

**JURIDICTION DE
PROXIMITÉ DE TOULOUSE**
40 Avenue Camille Pujol
31506 TOULOUSE cedex 5
Tél : 05.34.31.79.79

TRIBUNAL DE PROXIMITÉ DE TOULOUSE
ÉTAT DE PROCÉDURE EN PREMIER RECOURS
JUGEMENT

Le Vendredi 20 Mai 2011, la Juridiction de Proximité de
TOULOUSE (Haute-Garonne),

Sous la Présidence de Alain DREUILHE, Juge de
proximité, assisté de Josiane PIQUES, Greffier, lors des débats et lors du
prononcé;

Après débats à l'audience du 31/03/2011, a rendu le
jugement suivant, conformément à l'article 450 et suivants du Code de
Procédure Civile, les parties ayant été avisées préalablement ;

RG N° 91-09-000641
SECTION B9

Minute: *592/2011*

JUGEMENT

ENTRE :

DU : 20/05/2011

DEMANDEUR(S) :

Monsieur VERMEL

VERMEL

représenté(e) par Me Frédéric CUIF
du barreau de POITIERS

C/

ET :

S.A. DELL

DEFENDEUR(S) :

S.A. DELL
01 Rond Point Benjamin Franklin
34938 MONTPELLIER CEDEX 09
représenté(e) par Me DIALLO loco
Me FARGEPALLET Anne Victoria
du Barreau de : PARIS

Expédition revêtue de
la formule exécutoire
délivrée le 20/05/2011

à Me CUIF

*Expédition délivrée
à toutes les parties*

EXPOSE DU LITIGE

Les faits. La procédure

le 14 janvier 2009 M Erwan VERMEL a fait l'acquisition auprès de la société DELL d'un ordinateur portable DELL studio 1732, moyennant le prix TTC de 846,23€, pré équipé d'une part, d'un système d'exploitation WINDOWS VISTA édition familiale Premium, et d'autre part de logiciels applicatifs fonctionnant sous cet environnement Windows.

De retour à son domicile M VERMEL a interrogé le service client de DELL en indiquant :

« J'ai essayé en vain de retirer la licence Vista ainsi que la licence WORKS dont je n'ai pas besoin. J'aimerais connaître vos modalités pour obtenir ce remboursement.

Je me vois dans l'obligation de vous rappeler que l'achat d'un système d'exploitation n'est pas obligatoire lors de l'achat d'un PC et qu'il existe des systèmes d'exploitation libres (et gratuits) »

Le service client DELL a répondu :

«nous n'avons pas la possibilité de faire le remboursement des logiciels

Comme le prévoit l'art 7-3 des Conditions Générales de Vente. » Si le client refuse le contrat de licence du logiciel d'exploitation à son démarrage, DELL accepte uniquement le retour du produit complet pour remboursement, sous réserve du respect des détails indiqués à l'art 7-1 »

Cette affirmation a été aussitôt contestée par M VERMEL qui, par lettre du 22 janvier 2009, a indiqué

- avoir refusé le contrat de licence utilisateur final (dit CLUF) du système d'exploitation WINDOWS dont les clauses se sont affichées à l'écran lors du premier démarrage de la machine.
- et de s'être rapproché de l'assembleur pour obtenir le remboursement des logiciels préinstallés sur son matériel, conformément à ces clauses.

La Sté DELL a de nouveau rappelé à M VERMEL les termes de l'art 7-3 des Conditions Générales de Vente, indiquant qu'elle n'acceptait que le retour du produit, tel que défini dans la commande comme étant le logiciel, mais également l'ordinateur et les autres matériels énumérés dans cette commande.

M VERMEL a contacté l'association UFC QUE CHOISIR pour résoudre la difficulté, mais en vain.

C'est dans ces conditions que, suivant déclaration reçue au greffe de la Juridiction de Proximité de Toulouse en date du 28 mai 2009, M Erwan VERMEL a sollicité la condamnation de la Sté DELL, au paiement des sommes suivantes :

- 150€ correspondant au prix de la licence selon le prix du marché sur le fondement de l'art L 122-1 du Code de la Consommation interdisant la vente liée.
- 200€ à titre de dommages et intérêts pour les tracas occasionnés sur le fondement des arts 1134 et 1147 du Code Civil.
- 200€ au titre de l'art 700 du Code de Procédure Civile.

Deux ans plus tard, après de nombreux renvois « péremptoires et exceptionnels » intervenus à la demande expresse de chacune des parties, M VERMEL sollicite, in fine, aux termes des conclusions récapitulatives et responsives n°3 déposées au greffe de la juridiction, le 4 mars 2011, en perspective de l'audience du 31 mars 2011.

- Qu'il soit dit et juger que le matériel et les logiciels sont deux éléments distincts tant dans leur nature que dans leur régime juridique.

En conséquence, voir déclarer abusives les clauses 1 et 7-3 des Conditions Générales de Vente et de services de la Sté DELL ; les déclarer non écrites.

-Constater que la Sté DELL s'est livrée à l'égard de M VERMEL à des pratiques commerciales déloyales, interdites au sens du N° 29 de l'annexe I de la directive 2005/29/CE et en toute hypothèse au regard des art 5 à 9 de la directive ainsi que des arts L 120-1 et suivants du Code de la Consommation, ainsi qu'à la pratique illicite de vente forcée de produits non demandés au sens de l'art L 122-3 du même code.

En conséquence :

Voir rappeler que le droit à remboursement des logiciels de M VERMEL ne peut être soumis à aucune condition en vertu de l'art L 122-3 du Code de la Consommation.

Condamner la Sté DELL à lui payer les sommes suivantes :

- 3500€ à titre de dommages et intérêts, tous préjudices confondus.
- 150€ au titre du remboursement du système d'exploitation Microsoft Windows Vista Edition familiale.
- 140€ en remboursement des autres logiciels préinstallés.
- 3000€ sur le fondement de l'art 700 du Code de Procédure Civile.

Selon ses conclusions dites « en duplique » n° 3 la SA DELL conclut :

Au principal, à ce qu'il lui soit donné acte de ce que la directive 2005/29/CE relative aux pratiques commerciales déloyales écarte l'application de l'art L 122-1 du Code de la Consommation concernant la vente liée.

Elle demande de constater

- Qu'elle a fait preuve de diligence professionnelle envers M Erwan VERMEL et qu'elle a parfaitement rempli ses obligations contractuelles.

- Que M Erwan VERMEL a acquis son ordinateur portable avec logiciels pré installés de manière éclairée et consentie, sans aucune contrainte ni influence injustifiée, tout en validant les CGV de la SA DELL.

En conséquence

De débouter M VERMEL de l'ensemble de ses demandes.

Très subsidiairement, de retenir que la valeur des logiciels préinstallés ne saurait être supérieure à une somme d'environ 30€.

En tout état de cause

De condamner M Erwan VERMEL à lui payer les sommes suivantes :

- 800€ à titre de dommages et intérêts.
- 2000€ au titre de l'art 700 du Code de Procédure Civile.
- Voir ordonner l'exécution provisoire du jugement à intervenir sur la condamnation.

Pour le détail des moyens et prétentions des parties, il est expressément renvoyé, conformément à l'art 455 du Code de Procédure Civile

- à la déclaration de saisine de la juridiction en date du 28 mai 2008.
- aux 39 pages des conclusions récapitulatives et responsives n°3 de M VERMEL déposées le 4 mars 2011.
- aux 37 pages des conclusions en duplicque n°3 déposées par la SA DELL.
- aux notes d'audience prises par madame le greffier.

MOTIFS DE LA DECISION

Sur l'exécution provisoire

La présente décision est contradictoire et rendue en dernier ressort.

Elle est donc exécutoire dès sa signification.

La demande d'exécution provisoire est donc sans objet.

Au fond

Selon l'art 12 du Code de Procédure Civile, « le juge tranche le litige conformément aux règles de droit qui lui sont applicables.

Il doit donner ou restituer leur exacte qualification aux faits et actes litigieux sans s'arrêter à la dénomination que les parties en auraient proposée. »

Sur la distinction matériel - logiciels et ses conséquences. La notion de produit

L'art 1 des Conditions Générales de Vente de DELL définit le « produit » comme « un bien (logiciel compris) décrit dans tout document publié par DELL et ou sur son site internet ou dans toute confirmation de commande que le client achète ou accepte d'acheter à DELL à l'exclusion des biens intégrés au matériel dans la cadre de CFI »

L'art 7-3 des CGV précise quant à lui

« Si le client refuse le contrat de licence du logiciel d'exploitation à son démarrage, DELL accepte uniquement le retour du produit complet pour remboursement sous réserve du respect des délais indiqués aux arts 7-1 et 7-2 »

En d'autres termes, et selon les CGV de DELL, en assimilant en un seul produit le matériel et les logiciels, le consommateur ne peut solliciter le remboursement de logiciels préinstallés alors même qu'il ne l'a pas commandé.

Cette analyse ne peut être retenue.

Le matériel informatique et les logiciels sont des éléments totalement distincts tant dans leur nature que dans leur régime juridique, le matériel faisant l'objet d'un contrat de vente qui confère au propriétaire un droit absolu sur la chose vendue, alors que la fourniture d'un logiciel est une prestation de service qui ne confère qu'un droit d'usage, les logiciels qui sont des œuvres, étant concédés sous licence.

La cour de Cassation a rappelé cette solution CASS CRIM 2 nov 2005 n°04 86592 Bull Crim 2005 n°273.

Et cette option a été rappelée à M VERMEL à l'ouverture de l'écran.

« En utilisant le logiciel, vous acceptez ces termes. Si vous ne les acceptez pas, n'utilisez pas le logiciel et contactez le fabricant ou l'installateur afin de connaître leurs modalités de retour des marchandises pour obtenir un remboursement ou un avoir »

la SA DELL ne peut donc pas profiter de la vente du matériel précis, choisi par M VERMEL, pour lui imposer la vente forcée de logiciels, qu'elle préinstalle et qu'elle lui a fait payer sans lui avoir donné la possibilité de les choisir ou de les refuser.

En adoptant dans ses Conditions Générales de Vente des clauses dont la formulation assimile artificiellement, aux yeux du consommateur, matériel et les logiciels et qui ont pour effet de paralyser le droit au remboursement de ces logiciels par les consommateurs, contraints de les payer sans les avoir commandés, la Sté DELL crée un déséquilibre flagrant et significatif aux droits des consommateurs au sens de l'art L 132-1 du Code de la Consommation.

Cette clause abusive est donc réputée non écrite.

Sur la directive 2005 29 CE et l'art L 122-1 du Code de la Consommation.

La directive 2005 29 CE prohibe les pratiques commerciales déloyales qu'elle définit par la réunion de deux conditions cumulatives

- Une contrariété aux exigences de la diligence professionnelle
- Une altération effective ou potentielle mais substantielle du comportement économique du consommateur moyen.

M VERMEL a porté son choix sur un modèle précis correspondant à ses besoins.

Il n'a pu supprimer de la liste du matériel les logiciels préinstallés, car aucune option du site ne lui permettait de le faire et alors même qu'il est possible d'exploiter les ordinateurs au moyen de logiciels gratuits, ce qui évidemment en réduit le coût.

Dans le cas présent, il s'agit d'un lot dont l'achat n'a pas été effectué en connaissance de cause par M VERMEL en raison d'un manquement de la Sté DELL à la diligence professionnelle.

Le prix du lot n'est pas ventilé entre le matériel et les logiciels ; les modalités de la vente mise en place par la Sté DELL ont eu pour effet de contraindre de manière quasi directe le consommateur de conserver le système d'exploitation Windows de Microsoft.

L'opération ainsi conclue a diminué sensiblement l'aptitude de M VERMEL à prendre en compte une décision en connaissance de cause.

L'opération contrevient donc aux dispositions de l'art L122-1 du Code de la Consommation ainsi qu'à la directive 2005 29 CE ; elle constitue une pratique déloyale fautive qui entre dans les prévisions de l'art 1382 du Code Civil.

La Sté DELL doit donc réparation et ne peut subordonner le remboursement de ces logiciels à aucune condition.

Sur les demandes

Au vu des éléments produits aux débats et au vu notamment des premières demandes formulées en 2009 –soit dans le temps de l'achat du matériel par VERMEL- la juridiction dispose d'éléments suffisants pour fixer et évaluer à 150€ le préjudice lié à la vente forcée de ces logiciels.

Aucun préjudice en lien direct avec l'installation de ces logiciels n'est justifié aux débats, à l'exception des soucis et tracas liés à la conduite de cette procédure.

Ce préjudice particulier sera indemnisé par l'allocation d'une somme de 500€ à titre de dommages et intérêts

L'équité commande par ailleurs l'application des dispositions de l'art 700 à M VERMEL contraint d'exposer des frais pour faire valoir ses droits en justice.

Les dépens suivent le sort du principal.

PAR CES MOTIFS

Rejetant toutes autres demandes comme excessives ou mal fondées.

Vu ensemble la directive 2005 29 CE- les arts L 132 -1 et suivants du Code de la Consommation -l'art 1382 du Code Civil

Condamne pour les motifs sus indiqués DELL SA à payer à M Erwan VERMEL les sommes suivantes :

-150€ (CENT CINQUANTE EUROS) au titre du remboursement des logiciels pré installés sur son ordinateur et non commandés, avec intérêts au taux légal à compter de la déclaration du 28 mai 2009.

- 500€ (CINQ CENTS EUROS) à titre de dommages et intérêts, toutes causes de préjudice confondues.

- 500€ (CINQ CENTS EUROS) au titre de l'art 700 du Code de Procédure Civile.

Condamne DELL SA aux dépens.

Le présent jugement a été signé par le Juge de Proximité et par le Greffier.

LE GREFFIER

LE JUGE DE PROXIMITE

Pour expédition certifiée conforme
Toulouse, le 05/10/2011
Le Greffier en Chef

