

Téléphonie en entreprise : les opérateurs soumis à une obligation de résultat

Dans un [jugement](#) rendu le 30 juin 2016 et révélé par *Legalis*, le tribunal de commerce de Rennes a jugé que l'opérateur SFR n'a pas rempli son obligation de résultat quant à la qualité de son service de télécommunications. Par conséquent, il ne saurait exiger de créance de son client, la société Tendriade.

Cette entreprise d'abattage a signé le 18 mars 2014 un contrat de téléphonie mobile (voix et données) avec SFR, suite à un démarchage effectué par SFD, un distributeur de solutions télécoms. Dès la prise d'effet du contrat, en mai 2014, des dysfonctionnements et difficultés d'accès au réseau de SFR sont apparues... Tendriade a donc alerté le distributeur SFD par lettres en juin et juillet 2014. Des courriers restés sans effet.

Le 5 août 2014, Tendriade a fait constater par huissier l'impossibilité d'utiliser les services de SFR. Dans la foulée, l'abattoir a choisi de résilier unilatéralement le contrat (à effet du 25 septembre 2014), et a envoyé sa demande à SFD. En l'absence de réponse, un courrier a finalement été transmis à SFR.

Opérateur et distributeur ciblés

Dans sa réponse, SFR a reconnu que son distributeur a été informé des difficultés rencontrées par Tendriade. Mais l'opérateur a souligné ne pas avoir été en mesure d'y répondre parce que les courriers ne lui étaient pas directement destinés. SFR a donc estimé que la résiliation du contrat par le client implique le paiement des sommes dues jusqu'à expiration de la période minimale.

Dans un second courrier daté du 5 mars 2015, SFR a notifié à Tendriade le cadre de la résiliation du contrat. L'opérateur a également établi le montant de la créance à 56 563 euros et transmis le dossier au service contentieux. C'est dans ce contexte que l'abattoir a assigné devant le tribunal de commerce SFR et qu'il a assigné, en intervention forcée, le distributeur SFD.

Résiliation « à bon droit »

Le tribunal, statuant par jugement contradictoire et en premier ressort, a jugé que c'est « à bon droit » que la société Tendriade Collet a mis fin de manière unilatérale à la relation contractuelle avec SFR, celui-ci n'ayant pas observé son obligation de résultat. Le tribunal a par ailleurs conclu que la créance de SFR d'un montant de 56 563 euros n'est pas fondée.

Le tribunal de commerce de Rennes a donc condamné SFR solidairement avec SFD à payer à la société Tendriade Collet la somme de 8 000 euros au titre de l'article 700 du Code de procédure civile. L'opérateur et son distributeur ont également été condamnés aux dépens.

SFR a fait appel de cette décision.

Lire aussi :

[SFR : plan de départs volontaires acté, grève en perspective](#)

[Addition salée pour la Macif après un contrat ERP mal ficelé](#)

crédit photo © Deyan Georgiev – shutterstock.com