Copies exécutoires RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

délivrées aux parties le : AU NOM DU PEUPLE FRANÇAIS

COUR D'APPEL DE PARIS

Pôle 4 - Chambre 9 - A

ARRÊT DU 21 MAI 2026

(n° , 10 pages)

Numéro d'inscription au répertoire général : N° RG 25/07451 - N° Portalis 35L7-V-B7J-CLHTM

Décision déférée à la Cour : Jugement du 23 janvier 2025 - Tribunal de proximité de MONTREUIL - RG n° 24/04199

APPELANT

Monsieur [K] [R]

né le 23 mai 1982 à [Localité 1]

[Adresse 1]

[Localité 2]

représenté par Me Bruno ROZE de l'AARPI Melian Avocats, avocat au barreau de PARIS

INTIMÉE

BOUYGUES TELECOM, société anonyme prise en la personne de son représentant légal domicilié en cette qualité audit siège

N° SIRET : 397 480 930 03464

[Adresse 2]

[Localité 3]

représentée par Me François DUPUY de la SCP HADENGUE et Associés, avocat au barreau de PARIS, toque : B0873

substitué à l'audience par Me Claire ALBINET, avocat au barreau de PARIS, toque : B0873

COMPOSITION DE LA COUR :

En application des dispositions des articles 805 et 907 du code de procédure civile, l'affaire a été débattue le 10 mars 2026, en audience publique, les avocats ne s'y étant pas opposés, devant Mme Muriel DURAND, Présidente de chambre, chargé du rapport.

Ce magistrat a rendu compte des plaidoiries dans le délibéré de la Cour, composée de :

Mme Muriel DURAND, Présidente de chambre

Mme Laurence ARBELLOT, Conseillère

Mme Sophie COULIBEUF, Conseillère

Greffière, lors des débats : Mme Camille LEPAGE

ARRÊT :

- CONTRADICTOIRE

- par mise à disposition de l'arrêt au greffe de la Cour, les parties en ayant été préalablement avisées dans les conditions prévues au deuxième alinéa de l'article 450 du code de procédure civile.

- signé par Mme Muriel DURAND, Présidente et par M. Grégoire GROSPELLIER, Greffier auquel la minute de la décision a été remise par le magistrat signataire.

FAITS, PROCÉDURE ET PRÉTENTIONS DES PARTIES

Le 31 janvier 2020, M. [R], avocat, a souscrit une offre « Bbox Must-Internet-TV-Téléphonie » avec la société Bouygues Telecom au tarif de 40,99 euros par mois. Dès lors qu'il n`était pas éligible à la fibre optique, une connexion via l'ADSL a été mise en place.

Par acte en date du 2 mai 2024, M. [R] a fait assigner la société Bouygues Telecom devant le tribunal de proximité de Montreuil-sous-Bois.

Le contrat a été résilié le 3 juin 2024 à la demande de M. [R].

Au dernier état de ses prétentions du 21 novembre 2024 devant le premier juge, il entendait voir ordonner à la société Bouygues Telecom de rétablir une qualité de service normale à son domicile dans un délai d'un mois à compter de la notification du jugement à intervenir sous astreinte de 200 euros par jour de retard et condamner cette dernière à lui verser les sommes de 5 000 euros en réparation de son préjudice personnel, de 3 000 euros en réparation de son préjudice professionnel ces deux sommes avec intérêts au taux légal à compter du 2 avril 2024 et capitalisation des intérêts, de 59 euros TTC au titre des frais de résiliation facturés, outre une somme de 2 000 euros sur le fondement de l'article 700 du code de procédure civile et les dépens.

Par jugement contradictoire du 23 janvier 2025, le tribunal de proximité de Montreuil-sous-Bois a rejeté l'ensemble des demandes de M. [R], rappelé que l'exécution provisoire était de droit et a condamné M. [R] aux dépens et au paiement à la société Bouygues Telecom d'une somme de 500 euros sur le fondement de l'article 700 du code de procédure civile.

Il a retenu que le fournisseur était tenu d'une obligation de résultat quant aux services offerts, ne pouvait s'exonérer de sa responsabilité à l'égard de son client en raison d`une défaillance technique hormis le cas de force majeure mais qu'il n'avait qu'une obligation de moyen en ce qui concerne les performances du réseau de sorte que ni le contrat ni son annexe ne pouvait préciser de façon technique les attentes du client et les engagements du fournisseur.

Il a relevé que selon les conditions générales de la société Bouygues Telecom, le débit descendant minimum était de 128 Kbits soit 0,128 Mbits par seconde et qu'il résultait du constat établi par Maître [P] [M], commissaire de justice a [Localité 4] le 23 mai 2024 que M. [R] bénéficiait d'un débit descendant de 290 Mbits par seconde de sorte qu'elle était supérieure à celle qui était garantie et que la société Bouygues Telecom avait donc rempli ses obligations contractuelles.

Par déclaration électronique du 15 avril 2025, M. [R] a interjeté appel de cette décision.

Aux termes de ses dernières conclusions (n° 2) notifiées par voie électronique le 20 août 2025, M. [R] demande à la cour :

- de réformer le jugement en ce qu'il :

- a jugé que la pièce intitulée « tarifs 2020 » produite par la société Bouygues Telecom en tant que pièce n° 2 revêtait un caractère contractuel,

- a jugé que la société Bouygues Telecom avait rempli ses obligations contractuelles,

- l'a débouté de l'ensemble de ses demandes,

- l'a condamné aux dépens ainsi qu'à verser à la société Bouygues Telecom une somme de 500 euros au titre de l'article 700 du code de procédure civile,

- de juger que la pièce intitulée « tarifs 2020 » produite par la société Bouygues Telecom en tant que pièce n° 2 de première instance est dépourvue de valeur contractuelle et doit être écartée des débats,

- de condamner la société Bouygues Telecom à lui verser :

- une indemnité d'un montant de 5 000 euros en réparation de son préjudice personnel, avec intérêts au taux légal à compter du 2 avril 2024 et capitalisation des intérêts pourvu qu'ils soient échus depuis plus d'un an,

- une indemnité d'un montant de 3 000 euros en réparation de son préjudice professionnel, avec intérêts au taux légal à compter du 2 avril 2024 et capitalisation des intérêts pourvu qu'ils soient échus depuis plus d'un an,

- une somme de 59 euros TTC au titre des frais de résiliation facturés,

- une somme de 5 000 euros sur le fondement de l'article 700 du code de procédure civile et les entiers dépens, dont distraction au profit de Maître Bruno Roze.

Il soutient que les fournisseurs d'accès à internet sont débiteurs d'une obligation de résultat consistant à fournir à leur clients une connexion internet efficiente, sans pouvoir en outre leur opposer la responsabilité de l'opérateur historique

ou d'autres prestataires et que tout dysfonctionnement engage la responsabilité du fournisseur.

Il relève que la société Bouygues Telecom insère dans ses écritures des captures d'écran qui ne correspondent à aucune pièce annexée auxdites conclusions et qu'elles sont donc dépourvues de toute valeur probante et devront être écartées des débats. Il demande également que soit écartée des débats la brochure tarifaire qu'il estime dépourvue de valeur contractuelle.

Il fait valoir que tout au long de l'exécution de ce contrat, il a eu à déplorer des problèmes de connexion, de l'insuffisance de connexion à la coupure, à une fréquence allant de plusieurs fois par semaine à plusieurs fois par jour, l'empêchant de profiter normalement de son abonnement et donc de regarder des films ou des séries ou tout programme télévisé lequel était systématiquement interrompu, d'effectuer des achats en ligne par peur d'une coupure au moment du paiement, de faire usage de sa messagerie dans des conditions normales, l'envoi de mails étant ralentis ou empêchés comme l'envoi, la réception et l'ouverture de pièce jointes, de participer à une réunion zoom ou de télétravailler normalement un jour sur deux ce qui est son rythme. Il ajoute avoir contacté la société Bouygues Telecom à de nombreuses reprises en vain et conteste que les dysfonctionnements aient été résolus le jour même.

Il soutient que la pièce intitulée tarifs 2020 est dépourvue de toute valeur contractuelle et affirme ne jamais avoir eu connaissance de ce document avant le 20 novembre 2024.

Il affirme qu'il résulte des nombreuses attestations qu'il produit ainsi que des captures d'écran qu'il a subi des problèmes de connexion et que le constat qu'il a fait établir montre des problèmes de vitesse rendant l'envoi d'un mail extrêmement compliqué et le visionnage de la télévision impossible. Il relève que le débit est d'ailleurs inférieur à celui annoncé dans le document intitulé « tarif 2020 ». Il affirme qu'un débit descendant doit atteindre un minimum de 3 Mbit/s pour permettre une simple navigation sur internet et de 8 Mbit/s pour permettre de visionner une vidéo en plus d'une navigation sur internet. Il soutient qu'il n'a donc eu d'autre choix que de procéder à la résiliation de son abonnement. Il considère que la société Bouygues Telecom ne peut s'exonérer de sa responsabilité de plein droit en opposant la responsabilité d'autres prestataires.

Il soutient avoir subi un préjudice personnel du fait de la gêne quotidienne occasionnée par les coupures ou par l'insuffisance de la connexion, caractérisée par l'impossibilité de jouir d'une fourniture de service d'une qualité correcte.

Il fait valoir qu'il a aussi subi un préjudice professionnel lié à la difficulté de travailler de manière efficiente pendant les jours de télétravail, avec un ralentissement considérable de la productivité (temps de téléchargement et de transferts extrêmement longs, difficultés pour utiliser le RPVA ou Télérecours, impossibilité de réaliser une visioconférence via Zoom ou tout autre outil dédié) et estime que les frais de résiliation doivent lui être remboursés.

Aux termes de ses dernières conclusions (n° 2) notifiées par voie électronique le 30 janvier 2026, la société Bouygues Telecom demande à la cour :

- de confirmer le jugement entrepris en ce qu'il a rejeté l'ensemble des demandes de M. [R], l'a condamné au paiement de la somme de 500 euros au titre des frais irrépétibles et aux entiers dépens,

- de débouter M. [R] de l'ensemble de ses demandes, fins et conclusions,

y ajoutant :

- de prononcer l'irrecevabilité de la demande de condamnation faite à son encontre au paiement de la somme de 5 000 euros au titre de l'article 700 du code de procédure civile,

- de condamner M. [R] à lui payer la somme de 3 000 euros sur le fondement de l'article 700 du code de procédure civile et aux entiers dépens.

Elle soutient que le fait de reproduire des éléments dans les conclusions sans produire à part les pièces ne rend pas ces éléments dénués de valeur probante et ne doit pas conduire à les écarter des débats et ajoute qu'il s'agit de captures d'écran qui ne peuvent pas être exportées en PDF.

Elle fait valoir que le contrat date du 31 janvier 2020, qu'il a été souscrit à des fins personnelles et non professionnelles, que M. [R] a seulement fait une réclamation le 18 mars 2021 soit plus d'un an après sa souscription ce qui a été résolu et que pendant plus de deux ans M. [R] ne l'a pas recontactée avant le 11 novembre 2023, puis les 20 mars et 25 mars et que le 2 avril 2024, il a écrit en lettre recommandée avec accusé de réception réclamant une somme de 6 000 euros de dédommagement représentant 12 ans du coût du forfait mensuel qui a entraîné la réalisation de tests qui n'ont pas montré d'anomalie. Elle souligne que M. [R] l'a menacée de dénigrements sur les réseaux sociaux. Elle affirme avoir le 25 avril 2024, procédé à plusieurs manipulations et avoir optimisé la bande passante et avoir tenté de le joindre mais que M. [R] a résilié son contrat.

Elle relève que s'agissant d'une connexion, internet via ADSL qui passe donc par les fils de cuivre du téléphone, le débit peut être influencé par la longueur de la ligne, par sa qualité, par le diamètre, la surcharge du réseau local et les conditions météorologiques ce qu'elle ne maîtrise pas, ces installations ne lui appartenant pas et étant vieillissantes. Elle affirme ne pas pouvoir garantir un débit fixe et qu'elle garantit un débit descendant minimum de 128 Kbit/s, soit 0,128 Mbit et se prévaut à cet égard de sa pièce 2 « Fiche d'information de l'offre souscrite par Monsieur [K] [R] ». Elle souligne que les articles de presse produits par M. [R] quant aux prétendus seuils minimums n'ont pas de valeur normative.

Elle souligne que le jour du constat le débit était supérieur et atteignait 0,290 Mbit/s en débit descendant de sorte qu'aucune inexécution contractuelle ne peut lui être reprochée. Elle conteste la valeur probante des pièces de M. [R] censées démontrer les nombreux incidents qu'il invoque.

Elle conteste que M. [R] ait subi les préjudices qu'il invoque et relève que si les dysfonctionnements avaient été aussi importants, il n'aurait pas attendu quatre ans pour résilier. Elle relève que le préjudice professionnel n'était pas

prévisible au jour de la conclusion du contrat s'agissant d'un contrat souscrit pour le domicile et fait valoir la disproportion de la somme réclamée par rapport au prix de l'abonnement.

Elle affirme que la demande en paiement de la somme de 5 000 euros sur le fondement de l'article 700 du code de procédure civile présentée par M. [R] est irrecevable car elle se heurte au principe de concentration des prétentions de l'article 915-2 du code de procédure civile et aux dispositions de l'article 954 du même code car dans ses conclusions récapitulatives, M. [R] avait abandonné sa demande sur le fondement de l'article 700 du code de procédure civile.

Pour un plus ample exposé des faits, moyens et prétentions des parties, il est renvoyé aux écritures de celle-ci conformément aux dispositions de l'article 455 du code de procédure civile.

L'ordonnance de clôture a été rendue le 3 février 2026 et l'affaire a été appelée à l'audience le 10 mars 2026.

MOTIFS DE LA DÉCISION

A titre liminaire, la cour relève que le contrat ayant été résilié le 3 juin 2024 à la demande de M. [R], le jugement ne peut qu'être confirmé en ce qu'il a rejeté la demande de ce dernier tendant à voir ordonner à la société Bouygues Telecom de rétablir une qualité de service normale à son domicile dans un délai d'un mois à compter de la notification du jugement à intervenir sous astreinte de 200 euros par jour de retard, demande qu'il ne formule d'ailleurs plus devant la cour.

Sur la demande tendant à voir écarter des débats les captures d'écran incluses dans les conclusions

Les seules pièces qui peuvent être écartées des débats sont celles dont la communication est interdite, qui ont été obtenues de manière illicite ou celles dont le mode de communication ne permet pas d'instaurer un débat contradictoire. Le fait que des pièces soient dépourvues de valeur probante c'est-à-dire qu'elles ne soient pas utiles à la démonstration de la thèse d'une partie n'est pas suffisant pour les écarter des débats, sauf à démontrer une intention de nuire particulière.

En l'espèce ce que M. [R] souhaite voir écarter des débats sont des copies d'écran lesquelles n'ont certes pas été imprimées sur des feuilles à part et numérotées dans les pièces communiquées, ce que la société Bouygues Telecom pouvait parfaitement faire si elle a pu les inclure au milieu d'un texte rédigé sur Word puis converti en PDF, mais qui figurent dans les conclusions elles-mêmes. Elles ont donc été communiquées avec les conclusions et M. [R] a pu en débattre de manière contradictoire. Le fait que ces copies d'écran identifiées comme telles par la partie qui les communique soient reproduites dans les conclusions et non à part ne modifie pas leur valeur probante que la cour reste en capacité d'apprécier.

M. [R] doit donc être débouté de cette demande.

Il doit aussi être débouté de sa demande visant à écarter la pièce 2 de la société Bouygues Telecom des débats.

Sur la responsabilité contractuelle de la société Bouygues Telecom et la demande de dommages et intérêts

La société Bouygues Telecom est un fournisseur d'accès à internet qui offre à ses clients les ressources techniques permettant aux utilisateurs d'accéder aux services en permettant d'établir la connexion entre fournisseurs de services et les utilisateurs qui se connectent à l'internet, au besoin par l'intermédiaire de leurs propres fournisseurs d'accès.

Il résulte des articles 14 alinéas 1 et 2, et 15, I, de la loi n° 2004-575 du 21 juin 2004 pour la confiance dans l'économie numérique qu'un fournisseur d'accès à un service de communications électroniques est responsable de plein droit à l'égard de son client de la bonne exécution des obligations résultant du contrat et qu'il ne peut s'exonérer de tout ou partie de sa responsabilité qu'en apportant la preuve que l'inexécution ou la mauvaise exécution du contrat est imputable, soit à son client, soit au fait, imprévisible et insurmontable, d'un tiers étranger à la fourniture des prestations prévues au contrat, soit à un cas de force majeure.

Il a été jugé que les dispositions prévues à l'article 15, I, précité, étaient d'ordre public en ce qu'elles concernent les contrats conclus entre les fournisseurs d'accès à un service de communications électroniques et leurs clients et que la liberté contractuelle ne permettait pas d'y déroger.

Le contrat consenti par un fournisseur d'accès à internet est un contrat de services de communications électroniques régi par les articles L. 242-19, L. 242-20 et L. 224-26 à L. 224-42-4 du code de la consommation.

L'article L. 224-30 de ce code dans sa rédaction issue de la loi n°2019-1063 du 18 octobre 2019 dispose que :

« Tout contrat souscrit par un consommateur avec un fournisseur de services de communications électroniques comporte au moins les informations suivantes sous une forme claire, détaillée et aisément accessible :

1° L'identité et l'adresse du fournisseur ;

2° Les services offerts, leur niveau de qualité et le délai nécessaire pour en assurer la prestation';

2° bis Les explications prévues au d du 1 de l'article 4 du règlement (UE) 2015/2120 du Parlement européen et du Conseil du 25 novembre 2015 établissant des mesures relatives à l'accès à un internet ouvert et modifiant la directive 2002/22/CE concernant le service universel et les droits des utilisateurs au regard des réseaux et services de communications électroniques et le règlement (UE) n° 531/2012 concernant l'itinérance sur les réseaux publics de communications mobiles à l'intérieur de l'Union ;

3° Le détail des tarifs pratiqués, notamment les frais de résiliation et les frais de portabilité des numéros et autres identifiants, les moyens par lesquels des informations actualisées sur l'ensemble des tarifs applicables et des frais de maintenance peuvent être obtenues et les modes de paiement proposés ainsi que leurs conditions ;

4° Les compensations et formules de remboursement applicables si le niveau de qualité des services prévus dans le contrat n'est pas atteint ;

5° La durée du contrat, les conditions de renouvellement et d'interruption des services et du contrat ;

6° La possibilité de recourir à un médiateur de la consommation dans les conditions prévues au titre Ier du livre VI ;

7° Les procédures mises en place par le fournisseur pour mesurer et orienter le trafic de manière à éviter de saturer ou sursaturer une ligne du réseau et sur leurs conséquences en matière de qualité du service, de protection de la vie privée et des données à caractère personnel, ainsi que l'impact des limitations de volume, de débits ou d'autres paramètres sur la qualité de l'accès à internet, en particulier l'utilisation de contenus, d'applications et de services, y compris ceux bénéficiant d'une qualité optimisée ;

8° Les services après-vente fournis, ainsi que les modalités permettant de contacter ces services';

9° Les restrictions à l'accès à des services et à leur utilisation, ainsi qu'à celle des équipements terminaux fournis ;

10° Les possibilités qui s'offrent à l'abonné de faire figurer ou non ses données à caractère personnel dans un annuaire et les données concernées ;

11° Toute utilisation ou durée minimale requise pour pouvoir bénéficier de promotions ;

12° Le type de mesure qu'est susceptible de prendre le fournisseur afin de réagir à un incident ayant trait à la sécurité ou à l'intégrité ou de faire face à des menaces et à des situations de vulnérabilité ;

13° Les droits conférés au consommateur dans le cadre du service universel, lorsque le fournisseur est chargé de ce service.

Ces informations sont précisées par arrêté conjoint du ministre chargé de la consommation et du ministre chargé des communications électroniques, pris après avis du Conseil national de la consommation et de l'Autorité de régulation des communications électroniques, des postes et de la distribution de la presse mentionnée à l'article L. 130 du code des postes et des communications électroniques ».

Aucun contrat n'est produit, ni par M. [R] qui verse aux débats ses seules factures, ni par la société Bouygues Telecom. Or c'est à cette dernière qu'il revient de justifier qu'elle a fait souscrire un contrat conforme et qu'elle a informé M. [R] du niveau de qualité c'est-à-dire du débit minimal sur lequel elle devait s'engager et sur lequel porte son obligation de résultat. En effet si le contrat ne peut déroger à l'obligation de résultat qui pèse sur le fournisseur au motif que le réseau ne serait pas performant, rien ne lui interdit de tirer toute conséquence de cette absence de performance pour préciser dans son contrat le seuil minimal qu'il s'engage à produire en le fixant de manière basse afin de pouvoir être certain de l'atteindre en toute circonstance, pour peu qu'il informe son cocontractant de manière claire.

C'est en substance ce qu'a retenu le premier juge mais en se basant sur le document intitulé'« tarifs 2020'» qu'elle

produit en pièce 2 sous l'intitulé « Fiche d'information de l'offre souscrite par Monsieur [K] [R] », lequel ne constitue toutefois pas le contrat de sorte que la société Bouygues Telecom ne peut valablement soutenir que son engagement contractuel ne portait que sur un débit descendant minimum garanti de 128 Kbits/s (0,128 Mbits/sec) comme prévu sur ce document.

Dès lors, M. [R] est fondé à se prévaloir du fait qu'ayant souscrit une offre « Bbox Must-Internet-TV-Téléphonie » et que la société Bouygues Telecom qui ne démontre pas que son engagement était par contrat signé des parties ainsi limité à ce niveau, il devait pouvoir utiliser internet pour toutes ses activités sans limitation ou du moins de manière suffisante pour pouvoir en même temps utiliser internet, la télévision et le téléphone dans des conditions normales.

Or M. [R] justifie par des copies d'écran et des mails avoir fait état de dysfonctionnements auprès de la société Bouygues Telecom les 1er juin 2020, 29 janvier 2021 ce qui a conduit au prêt d'une clef 4G, les 23 et 25 février, et 18 mars, 29 novembre, 12 décembre 2021, 5 octobre, 18 octobre et 11 novembre 2023. M. [R] produit par ailleurs des copies d'écran qui montrent que pendant une semaine fin mars 2024, il n'a pu envoyer ses mails et a été dans l'impossibilité de transférer des fichiers d'un poids total de 200 mégaoctets (49 % transférés à 18h49, 54 % à 18h53, puis retour à 48 % à 18h57), a été dans l'impossibilité de regarder la télévision ou de se connecter à une plateforme.

Il verse encore aux débats un constat établi le 23 mai 2024 par un commissaire de justice qui établit une impossibilité de téléchargement des tests lors d'un premier essai puis qu'il en a résulté :

- au moyen d'une connexion sans fil, une vitesse de connexion de 0,29 Méga octets par seconde en débit descendant, et de 0,14 Mega octets par seconde en débit ascendant ;

- au moyen d'une connexion filaire, une vitesse connexion de 0,52 méga octets par seconde en débit descendant, et de 0,15 méga octets par seconde en débit ascendant.

Son mail du 18 mars 2021 fait état de difficultés qui ne sont pas purement ponctuelles puisqu'il écrit :

« Ma connexion internet dysfonctionne depuis maintenant plus d'un mois. En effet, à compter du mois de février, il était impossible de regarder la télévision et l'usage d'internet était très compliqué, avec des temps d'affichage ou d'envois de mails extrêmement longs.

J'ai contacté le service client qui a envoyé un technicien Bouygues début février, sans succès.

Le service client a ensuite mis à ma disposition une clef 4G que j'ai retirée au magasin Bouygues de l'[Adresse 3] proche Nation.

Le service client a ensuite fait déplacer un technicien Orange fin février. Celui-ci a changé certains câbles.

Depuis lors, la télévision fonctionne, mais ce rétablissement du fonctionnement de la TV a pour corollaire l'impossibilité d'accéder aux plateformes Netflix ou Prime.

Par ailleurs, l'usage d'internet est toujours très compliqué, avec des temps d'affichage, de téléchargement ou d'envois de mails très longs.

La connexion n'a donc pas été améliorée et le problème n'en a été que déplacé.

Je vous demande en conséquence d'intervenir au plus vite pour remédier à cette situation et d'effectuer un geste commercial conséquent en dédommagement des dysfonctionnements subis depuis plus d'un mois et qui persistent à ce jour ».

La récurrence et la persistance des problèmes de débit résultent au surplus des nombreuses attestations régulières en la forme qui émanent du compagnon de M. [R], de membres de sa famille et d'amis qui témoignent de manière circonstanciée que la connexion est très mauvaise qu'il s'agisse de la télévision (impossibilité de regarder un film sans coupure), de la consultation, de l'envoi ou de la réception des mails. Les auteurs de ces attestations mentionnent leur présence semi fréquente au domicile, certains indiquent avoir occupé le logement pendant leurs vacances et donnent des dates. M. [R] produit par ailleurs des copies d'écran qui montrent que pendant une semaine fin mars 2024, il n'a pu envoyer ses mails et a eu les plus grandes difficultés à transférer des fichiers.

M. [R] démontre que le débit qui pourrait être retenu à titre de service universel pourrait être fixé à 8 Mbit/sec en ADSL soit 1 Mega octet/sec et que la moyenne se situait en 2020 à ce niveau en France.

Il est ainsi établi que l'accès internet fourni par la société Bouygues Telecom ne correspondait pas aux standards que M. [R] était en droit d'attendre dès lors que le contrat n'avait pas précisé comme le soutient la société Bouygues Telecom qu'il ne prévoyait qu'un débit minimal de 128 Kbits/s (0,128 Mbits/sec).

La société Bouygues Telecom qui se contente de présenter des considérations générales sur ce qui peut affecter la qualité d'un réseau n'établit pas comme il lui incombe que les difficultés rencontrées ne démontre pas que les difficultés sont imputables à M. [R] ou étaient dues au fait, imprévisible et insurmontable d'un tiers étranger à la fourniture des prestations prévues au contrat ou à un cas de force majeure, a donc engagé sa responsabilité contractuelle et M. [R] est donc fondé à lui réclamer des dommages et intérêts. Le jugement doit donc être infirmé.

S'agissant du montant, il convient en premier lieu de relever que M. [R] a résilié au motif que la société Bouygues Telecom ne respectait pas ses obligations ce qui est exact et dès lors, les frais de résiliation ne peuvent lui être imputés. Il y a donc lieu de faire droit à sa demande en remboursement de la somme de 59 euros.

Il résulte de ce qui précède que M. [R] a été privé de la possibilité de jouir des plateformes de loisirs, comme d'utiliser internet à des fins personnelles ce qui doit être indemnisé à hauteur d'une somme de 1 500 euros en tenant compte du fait qu'il lui était loisible de résilier plus tôt.

S'agissant de son préjudice professionnel, il fait valoir qu'il télétravaille un jour sur deux mais n'en justifie pas. Il doit

néanmoins être considéré que le télétravail est désormais la règle à hauteur d'une journée par semaine au moins, que si cette pratique s'est surtout développée après mars 2020 et que même si le contrat a été conclu avant cette période, la société Bouygues Telecom ne pouvait plus ignorer cette pratique ensuite de sorte que ce préjudice était parfaitement prévisible à compter de la fin de l'année 2020. Pour autant M. [R] pouvait parfaitement résilier et changer d'opérateur plus tôt. Dès lors, il convient de ne faire droit à sa demande d'indemnisation de ce chef qu'à hauteur d'une somme de 800 euros.

Ces sommes doivent porter intérêts au taux légal à compter du 2 avril 2024 date de la mise en demeure et la capitalisation des intérêts dus pour une année entière doit être ordonnée.

Sur les dépens et les frais irrépétibles

Le jugement doit être infirmé en ces dispositions.

La société Bouygues Telecom qui succombe doit être condamnée aux dépens de première instance et d'appel, ces derniers avec distraction au profit de Maître Bruno Roze en application de l'article 699 du code de procédure civile.

La demande de M. [R] en paiement d'une indemnité sur le fondement de l'article 700 du code de procédure civile n'est pas irrecevable. D'une part elle figurait dans ses premières conclusions d'appel à hauteur de 2 000 euros et d'autre part le fait d'en augmenter le montant dans le second jeu d'écritures ne constitue pas une demande nouvelle et n'a pas de lien avec l'obligation de concentration des moyens. Il apparaît équitable de lui faire supporter les frais irrépétibles de M. [R] à hauteur d'une somme de 2 500 euros.

PAR CES MOTIFS

LA COUR,

Statuant contradictoirement en dernier ressort,

Confirme le jugement en ce qu'il a rejeté la demande de M. [K] [R] tendant à voir ordonner à la société Bouygues Telecom de rétablir une qualité de service normale à son domicile dans un délai d'un mois à compter de la notification du jugement à intervenir sous astreinte de 200 euros par jour de retard et l'infirme pour le surplus ;

Statuant à nouveau et y ajoutant,

Dit n'y avoir lieu à écarter des pièces des débats ;

Condamne la société Bouygues Telecom à payer à M. [K] [R] les sommes suivantes :

- 59 euros en remboursement des frais de résiliation,

- 1 500 euros à titre de dommages et intérêts pour son préjudice personnel,

- 800 euros pour son préjudice professionnel lié aux difficultés de télétravail ;

Dit que ces sommes portent intérêts au taux légal à compter du 2 avril 2024 ;

Ordonne la capitalisation des intérêts dus pour une année entière ;

Déclare la demande d'indemnité présentée par M. [K] [R] sur le fondement de l'article 700 du code de procédure civile recevable ;

Condamne la société Bouygues Telecom à payer à M. [K] [R] la somme de 2 500 euros sur le fondement de l'article 700 du code de procédure civile ;

Condamne la société Bouygues Telecom aux dépens de première instance et d'appel, ces derniers avec distraction au profit de Maître Bruno Roze en application de l'article 699 du code de procédure civile ;

Rejette toute demande plus ample ou contraire.

Le greffier La présidente