

Free condamné à payer un internaute lésé sur son abonnement TV

En langage Web, une offre « [Triple Play](#) » regroupe trois parties (Internet, téléphonie, Télévision). Une **lapalissade** qui, semble t'il, a échappé à l'opérateur Free puisqu'il vient d'être condamné par la justice à **payer 2.500 euros** à un client qui **n'a jamais pu recevoir la télévision depuis sa Freebox**. La décision pourrait faire jurisprudence.

Alors qu'un client ne pouvait avoir accès à la télévision dans le cadre d'une offre Triple Play, pour des raisons techniques, la justice avait été saisie. Le cas est alors remonté par le biais des **appels et des envois jusqu'à la Cour de cassation**. Chargée de juger sur le droit et non sur les faits, l'institution a rendu, le 19 novembre dernier, une décision qui pourrait faire date.

La Cour de cassation a en effet statué sur le fait que les FAI ([Free](#) dans ce cas) avaient une obligation de résultat quant à la livraison d'un service prévu dans le contrat qui les lie à leurs consommateurs. Dès lors, un **FAI ne peut s'exonérer de sa responsabilité que dans des cas très strictement limités par la loi**. Selon le quotidien *Les Echos* (04/12/2009), la Cour a évoqué « *un événement présentant un caractère imprévisible lors de la conclusion du contrat et irrésistible au moment de son exécution* ». La Cour s'est en effet bornée à rappeler les trois principes juridiques de la force majeure que sont **l'imprévisibilité, l'irrésistibilité, les deux caractères devant être extérieurs aux parties concernées**.

Toujours est-il que cette décision pourrait bien faire **jurisprudence**. C'est-à-dire que d'autres juridictions pourraient bien décider de choisir la même voie d'indemnisation des clients lésés. Si cela s'avère, c'est un contentieux des plus consistants que risquent de voir arriver les FAI. A moins **qu'ils ne précisent plus finement leurs Conditions générales de vente...**