

Les FAI ont bien une obligation de résultat

Les FAI doivent-ils fournir une connexion efficace à leurs abonnés, ont-ils une obligation de résultat envers leurs clients ? Oui, ont répondu les magistrats de la Cour de cassation (plus haute juridiction française) lors d'un arrêt rendu le 8 novembre dernier. Cette décision est importante au moment où les conflits entre abonnés et fournisseurs se multiplient: désormais, les fournisseurs d'accès ne pourront plus se retrancher derrière un problème technique par exemple lié à l'infrastructure de France Télécom pour ne pas dédommager leurs clients.

Rappel des faits. En 2002, l'association de défense du consommateur UFC Que Choisir ? poursuit AOL pour clauses abusives dans son contrat. En 2005, la Cour d'appel donne raison à l'UFC mais le FAI porte l'affaire en cassation, qui juge la forme et non pas le fond du dossier. Deux ans après (!), les juges cassent la décision du tribunal d'appel mais estiment dans leurs arrêts qu'une des clauses du FAI est bel et bien abusive. Comme beaucoup de FAI, AOL précisait à l'époque qu'il n'offre aucune garantie concernant les performances et la non-interruption de son service. En d'autres termes, AOL estime qu'il n'a aucune obligation de résultats.

Or, la Cour de cassation estime que cette clause est abusive car elle « exonérait le FAI des conséquences de ses propres carences » et « a pour effet de dégager AOL de son obligation essentielle, justement qualifiée d'obligation de résultat, d'assurer effectivement l'accès au service promis ».

En jugeant cette clause abusive, les magistrats replacent de fait les FAI dans le cadre de l'obligation de résultat qui devront donc dédommager les clients coupés ou victimes de problèmes de connexion. Ce qui n'était pas toujours le cas jusqu'à présent, les FAI arguant par exemple que le problème venait de France Télécom.

Pour autant, les juges ne font que confirmer une tendance observée dans les tribunaux. Les FAI sont en effet de plus en plus condamnés pour manquements à leurs obligations. [Dernier épisode en date](#) : Free a été condamné à dédommager des abonnés grenoblois qui éprouvaient depuis des mois des difficultés récurrentes à se connecter ainsi que des difficultés à téléphoner gratuitement en France et à l'étranger.

Mais la décision de la Cour de cassation pourrait faire jurisprudence et donc accélérer les procédures en cas de plainte. Elle donnera également plus de poids aux demandes des abonnés lésés. « Désormais, les particuliers dont la connexion internet ne fonctionne pas, ne pourront plus se voir opposer par leur fournisseur d'accès à Internet, la responsabilité de l'opérateur historique ou d'autres prestataires », se félicite l'UFC-Que Choisir dans un communiqué. « Il est acquis que les fournisseurs d'accès à Internet doivent fournir à leur clients une connexion internet efficace. Selon la Cour de cassation, cette obligation d'assurer effectivement l'accès au service promis est une obligation essentielle justement qualifiée d'obligation de résultat. »

Bref, les plaintes contre les FAI risquent maintenant de se multiplier. Et l'UFC d'exiger des fournisseurs « qu'ils suppriment » de leurs contrats les clauses exonératoires de responsabilité afin de se conformer à cette jurisprudence.