

Texte pseudonymisé

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

Jugement en matière Civile No. 2025TADCH01/00135

Numéro TAD-2021-00222 du rôle.

Audience publique du mardi 14 octobre 2025.

Composition:

Malou THEIS,	Président,
Lexie BREUSKIN,	Premier Vice-Président,
Claudia HOFFMANN,	Premier Juge,
Cathérine ZEIMEN,	Greffière.

E N T R E

la société SOCIETE1.) S.A., une société anonyme établie et ayant son siège social au ADRESSE1.), L-ADRESSE2.), immatriculée au Registre de Commerce et des Sociétés de Luxembourg sous le numéro NUMERO1.), représentée par son conseil d'administration actuellement en fonctions ;

partie demanderesse aux termes d'un exploit d'huissier de justice Georges WEBER de Diekirch du 11 janvier 2021 ;

comparant par **Maître Gilbert REUTER**, avocat à la Cour, demeurant à Diekirch, assisté de la société d'avocats Mayer, Avocats à la Cour, société à responsabilité limitée, avec siège social au 7, rue Nicolas Van Werveke, L-2725 Luxembourg, immatriculée au Registre de Commerce et des Sociétés de Luxembourg sous le numéro B171043, inscrite sur la liste V du Tableau de l'Ordre des Avocats du Barreau de Luxembourg, représentée aux fins de la présente procédure par Maître Juliette MAYER, avocat à la Cour, demeurant professionnellement à la même adresse ;

E T

PERSONNE1.), sans état actuel connu, née le DATE1.), demeurant au L-ADRESSE3.) ;

partie défenderesse aux fins du prédit exploit WEBER ;

comparant par **Maître Josiane EISCHEN**, avocat à la Cour, demeurant à Diekirch.

LE TRIBUNAL

Par exploit de l'huissier de justice du 11 janvier 2021, la SOCIETE1.) (désignée ci-après « SOCIETE1. ») a régulièrement fait donner assignation à PERSONNE1.) à comparaître devant le tribunal d'arrondissement de Diekirch, siégeant en matière civile, pour :

- la voir condamner à lui payer la somme de 13.811,54 euros avec les intérêts moratoires calculés en conformité avec la « loi du 18 avril 2018 sur les délais de paiement et intérêts de retard », sinon à partir de la mise en demeure du 28 septembre 2020, sinon à partir de la demande en justice, jusqu'à solde,
- voir dire que le taux de l'intérêt légal sera augmenté de trois points à l'expiration d'un délai de trois mois qui suivra la signification du jugement à intervenir.

La société SOCIETE1.) conclut en outre à la condamnation de PERSONNE1.) aux frais et dépens de l'instance et à l'allocation d'une indemnité de procédure de 1.500 euros.

Finalement, elle sollicite l'exécution provisoire du jugement à intervenir nonobstant opposition ou appel, sans caution, sur minute et avant enregistrement.

Objet du litige

Le litige a trait au paiement d'une facture numéroNUMERO2.) du 10 octobre 2019 d'un montant de 13.811,54 euros émise par SOCIETE1.) à l'encontre de PERSONNE1.) portant sur des services de télécommunications.

Prétentions

SOCIETE1.) expose que PERSONNE1.) aurait souscrit un contrat d'abonnement de services de télécommunications (Internet, téléphonie et TV) le 26 juillet 2018.

Elle resterait redevable de la somme de 13.811,54 euros selon une facture numéroNUMERO2.) du 10 octobre 2019.

Malgré divers rappels, PERSONNE1.) refuserait de procéder au moindre paiement.

PERSONNE1.) confirme avoir souscrit un contrat d'abonnement de services de télécommunications avec SOCIETE1.) le 26 juillet 2018, portant notamment sur un abonnement de téléphone mobile « ENSEIGNE1. » moyennant une redevance mensuelle de 40 euros.

Elle indique qu'elle a été en vacances en Tunisie du 1er août 2019 au 20 août 2019. Le jour de son retour, elle aurait reçu un courriel d'SOCIETE1.) l'informant que sa consommation de données mobiles en Zone 4 se serait élevée à un montant de 11.571 euros.

Le 26 août 2019, elle aurait envoyé une lettre recommandée à SOCIETE1.) pour contester la prétendue consommation hors forfait de 11.571 euros. L'Union luxembourgeoise des consommateurs aurait envoyé un autre courrier de contestation le 26 septembre 2019.

Malgré ces courriers, SOCIETE1.) aurait adressé une facture d'un montant total de 13.811,54 euros, dont un montant de 13.621,29 euros au titre de la consommation alléguée de données mobiles et un montant de 199,25 euros au titre des différents abonnements souscrits.

En droit, PERSONNE1.) conteste la réalité de la prétendue consommation, alors qu'elle aurait été connectée au réseau Wifi de l'hôtel. Il serait matériellement impossible qu'elle ait réellement consommé ces données mobiles.

Subsidiairement, elle conteste le montant réclamé de 13.811,54 euros, alors qu'elle se serait acquittée du montant de 199,25 euros au titre des différents abonnements souscrits.

Plus subsidiairement, PERSONNE1.) fait valoir que cette consommation de données mobiles se serait faite à son insu, moyennant une connexion probablement automatique engendrant des mises à jour automatiques et non intentionnelles de données. Une telle connexion serait la conséquence d'une inexécution contractuelle imputable à SOCIETE1.).

Renvoyant aux articles 1134 et 1135 du Code civil, ainsi qu'à l'article L.111-1 du Code de la consommation, PERSONNE1.) fait valoir qu'SOCIETE1.), en tant que professionnel, aurait violé son obligation d'information.

Elle renvoie également à l'article 15, paragraphe 1er du Règlement (UE) numéroNUMERO3.)/2012 du Parlement européen et du Conseil du 13 juin 2012 concernant l'itinérance sur les réseaux publics de communications mobiles à l'intérieur de l'Union (désigné ci-après le « Règlement noNUMERO3.)/2012 ») qui imposerait à tout opérateur une obligation d'information en ce qui concerne les frais d'itinérance dans un but d'avertir sur les conséquences financières d'une utilisation de données mobiles en itinérances.

Les conditions générales et particulières d'SOCIETE1.) ne lui auraient pas permis ni d'être informée correctement des prix applicables à l'utilisation des services mobiles en itinérances, ni des risques de connexion et de téléchargement de données en itinérance automatiques et incontrôlés, ni de manière claire et aisément compréhensible comment interrompre de telles connexions automatiques, ni de comprendre les conséquences financières qu'une telle utilisation pourrait effectivement avoir.

PERSONNE1.) renvoie à l'article 15, paragraphe 3 du Règlement noNUMERO3.)/2012 qui imposerait au fournisseur d'avertir le client, lorsque le plafond (financier ou exprimé en volume) risque d'être dépassé. Or, en l'espèce, SOCIETE1.) n'aurait envoyé un message d'alerte que le 20

août 2019, soit à une date où la prétendue consommation de données mobiles hors forfait auraient déjà atteint un montant de 13.621,29 euros. Le message d’alerte n’aurait aucunement pu remplir sa fonction. Si surconsommation il y avait, elle serait due à une faute d’SOCIETE1.).

PERSONNE1.) reproche encore à SOCIETE1.) ne pas avoir respecté ses propres conditions particulières des services de téléphonie mobile, dont l’article 2 relatif à une politique de « fair use » en cas de souscription illimitée. Elle estime que la prétendue consommation hors forfait n’aurait jamais dû atteindre un tel montant, alors que la politique de « fair use » viserait à protéger l’opérateur contre un usage abusif de consommation. L’opérateur devrait avertir le client lorsque celui-ci risque de ne plus respecter la politique de « fair use ».

Dans la mesure où la prétendue surconsommation serait entièrement imputable à SOCIETE1.), la demande en paiement serait à déclarer irrecevable, sinon non fondée.

À titre reConventionnel, PERSONNE1.) sollicite l’allocation d’une indemnité pour procédure abusive et vexatoire à hauteur de 10.000 euros.

Elle sollicite enfin l’allocation d’une indemnité de procédure de 5.000 euros et la condamnation d’SOCIETE1.) aux frais et dépens de l’instance avec distraction au profit de Maître Josiane EISCHEN, qui affirme en avoir fait l’avance.

SOCIETE1.) conteste la version des faits telle que présentée par PERSONNE1.).

Elle indique que dans le courrier du 20 août 2019, informant PERSONNE1.) que sa consommation de données mobiles en Zone 4 (Tunisie) du 1er août 2019 au 20 août 2019 serait d’un montant de 11.571 euros au 20 août 2019, elle lui aurait conseillé de désactiver ses données mobiles, alors qu’elles n’auraient pas été désactivées pendant sa localisation en Zone 4.

En utilisant son téléphone mobile lors de son déplacement à l’étranger, en l’occurrence en Tunisie, PERSONNE1.) aurait été en situation d’« itinérance », hors Union européenne, sur le réseau d’un opérateur mobile étranger, à savoir SOCIETE2.) en Tunisie. Celui-ci facturerait chaque minute de voix, sms ou données mobiles consommés à SOCIETE3.), qui refacturerait ces frais à SOCIETE1.). PERSONNE1.) n’aurait pas été connectée au réseau de son hôtel à partir du 6 août 2019.

SOCIETE1.) précise les manipulations que PERSONNE1.) aurait dû faire pour désactiver sur son téléphone mobile les données cellulaires à l’étranger. Contrairement à ce que fait valoir PERSONNE1.), il ne s’agirait pas d’une connexion automatique, mais d’une connexion volontaire puisqu’elle aurait activé intentionnellement ses données cellulaires à l’étranger. SOCIETE1.) ne pourrait d’elle-même les activer.

En droit et quant à la réalité de la consommation de données depuis la Tunisie, SOCIETE1.) fait valoir que conformément aux conditions particulières des services de téléphonie mobile, acceptées par PERSONNE1.) le 23 août 2018, et la liste des tarifs, elle aurait été avertie de l’utilisation du téléphone en itinérance et des conséquences financières de cette consommation.

L'abonnement « ENSEIGNE1.) » de PERSONNE1.) serait limité à 25 GB de données par mois.

Les données transmises par SOCIETE3.) attesteraient la connexion sur l'Internet mobile du 6 août 2019 au 20 août 2019.

Confirmant que PERSONNE1.) a réglé les autres montants relatifs à ses abonnements mensuels, SOCIETE1.) réduit sa demande en paiement au montant de 13.612,29 euros.

Quant aux prétendus manquements contractuels, SOCIETE1.) estime qu'il ne pourrait y avoir de connexion automatique. Le réglage du téléphone appartiendrait à PERSONNE1.).

Quant à l'obligation d'information et de transparence concernant les conditions tarifaires, SOCIETE1.) fait valoir que la liste des tarifs aurait été remise à PERSONNE1.) lors de la souscription au contrat d'abonnement. Cette liste serait également publiée sur son site Internet.

Les 1.803,49 MB de données consommées par PERSONNE1.) auraient été facturés au tarif prévu sur cette liste pour la Zone 4, à savoir 7,50 euros / MB. PERSONNE1.) aurait encore pu se renseigner concernant les tarifs, soit par courriel, soit par courrier, soit par téléphone au service clients d'SOCIETE1.).

SOCIETE1.) estime avoir rempli toutes les obligations d'information et de transparence à sa charge.

Elle renvoie à l'article 15, paragraphe 6 du Règlement noNUMERO3.)/2012 et indique que l'opérateur tunisien utilisé par PERSONNE1.) ne lui aurait pas permis, ni d'ailleurs également SOCIETE3.), de surveiller la consommation en temps réel. Le paragraphe 3 dudit article ne lui serait partant pas applicable.

SOCIETE1.) estime s'être conformée aux obligations d'information découlant du paragraphe 1er de l'article 15 du Règlement noNUMERO3.)/2012.

Elle fait ensuite valoir que la politique « Fair Use » n'aurait pas été applicable en l'espèce, raison pour laquelle son téléphone et les services n'auraient pas été limités, ni coupés, ni désactivés. Ladite politique serait applicable à l'itinérance au sein de l'Union européenne dans le cadre de contrats à large volume ou illimité, ce qui ne serait pas le cas de PERSONNE1.), et non pas à l'itinérance hors de l'Union européenne, en l'occurrence en Tunisie.

SOCIETE1.) s'oppose à la demande reconventionnelle de PERSONNE1.) en allocation d'une indemnité pour procédure abusive et vexatoire.

PERSONNE1.) maintient sa contestation quant à la réalité de la consommation mise en compte. Le tableau Excel présenté par SOCIETE1.) ne serait d'aucune valeur probante, dans la mesure où nul ne pourrait se constituer une preuve à soi-même.

Elle fait ensuite valoir que le tarif pratiqué par SOCIETE1.) de 7,50 / MB serait outrageusement plus élevé que les tarifs pratiqués par l'opérateur tunisien sur son marché national.

En droit, PERSONNE1.), citant l'article L.112-1 du Code de la consommation, fait valoir qu'SOCIETE1.) aurait manqué à son obligation de clarté sur les prix en proposant une grille tarifaire inintelligible et en ne l'informant que partiellement sur le coût de la consommation de données mobiles depuis l'étranger. En outre, renvoyant à l'article L.112-8 du même code, elle fait valoir qu'SOCIETE1.) aurait manqué à son obligation d'information quant à l'affichage du prix, alors que la grille tarifaire ne préciserait pas que le prix indiqué correspond à un MB.

Elle fait ensuite valoir que le montant réclamé ne serait ni certain, ni prouvé. SOCIETE1.) ne verserait aucune preuve permettant de démontrer que le montant facturé aurait été effectivement réclamé par l'opérateur tunisien.

Du fait de son manquement à son obligation précontractuelle d'information, SOCIETE1.) ne saurait demander le paiement d'une facture établie de manière illicite, à défaut d'une indication du tarif unitaire du prix des services, sanctionnée d'un avertissement taxé de 250 euros. L'établissement de la facture litigieuse découlerait indirectement de la commission d'une infraction pénale et l'obligation serait partant sans cause licite.

Quant au défaut d'information de la consommation lors du séjour à l'étranger, PERSONNE1.) indique qu'SOCIETE1.) ne prouverait pas l'allégation, selon laquelle l'opérateur utilisé par elle n'aurait pas permis de contrôle en temps réel, alors que ledit opérateur aurait été dans la capacité technique de fournir une telle information, puisqu'il proposerait un tel service sur son marché national.

Elle demande à voir poser une question préjudicielle à la Cour de Justice de l'Union Européenne ayant la teneur suivante :

« L'article 15, paragraphe 6, alinéa 2, du règlement (UE) n° 531/2012 du Parlement européen et du Conseil du 13 juin 2012 concernant l'itinérance sur les réseaux publics de communications mobiles à l'intérieur de l'Union, doit-il s'interpréter en ce sens qu'il impose à l'opérateur européen d'obtenir de l'opérateur du pays tiers visité le relevé en temps réel – ou à tout le moins en temps utile – de la consommation de données par des consommateurs européens en situation d'itinérance, dès lors qu'il est certain que cet opérateur dispose de la capacité technique de le faire ?

2. À titre subsidiaire, la société SOCIETE1.) était tout de même tenue d'une obligation de requérir - en temps utile – les données de consommation auprès de l'opérateur tunisien. »

Elle reproche à SOCIETE1.) de ne pas avoir mis tout ce qui était dans son pouvoir pour obtenir un relevé en temps utile de l'opérateur tunisien et renvoie à un arrêt de la Cour d'appel de Paris du 3 février 2017.

Elle estime qu'SOCIETE1.) aurait dû savoir qu'elle était en situation d'itinérance. L'attitude passive d'SOCIETE1.) constituerait une négligence fautive dans son chef.

Renvoyant ensuite à l'article 15, paragraphe 6, alinéa 3 du Règlement noNUMERO3./2012, PERSONNE1.) fait valoir qu'SOCIETE1.) aurait dû l'avertir des risques d'une consommation excessive de données mobiles lors de son séjour à l'étranger.

PERSONNE1.) estime s'être comportée en consommatrice moyenne. Il ne lui aurait pas appartenu de prendre elle-même contact avec le service clients d'SOCIETE1.). Elle maintient que cette dernière ne démontrerait pas que les connexions étaient intentionnelles.

SOCIETE1.) y réplique que PERSONNE1.) aurait été dûment avertie des tarifs d'itinérance. Nul n'ignorerait aujourd'hui qu'utiliser son téléphone à l'étranger, et encore plus hors de l'Union Européenne, générerait un risque non négligeable de facturation supplémentaire. La désactivation des données cellulaires serait de la seule responsabilité du détenteur du téléphone.

Elle maintient qu'elle aurait informé PERSONNE1.) de la consommation dès qu'elle aurait reçu l'information afférente, soit le 20 août 2019 (le tribunal relève que les conclusions contiennent une erreur matérielle en ce qu'elles indiquent l'année 2020, erreur qu'il y a lieu de redresser). Elle aurait procédé à la facturation le 10 octobre 2019 sur base des données reçues. Elle précise qu'elle aurait été dans l'obligation de facturer les données consommées et collectées par l'opérateur tunisien, puis par SOCIETE3.), avec les frais de traitement additionnels.

PERSONNE1.) ne saurait contester la réalité de la consommation, alors que les connexions seraient prouvées par les données GPRS.

SOCIETE1.) fait ensuite valoir que le prix facturé serait conforme aux prix pratiqués par les opérateurs téléphoniques luxembourgeois pour des datas consommées depuis l'étranger. Ce prix tiendrait compte du coût des deux refacturations successives par SOCIETE2.) et SOCIETE3.).

En signant les conditions générales, PERSONNE1.) aurait été parfaitement informée des tarifs et avertie de l'utilisation du téléphone en itinérance et des conséquences financières de cette consommation.

Suite aux contestations de PERSONNE1.), SOCIETE1.) indique avoir interrogé SOCIETE3.) sur le détail des connexions GPRS, qui aurait confirmé le débit des communications.

En droit, SOCIETE1.) estime ne pas pouvoir être tenue responsable de l'incapacité du fournisseur étranger de transmettre les informations de données et des communications sur son sol, ni du délai de transmission des données par SOCIETE3.), qui aurait le monopole pour recevoir les données des opérateurs étrangers et qui dépendrait elle-même de la transmission des données de ces opérateurs étrangers.

La jurisprudence française citée par PERSONNE1.) ne serait pas pertinente, les circonstances étant différentes.

SOCIETE1.) estime avoir rapporté la preuve d'avoir rempli son obligation d'information moyennant le courriel du 20 août 2019, immédiatement après avoir reçu les informations de SOCIETE3.).

PERSONNE1.) aurait été avertie préalablement des conséquences de l'utilisation du téléphone en itinérance et des conséquences financières potentielles sur la facturation dans les conditions particulières des Services de Téléphonie.

SOCIETE1.) conteste ainsi avoir manqué à son obligation d'information et de conseil, que ce soit dans la phase précontractuelle ou en phase d'exécution du contrat.

La liste des tarifs publiée sur son site Internet serait claire et aurait permis à PERSONNE1.) de connaître le prix des tarifs applicables à son contrat, dont notamment les consommations à l'étranger. Le prix de la consommation SOCIETE4.) serait le même pour tous les types d'abonnement, à savoir 7,50 euros.

La grille tarifaire serait claire et précise et remplirait les critères exigés par l'article L.112-1 du Code de la consommation.

SOCIETE1.) estime être en droit de réclamer le paiement de la facture litigieuse, alors que le montant serait certain et prouvé.

La facture n'aurait rien d'illicite, alors qu'elle correspondrait aux montants des consommations téléphoniques et Internet de PERSONNE1.) en Tunisie.

Elle maintient qu'elle n'aurait plus été tenue d'une obligation d'information en temps réel, alors que l'opérateur tunisien n'aurait pas la capacité technique de transmettre les données de consommation en temps réel, respectivement alors qu'il les aurait transmis avec retard. Elle ne serait pas responsable du délai de transmission des données d'un opérateur étranger, ni des délais de SOCIETE3.).

Il ne serait d'ailleurs pas établi que l'opérateur tunisien ait pu transmettre les données en temps réel en 2019, respectivement qu'il puisse le faire pour des usagers étrangers, non-résidents.

La question préjudicielle proposée par PERSONNE1.) ne serait pas pertinente. SOCIETE1.) renvoie dans ce cadre au considérant (91) du Règlement noNUMERO3.)/2012 pour faire valoir que les opérateurs ne pourraient être contraints de fournir les informations sur le dépassement du plafond ou sur le volume des données en consommation en temps réel à leurs clients séjournant hors de l'Union Européenne si l'opérateur local n'était pas en capacité de le faire.

SOCIETE1.) indique qu'elle ne serait pas informée d'un séjour à l'étranger de ses clients qu'à partir du moment qu'elle reçoit les consommations à l'étranger dans un unique but de refacturation.

Contrairement à ce ferait valoir PERSONNE1.), cette dernière aurait fait preuve d'un comportement négligent.

PERSONNE1.) y oppose qu'SOCIETE1.) ne verserait aucune preuve du mécanisme de refacturation allégué.

Renvoyant à l'article 1135-1 du Code civil et à un arrêt de la Cour d'appel du 15 février 2022, numéro de rôle CAL-2020-00831, elle fait valoir que le seul fait que les tarifs aient été disponibles sur le site Internet d'SOCIETE1.) ne prouverait pas la connaissance par la consommatrice et encore moins leur acceptation.

Elle maintient que les conditions générales versées en cause ne lui auraient pas permis de savoir précisément quel tarif s'appliquait. Son contrat « ENSEIGNE1.) » ne serait pas repris dans la grille indiquée par SOCIETE1.). Il lui serait également impossible de savoir pour quelle unité et pour quel type de données le prix de 7,50 euros serait applicable.

SOCIETE1.) indique que le prix des services consommés en itinérance hors Union Européenne ne seraient pas règlementés. La tarification et les prix auraient été formellement acceptés par PERSONNE1.).

Quant au mécanisme de refacturation, SOCIETE1.) indique que SOCIETE3.) serait un partenaire commercial et que son site Internet indiquerait qu'elle opère sur le réseau de POST pour ses services de téléphonie mobile.

Elle précise que SOCIETE3.) posséderait le réseau d'accords le plus étendu avec les opérateurs locaux des pays hors Union Européenne. Tout opérateur au Grand-Duché de Luxembourg devrait nécessairement recourir à SOCIETE3.) non seulement pour la couverture du territoire national, mais également pour les services fournis aux clients en itinérances hors Union Européenne. Ni l'opérateur tunisien, ni SOCIETE3.) ne fourniraient à leurs partenaires commerciaux des services gratuits ou à prix réduits.

Les contestations de PERSONNE1.) ne seraient pas sérieuses et de pure mauvaise foi.

SOCIETE1.) estime que les prescriptions de l'article 1135-1 du Code civil auraient bien été respectées.

À plusieurs reprises, PERSONNE1.) aurait été dirigée vers le site Internet pour obtenir les informations relatives aux prix facturés. Les références seraient claires, compréhensibles et facilement lisibles. Il aurait appartenu à PERSONNE1.) de s'informer au préalable sur le prix des consommations en Tunisie, sinon de réduire sa consommation en cas de doute.

SOCIETE1.) précise que le contrat « ENSEIGNE1.) » serait un ancien abonnement, entretemps remplacé. Le tarif de connexion data mobile depuis l'étranger serait toutefois inchangé depuis août 2018.

La fiche signalétique indiquerait que le tarif est exprimé en euros et par MB (« prix €MB »).

PERSONNE1.) y oppose que la grille tarifaire désormais présentée par SOCIETE1.) serait différente de celle précédemment versée. Elle maintient sa contestation quant à la connaissance des tarifs avant de conclure le contrat et quant à leur acceptation.

Elle demande à voir écarter des débats la nouvelle pièce afférente pour violation du principe de l'estoppel.

À titre subsidiaire, renvoyant à l'article 1135-1 du Code civil, PERSONNE1.) fait valoir qu'SOCIETE1.) ne rapporterait toujours pas la preuve qu'elle ait eu connaissance de cette grille tarifaire. Il ne serait notamment pas prouvé que ce tarif ait été accessible. Aucun des documents versés par SOCIETE1.) ne mentionnerait la version exacte des documents contractuels qui auraient soi-disant été acceptés.

SOCIETE1.) verse une nouvelle pièce, à savoir une « Fiche signalétique SOCIETE1.) d'un service de téléphonie mobile /V1 Janvier 2019 ». Les grilles tarifaires, comme les fiches signalétiques, auraient été disponibles sur son site Internet. Elles seraient toutes datées et la version du document précisée. La fiche signalétique versée préciserait que le prix de la connexion data/mobile serait exprimé en volume de MB.

Les grilles tarifaires ne se contrediraient pas. Par comparaison avec la pièce précédemment versée, l'on pourrait constater que le prix de la connexion depuis la Zone 4, depuis 2019, aurait toujours été de 7,50 euros par MB.

Sur le site Internet seraient toujours disponibles tant la version actuelle des fiches signalétiques que la version précédente de ses fiches. Elle indique qu'elle aurait dans l'obligation de mettre à jour ces fiches signalétiques, notamment en cas de commercialisation de nouvelles offres.

PERSONNE1.) ne saurait soutenir avoir ignoré que le contrat est régi par les conditions générales et particulières et avoir ignoré que la connexion à des données via son mobile et la consommation de telles données depuis la Tunisie serait facturé au prix de 7,50 euros par volume de MB.

La défenderesse serait d'une mauvaise foi caractérisée.

PERSONNE1.) y oppose qu'elle n'aurait pu connaître le contenu des « Conditions Particulières des Services Téléphonie Mobile », alors qu'aucun moyen d'identifier la version applicable ne serait indiqué au contrat.

Elle conteste la connaissance des fiches signalétiques, à défaut de référence à de telles fiches dans les documents contractuels.

Les pièces invoquées ne mentionneraient aucun hyperlien direct et unique qui mènerait aux documents qu'SOCIETE1.) allègue avoir inclus dans le champ contractuel.

Renvoyant à diverses jurisprudences, PERSONNE1.) conclut que l'acceptation des conditions dans leur ensemble ne serait pas donnée.

Le simple renvoi au site Internet ne serait, au vu de la jurisprudence, pas suffisant pour fonder l'opposabilité de la fiche signalétique de 2019.

Appréciation

1. Quant à la demande d'SOCIETE1.) en paiement de la facture numéroNUMERO2.) du 10 octobre 2019

Il y a lieu de rappeler qu'SOCIETE1.) sollicite la condamnation de PERSONNE1.) à lui payer le montant de 13.612,29 euros, tel que réduit en cours d'instance, sur base de la facture numéroNUMERO2.) du 10 octobre 2019 relative à la consommation de données mobiles par la partie défenderesse lors d'un séjour en Tunisie au mois d'août 2019.

Conformément à l'article 58 du Nouveau Code de procédure civile, « il incombe à chaque partie de prouver conformément à la loi les faits nécessaires au succès de sa prétention. »

Dans le même sens, l'article 1315 du Code civil dispose que « 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 ».

Il appartient partant à SOCIETE1.) d'établir le bien-fondé de sa demande.

1.1. Quant à la preuve de la consommation des données mobiles en Tunisie

PERSONNE1.) conteste la consommation de données mobiles en Tunisie telle qu'alléguée par SOCIETE1.).

Elle fait valoir qu'elle aurait été connectée au réseau Wifi de l'hôtel durant tout son séjour en Tunisie et que s'il y avait eu connexion aux données mobiles, il se serait agi d'une connexion automatique imputable à SOCIETE1.).

Le Tribunal constate qu'SOCIETE1.) verse en annexe de la facture litigieuse un relevé sur plus de 47 pages de toutes les consommations par le numéro de téléphone attribué à PERSONNE1.) de données mobiles en Tunisie entre le 6 août 2019 et le 20 août 2019 (pièce no 8 de la farde I de Maître MAYER).

Il y a lieu de relever que même avant l'émission de la facture et eu égard à la contestation de PERSONNE1.), SOCIETE1.) avait déjà fait des investigations et conclu sur base des données GPRS que les données mobiles en zone 4 (Tunisie) avaient effectivement été consommées (pièce no 2 d'une farde de 7 pièces de Maître MAYER).

En l'occurrence, dans la mesure où les données de consommation proviennent de parties tierces à l'instance, à savoir de l'opérateur tunisien SOCIETE5.) et relayées par SOCIETE3.), il y a lieu d'admettre que celles-ci sont exactes et avérées.

Le moyen invoqué par PERSONNE1.) tenant à une connexion automatique aux données mobiles n'est pas crédible. Le Tribunal relève en outre que la manipulation du téléphone mobile, à savoir la désactivation des données mobiles, appartient au détenteur, soit en l'espèce à PERSONNE1.). Cette dernière ne saurait dès lors formuler de reproche dans ce cadre à l'égard d'SOCIETE1.).

1.2. Quant à l'obligation d'information des tarifs et prix unitaires avant la conclusion du contrat

PERSONNE1.) conteste avoir été valablement informée des tarifs et des prix unitaires applicables avant la conclusion du contrat. Elle renvoie notamment aux articles L.112-1 et L.112-8 du Code de la consommation.

SOCIETE1.) fait au contraire valoir que PERSONNE1.) aurait reçu la liste des tarifs. Celle-ci aurait en outre été publiée sur le site Internet d'SOCIETE1.).

Le Tribunal relève d'emblée qu'en ce qui concerne une violation alléguée des articles L.112-1 et L.112-8 du Code de la consommation qui se rapportent à l'obligation d'information du professionnel vis-à-vis du client consommateur et, plus spécialement, à l'indication du prix des produits et des services, leur non-respect est sanctionné par des peines pénales applicables au professionnel défaillant et non pas par une décharge pour le consommateur de payer le prix facturé.

Ces dispositions ne sont partant pas pertinentes en l'espèce.

Quant à l'article 1135-1 du Code civil, celui-ci dispose ce qui suit :

« Les conditions générales d'un contrat préétablies par l'une des parties ne s'imposent à l'autre partie que si celle-ci a été en mesure de les connaître lors de la signature du contrat et si elle doit, selon les circonstances, être considérée comme les ayant acceptées.

Il appartient à la partie qui prétend qu'une clause d'un contrat n'a pas été préétablie d'en rapporter la preuve.

Une clause est toujours considérée comme n'ayant pas fait l'objet d'une négociation individuelle lorsqu'elle a été rédigée préalablement par l'une des parties et que l'autre partie n'a, de ce fait, pas pu avoir d'influence sur son contenu, notamment dans le cadre d'un contrat d'adhésion.

Le fait que certains éléments d'une clause ou qu'une clause isolée aient fait l'objet d'une négociation individuelle n'exclut pas l'application du présent article au reste d'un contrat si l'appréciation globale permet de conclure qu'il s'agit malgré tout d'un contrat d'adhésion. »

L'article 1135-1 du Code civil consacre ainsi, à propos des conditions générales, auxquelles il y a lieu de compter les indications tarifaires, la double exigence de la connaissance et de l'acceptation.

La connaissance des conditions générales porte, d'une part, sur l'inclusion des conditions générales dans le contrat et, d'autre part, sur le contenu même de ces conditions.

Lorsque les conditions générales figurent dans un document annexe distinct du document contractuel, leur connaissance requiert deux conditions. Le document doit en premier lieu comporter une mention faisant référence à ces conditions (Cass. 1^{re} civ., 17 nov. 1998, n° 96-15.126 : JurisData n° 1998-004350).

Le document annexe doit en second lieu avoir été communiqué au contractant avant la conclusion du contrat ou, à tout le moins, lui avoir été accessible et l'acceptant doit avoir pu matériellement le consulter (Cass. com., 21 févr. 2012, n° 11-16.156 : Rev. crit. DIP 2012, p. 630, note D. Bureau

; Cass. 1ère, 9 nov. 2016, n° 15-25.554 : JCP G 2016, doctr.. 1430, n° 2, obs. J. Ortscheidt. ; Cass. 1ère civ. 18 janv. 2017, n° 15-25.678 : JurisData n° 2017-000688).

Il faut ensuite que les conditions générales aient été acceptées. L'article 1135-1 du Code civil n'exige pas que la partie contractante ait signé les conditions générales.

En l'espèce, il est constant en cause que PERSONNE1.) a conclu avec SOCIETE1.) le 26 juillet 2018 un contrat « ENSEIGNE2.) » comprenant la télévision d'SOCIETE1.) et deux abonnements mobile 25GB (pièce no 1 de la farde I de Maître MAYER).

Elle a ensuite signé en date du 23 août 2018 un « Contrat d'abonnement » « ENSEIGNE1.) » (pièce no 3 de la farde I de Maître MAYER).

Il résulte ce qui suit d'un document intitulé « Acceptation des conditions particulières des services » et signé le 26 juillet 2018 par PERSONNE1.) :

« Je déclare avoir reçu et accepté l'ensemble des Conditions Générales et Particulières des Services, et que j'ai notamment pris connaissance et accepté les articles suivants :

- *L'article 6C : Mode d'envoi des factures*
- *L'article 6D : Modalités de paiement*
- *L'article 9B : Résiliation par le client (notamment en ce qui concerne les délais et modalités de résiliation).*

[...]

Exemplaires reçus :

- *Conditions Générales des Services*
- *[...]*
- *Conditions Particulières des Services Téléphonie Mobile*
- *[...]*

Si vous n'avez pas reçu les conditions ci-dessus, vous pouvez les télécharger dans le site MEDIA1.) sous la rubrique « contrats ».

[...]

Je soussigné(e) PERSONNE1.) déclare avoir pris connaissance du présent contrat, conclu avec la société SOCIETE1.), pour une durée minimale de ... mois, et accepté(e) l'ensemble des conditions y figurant. » (pièce no 2 de la farde I de Maître MAYER).

Les mêmes termes sont repris dans un document intitulé « Acceptation des conditions particulières des services » annexé au « Contrat d'abonnement » du 23 août 2018, à l'exception que la case « Conditions Particulières des Services Téléphonie Mobile » n'est pas cochée (pièce no 3 de la farde I de Maître MAYER).

Le Tribunal constate que ni les conditions générales des services, ni les conditions particulières des services téléphonies mobile ne renferment de grille tarifaire pour la consommation de données mobiles. Toutefois, l'article 3 intitulé « Facturation » des « Conditions Particulières des Services Téléphonie Mobile » stipule que « *Les communications sont mesurées en unités de temps et sont*

facturées sur base des tarifs en vigueur. La liste des tarifs peuvent être obtenus sur simple demande auprès de l'Opérateur ou chez un de ses revendeurs agréés. Elle est également consultable sur le site MEDIA1.). »

Il y a lieu de retenir que les tarifs étaient accessibles pour PERSONNE1.), soit en version digitale par Internet, soit en version imprimée par une demande à SOCIETE1.). PERSONNE1.) aurait dès lors pu en avoir connaissance, si elle avait voulu et les tarifs lui sont partant opposables.

Il y a lieu de relever dans ce cadre qu'SOCIETE1.) verse une « Fiche signalétique d'un service téléphonie mobile (ENSEIGNE1.) » applicable depuis le 1er août 2018 et qui renseigne clairement le tarif de « connexion data mobile depuis l'étranger » dans les différentes zones, dont la Zone 4, soit 7,50 euros par MB (pièce no 1 de la farde IV de Maître MAYER). L'indication du tarif applicable est claire et précise.

La tarification est d'ailleurs conforme à la « Fiche signalétique d'un service téléphonie mobile » également applicable depuis le 1er août 2018 (pièce no 1 de la farde III de Maître MAYER). Il n'y a d'ailleurs pas lieu au rejet de cette pièce sur base de l'estoppel, tel que réclamé par PERSONNE1.). En effet, il ne saurait y avoir de contradiction dans la mesure où SOCIETE1.) s'est toujours prévalu d'un tarif de 7,50 euros par MB en Zone 4, dont fait partie la Tunisie. Les conditions de l'estoppel ne sont en tout état de cause pas remplies en l'espèce.

Il y a donc lieu de retenir que PERSONNE1.) ne saurait se prévaloir de l'absence d'indication claire des tarifs applicables.

Ce moyen est partant à rejeter pour être non fondé.

1.3. Quant à l'obligation d'information du tarif en Tunisie et des données mobiles en temps réel

PERSONNE1.) reproche encore à SOCIETE1.) une inexécution fautive alors qu'elle ne l'aurait pas informé en temps utile de la consommation importante de données mobiles.

Il est constant en cause que ce n'est qu'en date du 20 août 2019 qu'SOCIETE1.) a informé PERSONNE1.) de la consommation importante de données mobiles et l'a invitée à désactiver ses données cellulaires (pièce no 1 de la farde I de Maître EISCHEN).

Il résulte des termes de l'article 15, paragraphe 6, du Règlement (UE) n° 531/2012, dans sa version modifiée notamment par le Règlement (UE) n° 2015/2120 et par le Règlement (UE) n° 2017/920, que ce seul article (sauf le paragraphe 5, le deuxième alinéa du paragraphe 2 et le paragraphe 2 bis) concernant la transparence et les mécanismes de sauvegarde en matière de services de données en itinérance de détail, s'applique également aux services de données d'itinérance utilisés par les clients voyageant hors de l'Union Européenne et fournis par un fournisseur de services d'itinérance.

Les informations sur les prix applicables à l'utilisation des services de données en itinérance réglementées tant avant qu'après la conclusion du contrat, prévues par les paragraphes 1 (1er alinéa) et 2 (1er alinéa) de l'article 15 précité, s'imposent donc à SOCIETE1.).

Le paragraphe 2, alinéa 1er du précité article dispose qu'« *Un message automatique du fournisseur de services d'itinérance informe le client en itinérance qu'il utilise des services de données en itinérance réglementés et lui donne des informations personnalisées de base sur les tarifs (dans la devise de la facture d'origine établie par son fournisseur national), applicables à la fourniture de services de données en itinérance réglementés à ce client en itinérance dans l'État membre concerné, sauf si le client a notifié à son fournisseur de services d'itinérance qu'il ne souhaitait pas disposer de ces informations.* »

Force est de constater qu'SOCIETE1.) n'établit, ni même n'allègue qu'un tel message automatique ait été adressé à PERSONNE1.) dès son arrivée sur le territoire tunisien.

Le paragraphe 3 de l'article 15 du Règlement (UE) n° 531/2015 dispose quant à lui ce qui suit :

« *Chaque fournisseur de services d'itinérance offre à tous ses clients en itinérance la possibilité d'opter délibérément et gratuitement pour une fonction qui fournit en temps utile des informations sur la consommation cumulée, exprimée en volume ou dans la devise dans laquelle la facture du client est établie pour les services de données en itinérance réglementés, et qui garantit que, sans le consentement explicite du client, les dépenses cumulées pour les services de données en itinérance réglementés pendant une période déterminée d'utilisation, à l'exclusion des MMS facturés à l'unité, n'excèdent pas un plafond financier déterminé.*

« *À cette fin, le fournisseur de services d'itinérance met à disposition un ou plusieurs plafonds financiers pour des périodes d'utilisation spécifiées, à condition que le client soit informé à l'avance des volumes correspondants. L'un de ces plafonds (le plafond financier par défaut) est inférieur ou égal à 50 EUR de dépenses en cours par mois de facturation (hors TVA).*

« *Le fournisseur de services d'itinérance peut aussi fixer des plafonds exprimés en volume, à condition que le client soit informé à l'avance des montants financiers correspondants. L'un de ces plafonds (le plafond en volume par défaut) correspond à un montant inférieur ou égal à 50 EUR de dépenses en cours par mois de facturation (hors TVA).*

« *En outre, le fournisseur de services d'itinérance peut proposer à ses clients en itinérance d'autres plafonds comportant différents plafonds financiers mensuels, plus élevés ou plus bas.*

« *Les plafonds par défaut visés aux deuxième et troisième alinéas sont applicables à tous les clients qui n'ont pas opté pour un autre plafond.*

« *Chaque fournisseur de services d'itinérance veille également à ce qu'une notification appropriée soit envoyée sur l'appareil mobile du client en itinérance, par exemple par un SMS, un courriel ou une fenêtre contextuelle sur son ordinateur, lorsque la consommation des services d'itinérance a atteint 80 % du plafond convenu, financier ou exprimé en volume. Chaque client a le droit de*

demander au fournisseur de services d'itinérance de cesser d'envoyer ces notifications et de demander, à tout moment et gratuitement, à son fournisseur de rétablir le service.

Lorsque le plafond (financier ou exprimé en volume) est près d'être dépassé, une notification est envoyée sur l'appareil mobile du client en itinérance. Cette notification indique la procédure à suivre si le client souhaite continuer à bénéficier de ces services, ainsi que le coût de chaque unité supplémentaire consommée. Si le client en itinérance ne réagit pas suivant les instructions données dans la notification, le fournisseur de services d'itinérance cesse immédiatement de fournir et de facturer des services de données en itinérance réglementés au client en itinérance aussi longtemps que ce dernier ne demande pas la poursuite ou le rétablissement de la fourniture de ces services.

Chaque fois qu'un client en itinérance demande à opter pour une fonction «plafond financier ou exprimé en volume» ou à la supprimer, le changement est effectué gratuitement dans un délai d'un jour ouvrable à compter de la réception de la demande et ne peut être assorti de conditions ou de restrictions liées à d'autres éléments de l'abonnement. »

Conformément au paragraphe 6, alinéa 2 de l'article 15 dudit règlement, « les exigences prévues au paragraphe 3 ne s'appliquent pas si l'opérateur du réseau visité dans le pays visité hors de l'Union ne permet pas au fournisseur de services d'itinérance de surveiller la consommation en temps réel de ses clients. Dans ce cas, lorsqu'il entre dans ce pays, le client est informé par SMS, sans retard excessif et gratuitement, que les informations sur la consommation cumulée et la garantie de ne pas dépasser un plafond financier déterminé ne sont pas disponibles. »

En l'espèce, même à admettre, tel que le fait valoir SOCIETE1.), qu'une information en temps réel n'ait pas été possible au mois d'août 2019, SOCIETE1.) est néanmoins fautive, alors qu'il lui aurait appartenu, en application de l'article 15, paragraphe 6 du prédit règlement, d'informer rapidement PERSONNE1.) de ce fait.

Il résulte de ce qui précède qu'SOCIETE1.) n'a pas rempli son obligation d'information préventive prévue par l'article 15 du règlement européen précité.

Dans ces circonstances, SOCIETE1.) ne saurait réclamer le paiement de la consommation de données mobiles en Tunisie mise en compte dans la facture litigieuse numéroNUMERO2.) du 10 octobre 2019.

La demande en paiement formulée par SOCIETE1.) est partant à rejeter pour être non fondée.

Eu égard à ce qui précède, il n'y a pas lieu de faire droit à la question préjudicielle, celle-ci n'étant pas pertinente à la solution du présent litige.

2. Quant à la demande de PERSONNE1.) en allocation d'une indemnité pour procédure abusive et vexatoire

PERSONNE1.) sollicite l'allocation d'une indemnité pour procédure abusive et vexatoire à hauteur de 10.000 euros.

Il est de principe que l'exercice d'une action en justice ne dégénère en abus ou en faute pouvant donner lieu à des dommages et intérêts, que s'il constitue un acte de malice, une erreur grossière équivalente au dol ou s'il procède d'une légèreté blâmable (Juriscl., proc. civ., fasc. 125, mise à jour 21 janvier 2014, n° 67).

En effet, il convient de sanctionner, non pas le fait d'avoir exercé à tort une action en justice ou d'y avoir résisté injustement - puisque l'exercice d'une action en justice est libre - mais uniquement le fait d'avoir abusé de son droit en commettant une faute indépendante du seul exercice des voies de droit (CA, 6 juillet 2011, n° 33556 du rôle).

En l'espèce, bien que la demande d'SOCIETE1.) a été déclarée non fondée, il n'est pas établi à suffisance qu'en introduisant la présente procédure, SOCIETE1.) ait agi de manière intempestive, avec une légèreté blâmable ou de mauvaise foi.

La demande en paiement d'une indemnité pour procédure abusive et vexatoire est partant à déclarer non fondée.

3. Quant aux demandes accessoires

3.1. Indemnité de procédure

D'après l'article 240 du Nouveau Code de procédure civile, lorsqu'il paraît inéquitable de laisser à la charge d'une partie les sommes exposées par elle et non comprises dans les dépens, le juge peut condamner l'autre partie à lui payer le montant qu'il détermine.

Eu égard à l'issue réservée au litige, SOCIETE1.), partie ayant succombé en sa demande, n'a pas droit, en équité, à une indemnité de procédure

PERSONNE1.) n'établit également pas en quoi il serait inéquitable de laisser à sa charge l'entièreté des frais non compris dans les dépens, de sorte que sa demande est également à rejeter.

3.2. Frais et dépens

Les frais et dépens sont à mettre à charge d'SOCIETE1.) et il y a lieu d'en ordonner la distraction au profit de Maître Josiane EISCHEN, qui la demande, affirmant en avoir fait l'avance.

PAR CES MOTIFS

le tribunal d'arrondissement de et à Diekirch, siégeant en matière civile et en premier ressort, statuant contradictoirement,

reçoit la demande en la forme ;

dit non fondée la demande de la SOCIETE1.) ;

partant, en **déboute** ;

dit non fondée la demande reconventionnelle de PERSONNE1.) en allocation d'une indemnité pour procédure abusive et vexatoire ;

partant, en **déboute** ;

dit non fondées les demandes respectives des parties en allocation d'une indemnité de procédure;

partant, en **déboute** ;

condamne la société anonyme SOCIETE1.) aux frais et dépens de l'instance et en ordonne la distraction au profit de Maître Josiane EISCHEN, qui la demande, affirmant en avoir fait l'avance.