

---

## « Triple play » : Free condamné à fournir le service payé

La Cour de cassation a estimé que, dans le cadre d'un abonnement « triple play », la fourniture des services audiovisuels relevait d'une obligation de résultat.

Promettre la télévision à grands renforts de publicité dans le cadre d'une offre « triple play », c'est bien, la fournir effectivement, c'est mieux. Saisie par un abonné de Free, la Cour de cassation a rendu, le 19 novembre, un arrêt important au sujet de ces offres des opérateurs télécoms qui combinent, moyennant un abonnement mensuel, l'accès cumulé à Internet, au téléphone et à la télévision. Elle a en effet estimé qu'un opérateur avait une obligation de résultat. Et qu'il ne peut invoquer des problèmes techniques indépendants de sa volonté pour justifier l'impossibilité pour un abonné d'avoir accès à la télévision et se décharger de sa responsabilité.

En substance, un abonné avait, fin 2004, souscrit un abonnement « triple play » à Free mais ne pouvait avoir accès à la télévision en raison de problèmes techniques. L'abonné avait alors attaqué Free devant un juge de proximité d'Orléans, demandant le remboursement des sommes versées ainsi que des dommages et intérêts. Il avait été débouté, le juge de proximité ayant estimé que Free, comme celui-ci le défendait, n'avait pas la possibilité de résoudre ces problèmes techniques et qu'il avait rempli son devoir d'information à l'égard de l'abonné.

### Un arrêt lourd de conséquences

Mais la Cour de Cassation ne l'a pas entendu de cette oreille : bien au contraire, elle a estimé que Free était soumis à une obligation de résultat, ce qui, en l'espèce, lui interdit d'invoquer une cause « technique ». Pour la Cour de cassation, le fournisseur d'accès ne peut s'exonérer de sa responsabilité qu'en cas de force majeure, c'est-à-dire, rappelle-t-elle, « un événement présentant un caractère imprévisible lors de la conclusion du contrat et irrésistible au moment de son exécution ». Dans le cas présent, la force majeure ne peut être invoquée, puisque ces problèmes techniques n'étaient pas imprévisibles. La Cour de Cassation a renvoyé les deux parties devant un juge de proximité de Montargis. Contactée par téléphone, la direction de Free, qui ne dispose pas de possibilité de recours, n'a pas fait de commentaires.

Cet arrêt qui va faire jurisprudence est lourd de conséquences, puisqu'il va obliger l'ensemble des fournisseurs d'accès, et pas seulement Free, à vérifier que les services de télévision sont effectivement accessibles avant de les proposer à leurs futurs abonnés. Le président de l'Association Française des Utilisateurs de Télécommunications (AFUTT), Jacques

Pomonti, guette depuis le printemps dernier la montée des plaintes liées au « triple play » : « Il y a eu une accélération du phénomène des écrans noirs ou des téléviseurs qui n'affichent plus de programmes ces dernières semaines chez Orange, SFR, Free. Je l'avais prévu : la capacité du réseau n'est pas adaptée aux nouveaux usages. On prétend offrir 2 mégabits par seconde, mais il n'y a que 512 kilobits ! ». Certes, le « haut débit pour tous » promis par le gouvernement pour 2012 devrait résoudre ces problèmes de tuyaux, mais les Français auront-ils la patience d'attendre l'arrivée de la fibre optique jusqu'à chez eux pour bénéficier d'une véritable qualité d'image ? Cette affaire tombe à point nommé pour France Télécom qui parle désormais d'investir dans la montée en débit de son infrastructure ADSL.