

Un FAI épinglé pour non-respect de ses obligations

Le fournisseur d'accès à Internet Free, n'ayant pas correctement rempli ses obligations vis-à-vis d'une cliente, a été condamné à lui verser la somme de 150 euros à titre de dommages et intérêts. Cette dernière n'ayant jamais reçu les conditions générales de vente incluant des modalités de rétractation, le juge de proximité de Bourg-en-Bresse a considéré, en mars dernier, que les conditions n'ont jamais été expressément acceptées par elle. L'affaire commence lorsque, début avril 2009, une cliente contacte par téléphone le FAI pour souscrire un accès à Internet et que le service commercial lui communique des informations. Quelques jours plus tard, n'ayant toujours rien reçu, la cliente prend de nouveau contact avec Free

Chaque semaine, M^e Alain Bensoussan, avocat à la cour d'appel de Paris et spécialiste en droit de l'informatique, vous informe de vos droits.



et d'autres informations lui sont alors données en contradiction avec les premières. Elle ne reçoit finalement les conditions générales de vente que fin avril 2009, lesquelles ne mentionnaient nullement un quelconque droit de rétractation. S'ensuit alors une série de contacts téléphoniques, d'échanges de mails et de courriers visant à obtenir, en vain, l'annulation du contrat, ainsi que le remboursement d'un certain nombre de prestations non fournies ou facturées à tort (pour 178,17 euros). Elle prend alors contact avec une association de consommateurs ainsi qu'avec la DGCCRF et décide de saisir le juge de proximité. Elle obtient le remboursement des prestations, le versement de 150 euros de dommages et intérêts, ainsi que la même somme à titre de frais de procédure. Le juge rappelle qu'en matière de vente à distance, le professionnel a l'obligation d'informer le consommateur, de manière claire et précise, au stade de la conclusion du contrat (art. L.121-19 du Code de la consommation), y compris sur les modalités de rétractation. De même, il doit lui faire connaître les caractéristiques essentielles du bien ou du service (art. L.111-1 du Code de la consommation), faute de quoi, les conditions générales de vente ne sont pas considérées comme ayant été acceptées.