

13 mars 2024

Cour de cassation

Pourvoi n° 22-12.345

Première chambre civile - Formation de section

Publié au Bulletin

ECLI:FR:CCASS:2024:C100084

Titres et sommaires

POSTES ET COMMUNICATIONS ELECTRONIQUES

Il résulte des articles 14, alinéas 1 et 2, et 15, I, de la loi n° 2004-575 du 21 juin 2004 pour la confiance dans l'économie numérique qu'un fournisseur d'accès à un service de communications électroniques est responsable de plein droit à l'égard de son client de la bonne exécution des obligations résultant du contrat et qu'il ne peut s'exonérer de tout ou partie de sa responsabilité qu'en apportant la preuve que l'inexécution ou la mauvaise exécution du contrat est imputable, soit à son client, 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. Les dispositions prévues à l'article 15, I, précité, étant d'ordre public en ce qu'elles concernent les contrats conclus entre les fournisseurs d'accès à un service de communications électroniques et leurs clients, la liberté contractuelle ne permet pas d'y déroger. C'est à bon droit qu'une cour d'appel retient qu'une clause comprise dans un contrat cadre conclu entre un fournisseur d'accès à un service de communications électroniques et une association, qui étend la courte prescription de l'article L. 34-2 précité au-delà de son champ d'application, n'institue pas un délai de forclusion fixant un terme au droit d'agir dont est titulaire le créancier d'une obligation pré-déterminée à l'encontre du débiteur de celle-ci, mais a pour objet de réduire conventionnellement le délai de la prescription auquel sont soumises les actions en justice engagées par un client à l'encontre du fournisseur. Doit être réputée non écrite la clause qui soumet l'action du client à une prescription d'un an après la survenance du fait générateur dès lors que, en raison de la fixation du point de départ du délai d'un an à un tel événement, cette clause réduit la prescription applicable en deçà de la limite fixée par l'article 2254 du code civil

Texte de la décision

Entête

CIV. 1

CF

COUR DE CASSATION

Audience publique du 13 mars 2024

Rejet

Mme CHAMPALAUNE, président

Arrêt n° 84 FS-B

Pourvoi n° Y 22-12.345

R É P U B L I Q U E F R A N Ç A I S E

A U N O M D U P E U P L E F R A N Ç A I S

ARRÊT DE LA COUR DE CASSATION, PREMIÈRE CHAMBRE CIVILE, DU 13 MARS 2024

La Société française du radiotéléphone (SFR), société anonyme, dont le siège est [Adresse 1], a formé le pourvoi n° Y 22-12.345 contre l'arrêt rendu le 28 janvier 2022 par la cour d'appel de Paris (pôle 5, chambre 11), dans le litige l'opposant à l'association ADAPEI-ARIA de Vendée, dont le siège est [Adresse 2], défenderesse à la cassation.

La demanderesse invoque, à l'appui de son pourvoi, trois moyens de cassation.

Le dossier a été communiqué au procureur général.

Sur le rapport de Mme Robin-Raschel, conseiller référendaire, les observations écrites et orales de la SCP Piwnica et Molinié, avocat de la Société française du radiotéléphone, de Me Haas, avocat de l'association ADAPEI-ARIA de Vendée, et l'avis de M. Chaumont, avocat général, après débats en l'audience publique du 9 janvier 2024 où étaient présents Mme Champalaune, président, Mme Robin-Raschel, conseiller référendaire rapporteur, Mme Duval-Arnould, conseiller doyen, MM. Jessel, Mornet, Chevalier, Mmes Kerner-Menay, Bacache-Gibeili, M. Bruyère, Mmes Wable, Tréard, conseillers, Mmes Kloda, de Cabarrus, Feydeau-Thieffry, Kass-Danno, Champ, conseillers référendaires, M. Chaumont, avocat général, et Mme Ben Belkacem, greffier de chambre,

la première chambre civile de la Cour de cassation, composée, en application de l'article R. 431-5 du code de l'organisation judiciaire, des président et conseillers précités, après en avoir délibéré conformément à la loi, a rendu le présent arrêt.

Exposé du litige

Faits et procédure

1. Selon l'arrêt attaqué (Paris, 28 janvier 2022), à partir de 2010, l'association ADAPEI-ARIA de Vendée (l'association), ayant pour activité les services aux personnes souffrant de handicap mental, psychique ou physique, a fait appel à la Société française du radiotéléphone (la société SFR), opérateur autorisé à établir et exploiter un réseau de communications ouvert au public, pour assurer l'ensemble des prestations téléphoniques et internet de ses établissements.
2. Le 24 juin 2016, l'association et la société SFR ont conclu un contrat-cadre comprenant des conditions générales de vente dont l'article 7.1 soumettant la société SFR à une obligation générale de moyens et précisant que sa responsabilité ne pourrait être engagée qu'en cas de faute prouvée et l'article 7.4 stipulant que de convention expresse entre les parties, aucune action judiciaire ou réclamation du client, quelle qu'elle soit, ne pourrait être engagée ou formulée contre la société SFR plus d'un an après la survenance du fait générateur.
3. Le 13 décembre 2018, invoquant des dysfonctionnements perturbant son activité entre 2017 et 2018, l'association a assigné la société SFR afin d'obtenir la communication des contrats, leur résolution et la réparation de ses préjudices.

Moyens

Examen des moyens

Sur le premier moyen, pris en ses première et cinquième branches et sur le deuxième moyen, pris en ses première et quatrième branches

Motivation

4. En application de l'article 1014, alinéa 2, du code de procédure civile, il n'y a pas lieu de statuer par une décision spécialement motivée sur ces griefs qui ne sont manifestement pas de nature à entraîner la cassation.

Moyens

Sur le premier moyen, pris en ses deuxième, troisième et quatrième branches

Enoncé du moyen

5. La société SFR fait grief à l'arrêt de réputer non écrit l'article 7.1 des conditions générales de vente des services SFR Business, alors :

« 2°/ qu'en matière de permanence des réseaux l'opérateur doit prendre les dispositions nécessaires pour assurer de manière permanente et continue l'exploitation du réseau et des services de communications électroniques et pour qu'il soit remédié aux effets de la défaillance du système dégradant la qualité du service pour l'ensemble ou une partie des clients, dans les délais les plus brefs (et) prend toutes les mesures de nature à garantir un accès ininterrompu aux services d'urgence", tandis que s'agissant de la disponibilité et la qualité des réseaux et services, il met en oeuvre les équipements et les procédures nécessaires, afin que les objectifs de qualité de service demeurent au niveau prévu par les normes en vigueur en particulier au sein de l'UIT et de l'ETSI, notamment pour ce qui concerne les taux de

disponibilité et les taux d'erreur de bout en bout" ; qu'ainsi, à l'exception des services d'urgence, l'article D 98-4 du CPCE n'impose pas aux opérateurs une obligation de résultat, mais une obligation de moyens, à charge pour eux de tout mettre en oeuvre pour diminuer les taux d'erreur et remédier, le cas échéant, à bref délai, aux défaillances éventuelles du réseau ou des services ; qu'en affirmant au contraire que l'article 7-1 des conditions générales mettant à la charge de la société SFR une obligation de moyen contrevient tant aux dispositions tant de l'article D. 98-4 du code des postes et des communications électroniques qui impose des conditions de permanence, de qualité et de disponibilité du réseau et du service", la cour d'appel a violé l'article D 98-4 du code des postes et des télécommunications électroniques dans sa rédaction applicable au litige, ainsi que l'article 1147 du code civil, dans sa rédaction antérieure à l'ordonnance du 10 février 2016 ;

3°/ que toute personne physique ou morale exerçant l'activité définie au premier alinéa de l'article 14 de la loi est responsable de plein droit 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 de services, sans préjudice de son droit de recours contre ceux-ci : que ce texte qui renvoie expressément aux obligations résultant du contrat ne modifie pas l'étendue et la nature des obligations contractuelles, mais institue seulement un interlocuteur unique auquel le client pourra s'adresser même si les obligations contractuelles inexécutées incombaient à un autre prestataire ; qu'en décidant que l'article 7-2 des conditions générales de vente soumettant la société SFR à une obligation générale de moyens contrevient aux dispositions de l'article 15 de la loi LCEN du 21 juin 2004, la cour d'appel a violé le texte susvisé ;

4°/ qu'en toute hypothèse, l'article 15 § 1 de la loi dite LCEN du 21 juin 2004 prévoyant une responsabilité de plein droit de l'opérateur n'est pas d'ordre public ; qu'en affirmant que l'article 7-1 des conditions générale soumettant la société SFR à une obligation générale" de moyens, contrevient aux dispositions de l'article 15 de la loi LCEN du 21 juin 2004 qui posent une responsabilité de plein droit de l'opérateur téléphonique quand les parties pouvaient déroger contractuellement à cette règle, la cour d'appel a violé l'article 15 de la loi pour la confiance dans l'économie numérique, ensemble l'article 6 du code civil. »

Motivation

Réponse de la Cour

6. Il résulte des articles 14, alinéas 1 et 2, et 15, I, de la loi n° 2004-575 du 21 juin 2004 pour la confiance dans l'économie numérique qu'un fournisseur d'accès à un service de communications électroniques est responsable de plein droit à l'égard de son client de la bonne exécution des obligations résultant du contrat et qu'il ne peut s'exonérer de tout ou partie de sa responsabilité qu'en apportant la preuve que l'inexécution ou la mauvaise exécution du contrat est imputable, soit à son client, 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.

7. Les dispositions prévues à l'article 15, I, précité, étant d'ordre public en ce qu'elles concernent les contrats conclus entre les fournisseurs d'accès à un service de communications électroniques et leurs clients, la liberté contractuelle ne permet pas d'y déroger.

8. Ayant constaté que la clause prévue à l'article 7.1 soumettait la société SFR à une obligation générale de moyens, la cour d'appel en a déduit à bon droit qu'elle contrevenait aux dispositions de l'article 15, I, de sorte qu'elle devait être réputée non écrite et a, par ces seuls motifs, légalement justifié sa décision.

9. Le moyen, inopérant en sa deuxième branche, n'est pas fondé pour le surplus.

Moyens

Sur le deuxième moyen, pris en sa deuxième branche

Énoncé du moyen

10. La société SFR fait grief à l'arrêt de réputer non écrit l'article 7.4 des conditions générales de vente des services SFR Business, alors « que la clause qui institue un terme au droit d'agir du créancier d'une obligation n'est pas un délai de prescription mais un délai de forclusion ; qu'une telle clause est licite ; qu'en décidant au contraire que la société SFR ne pouvait pas prévoir une prescription annale analogue à celle de l'article L. 34-2 du code des postes et communications électroniques" conduisant à étendre de façon générale la courte prescription prévue dans un cas précis par l'article L. 34-2, la cour d'appel a violé les articles 1134 ancien du code civil devenu 1103 du même code, et 1171 du code civil. »

Motivation

Réponse de la Cour

11. C'est à bon droit que la cour d'appel a retenu que l'article 7.4 du contrat-cadre, qui étend la courte prescription de l'article L. 34-2 précité au-delà de son champ d'application, n'institue pas un délai de forclusion fixant un terme au droit d'agir dont est titulaire le créancier d'une obligation pré-déterminée à l'encontre du débiteur de celle-ci, mais a pour objet de réduire conventionnellement le délai de la prescription auquel sont soumises les actions en justice engagées par un client à l'encontre de la société SFR.

12. Le moyen n'est pas fondé.

Moyens

Sur le deuxième moyen, pris en sa troisième branche

Énoncé du moyen

13. La société SFR fait le même grief à l'arrêt, alors « qu'en toute hypothèse, selon l'article 2254 du code civil, la durée de la prescription peut être abrégée ou allongée par accord des parties mais ne peut être réduite à moins d'un an ni étendue à plus de dix ans ; que l'article 34-2 du code des postes et des communications électroniques instaurant une prescription annale en faveur des opérateurs pour toutes demandes des usagers en restitution du prix de leurs prestations de communications électroniques ne déroge pas à cette règle ; qu'en affirmant au contraire que l'article 7-4 des conditions générales de vente ne pouvait pas étendre cette courte prescription annale au-delà du cas précis prévu à l'article 34-2 du CPCE, la cour d'appel a violé les textes susvisés ainsi que l'article 1171 du code civil. »

Motivation

Réponse de la Cour

14. Aux termes de l'article 2224 du code civil, les actions personnelles ou mobilières se prescrivent par cinq ans à compter du jour où le titulaire d'un droit a connu ou aurait dû connaître les faits lui permettant de l'exercer.
15. Selon l'article 2254, alinéa 1er, du code civil, la durée de la prescription peut être abrégée ou allongée par accord des parties. Elle ne peut toutefois être réduite à moins d'un an ni étendue à plus de dix ans.
16. Il s'en déduit que la prescription d'une action ne peut être réduite conventionnellement à moins d'un an à compter du jour où le titulaire du droit a connu ou aurait dû connaître les faits lui permettant de l'exercer.
17. L'arrêt constate que la clause prévue à l'article 7.4 soumettait l'action du client à une prescription d'un an après la survenance du fait générateur.
18. Il en résulte qu'en raison de la fixation du point de départ du délai d'un an à un tel événement, cette clause réduisait la prescription applicable en deçà de la limite fixée par l'article 2254 du code civil, de sorte qu'elle devait être réputée non écrite.
19. Par ce motif de pur droit, substitué à ceux critiqués, dans les conditions prévues par les articles 620, alinéa 1er et 1015 du code de procédure civile, l'arrêt se trouve légalement justifié de ce chef.

Moyens

Sur le troisième moyen

Enoncé du moyen

20. La société SFR fait grief à l'arrêt de prononcer la résiliation, aux torts de la société SFR, des contrats conclus avec l'association, alors :

« 1°/ que pour prononcer la résiliation des contrats aux torts de la société SFR, la cour d'appel a expressément retenu qu'il a été vu supra que la clause décrétant une obligation de moyens de l'opérateur SFR devait être réputée non écrite (et que) la société SFR est donc soumise à une obligation de résultat quant à la fourniture des prestations prévues au contrat, sauf à démontrer un cas de force majeure ou une cause étrangère" ; que dès lors, la censure à intervenir sur le premier moyen, entraînera également, par voie de conséquence, la cassation de l'arrêt attaqué en ce qu'il a prononcé la résiliation des contrats, en application de l'article 624 du code de procédure civile ;

2°/ que pour prononcer la résiliation des contrats aux torts de la société SFR, la cour d'appel s'est fondée sur des incidents antérieurs au 13 décembre 2017, soit au-delà de la durée d'un an avant la délivrance de l'assignation" dans la mesure où la forclusion annale opposée par la société SFR (a) été écartée" ; que dès lors, la censure à intervenir sur le deuxième moyen, entraînera également, par voie de conséquence, la cassation de l'arrêt attaqué en ce qu'il a prononcé la résiliation des contrats, en application de l'article 624 du code de procédure civile ;

3°/ que, pour prononcer la résiliation d'un contrat aux torts d'une partie, le juge doit établir que les manquements relevés sont d'une gravité suffisante ; qu'en se bornant à affirmer que l'action de l'ADAPEI en faveur des personnes handicapées nécessite un réseau téléphonique et opérationnel dans l'ensemble de ses établissements, la cour d'appel qui a statué par des motifs généraux impropres à caractériser les éléments et le degré de gravité justifiant la résiliation, a privé sa décision de base légale au regard de l'article 1184 du code civil, dans sa rédaction antérieure à l'ordonnance du 10 février 2016 ;

4°/ que la société SFR avait précisément fait valoir que le nombre et la gravité des incidents qui lui étaient reprochés par l'ADAPEI devaient être relativisés au regard du nombre de lignes concernées par le contrat cadre conclu en juin 2016

(414 lignes mobiles, 904 lignes fixes et 54 groupements de lignes), et de la nécessité de déclarer un incident pour chaque ligne concernée ; qu'en se bornant à comptabiliser le nombre d'incidents prétendument rencontrés par l'ADAPEI au cours de l'année 2017, sans répondre à ces conclusions déterminantes de nature à limiter l'impact et la gravité de ces incidents, la cour d'appel n'a pas satisfait aux exigences de l'article 455 du code de procédure civile. »

Motivation

Réponse de la Cour

16. D'une part, les premier et deuxième moyens étant rejetés, le troisième moyen, pris en ses première et deuxième branches, qui invoque une cassation par voie de conséquence, est sans portée.

21. D'autre part, ayant retenu que l'association avait subi des dysfonctionnements récurrents pendant plusieurs mois entre 2017 et 2018 et que l'association avait dû faire face à des coupures à répétition et supporter un service dégradé alors que, pour l'accomplissement de ses missions en faveur des personnes handicapées et la communication avec les organismes sociaux, il était nécessaire qu'elle dispose d'un réseau téléphonique et internet opérationnel dans l'ensemble de ses établissements, la cour d'appel, qui a fait ressortir la gravité du manquement de la société SFR à ses obligations contractuelles et n'était pas tenue de suivre les parties dans le détail de leur argumentation, a légalement justifié sa décision.

Dispositif

PAR CES MOTIFS, la Cour :

REJETTE le pourvoi ;

Condamne la Société française du radiotéléphone aux dépens ;

En application de l'article 700 du code de procédure civile, rejette la demande formée par la Société française du radiotéléphone et la condamne à payer à l'association ADAPEI-ARIA de Vendée la somme de 3 000 euros ;

Ainsi fait et jugé par la Cour de cassation, première chambre civile, et prononcé par le président en son audience publique du treize mars deux mille vingt-quatre.

Décision **attaquée**

Cour d'appel de paris j2
28 janvier 2022 (n°19/10678)

Les dates clés

- Cour de cassation Première chambre civile 13-03-2024
- Cour d'appel de Paris J2 28-01-2022