

France Télécom condamné pour suspension d'accès à Internet

[Alain Bensoussan](#) | Micro Hebdo | le 21/05/2009 à 00h00 |



envoyer
par mail



imprimer
l'article



France Télécom a suspendu, à tort, l'accès à Internet d'un abonné pour manquement aux " *Conditions générales d'utilisation* " (CGU), à la suite d'un abus de services (envoi de spams involontaire dû à une défaillance de son antivirus). Comme tous les fournisseurs d'accès à Internet, l'opérateur veille au respect de la Netiquette et aux règles de bon usage d'Internet par ses abonnés. Il a mis en place à cet effet une cellule d'experts qui interviennent auprès de ses abonnés qui, volontairement ou involontairement, par défaut de sécurité, contreviennent à un usage respectueux d'Internet, à la législation ou aux CGU de leur accès à Internet. Selon la gravité de l'incident, les experts interviennent directement par e-mail auprès des abonnés fautifs pour les sommer de cesser ou de nettoyer leur installation informatique. La cellule peut suspendre leur accès au service par mesure de prévention ou fermer définitivement celui-ci. Mais cette intervention doit toujours être réalisée dans le respect le plus strict de la loi, au risque de voir sa légitimité remise en cause par le juge, en cas de contestation par l'abonné. En l'espèce, la cellule " *Abuse* " de France Télécom n'a pas pu rapporter la preuve que l'abonné a été suffisamment informé avant la suspension de son accès, les e-mails d'alerte étant en anglais, sans mention du nom de l'abonné ni de son adresse électronique (Juge de proximité Puy-en-Velay, 25-2-2009).