

Pannes Internet, problèmes de connexion : L'obligation de résultat du fournisseur d'accès

Connexion impossible, déconnexions répétées, lenteurs, débit insuffisant... Les désagréments que subissent les internautes sont quotidiens. Bien souvent, l'opérateur télécom ou fournisseur d'accès fait le mort. Pourtant, ce dernier est tenu d'une obligation de résultat prévue par le droit de la consommation. Vos recours en cas de litige. Votre opérateur / fournisseur d'accès fait le mort ? L'Essentiel.



L'article **L 121-20-3 du code de la consommation** est clair : le **fournisseur d'accès internet (FAI)** a une **obligation de résultat dans la fourniture du service**.

Cette obligation s'applique à la fois lorsque les prestations sont directement exercées par le fournisseur d'accès, mais également quand il a recours à un prestataire pour ce faire.

L'excuse de l'exécution par un prestataire, bien souvent utilisée par les opérateurs pour se dégager de leur responsabilité, n'a donc aucun poids juridique.

Les seules possibilités pour le fournisseur de s'exonérer de sa responsabilité sont réduites : il faudrait prouver que la mauvaise exécution du contrat (panne Internet, ralentissement ou coupure de réseau etc.) soit imputable soit à l'abonné, soit au fait imprévisible d'un tiers qu'il n'est pas possible de surmonter ou à la force majeure.

Lorsqu'un problème lui est signalé par son client, le fournisseur doit vérifier la ligne. S'il détecte un problème dans la *boucle locale* (laquelle est sous la propriété de la société *Orange* et correspond aux câbles dans la rue ou en souterrains ainsi qu'à la paire de fils qui arrive chez l'abonné), alors le fournisseur peut demander à son client de contacter *Orange*.

→ Concernant les clauses exonératoires de responsabilité :

La commission des clauses abusives a considéré en 2007, que la clause du contrat d'abonnement internet permettant au fournisseur de s'exonérer de sa responsabilité en cas de défaut de service est abusive, tout comme celle qui lui permettrait de modifier de façon unilatérale les conditions de fourniture du service sans donner la possibilité à l'abonné de résilier le contrat.

C'est l'article **132-1 du Code de la consommation** qui régit les **clauses abusives**.

CADRE & PRINCIPE

→ L'hypothèse d'un dysfonctionnement dans la fourniture du service avec une déconnexion particulièrement importante ou récurrente :

Dans ce cas le client a le droit d'invoquer une **inexécution contractuelle** auprès du fournisseur d'accès Internet (**article 1147 du code civil**).

En effet le fournisseur ayant une obligation de résultat de fournir le service (**L120-20-3 du code de la consommation**), le **client est en droit de demander une remise en état du service, le remboursement des prestations qu'il a payé pour la période durant laquelle il n'avait pas de service**, ainsi que d'éventuels **dommages et intérêts**. Si le FAI ne fait pas droit à ces demandes, alors le juge pourra être saisi.

→ Les droits de l'abonné lors du retard dans la mise en service :

En application de l'article **L.121-20-3 du Code de la consommation**, le fournisseur doit respecter le délai de mise en service prévu dans le contrat. Si sous un mois il ne l'a pas fait, alors l'abonné a le droit de se rétracter en application de l'**article L121-20-1** (et parallèlement devra être remboursé des sommes déjà versées pour un service auquel il n'a jamais eu accès en application de l'**article 1376 du code civil** relatif à la répétition de l'indu.

Si l'abonné ne se rétracte pas, s'offre toujours à lui la possibilité de demander des dommages et intérêt en invoquant l'article 1147 du Code civil car il s'agit là d'une inexécution contractuelle.

→ L'hypothèse d'un débit non conforme à ce qui était annoncé par l'opérateur au moment de la conclusion du contrat :

Dans ce cas le client a également le droit d'invoquer l'inexécution contractuelle. Il peut également demander la résolution du contrat en justice (**1184 du code civil**).

Si dans le contrat le fournisseur annonce une fourchette trop large, il est possible pour l'abonné d'invoquer l'absence d'objet du contrat sur la base de l'article 1126 du code civil (l'objet étant un élément essentiel du contrat).

Délai pour agir : le délai de prescription en matière d'opérateur télécom est fixé par l'**article L.34.2 du Code des postes et des communications électroniques**.

PROCÉDURE

1. Tentative de conciliation amiable avec le fournisseur d'accès internet:

Dans un premier temps, notre service vous permet d'envoyer gratuitement une lettre de Mise en Cause à votre fournisseur d'accès internet, en vue d'une résolution amiable du litige. Bien souvent, il suffit d'intimider la partie adverse pour désamorcer la situation.

Votre opérateur / fournisseur d'accès fait le mort ?

→ Envoyer une Mise en Cause gratuitement

Sans réponse de votre fournisseur d'accès internet sous huit jours, notre service vous permet d'engager des procédures amiables et judiciaires plus musclées, avec *DemanderJustice.com*.

2. Procédures amiables et judiciaires avec DemanderJustice.com :

Pour un montant de 89,90 € TTC, notre service *DemanderJustice.com* permet de mettre en demeure le fournisseur d'accès (FAI) et de saisir le Juge de Proximité, compétent pour trancher les litiges d'un montant inférieur à 4000 euros. Tout se fait en ligne !

La charge de la preuve repose sur le demandeur qui doit fournir des éléments de preuve au dossier (factures, devis, expertise, constat d'huissier...). Une fois celui-ci complet, le dossier est transmis au tribunal d'instance. Les parties seront convoquées à une audience ultérieure dans les meilleurs délais.

PLUS D'INFORMATIONS / [DEMANDERJUSTICE.COM](https://www.demanderjustice.com)