

Obligation de moyens / Obligation de résultat : l'AFA fait le point sur la nature de l'obligation qui pèse sur les fournisseurs d'accès à l'internet

Suite au récent arrêt de la Cour de cassation en date du 8 novembre 2007 statuant sur un litige opposant l'AFA et AOL à l'UFC Que Choisir, au sujet de plusieurs clauses figurant dans les contrats d'abonnement d'AOL, l'AFA fait le point sur la nature de l'obligation qui pèse sur les fournisseurs d'accès à l'internet (FAI).

La Cour condamne les clauses générales exonératoires de responsabilité pour la fourniture de l'accès au service

Amenée à se prononcer sur la validité d'une clause relative à la **fourniture du service** figurant dans un ancien contrat d'abonnement d'AOL, la Cour de cassation, statuant pour la première fois sur la question du régime de responsabilité contractuelle applicable au FAI dans le cadre d'un contrat d'abonnement, a précisé que l'obligation du FAI d'assurer effectivement l'accès au service promis est une obligation de résultat.

En l'espèce, AOL précisait qu'il ne pouvait assurer un fonctionnement du service à 100% en raison de la nature même du réseau donnant accès à l'internet et des interventions nécessaires pour assurer son fonctionnement et la qualité de celui-ci. AOL s'engageait toutefois à faire ses meilleurs efforts pour assurer la fourniture du service.

Dans un arrêt du 15 septembre 2005, la Cour d'appel de Versailles avait sanctionné le **caractère général de la clause, en ce que celle-ci ne précisait pas les causes mêmes d'interruption ou d'erreur du service.**

De même, la Cour de Cassation dans l'arrêt sus-visé, retient qu'une clause très générale n'a d'autre finalité que de limiter la responsabilité du fournisseur d'accès internet et d'exclure a priori toute garantie en cas de mauvais fonctionnement dans l'utilisation de son service.

La Cour de Cassation sanctionne donc les clauses générales des FAI relatives à l'obligation de fourniture d'accès, exonératoires de responsabilité.

Certains commentateurs se sont empressés d'en déduire que les FAI devaient répondre également de tous les dysfonctionnements rencontrés par leurs abonnés dans le cadre de l'utilisation des prestations fournies par ces derniers.

Une telle analyse est erronée et méconnaît les termes de la décision rendue par la juridiction suprême.

Cas dans lesquels la responsabilité du FAI ne saurait être engagée.

La Commission des clauses abusives, dans sa recommandation relative aux contrats de fourniture d'accès à l'Internet du 26 septembre 2002 relevait déjà que « *si certains événements, telle une connexion simultanée insurmontable d'un nombre trop important d'abonnés, peut rendre la fourniture parfaite du service impossible au fournisseur et donc aléatoire, d'autres composantes de son obligation, notamment la maintenance de ses matériels en état de fonctionnement, ont la nature d'une obligation de résultat* ».

Dans sa décision du 26 juin 2007, à l'occasion d'un litige opposant un autre fournisseur d'accès à trois de ses abonnés, le Tribunal de grande instance de Paris a également retenu la même analyse. Selon le Tribunal, **à partir du moment où le prestataire technique a rempli son obligation d'information sur les contraintes techniques pouvant peser sur la connexion de son abonné, il ne peut lui être reproché une fourniture imparfaite du service.**

Les FAI ne peuvent donc être tenus pour responsable de tous les dysfonctionnements liés au fonctionnement du service.

La jurisprudence, très riche, qui encadre très strictement le régime de responsabilité des fournisseurs d'accès à l'internet, **exclut** cette responsabilité dans les cas suivants :

- l'inexécution est imputable au client ;
- l'inexécution est imputable au fait imprévisible et insurmontable d'un tiers au contrat ;
- cas de force majeure.