

Texte pseudonymisé

Avertissement: Ce document pseudonymisé a une valeur purement informative. Le document original seul fait foi.

Arrêt N° 85/23 - II - CIV

Audience publique du vingt-et-un juin deux mille vingt-trois

Numéro CAL-2022-00550 du rôle

Composition:

Danielle SCHWEITZER, président de chambre,
Béatrice KIEFFER, premier conseiller,
Martine WILMES, premier conseiller,
Alexandra NICOLAS, greffier.

E n t r e :

la société anonyme **SOCIETE1.**), établie et ayant son siège social à L-ADRESSE1.), inscrite au registre de commerce et des sociétés de Luxembourg sous le numéro NUMERO1.), représentée par son conseil d'administration actuellement en fonctions,

appelante aux termes d'un exploit de l'huissier de justice Pierre BIEL de Luxembourg du 3 juin 2022,

comparant par la société à responsabilité limitée MAYER AVOCATS A LA COUR, inscrite à la liste V du Tableau de l'Ordre des Avocats du Barreau de Luxembourg, représentée aux fins des présentes par Maître Juliette MAYER, avocat à la Cour, demeurant à Luxembourg,

e t :

PERSONNE1.), demeurant à L-ADRESSE2.),

intimée aux fins du prêt exploit Pierre BIEL du 3 juin 2022,

comparant par Maître Marisa ROBERTO, avocat à la Cour, demeurant à Luxembourg.

L A C O U R D ' A P P E L :

En date du 7 décembre 2017, PERSONNE1.) a conclu avec la société anonyme SOCIETE1.) (ci-après la société SOCIETE1.) un contrat d'abonnement relatif à des services d'internet et de téléphonie.

Par acte d'huissier de justice du 13 avril 2021, la société SOCIETE1.) a fait donner assignation à PERSONNE1.) à comparaître devant le tribunal d'arrondissement de Luxembourg, siégeant en matière civile, pour l'entendre condamner à lui payer la somme de 19.393,60 euros, outre les intérêts légaux à majorer de trois points, sur base de la loi modifiée du 18 avril 2004 relative aux délais de paiement et aux intérêts de retard (ci-après la loi modifiée de 2004), du chef des deux factures impayées suivantes :

- Facture n°NUMERO2.) du 10 mars 2019 d'un montant de 19.387,08 euros TTC,
- Facture n°NUMERO3.) du 10 janvier 2020 d'un montant de 6,52 euros TTC.

La société SOCIETE1.) a encore demandé la condamnation de PERSONNE1.) à lui payer une indemnité de procédure de 2.000 euros.

A l'appui de sa demande, la société SOCIETE1.) a exposé qu'en vertu du contrat d'abonnement souscrit par PERSONNE1.) au prix mensuel de 59 euros, elle a bénéficié de 120 minutes de communication gratuites vers des numéros de téléphone fixes. Les deux factures des 10 mars 2019 et 10 janvier 2020 concerneraient des appels qu'elle a effectués à partir de sa ligne fixe vers des numéros spéciaux surtaxés, c'est-à-dire des appels vers des numéros commençant par NUMERO4.) et qui n'auraient pas été inclus dans son forfait mensuel.

Elle a fait valoir que PERSONNE1.) a accepté les conditions générales et particulières stipulant que les factures sont payables dès réception, que le client est mis en demeure de payer après l'expiration d'un délai de trente jours suivant la facture et que les contestations relatives aux montants facturés doivent être adressées à l'opérateur par écrit dans un délai d'un mois suivant l'établissement de la facture contestée. N'ayant pas contesté les deux factures dans ce délai, PERSONNE1.) serait présumée avoir accepté les deux factures litigieuses.

PERSONNE1.) a répliqué qu'elle n'a reçu la facture du 10 mars 2019 d'un montant de 19.387,08 euros que suite à l'assignation en justice. Elle n'aurait

dès lors pas pu la contester auparavant. Pour le surplus, elle a contesté le montant « exorbitant » de cette facture.

Elle reproche à la société SOCIETE1.) de ne pas l'avoir avertie chaque mois quant aux frais engendrés par les communications exclues de son forfait mensuel.

Concernant la facture du 10 janvier 2020 d'un montant de 6,52 euros, PERSONNE1.) a admis l'avoir reçue. Elle ne l'aurait pas payée parce qu'elle pensait qu'il s'agissait d'une erreur de facturation puisqu'elle aurait résilié son abonnement au mois de mai 2019.

Elle a formulé une demande reconventionnelle sur base de l'article 1382 du Code civil tendant à voir condamner la société SOCIETE1.) à lui payer un montant de respectivement 5.000 euros et 2.230,78 euros qu'elle aurait dû déboursier à titre de frais et honoraires d'avocat ainsi qu'une indemnité de procédure de 2.500 euros.

Par jugement du 2 mars 2022, le tribunal d'arrondissement de Luxembourg a déclaré les demandes principale et reconventionnelle recevables, mais non fondées. La société SOCIETE1.) a été déboutée de sa demande en obtention d'une indemnité de procédure, tandis qu'elle a été condamnée à payer à PERSONNE1.) une indemnité de procédure de 1.000 euros.

Pour débouter la société SOCIETE1.) de sa demande en paiement de la facture impayée d'un montant de 19.387,08 euros, les juges de première instance ont d'abord retenu qu'à défaut pour la société SOCIETE1.) d'avoir établi que PERSONNE1.) a réceptionné cette facture, la présomption d'acceptation de ladite facture stipulée aux conditions générales des services SOCIETE1.) ne pouvait jouer dans le chef de celle-ci.

Les juges de première instance ont encore retenu que le montant de 19.387,08 euros était sans aucune mesure avec le tarif mensuel convenu dans le contrat d'abonnement, qu'il était déterminable sur base d'aucun paramètre et que la méthode de facturation utilisée par la société SOCIETE1.) pour les communications vers les numéros spéciaux ne permettait pas à PERSONNE1.) de contrôler le tarif appliqué et d'exclure qu'il ne s'agissait pas d'une double facturation de services supplémentaires qu'elle avait déjà payés en vertu de factures antérieures concernant la même période.

La demande en paiement de la facture du 10 janvier 2020 d'un montant de 6,52 euros a également été rejetée, au motif que le contrat d'abonnement était résilié au mois de mai 2019 et que la société SOCIETE1.) restait en défaut d'établir la période pendant laquelle les communications concernées ont été émises.

La demande reconventionnelle en remboursement des frais et honoraires d'avocat de PERSONNE1.) a été rejetée.

De ce jugement, qui lui a été signifié le 28 avril 2022, la société SOCIETE1.) a régulièrement interjeté appel suivant exploit d'huissier de justice du 3 juin 2022.

Elle critique le jugement du 2 mars 2022 en ce qu'il n'a pas retenu que PERSONNE1.) avait accepté les factures litigieuses en vertu des conditions particulières et générales des services SOCIETE1.) du contrat d'abonnement signé le 7 décembre 2017, en ce qu'il n'a, ensuite, pas écarté les contestations émises par PERSONNE1.) pour s'opposer au paiement de ces factures et en ce qu'il ne l'a pas condamnée au paiement de la somme de 19.393,60 euros, augmentée des intérêts légaux.

Elle demande à être déchargée du paiement de l'indemnité de procédure d'un montant de 1.000 euros et conclut à la condamnation de PERSONNE1.) à lui payer une indemnité de procédure de 2.000 euros pour la première instance et de 3.500 euros pour l'instance d'appel.

PERSONNE1.) sollicite la confirmation du jugement du 2 mars 2022 et sollicite une indemnité de procédure de 2.500 euros pour l'instance d'appel.

Elle formule régulièrement appel incident en ce qu'elle a été déboutée de sa demande en remboursement de frais et honoraires d'avocat. Elle réclame de ce chef un montant de 5.000 euros pour les deux instances.

Appréciation de la Cour

Il est constant en cause qu'en date du 7 décembre 2017, PERSONNE1.) a signé un contrat d'abonnement auprès de la société SOCIETE1.) portant sur une « offre combinée » d'une somme totale de 59 euros, déduction faite d'une remise de 13,50 euros, par mois pour des prestations aux prix suivants :

- Redevance Mensuelle	21 euros
- Internet 100	39 euros
- Phone	8 euros
- Europe 120 minutes vers fixes	4,50 euros
- Remise coup de cœur Abonnement	- 13,50 euros

La demande en paiement de la société SOCIETE1.) à l'encontre de PERSONNE1.) porte sur deux factures des 10 mars 2019 et 10 janvier 2020 de respectivement 19.387,08 et 6,52 euros TTC.

Le montant de la facture du 10 mars 2019 correspond au coût de l'abonnement mensuel pour la période de mars 2019 d'un montant de 59 euros TTC, déduction faite de la remise « coup de cœur abonnement » d'un montant de 13,50 euros TTC, ainsi qu'au coût tant des communications non comprises dans le forfait de l'abonnement d'un montant total de 32,10 euros que des 614 « Appels NumérosNUMERO4.)...fix > fix » d'une durée de 156 heures et d'un montant total de 19.295,98 euros.

Aux termes de l'article 1315 du Code civil « *celui qui réclame l'exécution d'une obligation, doit la prouver. Réciproquement, celui qui se prétend libéré, doit justifier le paiement ou le fait qui a produit l'extinction de son obligation* ».

La charge de la preuve que PERSONNE1.) est redevable du coût des deux factures précitées incombe partant à la société SOCIETE1.).

Quant à la facture du 10 mars 2019

La société SOCIETE1.), estime, comme en première instance, qu'à défaut pour PERSONNE1.) d'avoir contesté la facture du 10 mars 2019 dans le délai d'un mois prévu au contrat d'abonnement, cette dernière est présumée l'avoir acceptée.

Elle prétend qu'elle a envoyé la facture en question par courrier recommandé à l'adresse postale que PERSONNE1.) avait indiquée dans le contrat d'abonnement à titre d'adresse de facturation. Un rappel ainsi qu'une mise en demeure auraient été envoyés à cette même adresse par courriers recommandés des 30 avril 2019 et 31 mars 2021.

La société SOCIETE1.) n'aurait eu connaissance du changement d'adresse de PERSONNE1.) que suite à une requête adressée au juge de paix.

Elle fait encore valoir qu'en date du 6 mars 2019, elle aurait envoyé un courriel à l'adresse e-mail de PERSONNE1.) qui est de la teneur suivante :

« Par la présente, nous nous permettons de venir vers vous concernant la facture du mois de mars incluant une consommation substantielle quant aux appels vers des numéros spéciaux à valeur ajoutée.

Nous souhaitons vous rappeler que les numéros auxquels vous avez eu recours, extrait joint à cet e-mail, reprennent une tarification surtaxée et comme nous le rappelons dans l'article 3 des conditions particulières des services de téléphonie, peuvent être exclus de son abonnement.

Un service 'illimité' peut exclure certains numéros, services ou lieu (type 800, 900, jeux, tele-voting, services érotiques, etc.) qui, de ce fait, donneront droit à une facturation aux tarifs en vigueur pour le même appel dans le cadre d'un forfait conventionnel.

Aujourd'hui, le montant de cette facture reste dû au vu de ce qui précède. Sachez toutefois qu'il est envisageable de trouver un compromis financier en tenant compte d'un délai de remboursement sur une période de six mois.

Nous souhaitons également préciser que selon les conditions générales des services SOCIETE1.), alinéa G, vous justifiez d'un mois suivant la date d'établissement de la facture en cause pour adresser par écrit votre contestation. [...] ».

Ce courriel aurait également été envoyé par courrier recommandé à l'adresse postale de PERSONNE1.).

Si, à la page 5 de son acte d'appel, la société SOCIETE1.) précise que la facture du 10 mars 2019 se trouvait annexée au courriel précité, elle indique à la page 7 que « *cet email l'avertissait de la somme particulièrement importante qui allait être facturée sur le mois de mars 2019* ». Dans ses conclusions du 12 janvier 2013, elle écrit que le courriel avait « *pour but d'avertir PERSONNE2.) du montant important des communications à venir sur sa prochaine facture en raison des appels sur des numéros spéciaux surtaxés et l'informer de la possibilité de régler par échéance* ».

Elle fait encore valoir que PERSONNE1.) a eu connaissance de la facture précitée en raison d'un appel téléphonique qui aurait eu lieu en date du 6 mars 2019.

Pour s'opposer à la présomption invoquée à son encontre, PERSONNE1.) conteste avoir reçu tant le courriel qui aurait été envoyé à son adresse e-mail et par courrier recommandé en date du 6 mars 2019 que la facture du 10 mars 2019 elle-même. Elle aurait uniquement eu connaissance de cette facture à la suite de l'assignation en justice du 13 avril 2021.

La société SOCIETE1.) réplique qu'il est évident que PERSONNE1.) a reçu le courriel du 6 mars 2019 puisque les treize factures de juin 2018 à juin 2019, qui lui auraient été envoyées à la même adresse e-mail que celle utilisée pour le courriel en question, auraient toutes été reçues par elle.

La société SOCIETE1.) reproche enfin à PERSONNE1.) de ne pas avoir respecté l'article 4 des conditions générales des services SOCIETE1.) intitulé « *ENGAGEMENTS DU CLIENT* » en vertu duquel elle s'est engagée à informer l'opérateur de toute modification concernant sa situation notamment en cas de changement d'adresse. Elle ne saurait dès lors pas faire valoir qu'elle n'a pas reçu les courriers qui lui ont été envoyés à son adresse figurant au contrat d'abonnement.

PERSONNE1.) ne conteste pas avoir accepté les conditions générales des Services SOCIETE1.) et les conditions particulières des services téléphonie, qui lui ont été remises lors de la signature du contrat d'abonnement.

Aux termes de l'article 6.G des conditions générales des Services SOCIETE1.) « *toute contestation relative aux montants facturés devra être adressée à l'Opérateur par écrit dans un délai d'un mois suivant la date d'établissement de la facture en cause. Passé ce délai, le Client est présumé avoir accepté le montant qui lui est facturé. L'introduction d'une réclamation ne dispense pas le client du paiement des montants non contestés. En cas de différent portant sur les consommations faites par le Client ou sur l'étendue de l'utilisation des Services que le Client aura faite, les données enregistrées par l'Opérateur font foi* ».

Afin que le principe de la présomption d'acceptation de la facture prévue à l'article 6.G précité puisse s'appliquer, il appartient à la société SOCIETE1.) d'établir que PERSONNE1.) a reçu la facture précitée.

Outre le fait que les déclarations de la société SOCIETE1.) quant à la question de savoir si la facture du 10 mars 2019 était jointe à son courriel du 6 mars 2019 se contredisent, l'affirmation de celle-ci d'avoir annexé ladite facture au courriel précité est contredite par les termes dudit courriel.

Dans son courriel, elle ne renvoie, en effet, pas à cette facture, mais uniquement à un relevé de tous les appels téléphoniques émis par PERSONNE1.) depuis le 20 août 2018. Il ne résulte pas non plus des pièces versées en cause qu'une facture était jointe audit courriel.

En outre, et indépendamment de la question de savoir si PERSONNE1.) a reçu le courrier faisant l'objet du courriel du 6 mars 2019 ainsi que d'un envoi recommandé à son domicile, ce courrier ne permet pas d'établir qu'elle a réceptionné la facture du 10 mars 2019 qui est datée postérieurement audit courrier.

Pour le même motif, l'appel téléphonique du 6 mars 2019, à le supposer prouvé, n'est également pas de nature à prouver que PERSONNE1.) a eu connaissance de la facture du 10 mars 2019.

Il est constant en cause que lors de la conclusion du contrat d'abonnement, les parties ont convenu que les factures sont envoyées à l'adresse e-mail de PERSONNE1.) conformément à l'article 6.C des conditions générales des services SOCIETE1.).

Si cela a été le cas pour les factures de juin 2018 à mai 2019, la société SOCIETE1.) ne prouve pas que la facture du 10 mars 2019 a été adressée à PERSONNE1.) par courriel séparé et postérieurement à celui du 6 mars 2019. Elle fait valoir que la facture en question a été envoyée à PERSONNE1.) par courriers recommandés en date du 12 mars 2019.

Il résulte du document de la poste joint par la société SOCIETE1.) à la facture du 10 mars 2019 qu'en date du 12 mars 2019, elle a procédé à un envoi recommandé au domicile de PERSONNE1.) à ADRESSE3.).

Ledit document est toutefois uniquement de nature à prouver l'existence d'un envoi recommandé avec accusé de réception sans établir s'il a été accepté ou refusé par le destinataire, respectivement retourné à l'expéditeur en raison d'un problème d'adresse. Ce raisonnement vaut également pour le document de la poste annexé au rappel de la société SOCIETE1.) du 30 avril 2019.

L'envoi relatif à la mise en demeure du 21 mars 2021 a été retourné à l'expéditeur, de sorte que la société SOCIETE1.) reste en défaut de rapporter la preuve de la réception de ce document par PERSONNE1.).

Au vu des développements précités, c'est à juste titre que les juges de première instance ont retenu que la preuve de la réception par PERSONNE1.) de la facture du 10 mars 2019 n'était pas établie. Il convient de préciser que la société SOCIETE1.) n'a pas non plus prouvé que PERSONNE1.) a

réceptionné le rappel du 30 avril 2019 ainsi que la mise en demeure du 21 mars 2021.

Dans la mesure où, en vertu du contrat d'abonnement, la société SOCIETE1.) était tenue d'envoyer ses factures à l'adresse e-mail de PERSONNE1.), adresse e-mail qui n'a pas varié pendant toute la durée du contrat, les reproches émis par la société SOCIETE1.) à l'égard de PERSONNE1.) de ne pas l'avoir informée de son changement d'adresse, respectivement de ne pas avoir fait suivre son courrier à sa nouvelle adresse sont à écarter pour défaut de pertinence.

Faute par la société SOCIETE1.) de prouver que PERSONNE1.) ait réceptionné la facture du 10 mars 2019, elle ne saurait fait valoir que celle-ci est présumée l'avoir acceptée pour ne pas l'avoir contestée dans le délai d'un mois.

Il lui appartient dès lors d'établir l'existence de sa créance à l'égard de l'intimée.

Quant au montant de 19.295,98 euros correspondant au coût des appels émis vers les numéros spéciaux

La société SOCIETE1.) critique d'abord les juges de première instance en ce qu'ils ont retenu que le montant mis en compte suivant facture du 10 mars 2019 était sans aucune mesure avec le tarif convenu mensuellement dans le contrat d'abonnement et qu'il n'était déterminable sur base d'aucun paramètre.

Elle fait valoir que PERSONNE1.) a effectué 614 appels vers deux numéros spéciaux surtaxés, à savoir les numéros NUMERO5.) et NUMERO6.).

Il s'agirait de numéros spéciaux qui sont régis par le règlement de l'Institut Luxembourgeois de la régulation 14/174/LIR du 14 juillet 2014 portant sur les règles relatives à la numérotation, sur le plan de numérotation et sur les redevances relatives aux ressources de numérotation, tel qu'il a été modifié.

En application de l'article 31 dudit règlement, le numéro NUMERO7.) concernerait notamment des jeux, des horoscopes, de la voyance etc.

L'article 32 du même règlement stipulerait que l'appelant d'un tel numéro doit être averti gratuitement du tarif total par minute ou par appel dans les premières 30 secondes de la communication établie. L'appelant aurait, après cette annonce, la possibilité de raccrocher pour éviter que le prix annoncé ne lui soit facturé. Enfin, après cet avertissement, l'appelant devrait fournir un code d'accès qui lui aurait été délivré suite à une démarche préalable effectuée auprès du fournisseur de services à contenu spécial.

Tout fournisseur de services par le biais d'un tel numéro spécial devrait, en application de cette réglementation très stricte, respecter l'obligation d'avertir l'utilisateur du prix de facturation de l'appel par minute ou par appel.

La société SOCIETE1.) affirme que PERSONNE1.) a été dûment informée du prix des appels. Elle aurait accepté les conditions générales des services SOCIETE1.) ainsi que les conditions particulières des services de téléphonie. De plus, lors des 614 appels aux numéros à contenus spéciaux, elle aurait, à chaque fois, été avertie du coût de l'appel au début de la communication.

A titre de preuve que PERSONNE1.) a été dûment avertie conformément aux exigences stipulées par le règlement précité, la société SOCIETE1.) invoque en instance d'appel un procès-verbal d'huissier de justice du 23 janvier 2023 qui établirait que les informations précitées sont communiquées à l'appelant au début de l'appel téléphonique et qu'en l'absence d'un code d'accès, l'appel prend fin.

Elle prétend que PERSONNE1.) a dû trouver les deux numéros spéciaux dans le cadre d'une publicité faite par les fournisseurs de service concernés avec indication du tarif appliqué aux communications.

La société SOCIETE1.) critique encore les juges de première instance en ce qu'ils ont retenu qu'elle n'avait pas respecté son engagement de facturer mensuellement les consommations à PERSONNE1.), ce qui aurait permis à celle-ci d'avoir une certaine prévisibilité et sécurité dans sa consommation et ses dépenses.

Elle explique le délai dans lequel les appels vers les numéros spéciaux entre août 2018 et mars 2019 ont été facturés à PERSONNE1.) par le fait que les prestataires desdits services lui ont transmis les données nécessaires pour établir la facture dans un délai d'un à six mois à partir des appels en question. Ce délai ne saurait toutefois être invoqué par le client à titre de contestation des prestations dont il a bénéficié et telles qu'elles résultent du relevé portant exclusivement sur les appels vers les deux numéros spéciaux.

Ce serait également à tort que PERSONNE1.) conteste la facture du 10 mars 2019, au motif qu'elle n'aurait pas été l'auteur des appels vers les numéros spéciaux. Il résulterait, en effet, du relevé des communications que les appels ont été effectués à partir du numéro personnel qui lui a été attribué dans son contrat d'abonnement. De plus, en application des conditions générales, en cas de différend portant sur les consommations faites par le client, ou sur l'étendue de l'utilisation des services que le client aurait faite, les données enregistrées par l'opérateur feraient foi.

Tout comme en première instance, PERSONNE1.) conteste la facture du 10 mars 2019, au motif que de nombreuses factures qu'elle aurait payées pour la période de juin 2018 à mai 2019 d'un montant mensuel variant entre 45 et 87 euros, auraient déjà mis en compte des communications supplémentaires exclues du forfait de son abonnement. Une double facturation des appels vers les numéros spéciaux ne saurait dès lors être exclue.

Elle persiste à contester avoir effectué les appels téléphoniques vers les deux numéros spéciaux, de sorte qu'elle n'aurait pas eu connaissance des avertissements donnés au début desdits appels en ce qui concerne leur coût.

PERSONNE1.) estime que, conformément aux conditions générales, la société SOCIETE1.) aurait dû l'avertir mensuellement des frais engendrés par d'éventuelles communications qui dépassaient son forfait. En vertu du principe que « nul ne peut se prévaloir de sa propre turpitude », la société SOCIETE1.) ne pourrait dès lors mettre en compte des communications datant de plus d'un mois avant l'émission de la facture du 10 mars 2019. A défaut de lui avoir facturé mensuellement ses communications vers les numéros spéciaux, PERSONNE1.) soutient avoir été mise dans l'impossibilité de faire usage de la faculté de blocage desdits numéros.

Concernant d'abord la contestation émise par PERSONNE1.) de ne pas avoir été l'auteur des appels téléphoniques effectués vers les numéros spéciaux NUMERO5.) et NUMERO6.), il résulte du relevé détaillé des numéros spéciaux appelés entre le 1^{er} décembre 2018 et le 14 février 2019 que les appels vers les numéros spéciaux précités concernent le client n° NUMERO9.) et qu'ils ont été émis à l'aide du numéro de téléphone NUMERO10.) qui est le numéro de PERSONNE1.).

Dans la mesure où les numéros du client et du téléphone correspondent au contrat d'abonnement souscrit par PERSONNE1.), il est établi que les appels téléphoniques ont été effectués par le numéro de téléphone qui lui a été attribué. Cette contestation est partant à rejeter.

PERSONNE1.) ne conteste pas qu'en application des conditions particulières des services téléphonie, les appels effectués sur les numéros spéciaux sont à facturer en complément au forfait de son abonnement.

Concernant les paramètres utilisés pour la facturation des numéros spéciaux, la société SOCIETE1.) renvoie à l'article 6 intitulé « *FACTURATION ET CONDITIONS DE PAIEMENT* » des conditions générales des services SOCIETE1.) qui est de la teneur suivante :

« A. Principe de facturation

Sauf stipulation expresse contraire, l'Opérateur facture au Client :

- un 'abonnement', défini comme une redevance fixe facturée mensuellement*
- ses 'consommations', définies comme un montant variable facturé mensuellement et ex post en fonction de l'usage effectif que le Client a fait des Services*
- toute prestation supplémentaire demandée par le Client ou rendue nécessaire de son fait fera l'objet d'une facturation complémentaire, aux tarifs publiés par l'Opérateur*

B. Publication et modification du tarif

Les prestations et services fournis par l'Opérateur seront facturés au Client conformément aux tarifs publiés par l'Opérateur sur son site Internet MEDIA1.). Les services fournis par des sociétés tierces, dont les prestations particulières n'apparaîtraient pas dans la liste des prix de l'Opérateur, seront facturés au Client au tarif publié et en vigueur de la société tierce. [...] »

ainsi qu'à l'article 3 intitulé « *FACTURATION* » des conditions particulières des services téléphonie aux termes duquel :

« [...] Les options, tarifs et conditions de paiement sont stipulés sur le formulaire de souscription, à signer par le client. [...] »

Les communications sont mesurées en unités de temps et sont facturées sur base des tarifs en vigueur. [...]

Un service « illimité » peut exclure certains numéros, services ou lieu (type 800, 900, jeux, tele-voting, services érotiques, etc.) qui, de ce fait, donneront droit à une facturation aux tarifs en vigueur pour le même appel dans le cadre d'un forfait conventionnel. [...]

Les factures sont établies tous les mois. [...]. »

Il résulte de la liste des tarifs publiés sur le site internet d'SOCIETE1.) que le coût des appels vers les numéros spéciaux n'y apparaît pas.

En application de l'article 6.B des conditions générales, ces prestations fournies par des sociétés tierces sont facturés au Client « *au tarif publié et en vigueur de la société tierce* ».

S'il ressort du procès-verbal invoqué par la société SOCIETE1.) en instance d'appel qu'en date du 23 janvier 2023, l'huissier de justice a été informé à deux reprises quant au coût des appels émis vers les deux numéros spéciaux par PERSONNE1.), il n'est cependant pas de nature à établir que cette information gratuite a été donnée à PERSONNE1.) lors des 614 appels effectués pendant la période du 1^{er} août 2018 au 14 février 2019 et faisant l'objet de la facture du 10 mars 2019.

Ce procès-verbal d'huissier de justice ne permet dès lors pas de prouver que le prix des communications vers les deux numéros spéciaux pouvait être déterminé sur base d'un paramètre porté à la connaissance de PERSONNE1.) avant les appels effectués.

Indépendamment de la question de savoir si PERSONNE1.) a reçu le courriel du 6 mars 2019, c'est à juste titre que les juges de première instance ont retenu que ce courriel ne pouvait valoir avertissement d'une consommation élevée de ses appels vers les numéros spéciaux, étant donné qu'il est intervenu plus de six mois après les premiers appels. Il résulte, en effet, des deux relevés invoqués par la société SOCIETE1.) que les appels vers les numéros spéciaux ont été émis entre le 20 août 2018 et le 14 février 2019.

C'est à juste titre que PERSONNE1.) fait valoir qu'en application des conditions générales, la société SOCIETE1.) n'a pas respecté son obligation de lui facturer mensuellement les frais engendrés par les communications téléphoniques qui dépassaient son forfait d'abonnement.

Outre le fait que l'explication avancée par la société SOCIETE1.) pour le retard de facturation des appels effectués par PERSONNE1.) vers les numéros spéciaux reste à l'état de pure allégation, il résulte de l'article 3 des conditions particulières des services téléphonie que les factures sont établies tous les mois. Cette obligation est mentionnée dans un paragraphe qui suit immédiatement celui précisant que certains numéros, dont les numéros NUMERO7.), donneront droit « à une tarification aux tarifs en vigueur pour le même appel dans le cadre d'un forfait conventionnel ».

Il convient dès lors de retenir que l'obligation pour la société SOCIETE1.) d'établir des factures tous les mois vaut également pour les numéros spéciaux.

Il résulte enfin des factures d'août 2018 à février 2019 versées par la société SOCIETE1.) que pour les mois d'août à novembre 2018, elle a facturé chaque mois des communications supplémentaires à PERSONNE1.). Le coût mensuel supplémentaire qui lui a été facturé pour les communications non comprises dans le forfait de l'abonnement ne coïncide cependant pas avec le coût mensuel tel qu'il résulte de la liste que la société SOCIETE1.) avait jointe à la facture du 10 mars 2019.

Etant donné que les appels de PERSONNE1.) vers les numéros spéciaux ont été émis entre le 20 août 2018 et le 4 mars 2019, c'est dès lors encore à juste titre que les juges de première instance ont retenu que la méthode appliquée par la société SOCIETE1.) pour lesdits appels ne permettait pas d'exclure une double facturation, en tout cas en ce qui concerne les factures d'août à novembre 2018.

Il y a partant lieu de confirmer les juges de première instance en ce qu'ils ont débouté la société SOCIETE1.) de sa demande en paiement d'un montant de 19.295,98 euros correspondant au coût des 614 appels vers les numéros spéciaux.

Quant au montant de 91,10 euros correspondant au forfait de l'abonnement et à des communications non comprises dans ce forfait, déduction faite d'une remise de 13,50 euros

Ce montant correspond au coût de l'abonnement du mois de mars 2019 et des communications supplémentaires effectuées par PERSONNE1.) du 1^{er} au 31 mars.

Dans la mesure où il n'est pas contesté que ce montant est resté impayé et à défaut pour PERSONNE1.) d'avoir émis de contestations précises en ce qui concerne ce montant, c'est à tort que les juges de première instance n'ont pas fait droit à la demande en paiement de la société SOCIETE1.) en ce qu'elle porte sur un montant de 91,10 euros. Ce montant est similaire à celui des factures payées par PERSONNE1.) dans le passé ayant mis en compte des appels non couverts par le forfait d'abonnement.

L'appel principal est à déclarer fondé à concurrence d'un montant de 91,10 euros. Il y a partant lieu de réformer le jugement du 2 mars 2022 de ce chef.

La société SOCIETE1.) demande le paiement de ce montant avec les intérêts légaux calculés conformément à la loi de 2004 à partir du 25 mars 2019 (date d'échéance), sinon à partir « *de la mise en demeure du 6 mars 2019* », sinon à partir de la mise en demeure du 10 mars 2021 ou de l'exploit d'assignation du 13 avril 2021 jusqu'à solde.

Il a été retenu que PERSONNE1.) n'a réceptionné ni la facture du 10 mars 2019 ni la mise en demeure du 10 mars 2021.

A défaut de contestations précises émises par PERSONNE1.) en ce qui concerne les intérêts, il convient de décider que les intérêts au taux légal calculé conformément à la loi de 2004 sur le montant de 91,10 euros ne sont dus qu'à partir du 13 avril 2021, date de la demande en justice jusqu'à solde.

En application de l'article 15 de la loi précitée, il y a lieu de faire droit à la demande de la société SOCIETE1.) à voir dire que le taux d'intérêt légal sera augmenté de trois points à l'expiration d'un délai de trois mois qui suivra la signification de l'arrêt à intervenir.

Quant à la facture du 10 janvier 2020

PERSONNE1.) admet avoir reçu la facture en question.

La société SOCIETE1.) reconnaît que le contrat d'abonnement a été régulièrement résilié par PERSONNE1.) suivant courrier recommandé réceptionné le 27 mai 2019, de sorte que c'est à juste titre que les juges de première instance ont écarté la présomption d'acceptation de la facture du 10 janvier 2020 après avoir retenu que les clauses et conditions d'un contrat résilié au moment de la facturation ne trouvaient pas à s'appliquer à ladite facture.

La facture en question d'un montant de 6,52 euros porte seulement la mention « Communications ».

Il résulte des pièces versées par PERSONNE1.) qu'en date du 28 juin 2019, un montant de 413 euros relatif à une facture n° NUMERO11.) du 28 mai 2019 a été prélevé par la société SOCIETE1.).

Aucune des parties n'ayant versé ladite facture, la Cour d'appel ignore la nature des services y facturés.

Toutefois, compte tenu du fait que le montant facturé est d'environ 300 euros plus élevé que celui des factures précédentes, il convient de retenir qu'il a dû s'agir d'une facture de clôture.

Dans la mesure où la facture du 10 janvier 2020 n'indique ni la période ni la nature des prestations facturées depuis la facture du 28 mai 2019, c'est à juste titre que les juges de première instance ont débouté la société SOCIETE1.) de sa demande en paiement y relative.

Quant à l'appel incident et quant à la demande relative au remboursement des honoraires d'avocat exposés par PERSONNE1.) en instance d'appel

Dans ses conclusions du 16 janvier 2023, PERSONNE1.) fait valoir qu'en raison d'une « attitude fautive » de la société SOCIETE1.), qui l'aurait contrainte à défendre ses droits en justice, elle aurait subi un préjudice consistant dans le fait qu'elle a dû exposer des frais et honoraires d'avocat.

Elle demande la condamnation de la société SOCIETE1.) à lui rembourser un montant de 5.000 euros sur base de l'article 1382 du Code civil à titre de frais et honoraires d'avocat tant pour la première instance que pour l'instance d'appel.

Il est admis que les frais et honoraires d'avocat peuvent donner lieu à indemnisation sur base de la responsabilité civile de droit commun en dehors de l'indemnité de procédure.

Dans la mesure où l'appel de la société SOCIETE1.) a été déclaré partiellement fondé en ce qui concerne sa demande en paiement dirigée à l'encontre de PERSONNE1.) et que cette dernière reste en défaut d'établir l'existence d'une faute dans le chef de la société SOCIETE1.) tant pour la première instance que pour l'instance d'appel, les conditions de l'article 1382 du Code civil ne sont pas remplies.

C'est partant à juste titre que les juges de première instance ont débouté PERSONNE1.) de sa demande reconventionnelle en remboursement des frais d'avocat. Pour le même motif, sa demande pour l'instance d'appel est à déclarer non fondée.

L'appel incident est à déclarer non fondé.

Quant aux indemnités de procédure demandées en première instance et en instance d'appel

A défaut pour PERSONNE1.) d'avoir établi l'iniquité requise pour l'application de l'article 240 du Nouveau Code de procédure civile, c'est à juste titre que la société SOCIETE1.) critique les juges de première instance en ce qu'elle a été condamnée à lui payer une indemnité de procédure de 1.000 euros.

Dans la mesure où il ne paraît pas inéquitable de laisser à charge de la société SOCIETE1.) les sommes exposées par elle et non comprises dans les dépens, c'est à bon droit qu'elle a été déboutée de sa demande en obtention d'une indemnité de procédure de 2.000 euros pour la première instance. Pour le même motif, sa demande à se voir allouer une indemnité de procédure pour l'instance d'appel est à déclarer non fondée.

Au vu de l'issue du litige en instance d'appel, la demande de PERSONNE1.) en obtention d'une indemnité de procédure pour l'instance d'appel est à rejeter.

Etant donné que la présente décision est rendue en instance d'appel et qu'un pourvoi en cassation n'est pas suspensif en la matière, la demande tendant à voir ordonner l'exécution provisoire est sans objet.

PAR CES MOTIFS

la Cour d'appel, deuxième chambre, siégeant en matière civile, statuant contradictoirement,

reçoit les appels principal et incident,

dit l'appel incident non fondé,

dit l'appel principal partiellement fondé,

réformant,

dit la demande principale de la société anonyme SOCIETE1.) en paiement dirigée à l'encontre de PERSONNE1.) fondée à concurrence du montant de 91,10 euros,

partant condamne PERSONNE1.) à payer à la société anonyme SOCIETE1.) le montant de 91,10 euros, avec les intérêts au taux légal calculé conformément à la loi modifiée du 18 avril 2004 relative aux délais de paiement et aux intérêts de retard à partir du 13 avril 2021, date de la demande en justice jusqu'à solde,

ordonne la majoration du taux de l'intérêt légal de trois points à l'expiration d'un délai de trois mois à partir de la signification du présent arrêt,

dit la demande de PERSONNE1.) en obtention d'une indemnité de procédure pour la première instance non fondée,

partant, en déboute,

décharge la société anonyme SOCIETE1.) de la condamnation au paiement de l'indemnité de procédure de 1.000 euros,

confirme le jugement entrepris pour le surplus,

dit la demande de PERSONNE1.) tendant au remboursement de frais d'avocat pour l'instance d'appel non fondée,

dit les demandes de PERSONNE1.) et de la société anonyme SOCIETE1.) en obtention d'une indemnité de procédure pour l'instance d'appel non fondées,

dit la demande en exécution provisoire du présent arrêt sans objet,

condamne PERSONNE1.) et la société anonyme SOCIETE1.), chacun à concurrence d'une moitié, aux frais et dépens de l'instance d'appel.

La lecture du présent arrêt a été faite en la susdite audience publique par Danielle SCHWEITZER, président de chambre, en présence du greffier Alexandra NICOLAS.