Résiliation de contrat de service : L’acceptation sans réserve par le fournisseur de la demande de rupture du client pour dysfonctionnement rend la résiliation amiable et le prive de son droit à une indemnité (CA. com. Casablanca 2020)

Identification			
Ref 68759	**Juridiction** Cour d'appel de commerce	**Pays/Ville** Maroc / Casablanca	**N° de décision** 1248
Date de décision 20200615	**N° de dossier** 2020/8202/776	**Type de décision** Arrêt	**Chambre**

Abstract	
Thème Contrats commerciaux, Commercial	**Mots clés** Responsabilité du fournisseur, Résiliation amiable du contrat, Pouvoir d'appréciation du juge, Obligation de délivrance, Inexécution contractuelle, Frais de résiliation anticipée, Fournisseur d'accès internet, Dysfonctionnement du service, Dommages et intérêts, Contrat de service, Charge de la preuve du préjudice
Base légale	**Source** Non publiée

Résumé en français

Saisi d'un litige relatif à la résiliation d'un contrat de fourniture de services internet, la cour d'appel de commerce se prononce sur l'imputabilité de la rupture et le droit à l'indemnité de résiliation anticipée. Le tribunal de commerce avait rejeté la demande en paiement du fournisseur et l'avait condamné à indemniser le client pour manquement à ses obligations.

En appel, le fournisseur soutenait que la résiliation était unilatérale et imputable au client, qui aurait choisi un débit inadapté à ses besoins. La cour écarte ce moyen en retenant que la résiliation était consensuelle, dès lors qu'un rapport d'intervention établi par le fournisseur lui-même constatait l'instabilité et l'inadéquation du service, et que ses correspondances ultérieures actaient son accord pour mettre fin au contrat sans formuler de réserve.

La cour relève en outre que la facturation était contractuellement subordonnée à la vérification contradictoire du bon fonctionnement du service, condition qui n'a jamais été remplie. Concernant l'appel incident du client visant à majorer les dommages-intérêts, la cour le rejette, considérant que le préjudice allégué, notamment la perte de marchés, n'est étayé par aucune preuve.

Le jugement est par conséquent confirmé en toutes ses dispositions.

Texte intégral

وبعد المداولة طبقا للقانون.

حيث بتاريخ 17 يناير 2020 تقدمت شركة (و. ك.) بواسطة محاميها بمقال مؤدى عنه الرسم القضائي تستانف من خلاله الحكم عدد 9996 الصادر عن المحكمة التجارية بالدار البيضاء بتاريخ 28/10/2019 في الملف عدد 7199/8235/2019 القاضي برفض طلبها الأصلي وفي الطلب المضاد بأدائها لفائدة شركة (ر. ج. ك.) مبلغ 10.000,00 درهم كتعويض.

وحيث بتاريخ 21 فبراير 2020 أدلت شركة (ر. ج. ك.) باستئناف فرعي لمقتضيات الحكم المذكور.

في الشكل :

حيث إن الاستئناف الأصلي قدم وفق الشكل المتطلب قانونا من أجل وصفة وأداء فهو لذلك مقبول شكلا بما في ذلك الاستئناف الفرعي.

في الموضوع :

حيث يستفاد من مستندات الملف ومن الحكم المستأنف ان شركة (و. ك.) تقدمت بمقال بواسطة محاميها أمام المحكمة التجارية بالدار البيضاء عرضت من خلالها أنها دائنة لشركة (ر. ج. ك.) بمبلغ 210246,58 درهم ثابت بكشف حساب وفواتير، وأن جميع المحاولات الودية الرامية لاستخلاص الدين باءت بالفشل والتمست لأجل ما ذكر الحكم لها بالمبلغ المذكور مع الفوائد القانونية .

فيما تقدمت المدعى عليها شركة (ر. ج. ك.) بطلب مضاد عرضت من خلاله ان ما طالبت المدعية بأدائه لا يتعلق باستهلاك شهري بل لصوائر الفسخ لأن مدة الاستهلاك لخدماتها لم تتجاوز 15 يوما قبل تاريخ الفسخ بسبب الأعطاب الفنية والإخلالات التقنية الجسيمة لكونها صاحبة مركز للاتصالات Centre d'appels وبأن المدعية لم تعمل على التدخل لاصلاح الأعطاب في الوقت المناسب وأن ذلك استتبعه توجيه رسالة لها لفسخ العقد بواسطة البريد المضمون وأخرى عبر البريد الالكتروني وذلك بتاريخ 30/08/2018، وأن الفسخ تم بصفة نهائية بين الطرفين بهذا التاريخ اي أن العقد لم يعمر سوى شهرا واحدا وبذلك فإن ما تطالب به المدعية من المبلغ يتعلق بصائر الفسخ مع أن سبب حدوثه يرجع لها وناتج عن خطئها والتمست الحكم برد الطلب الأصلي وفي طلبها المضاد الحكم لها بتعويض إجمالي قدره 150.000 درهم عن الأضرار المادية اللاحقة بها الناتجة عن أخطاء المدعية اصليا وإخلالها بالتزامها مع إشفاع المبلغ المذكور بالفوائد القانونية من تاريخ الطلب ليوم التنفيذ، وبعد جواب الطرفين، وتمام الإجراءات، اصدرت المحكمة التجارية الحكم السالف بيانه وهو المطعون فيه بالاستئناف من كلا الطرفين للأسباب التالية:

حيث أوضحت الطاعنة شركة (و. ك.) اسباب استئنافها ان الحكم المستأنف لم يكن صائبا فيما قضى في الطلبين الأصلي والمضاد ذلك أن المحكمة مصدرته اعتبرت العارضة مخلة بتنفيذ التزامها لعدم إدلاءها بما يثبت انها قد وفرت للمستأنف عليها الخدمة المتعاقد بشأنها وبانها استفادت منها وبأنه بذلك تكون غير محقة في صوائر الفسخ والحال انها وفرت للمستأنف عليها الخدمة التقنية المطلوبة بعد اختيارها لقوة الصبيب المناسب لها استنادا لما قدمه لها تقنيوها من اختيارات والذين لا يمكن لهم إجبارها على اختيار صبيب معين لأن دورهم هو تقديم العروض المتوفرة وذلك برفع الصبيب إلى غاية 10MEGA لكن المستأنف عليها اختارت الصبيب 4MEGA

وبذلك تتحمل مسؤولية اختيارها مضيفة أن هذه الأخيرة تعمل كمركز للاتصال يتسع ل 42 منصب على مساحة 120 متر مربع وبذلك كان عليها اختيار صبيب من قوة عالية تتناسب واحتياجاتها، أو إجراء دراسة تقنية خاصة لتحديد الصبيب المناسب لها، وأنه بعدم قيامها لما ذكر تتحمل الخسارة، مضيفة أنها لم تخل بالتزاماتها ولم تقصر في عملها لأن تعاقدها تعلق بصبيب من قوة 4 ميكا ووضعت خدماتها رهن إشارة المستأنف عليها منذ بداية التعاقد إلا ان هذه الأخيرة فسخت عقد الاشتراك من جانب واحد ودون مبرر خاصة أن العقد حدد لمدة سنتين ونص فيه بأن المشترك ملزم بأداء واجب الاشتراك عن مدة العقد كاملة ولو فسخ العقد قبل نهايته، وبما أن المستأنف عليها لم تستعمل خدماتها إلا لشهر واحد من المدة المتفق عليها المحددة في سنتين فإنها تكون ملزمة بأدائها لمبلغ 210246,58 درهم الذي يعتبر مصاريف فسخ عقد الاشتراك وواجب اشتراك المدة المتبقية وبذلك يكون الحكم فيما قضى به بخصوص طلبها الأصلي غير صائب بما في ذلك ما قضى به في الطلب المضاد بأدائها لفائدة المستأنف عليها مبلغ 10.000,00 درهم كتعويض، والحال أنها لم ترتكب اي خطا أو تقصير أو إهمال يمكن مساءلتها عنه، مؤكدة ان التقنيين الذين يعملون لديها وفروا للمستأنف عليها الصبيب الذي طلبته بناء على اختيارها مقترحين عليها رفع الصبيب إلى 10 ميكا لكنها لم تقبل العرض وفضلت فسخ العقد من جانب واحد ملتمسة لأجل ما ذكر الغاء الحكم فيما قضى به والحكم من جديد بأداء المستأنف عليها مبلغ 210246,58 درهم مع الفوائد القانونية من تاريخ الامتناع عن الأداء وبرفض الطلب المضاد لعدم استناده لأساس، مدلية بنسخة من الحكم المستأنف وغلاف التبليغ.

وحيث أجابت المستأنف عليها أنها تعمل كمركز للاتصالات وطلبت من المستأنفة اصليا ارشادها وتوجيهها في اختيار الصبيب المناسب لخدمة الانترنيت من أجل تامين حاجياتها ل 42 منصب عمل Poste de travail وبعد زيارة التقنيين لها اقترحوا عليها خدمة بصبيب 4 ميكا وبأن هذا النوع من الصبيب كاف لتامين حاجياتها وعلى هذا الأساس ابرم العقد بتاريخ 20/06/2018 والانتفاع بالخدمة ابتداء من 30/07/2018 إلا أنه تبين لها بأن الخدمة المقترحة غير كاملة وغير منتظمة وتعتريها اختلالات وأعطاب فنية ولا تستجيب للمعايير التقنية المتطلبة مما سبب ذلك في عرقلة لنشاطها وأن عدم تدخل الطاعنة اصليا في الوقت المناسب وعدم اقتراحها للحلول المناسبة لنوع عملها مما اضطرت معه إلى فسخ العقد بتاريخ 30/08/2018 والذي أكدته لها بمقتضى رسالة الكترونية مؤرخة في 04/09/2018 وأخرى بتاريخ 19 أكتوبر 2018 مؤكدة من خلال مذكرتها قيام مسؤولية الطاعنة في فسخها للعقد لعدم تدخلها في الوقت المناسب وتوفير الخدمة المطلوبة لكونها تعمل في إطار الاتصال وبأنه في هذا الخصوص توضح اسباب استئنافها الفرعي بأن ما قضى به الحكم من تعويض قدره 10.000,00 درهم هزيل وغير مجبر لضررها أمام ثبوت خطا الطاعنة أصليا وقيام مسؤوليتها عن الأضرار اللاحقة بها والتمست رفع التعويض المحكوم إلى مبلغ 150.000,00 درهم وتأييد الحكم في باقي مقتضياته.

وحيث أدلت الطاعنة اصليا بمذكرة أكدت من خلالها أن المستأنف عليها وخلافا لما اوردته في جوابها أطلعت على العقد وشروطه العامة والخاصة للخدمة ورضيت بذلك ووقعت على العقد ومؤكدة ايضا بأن الصبيب بنسبة 4 ميكا هي من اختارته وتتحمل مسؤولية اختيارها وبأنها عرضت عليها خدمة بصبيب 10 ميكا إلا أنها اختارت فسخ العقد من جانب واحد ومضيفة أنه لا يمكن لها أن توفر للزبون ما يفوق الخدمة المطلوبة التي تم اختيارها ولا تتحمل اي مسؤولية بخصوص ذلك مؤكدة استئنافها الأصلي وملتمسة الحكم وفق ما جاء فيه ومدلية بنسخة من عقد الاشتراك، فيما أدلت المستأنفة فرعيا بمذكرة اضافت من خلالها أن الخدمة المتفق عليها لم تكن تعمل وغير منتظمة وتعتريها اختلالات وأعطاب فنية ولا تستجيب للمعايير التقنية المتطلبة لتأمين حاجياتها وبأن هذا الأمر ثابت بشهادة أحد تقني الطاعنة المسمى اشرف (ب.) الذي اعد تقريرا تحت عدد 07646 بتاريخ 16/08/2018 ضمن فيه بعد معاينته للأعطاب والاختلالات الفنية ان صبيب 4 ميكا غير مستقر وغير ثابت وبأنه يعرف هبوا وارتفاعا ولا يستجيب لحاجيات الزبون واضاف بأنه ينبغي الرفع من الصبيب لحل المشكل كما هو وارد في التقرير المحرر بخط يده المسمى Incident BLR والذي لم يكن محل منازعة أو مناقشة من لدن الطاعنة فضلا عن ذلك أن هذه الأخيرة وافقت على طلب الفسخ دون تحفظ بل نفذته على الفور حسب الثابت من الرسالتين الجوابيتين لمرسلتين عبر البريد الالكتروني والمؤرختين في 04/09/2018 و 19/10/2018 وبذلك يكون الفسخ قد تم بالتراضي بين الطرفين وموافقتهما على إجراءه وتنفيذه خلافا لما اثارته الطاعنة في محرراتها بخصوص ذلك عن غير اساس، ومتمثلة ايضا بمقتضيات البند 3 المتعلق بتسليم الخدمة والتي لم تتسلمها وفق الشكل المطلوب، مدلية بورقة التدخل.

وحيث أدلت الطاعنة بمذكرة أكدت من خلالها ما ورد في جميع محرراتها ملتمسة الحكم وفق ما جاء فيها.

وحيث أدرج الملف بجلسة 16/03/2020 اعتبرت خلالها القضية جاهزة وحجزت للمداولة والنطق بالقرار بجلسة 30/03/2020 التي مددت لجلسة 15/06/2020.

محكمة الاستئناف

أولا في الاستئناف الأصلي:

حيث عابت الطاعنة على الحكم المستأنف مجانبة الصواب فيما قضى به من رد لطلبها الأصلي والاستجابة للطلب المضاد للأسباب المبينة في مقالها الاستئنافي.

وحيث إنه وكذا ذهب الحكم المستأنف في تعليله عن اساس يتبين أنه بعد مرور 15 يوما من بداية تنفيذ العقد بتاريخ 30/07/2018 قد انجزت الطاعنة بواسطة أحد مستخدميها تقريرا تحت عدد 7646 يحمل عنوان Fiche d'intervention اثبتت فيه ان الصبيب بخدمة 4 ميكا غير مستقر، ويعرف هبوطا وارتفاعا وغير ملائم لحاجيات الزبون المتعاقد معه الذي يعمل مركزا للاتصال ويتوفر على عدة مناصب عمل تعمل بواسطة الانترنيت، وهو تقرير يفيد على أن الطاعنة عاينت فعلا عدم استفادة المستأنف عليها من الخدمة التي وضعت رهن إشارتها، كما لم يتضمن التقرير اي تحفظ بخصوص الخدمة المتعاقد بشأنها.

وحيث يتبين أيضا من وثائق الملف أنه بعد إنجاز التقرير المذكور بادرت المستأنف عليها على فسخ العقد واشعرت الطاعنة بذلك والتي أجابتها بمقتضى رسالة مؤرخة في 04/09/2018 حول طلب فسخ العقد بدون مصاريف، أنها على علم بعدم تشغيل الخدمة ولحل المشكل يتعين إبرام عقد آخر للرفع من قوة الصبيب، مشيرة في رسالتها تلك لرقم الهاتف المتعين الاتصال به وللبريد الالكتروني لتسوية الوضعية، أما في رسالتها المؤرخة في 19 اكتوبر 2018 فإنها ضمنتها موافقتها على فسخ عقد الاشتراك وبأنها تضع خدماتها رهن إشارة المستأنف عليها في كل وقت و حين.

وحيث يتبين من التقرير والرسالتين المشار إليها أن الطاعنة عاينت عدم استفادة المستأنف عليها من الخدمة موضوع العقد وتوافق على فسخه من غير ان يكون ذلك مقرونا بقيد أو شرط أو احتجاج، اي أن الفسخ تم بموافقة الطرفين وليس من جانب واحد كما جاء في الاستئناف عن غير اساس من الصحة هذا من جهة.

وحيث يتبين ايضا بتفحص العقد المتضمن للشروط العامة خاصة البند رقم 1-3 المتعلق بتسليم الخدمة أنه قد ورد فيه ما يلي:

« La mise en service est effective lorsque le fournisseur a la mise en service est effective lorsque le fournisseur a vérifié le bon fonctionnement du service contradictoirement avec le client et établit le procès verbal de recette, cette date constitue le point de départ de la facturation »

وحيث بناء على مقتضيات هذا البند وتطبيقا لمقتضيات الفصل 230 من قانون الالتزامات والعقود، فإن الطاعنة التي كانت على علم بعدم تشغيل الخدمة بعد مرور خمسة يوما من بداية العمل بها ولانجازها في هذا الخصوص تقريرا بذلك كما أوجب البند السالف الذكر تكون بداية فوترتها للاستهلاك سابقة لأوانها، وبالتالي وخلافا لما جاء في الاستئناف فإن الحكم المستأنف لما قضى برد الطلب الأصلي الرامي للأداء كان صائبا ويتعين تأييده.

ثانيا في الاستئناف الفرعي:

حيث عابت الطاعنة على الحكم المستأنف مجانبة الصواب فيما قضى به من تعويض هزيل غير مجبر لضررها الناجم عن عم استفادتها من الخدمة ملتمسة رفعه لمبلغ 150.000 درهم ومتمسكة بمقتضيات الفصلين 263 و 264 من قانون الالتزامات والعقود.

وحيث إنه لئن كان صحيحا ما جاء في سبب الطعن بأن التعويض ينبغي أن يغطي كامل الضرر، فإن حجمه يتعين على الطاعنة إثباته

ذلك أن ما أوردته في مقال طعنها بأنه قد اصابتها خسائر مادية جسيمة بعد أن ضاعت لها العشرات من الصفقات التجارية وتحملت كذلك نتيجة عدم اشتغال الخدمة عدة مصاريف وتكاليف كانت في غنى عنها خلال مدة 18 يوما لغاية تاريخ فسخ العقد في 30/08/2018، هو مجرد قول غير معزز باي وثيقة أو دليل، وبالتالي فإن المحكمة مصدرة الحكم المستأنف لما استعملت سلطتها التقديرية في تحديد التعويض بالنظر لما هو معروض عليها من وثائق تتمثل في رسائل الطاعنة اصليا ورسالة الفسخ، والمدة التي لم تتجاوز كما ذكر 18 يوما كانت صائبة في هذا الخصوص خلافا لما تمسكت به الطاعنة فرعيا في مقالها عن غير أساس من الاثبات. الأمر الذي يستتبع التصريح برد استئنافها وتأييد الحكم المتخذ فيما قضى به.

لهذه الأسباب

فإن وهي تبت انتهائيا علنيا وحضوريا.

في الشكل:

في الموضوع : بردهما و تاييد الحكم المستانف وتحميل كل مستانف صائر استئنافه