

Texte pseudonymisé

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

Rép. no. 2023/24

**AUDIENCE PUBLIQUE DU
LUNDI, 17 JUIN 2024**

Le tribunal de paix de et à Luxembourg, arrondissement judiciaire de Luxembourg, siégeant en matière civile et en instance de contredit, a rendu le jugement qui suit dans la cause

ENTRE:

la société anonyme SOCIETE1.) SA, établie et ayant son siège social à L-ADRESSE1.), représentée par son conseil d'administration actuellement en fonctions

partie demanderesse,
comparant par PERSONNE1.), dûment mandatée

ET:

PERSONNE2.), demeurant à L-ADRESSE2.)

partie défenderesse contredisante,
comparant en personne

FAITS :

Suite au contredit formé par courrier du 31 juillet 2023 par la partie défenderesse contredisante contre l'ordonnance conditionnelle de paiement n° L-OPA2-7934/23 délivrée le 24 juillet 2023, notifiée à la partie défenderesse contredisante le 26 juillet 2023, les parties furent convoquées à l'audience publique du 15 novembre 2023 à 9h00, salle JP 0.02.

Après plusieurs remises contradictoires à la demande des parties, l'affaire fut utilement retenue à l'audience publique du 17 avril 2024 lors de laquelle

PERSONNE1.) se présenta pour la partie demanderesse, tandis que la partie défenderesse contredisante comparut en personne.

La représentante de la partie demanderesse et la partie défenderesse contredisante furent entendues en leurs moyens et conclusions.

Sur ce, le tribunal prit l'affaire en délibéré et rendit à l'audience publique de ce jour, à laquelle le prononcé avait été remis, le

JUGEMENT QUI SUIT:

Par ordonnance conditionnelle de paiement n°L-OPA2-7934/23 du 24 juillet 2023, le juge de paix de Luxembourg a ordonné à PERSONNE2.) de payer à la société SOCIETE1.) SA la somme de 358,05.- euros avec les intérêts légaux à partir du jour de la notification de l'ordonnance jusqu'à solde.

Contre cette ordonnance conditionnelle de paiement, notifiée le 26 juillet 2023, PERSONNE2.) a régulièrement formé contredit par courrier du même jour, déposé au greffe du tribunal de ce siège en date du 31 juillet 2023.

Au titre de sa requête, la société SOCIETE1.) SA poursuit le recouvrement de six factures émises en contrepartie de la fourniture de services de télécommunication en vertu d'un contrat d'abonnement souscrit le 30 décembre 2020 par PERSONNE2.) pour une durée de 24 mois et d'une facture mettant en compte des frais de recouvrement. A l'audience publique du 17 avril 2024, elle demande à voir condamner PERSONNE2.) principalement à lui payer la somme de 348,43.- euros au titre des factures impayées et compte tenu d'une note de crédit portant sur le montant de 9,81.- euros, cette somme avec les intérêts légaux à partir du jour de la notification de l'ordonnance conditionnelle de paiement. Subsidiairement, pour le cas où le tribunal devrait reconnaître comme régulière la résiliation unilatérale du contrat notifiée le 17 août 2022 par PERSONNE2.), elle évalue sa créance à 123,41.- euros et demande la condamnation du contredisant à lui payer cette somme, augmentée des intérêts tels que spécifiés dans l'ordonnance conditionnelle de paiement.

PERSONNE2.) conteste le bien-fondé de la demande de la société SOCIETE1.) SA en faisant valoir que le contrat d'abonnement en vertu duquel la société requérante a émis les factures dont le paiement est réclamé a été résilié par lui par courrier recommandé du 17 août 2022 avec effet au 17 septembre 2022. Plus rien ne serait dû à la société SOCIETE1.) SA, ce d'autant plus que le service de téléphonie proposé aurait, dès le début, été exécuté de manière défectueuse par l'opérateur.

- Quant à la recevabilité du contredit

Le contredit d'PERSONNE2.), qui a été formé dans les forme et délai de la loi, est recevable.

- Quant au bien-fondé de la demande de la société SOCIETE1.) SA

Il résulte des pièces du dossier qu'en date du 30 décembre 2021, PERSONNE2.) a conclu un contrat d'abonnement relatif à la fourniture de services de télécommunication avec la société SOCIETE1.) SA. L'abonnement, enregistré sous le numéro NUMERO1.), a été activé le 19 janvier 2021 pour une durée de 24 mois et devait donc expirer le 19 janvier 2023. Le prix des services était fixé à 74,40.- euros par mois.

Le 31 décembre 2020, PERSONNE2.) a encore souscrit un contrat d'abonnement « *adresse IP dynamique* » auprès de la société SOCIETE1.) SA pour un prix de 2.- euros par mois.

Le 14 octobre 2021, PERSONNE2.) a écrit à la société SOCIETE1.) SA qu'il résiliait le contrat n°2020123001039 « *à la fin de sa durée de 24 mois* » et a demandé la confirmation de la date à laquelle SOCIETE1.) arrêterait la fourniture de ses services. Le 22 octobre 2021, la société SOCIETE1.) SA a répondu que la date d'échéance du contrat était le 31 janvier 2023 et a rappelé à PERSONNE2.) les conditions de résiliation du contrat ainsi que les conséquences d'une résiliation avant terme.

Le 6 décembre 2021, PERSONNE2.) a mis en demeure la société SOCIETE1.) SA de lui transmettre les codes d'accès pour la configuration de sa centrale téléphonique, menaçant de résilier unilatéralement et de façon prématurée le contrat n°2020123001039. Il a rappelé à l'opérateur que, depuis le portage de sa ligne téléphonique de chez SOCIETE2.), il rencontrait des problèmes avec son téléphone qui ne fonctionnait que sporadiquement, problèmes que SOCIETE1.) n'avait pas été en mesure de résoudre.

En date du 16 juin 2022, la société SOCIETE1.) SA a émis une facture d'un montant de 76,40.- euros, portant sur les services du mois de juin 2022. En bas de cette facture figure le texte suivant :

*« Nos conditions générales évoluent. Retrouvez les nouvelles versions sur [MEDIAl.\)](#) dans la rubrique « Assistance » puis « Aide et documents ».
De plus, suite à l'augmentation continue des coûts, SOCIETE1.) se voit malheureusement contraint d'adapter ses tarifs mensuels (+ 2,00 EUR) pour les services d'accès internet et TV à compter du 01/08/2022. En cas de désaccord vous pouvez résilier sans frais supplémentaire dans un délai d'1 mois. »*

Le 16 août 2022, la société SOCIETE1.) SA a émis une facture d'un montant de (76,40 + 2,00 + 2,00 =) 80,40.- euros, portant sur les services du mois d'août 2022 et appliquant la hausse des tarifs annoncée sur l'abonnement d'PERSONNE2.) (ALIAS1.) : + 2,00.- euros ; ALIAS2.) : + 2,00.- euros).

Par courrier recommandé du 17 août 2022, PERSONNE2.) a informé la société SOCIETE1.) SA que, suite à l'augmentation tarifaire, il avait pris la décision de résilier le contrat n° 2020123001039 « *dans un délai d'un mois* » de sorte que celui-ci prendrait « *fin au 16 septembre 2022* ».

Par courriel du 23 août 2022, la société SOCIETE1.) SA, en se référant à l'article 120 (4) de la loi du 17 décembre 2021 sur les réseaux et les services de communications électroniques, a répondu que le délai d'un mois pour la résiliation sans frais

supplémentaires du contrat avait commencé à courir au 16 juin 2022, date d'émission de la facture contenant la notification à PERSONNE2.) de l'augmentation des tarifs. Faute d'avoir résilié dans ce délai, PERSONNE2.) serait réputé avoir accepté cette augmentation et resterait « *donc engagé pour le restant de la durée de* » son engagement, soit jusqu'au 19 janvier 2023.

En date du 29 août 2022, PERSONNE2.) a restitué à la société SOCIETE1.) SA le matériel loué (convertisseur de média, lecteur multimédia, module SFP...). Le lendemain, l'opérateur a notifié à PERSONNE2.) l'arrêt des abonnements relatifs à ce matériel avec effet au 30 août 2022.

La société SOCIETE1.) SA estime qu'au vu des indications claires et intelligibles des conditions de résiliation ayant figuré dans la facture du 16 juin 2022, la résiliation unilatérale qui lui a été notifiée par PERSONNE2.) par lettre recommandée du 17 août 2022 n'a pas pu sortir ses effets dès lors qu'elle serait intervenue tardivement. Le contredisant serait donc resté tenu jusqu'au 19 janvier 2023, date à laquelle le contrat d'abonnement est venu à échéance, et resterait redevable de la somme de 348,43.- euros qui se décomposerait comme suit :

- facture n° NUMERO2.) du 16 août 2022 (services du mois d'août 2022) : 4.- euros (solde),
- facture n° NUMERO3.) du 16 septembre 2022 (services du mois de septembre 2022) : 37,70.- euros (solde),
- facture n° NUMERO4.) du 17 octobre 2022 (services du mois d'octobre 2022) : 75,90.- euros,
- facture n° NUMERO5.) du 15 novembre 2022 (services du mois de novembre 2022) : 75,90.- euros,
- facture n° NUMERO6.) du 16 décembre 2022 (services du mois de décembre 2022) : 75,90.- euros,
- facture n° NUMERO7.) du 16 janvier 2023 (services du mois de janvier 2023) : 48,65.- euros (prorata),
- facture n° NUMERO8.) du 21 mars 2023 (« *transmission au recouvrement* ») : 40.- euros,
- note de crédit n° NUMERO9.) du 14 novembre 2023 : -9,81.- euros.

PERSONNE2.) conteste cet argumentaire et affirme avoir été induit en erreur par la société SOCIETE1.) SA. L'augmentation tarifaire et les indications relatives aux conditions de résiliation du contrat se seraient trouvées cachées dans une note en bas de la facture. Il ne pourrait dès lors être question d'une notification claire et intelligible de la modification des conditions contractuelles de sorte que la résiliation intervenue le 17 août 2022 avec effet au 17 septembre 2022 serait régulière.

L'article 120 paragraphe (4) alinéa 2 de la loi du 17 décembre 2021 sur les réseaux et les services de communications électroniques dispose :

« *Les utilisateurs finaux ont le droit de résilier leur contrat sans frais supplémentaires lorsqu'il leur est notifié que le fournisseur de services de communications électroniques accessibles au public, autres que des services de communications interpersonnelles non fondés sur la numérotation, envisage de modifier les conditions contractuelles, sauf si les modifications envisagées sont exclusivement au bénéfice de*

l'utilisateur final, ont un caractère purement administratif et n'ont pas d'incidence négative sur l'utilisateur final ou sont directement imposées par le droit de l'Union européenne ou le droit national.

Les fournisseurs notifient aux utilisateurs finaux, au moins un mois à l'avance, tout changement des conditions contractuelles, et les informent en même temps de leur droit de résilier le contrat sans frais supplémentaires s'ils n'acceptent pas les nouvelles conditions. Le droit de résilier le contrat peut être exercé pendant un mois suivant la notification. La notification se fait de manière claire et compréhensible, sur un support durable. »

En l'espèce, la société SOCIETE1.) SA a notifié l'adaptation de ses tarifs mensuels dans sa facture n° NUMERO10.) du 16 juin 2022 qui figurait comme pièce jointe en format PDF à un courriel adressé le 17 juin 2022 à PERSONNE2.) (« *Votre facture SOCIETE1.) S.A. #NUMERO10.) comme attachement PDF* »). La mention d'une augmentation tarifaire prochaine est placée en bas de la facture et indique que la modification sera effective à partir du 1^{er} août 2022. En cas de désaccord, le client peut « *résilier sans frais supplémentaire dans un délai d'1 mois.* ».

En ce qui concerne la question de savoir si la notification de la modification des conditions contractuelles envisagée a été faite par la société SOCIETE1.) SA « *sur un support durable* », il convient d'y répondre par l'affirmative.

Il est vrai que la loi du 17 décembre 2021 sur les réseaux et les services de communications électroniques ne définit pas elle-même ce qu'il faut entendre par « *support durable* ». Or, comme cette loi porte transposition d'une directive de l'Union européenne, il y a lieu de se référer au droit de l'Union européenne et, notamment, au considérant numéro 23 et à l'article 2 de la directive 2011/83/UE du parlement européen et du conseil du 25 octobre 2011 relative aux droits des consommateurs, pour la détermination de cette notion.

L'article 2 point 10 de ladite directive définit comme support durable « *tout instrument permettant au consommateur ou au professionnel de stocker des informations qui lui sont adressées personnellement d'une manière permettant de s'y reporter ultérieurement pendant un laps de temps adapté aux fins auxquelles les informations sont destinées et qui permet la reproduction à l'identique des informations stockées* ».

Il ressort du considérant numéro 23 de la directive 2011/83/UE que le législateur européen a, entre autres, entendu viser par cette définition le mode de notification choisi par la société SOCIETE1.) SA : « *Le support durable devrait permettre au consommateur de stocker les informations aussi longtemps que cela lui est nécessaire pour protéger ses intérêts découlant de sa relation avec le professionnel. Au nombre des supports durables devraient figurer, en particulier, le papier, les clés USB, les CD-Rom, les DVD, les cartes à mémoire ou les disques durs d'ordinateur ainsi que les courriels* ». Au regard de cette énumération, il est clair que l'envoi d'un courriel auquel est joint une facture en format PDF contenant l'information d'une augmentation des tarifs mensuels répond à l'exigence d'une notification faite « *sur support durable* ». La circonstance que le message envoyé par courriel à PERSONNE2.) ne contenait pas lui-même d'indication relative à la modification

envisagée ne porte, eu égard à la mention contenue dans le document annexé au courriel que le client était invité à ouvrir, pas à conséquence.

En ce qui concerne la deuxième condition posée par les dispositions de la loi précitée du 17 décembre 2021, à savoir que la notification par le fournisseur se fait de « *manière claire et compréhensible* », force est de constater qu'en l'espèce, cette condition n'est pas remplie. En effet, une notification claire et compréhensible d'un changement des conditions contractuelles au sens de l'article 120 de la loi aurait impliqué que le fournisseur informe ses clients non seulement de leur droit de résilier le contrat sans frais supplémentaires au cas où ils n'accepteraient pas les nouvelles conditions, mais également de manière précise et complète, sur les modalités d'exercice de ce droit.

En se limitant à indiquer dans la facture du 16 juin 2022 qu'« *en cas de désaccord vous pouvez résilier sans frais supplémentaire dans un délai d'1 mois* », sans préciser le point de départ de ce délai, la société SOCIETE1.) SA n'a pas procédé à une notification claire et compréhensible des informations aux utilisateurs finaux.

Il faut en conclure que la société demanderesse ne saurait se prévaloir de ce qu'PERSONNE2.) a résilié le contrat d'abonnement en date du 17 août 2022 pour prétendre que cette résiliation n'a pu avoir aucun effet pour être intervenue en dehors du délai d'un mois, faute de l'avoir informé clairement de la date à laquelle ce délai commençait à courir.

Il s'ajoute que l'article 6B des conditions générales des services (version du 16 juin 2022) de SOCIETE1.) stipule qu'« *en cas de modification du tarif qui serait défavorable au Client, ce dernier a la possibilité de résilier le Contrat dans un délai d'un mois suite à l'envoi de la première facture faisant application d'un nouveau tarif, conformément à l'article 7A de ces conditions générales* » (article 7A : « *En cas de modification du tarif, le Client peut résilier le contrat dans les conditions prévues à l'article 6B, le préavis applicable est d'un mois.* »)

Contrairement aux affirmations de la société SOCIETE1.) SA, la résiliation unilatérale d'PERSONNE2.) du 17 août 2022 était donc régulière et a pris effet le 17 septembre 2022, étant entendu que l'augmentation tarifaire décidée par le fournisseur s'est valablement appliquée sur les services d'accès internet et TV fournis à PERSONNE2.) pendant la période allant du 1^{er} août jusqu'au 16 septembre 2022.

PERSONNE2.) soutient qu'il ne doit rien à la société SOCIETE1.) SA au motif que le service de téléphonie fourni n'a jamais été correctement presté.

S'il est vrai qu'il résulte d'une lettre du contredisant du 6 décembre 2021 qu'à l'époque il s'était plaint d'un problème de fonctionnement de son téléphone et menaçait la société SOCIETE1.) SA d'« *une résiliation unilatérale et prématurée du contrat* » d'abonnement, il ne demeure pas moins qu'il ne découle d'aucun élément du dossier que le problème évoqué par PERSONNE2.) le 6 décembre 2021 continuait à subsister. Il n'a d'ailleurs pas procédé à la rupture unilatérale annoncée pour cause de dysfonctionnement du service de téléphonie et a, au contraire, continué à régler les factures qui lui ont été adressées jusqu'au mois de juillet 2022.

Le moyen d'PERSONNE2.) n'est partant pas fondé.

Au vu des développements qui précèdent, il faut retenir que la demande en paiement de la société SOCIETE1.) SA est fondée à concurrence de :

- solde impayé de la facture n° NUMERO2.) du 16 août 2022 : 80,40.- euros – 76,40 (réglé) = 4.- euros,
- solde redu au titre de la facture n° NUMERO11.) jusqu'au 16 septembre 2022, date de la prise d'effet de la résiliation du contrat (calcul au prorata) : 75,90.- euros / 30 jours x 16 jours = 40,48.- euros – 38,20.- euros (réglé) = 2,28.- euros,

soit (4 + 2,28 =) 6,28.- euros. Il y a lieu de faire courir les intérêts légaux sur cette somme à partir du 26 juillet 2023, jour de la notification de l'ordonnance conditionnelle de paiement du 24 juillet 2023.

La société SOCIETE1.) SA prétend encore au paiement de la facture n° NUMERO8.) du 21 mars 2023 d'un montant de 40.- euros au titre de la « *transmission au recouvrement* » du dossier PERSONNE2.).

Cette prétention n'est pas fondée faute par la société SOCIETE1.) SA d'indiquer la clause contractuelle qui l'autorise à facturer le montant en question au titre de frais administratifs de recouvrement.

Comme la société SOCIETE1.) SA succombe en grande partie dans ses prétentions, il y a lieu de la condamner à $\frac{3}{4}$ des dépens de l'instance.

PAR CES MOTIFS :

Le tribunal de paix de et à Luxembourg, siégeant en matière civile et de contredit à ordonnance conditionnelle de paiement, statuant contradictoirement et en dernier ressort,

reçoit le contredit en la forme,

le **dit** partiellement fondé,

dit la demande de la société SOCIETE1.) SA fondée à concurrence de la somme de 6,28.- euros,

partant **condamne** PERSONNE2.) à payer à la société SOCIETE1.) SA la somme de 6,28.- euros avec les intérêts légaux à partir du 26 juillet 2023 jusqu'à solde,

déboute pour le surplus,

condamne PERSONNE2.) à $\frac{1}{4}$ et la société SOCIETE1.) SA à $\frac{3}{4}$ des dépens de l'instance.

Ainsi fait, jugé et prononcé en audience publique dudit tribunal de paix à Luxembourg, date qu'en tête, par Charles KIMMEL, juge de paix, assisté de la greffière Véronique RINNEN, qui ont signé le présent jugement.

s. Charles KIMMEL

s. Véronique RINNEN