté les engagements pris dans la publicité qui présente un caractère trompeur, le prix étant un élément substantiel de la convention liant les parties;

Attendu que les conditions de l' application de l'article L121-1 du code de la consommation sont bien réunies en l'espèce;

Attendu qu'il y a lieu de faire droit à la demande à hauteur de la somme demandée en réparation du préjudice subi à hauteur de 12,19€, dont le montant n'est pas contesté, outre intérêts au taux légal à compter de la convocation de la société SFR devant le Tribunal soit le 24.04.04;

Sur le remboursement des appels indument facturés pour un montant de 6,29€

Attendu qu'il n'apparaît pas contesté que selon la grille "prix de vos communications " du forfait SWEG ,les parties avaient convenu que les appels émis depuis le portable vers SFR 999, 900, et Club étaient gratuits le soir et le week-end et compris dans le forfait 7j/7 au -delà:1,20 F;

Attendu que selon la facture du 4.03.00, la société SFR a sous l'intitulé "informations Forfait Heures Soir et Week-end gratuites , modifié le traitement des appels vers le service client 900 et les services kiosque désormais décomptés du forfait 7j/7 ; ceux vers le Profil 999 restant gratuits le soir et le week-end;

Attendu que la preuve de la régularité de la modification des conditions contractuelles relatives à la tarification de ces services n'est pas rapportée par la société SFR qui ne produit pas le contrat forfait SWEG sur lequel figureraient les dispositions relatives à cette tarification ; que le tribunal constate que la grille produite, non datée et détachée de tout contrat , ne dispose d'aucune réserve sur la modification du décompte des appels;

Attendu qu'en conséquence cette modification unilatérale est injustifiée; qu'elle exerce une influence manifeste sur le décompte du temps de communication présumé invariable pendant au moins la durée minimale de l'abonnement de 18 mois ; qu'ainsi elle ouvre droit à réparation

du préjudice subi par Monsieur C■■■■ ;

Attendu que celui-ci est bien fondé à demander la somme de 6,19€ correspondant au coût de ces appels inclus dans son forfait ; qu'en effet la maîtrise de son forfait n'est pas exclusive d'un préjudice dans la mesure où en l'absence de cette facturation , il aurait pu téléphoner davantage;

Sur le décompte du temps de facturation

Attendu qu'il n'est pas contesté que les droits de facturation à la seconde au delà de la première minute indivisible en vertu du contrat initialement souscrit par Monsieur C■■■■ ont été rétablis ; que dans ces conditions celui-ci ne demande qu'un Euro de dommages et intérêts à titre symbolique;

Attendu que Monsieur C■■■■ reconnaît l'impossibilité de chiffrer son préjudice économique ;

Attendu qu'il est évident que la modification du décompte de temps de facturation par palier de 15 ou 30 secondes a porté atteinte au calcul du temps de communication attribué et donc au potentiel des appels que Monsieur C■■■■ pouvait émettre;

Attendu que l'existence du préjudice étant caractérisée, le montant demandé réduit à 1€ est recevable et justifié; il y a lieu d'accueillir la demande;

Sur le remboursement de 10% des factures de décembre 2000 à janvier à mars 2004 pour un montant de 172€

Attendu que la souscription au contrat garanti carré rouge incluant 10% de réduction sur l'abonnement mensuel par Monsieur C■■■■ est contestée par la société SFR qui prétend que contractuellement cette offre ne pouvait se cumuler avec un forfait Heures Soir et Week-end gratuites;

Attendu qu'il apparaît que l'offre de 10% de réduction sur l'abonnement mensuel a été circularisée par la société SFR avec la mention d'exclusion lisible concernant le forfait précité; que selon le document produit certes non daté, l'offre était ainsi présentée: "SFR vous propose de bénéficier, dès la fin de votre période d'engagement, d'une remise de 10% sur le prix de votre abonnement mensuel; pour en profiter c'est très simple! il vous suffit de déclarer, par l'intermédiaire du coupon ci-joint vouloir rester fidèle à SFR pendant 1 an de plus;"

Attendu que Monsieur C■■■■ ne rapporte pas la preuve d'avoir souscrit à cette offre qui manifestement était soumise à l'envoi du coupon signé; que le fait de bénéficier de points carré Rouge figurant sur sa facture est insuffisant pour établir qu'il avait droit en plus des avantages attribués au cumul de points, à la réduction de 10% de l'abonnement qui ne figure pas en outre sur les conditions générales du Programme Fidélité Garantie Carré Rouge communiqué par le demandeur;

Attendu que ce chef de demande sera en conséquence rejeté;

Sur les autres demandes

Attendu que la résistance abusive de la société SFR qui a exprimé son droit à se défendre n'est pas démontrée par Monsieur C■■■■;

