
Les abonnés partent en guerre contre les opérateurs

Rennes et Paris, même combat. Deux décisions rendues à deux mois d'intervalle ont condamné Orange pour avoir résisté à l'exécution d'un jugement lui enjoignant sous astreinte de rétablir l'option forfaitaire d'un abonné. La première décision, rendue par la cour d'appel de Rennes le 17 février 2011, a condamné l'opérateur à 64 500 euros au titre de la liquidation de l'astreinte ordonnée par le juge de première instance en 2007.

64 500 euros pour inexécution d'une décision judiciaire

Retour sur les faits. en 2000, Joël G. souscrit un forfait "Orange Sans Limite" (OSL) pour une durée indéterminée et un montant de 6 euros par mois, correspondant à des communications illimitées Wap en mode GPRS ou CDS. Lorsqu'il change de téléphone, en 2003, optant pour un Sony Ericsson P 900, l'abonné constate que son forfait initial a été supprimé sans son accord au profit d'un forfait Orange World plus coûteux. Il saisit donc le juge aux fins de rétablir son option initiale, ce qui est effectivement décidé par le tribunal d'instance de Rennes sous peine pour l'opérateur d'avoir à payer 50 euros par jour de retard dans la remise en place de cette option. Orange s'en remet alors au juge de l'exécution pour faire part de ses difficultés techniques de mettre en place l'option OSL sur un mobile de nouvelle génération, ce forfait n'étant par ailleurs plus commercialisé. Le juge lui donne raison et Joël fait appel de sa décision. Résultat : sur la base d'un rapport d'expertise démontrant la compatibilité de l'option OSL avec le nouvel appareil de l'abonné, la cour d'appel liquide l'astreinte, s'élevant à la somme astronomique de 64 500 euros, outre 3 000 euros de frais d'avocat. "Il ne s'agit pas de dommages et intérêts, tient à préciser l'opérateur. Cela ne sanctionne pas un comportement commercial d'Orange France." Aujourd'hui, l'affaire est close. L'abonné a récupéré son option.

Information de l'abonné

L'astreinte n'est pas une indemnité destinée à réparer le préjudice d'une victime, c'est "une peine privée qui sanctionne la désobéissance à l'ordre du juge et la gravité de la faute commise par le débiteur récalcitrant", souligne la seconde décision, rendue par la cour d'appel de Paris le 24 mars 2011. Les faits sont les mêmes que dans l'affaire de Rennes, mais Orange ayant régulièrement averti l'abonnée de la suppression commerciale de l'option, la liquidation de l'astreinte de 100 euros par jour de retard fixée par le juge de proximité a été ramenée à 5 000 euros. "Des abonnés ont eu le courage de faire plier un opérateur, ils ont été jusqu'au bout et c'est le principal enseignement qu'il faut retenir de ces deux décisions", souligne Me Cartron, avocat des deux abonnés. Pour sa part, l'UFC Que choisir encourage les utilisateurs à saisir le juge de proximité, compétent jusqu'à 4 000 euros d'intérêts en litige, pour faire valoir leurs droits. "Les consommateurs ne doivent pas hésiter à utiliser cette arme juridique même pour des petits montants", conseille Nicolas Godfroy.

L'AFUTT reçoit régulièrement des plaintes de clients s'estimant victimes de modifications unilatérales de leurs forfaits. "Nombre d'entre elles proviennent d'un problème de communication entre le consommateur et l'opérateur", note Christophe Bongars. À noter que depuis une loi de juillet 2004 l'opérateur est en droit de modifier les conditions tarifaires s'il prévient l'abonné un mois avant cette modification (art 121-84 du code de la consommation). Les conditions générales ou particulières du contrat précisent le cas échéant les modalités de cet envoi (LRAR...).