



YVES D'NOVELLE

*Chaque semaine  
M<sup>e</sup> Alain Bensoussan,  
avocat à la cour  
d'appel de Paris  
et spécialiste  
en droit de  
l'informatique, vous  
informe de vos droits.*

## La défaillance des fournisseurs d'accès à Internet sanctionnée par les juges

La société AOL a manqué à son obligation contractuelle en ne fournissant pas à un abonné un accès Internet opérationnel pendant près de deux ans. Par ailleurs, en se contentant de réponses « évasives et dilatoires sans envoyer de technicien pour résoudre la panne »,

signalée à plusieurs reprises par téléphone et par courriels, elle a fait preuve « d'inertie dans l'exécution de sa prestation ». Tel est le constat des juges à propos de la défaillance du fournisseur d'accès à l'égard d'un abonné qui n'a pu profiter pleinement de son accès Internet courant

2000-2004, alors que les prélèvements n'ont pas été suspendus et qu'aucun abonnement indûment prélevé n'a été remboursé (TI Cherbourg 12/07/2007). Pour le tribunal, la clause qui ne soumet le fournisseur qu'à une obligation de moyen est abusive et donc nulle. Il s'agit

bien d'un manquement à une obligation de résultats qui engage sa responsabilité de plein droit selon l'article L 121-20-3 du code de la consommation, ce dernier n'ayant pas apporté la preuve d'un cas de force majeure qui aurait pu l'exonérer. Il a ainsi été condamné

à verser 2000 euros de dommages-intérêts à l'abonné en réparation du préjudice moral subi, 54,10 euros de communications au service d'assistance téléphonique, 460 euros de frais de justice et 370 euros de frais d'abonnement indûment prélevés.