

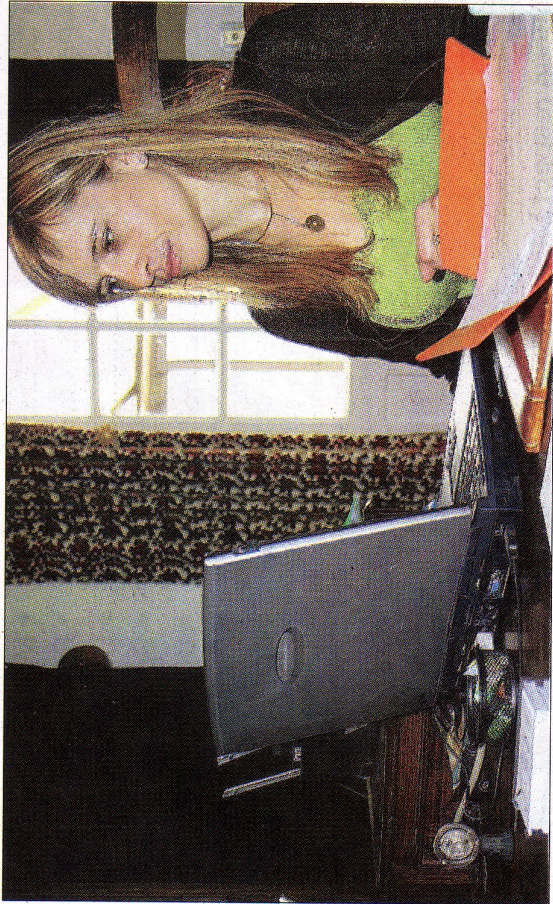
E. Gwiazdowski gagne son procès contre Orange au tribunal de Pt-Audemer

Elle s'est battue jusqu'au bout

C'est un fait rare et pourtant bel et bien réel : Emmanuelle Gwiazdowski, habitant à Toutainville, a assigné la société Orange Internet (France Télécom) en justice pour absence de fonctionnement du service ADSL qu'elle a souscrit. Elle a gagné son procès.

C'est avec son seul courage, et avec sa seule « niack » comme elle dit, qu'Emmanuelle Gwiazdowski a assigné en justice la société Orange pour lui avoir vendu un service d'accès à Internet ADSL dont elle ne pouvait bénéficier, habitant sur la commune de Toutainville. Un fait courant, car en effet près de 3 litiges sur 10 que gèrent les associations de consommateurs concernent des problèmes avec la téléphonie (lire ci-dessous).

Emmanuelle Gwiazdowski a pourtant pris le « taureau par les cornes » et n'a pas eu peur de traîner la société Orange au tribunal de Pont-Audemer pour le préjudice causé en l'absence de fonctionnement du service ADSL et l'absence de réponse aux correspondances adressées. Pis, elle a même gagné. Pis, la société Orange est condamnée à lui verser des dommages et inté-



Emmanuelle Gwiazdowski n'a pas lâché le morceau et est parvenue à faire valoir ce que de droit.

rets.

Sans réponse

Tout a commencé il y a deux ans environ quand cette Toutainvillaise se rend à l'agence France Télécom à Pont-Audemer pour souscrire à une offre ADSL 1 Megamax à 24,90 euros TTC par mois avec téléphonie illimitée en haut débit à 10 euros par mois chez Orange. On lui livre alors son modem ADSL et signe son offre d'abonnement sur place : « **tout s'est fait très vite, en un quart d'heure à peine** » se souvient la cliente. De retour chez elle, et après

avoir fait les branchements nécessaires à son ordinateur, surprise : Internet ne fonctionne pas. Emmanuelle Gwiazdowski reçoit tout de même sa première facture, et répondant aux frais d'ouverture de contrat. « **J'ai tout de suite appelé ma banque pour qu'elle stoppe les prélèvements automatiques** » Mais Orange ne donne aucun signe de vie. Entre-temps même, elle reçoit chez elle des lettres de mise en demeure de payer. Puis, un jour, surprise, elle reçoit une lettre d'huisserie de justice la menaçant de saisir ses biens sous huitaine.

« **Là, c'était la goutte de trop** » s'indigne la cliente. Ni une, ni deux, et on ne peut plus remontée, Emmanuelle Gwiazdowski entreprend la rédaction d'une lettre détaillant toute l'affaire et saisit le juge de proximité à Pont-Audemer avec copies de ces nombreux courriers envoyés à Orange. « **Ce n'est même pas une histoire d'argent mais je trouve ça tellement ignoble de faire fortune sur l'ignorance des gens**... » Elle reçoit alors une convocation à comparaître le 18 décembre dernier au tribunal d'instance de Pont-Audemer.

Le combat gagné

Emmanuelle Gwiazdowski se rend alors devant le juge et se retrouve face à un représentant de la société Orange. « **J'ai plaidé ma cause, sans avocat, car je connaissais mes droits** ». Orange a re-

connu qu'aucune réponse écrite n'avait été apportée aux différentes réclamations de la cliente. Le juge a finalement reconnu la négligence du traitement de son dossier et a condamné la société Orange au paiement d'une somme de 600 euros au titre de dommages et intérêts pour le préjudice causé, et une somme de 31,70 euros au titre du préjudice matériel. « **Il faut arrêter de se faire avoir** » conclut Emmanuelle Gwiazdowski. « **Il suffit de connaître ses droits et écrire une lettre de saisine au juge. Les fournisseurs d'accès Internet ne sont pas au-dessus des lois. Si vous achetez une voiture dans un garage et que finalement, on ne vous la livre pas, la vente est rompue, c'est lo- gique. Et pour Internet c'est la même règle** ».

Delphine Revol

France Télécom répond

La société France Télécom représentée par Nathalie Deshayes, directrice pour la Haute-Normandie avoue que « **cette vente n'aurait pas dû être faite : on n'a pas pu techniquement rendre le service demandé, sûrement à cause d'une erreur dans le système d'information de la base. Mais ces cas sont très rares** ». Elle souhaite également préciser qu'une conciliation a été proposée à Emmanuelle Gwiazdowski suite au dépôt de plainte, que cette dernière a refusé, et que les sommes trop perçues de son abonnement lui ont été remboursées. Et de conclure : « **on prend acte du jugement** ».