

SFR lourdement condamné pour de nombreuses clauses abusives



La condamnation de SFR pour 22 clauses abusives et/ou illicites par le Tribunal de Grande Instance de Paris, le 17 mai dernier (jugement susceptible d'appel). L'opérateur est condamné à 30 000 euros au titre des dommages et intérêts et à la publication du jugement sur la page d'accueil de son site internet. Au vu du nombre et de la portée des clauses déclarées inopposables aux consommateurs par le tribunal, cette victoire, après 4 années de procédure, est particulièrement appréciable.

En effet, les 22 clauses déclarées abusives et/ou illicites par le Tribunal, présentes dans différents contrats de SFR, soulignent que SFR, comme l'ensemble des opérateurs, ne saurait s'exonérer unilatéralement de ses obligations légales et réglementaires s'agissant de la qualité et de la continuité de service, ainsi que du droit de résiliation de ses abonnés.

C'est sans rougir que SFR entendait s'autoriser 10% d'échec des appels, des transmissions de SMS ou de données sur son réseau, sans que sa responsabilité ne puisse être mise en cause. Le Tribunal a considéré ce taux d'indisponibilité non conforme aux obligations imposées par le régulateur (l'ARCEP) et inopposable aux abonnés. Idem pour la clause selon laquelle SFR refusait de s'engager sur des débits minimum alors que c'est une obligation légale. Aussi, le jugement rappelle que c'est en totale contradiction avec sa responsabilité de plein droit, que SFR entendait exclure sa responsabilité en cas de dysfonctionnement ou panne de ses serveurs qui ne seraient pas « *de son fait* ».

Le TGI de Paris a également épinglé les petits arrangements de SFR avec les règles en matière de continuité du service. La clause par laquelle SFR laissait croire à ses utilisateurs que l'interruption de son service n'ouvre droit qu'à une indemnisation dérisoire a été déclarée abusive dès lors que l'abonné est en droit de demander la réparation totale de son préjudice. Au surplus, le jugement a également épinglé la clause par laquelle SFR entendait limiter le droit d'agir du consommateur, en restreignant à un mois, à compter du défaut ou de l'interruption du service, le délai durant lequel l'abonné pouvait faire sa demande d'indemnisation. Dans la même veine, le Tribunal a déclaré illicite la clause prévoyant une interruption du service supérieure à 4 heures en cas de portabilité du numéro, rappelant que les opérateurs se doivent de tenir un délai plus court.

Enfin, la justice a rappelé formellement à l'opérateur que l'on ne doit pas jouer avec le droit de résiliation des abonnés. Les clauses prévoyant l'impossibilité de résilier sans frais en cas d'augmentation des tarifs ou d'impossibilité d'accès aux services complémentaires et/ou optionnels ont été retoquées.