

JUGEMENT N°

DU 04 JUIN 2009

-----  
RÉPERTOIRE N° 119/2009

Code n° 39 F

Extrait des minutes du Greffe  
du Tribunal d'Instance de Nancy

**JURIDICTION DE PROXIMITÉ DE NANCY**

**JUGEMENT DU QUATRE JUIN  
DE L'AN DEUX MILLE NEUF**

**EN DEMANDE :**

Monsieur L C  
Demeurant à P (54  
Comparant en personne

**EN DÉFENSE :**

SAS P , prise en la personne de son représentant légal,  
Dont le siège est à P (92 ) -  
Représentée par Maître D'ALVERNY DEMONT, Avocat au Barreau de PARIS,  
Substitué par Maîtres MERY, DUBOIS et MAIRE, Avocats au Barreau de NANCY

**COMPOSITION DU TRIBUNAL :**

Marie-Claire DELORME, **Juge d'Instance faisant fonction de Juge de Proximité**  
Assistée de Anne-Charlotte MEIGNAN, **Auditrice de Justice**

Béatrice COSTANTINI, **faisant fonction de Greffier**

Débats en audience publique le 30 avril 2009

Le Président a mis l'affaire en délibéré et a indiqué aux parties la date à laquelle le jugement serait rendu.

**JUGEMENT CONTRADICTOIRE prononcé publiquement en DERNIER RESSORT**

-----  
Copie exécutoire délivrée le : 23.6.09 à N.L

Copie simple délivrée le : 23 6.09 à N.L

Nerey

7.7.09

N.C

17.7.09

Commission de

**EXPOSÉ DU LITIGE :**

Le 25 novembre 2008, Monsieur C. L. a fait l'acquisition sur le site [www.rueducommerce.com](http://www.rueducommerce.com) d'un ordinateur portable de marque P. pour la somme de 565,37 €, en ce compris une remise de 5 % pour la période de Noël

Par courrier en date du 28 novembre 2008, Monsieur L. a sollicité auprès du constructeur la SAS P. le remboursement des logiciels pré-installés sur son ordinateur portable, dont le logiciel Microsoft Windows Vista Edition Familiale Basique dont il a refusé le Contrat de Licence Utilisateur Final (CLUF) n'en n'ayant pas l'utilité. Il a chiffré son remboursement entre 150 et 250 €.

La SAS P. a indiqué à Monsieur L. que la procédure de remboursement imposait la restitution de l'ordinateur à ses ateliers pendant un délai maximum de 5 jours pour y procéder à la suppression du système d'exploitation Microsoft, les frais de transport étant pris en charge par la société. Enfin, elle a indiqué que le montant du remboursement lui serait communiqué par un opérateur du centre d'appel.

Par courrier du 22 décembre 2008, Monsieur L. a mis en demeure la SAS P. de lui faire une proposition de remboursement qui n'imposerait pas le retour du matériel informatique et n'a obtenu que la confirmation par le constructeur de sa première proposition.

Par déclaration au greffe en date du 20 février 2009, Monsieur L. a fait convoquer la SAS P. devant la Juridiction de Proximité de NANCY. Il sollicite de la Juridiction de Proximité qu'elle juge que le CLUF des logiciels s'applique aux licences logicielles et non au matériel, que la SAS P. ne saurait soumettre le remboursement des licences à un retour du matériel et que le CLUF ainsi que le prix des licences logicielles auraient dû lui être présentés avant l'achat de l'ordinateur.

Il demande à la juridiction de proximité de condamner la SAS P. à lui verser les sommes de :

- 100 € en remboursement de la licence de Microsoft Windows Vista Home Basic OEM,
- 30 € en remboursement des autres licences logicielles,
- 500 € au titre de l'article 700 du Code de procédure civile, ainsi que sa condamnation aux dépens.

A titre subsidiaire, il s'oppose à toute prétention de la SAS P. au titre de ses frais de défense.

A l'audience, Monsieur L. se prévaut des articles L. 132-1 et R. 132-1, alinéas 1er et 12 du Code de la consommation pour faire constater le caractère abusif de la procédure de remboursement proposée par la SAS P.

A ce titre, il précise d'une part que le consommateur n'est informé ni du contrat des licences, ni de leur prix ni enfin des conditions de leur remboursement lors de l'achat de l'ordinateur. D'autre part, il estime que compte tenu de l'absence d'indication quant au montant du remboursement des logiciels et de l'obligation de restituer l'ordinateur, la procédure ne peut que décourager le consommateur de l'utiliser.

Il en conclut que la SAS P impose aux consommateurs un déséquilibre significatif, de sorte qu'il s'agit d'une procédure abusive. Il précise que ce type de procédures a déjà été sanctionné par différentes juridictions de proximité.

Par ailleurs, Monsieur L. fait remarquer que le retour de l'ordinateur n'est pas nécessaire, comme le montrent les procédures adoptées par des marques concurrentes, lesquelles n'exigent la restitution que des seuls CDs des logiciels et des licences. Il affirme que les accords entre la société Microsoft imposant à la SAS P. de procéder à la désinstallation de Windows ne sauraient lui être opposables. De même, la société ne saurait lui imposer de restituer un matériel qui lui appartient en pleine propriété et dont les logiciels qu'il a installés ainsi que toutes ses données personnelles allaient être effacés.

Enfin, Monsieur L. constate que le montant du remboursement des licences, soit la somme de 40 €, ne correspond pas au prix véritablement payé par le consommateur ni au montant fixé par plusieurs juridictions plutôt compris entre 100 et 300 €. Il estime que le remboursement des licences doit se faire sur la base du prix payé par le consommateur lors de son achat, correspondant dans son cas à la somme de 100 € pour la licence Windows et de 30 € pour les autres logiciels.

En réponse et à titre principal, la SAS P. sollicite de la juridiction de proximité qu'elle constate que Monsieur L. a fait l'acquisition d'un matériel informatique comportant des logiciels pré-installés en parfaite connaissance de cause, qu'il n'a pas usé de son droit de rétractation, que la procédure de remboursement n'est ni abusive ni contraignante et que Monsieur L. n'a jamais respecté cette procédure. Elle sollicite donc le débouté de l'ensemble de ses demandes.

A titre subsidiaire, la société demande à la juridiction de tenir compte des circonstances de l'espèce et des procédures de remboursement actuellement mises en place par les fabricants et validées par la Direction Générale de la Concurrence, de la Consommation et de la Répression des Fraudes (DGCCRF) et de lui donner acte de sa proposition de remboursement de 40 €. Si la juridiction de proximité ne devait pas en tenir compte, elle sollicite à titre infiniment subsidiaire, qu'elle la condamne au paiement d'une somme comprise entre 10 % et 25 % du prix de vente du matériel.

Enfin, la SAS P. sollicite de la juridiction qu'elle condamne Monsieur L. à la somme de 500 € en application de l'article 700 du Code de procédure civile.

A l'appui de ses prétentions, la SAS P. conteste le caractère abusif de la procédure de remboursement. Elle fait d'abord remarquer que Monsieur L. n'a pas usé de sa faculté de rétractation comme prévue par l'article L. 121-20 du Code de la consommation et par l'article 8.1 des conditions générales de vente du site marchand.

Par ailleurs, la partie défenderesse constate que Monsieur L. n'a jamais indiqué sa volonté d'acquérir un ordinateur ne comportant pas de logiciels pré-installés et que c'est au contraire en connaissance de cause qu'il a acquis ce type d'ordinateur. En effet, elle précise que le site [www.rueducommerce.com](http://www.rueducommerce.com) propose à la vente des ordinateurs en kit ne comportant pas de logiciels pré-installés.

Elle se prévaut de surcroît d'une décision de la Juridiction de Proximité de Chinon, laquelle a considéré qu'un client averti qui n'a pas souhaité acquérir un ordinateur dépourvu de logiciels pré-installés ne pouvait invoquer une situation déséquilibrée à son détriment.

Enfin, la SAS P. fait valoir que le retour de l'ordinateur est indispensable pour permettre la suppression de la licence le certificat d'authenticité de Microsoft (COA), le système d'exploitation du logiciel et les fichiers de réinstallation du logiciel et pour s'assurer de l'impossibilité de toute réinstallation ultérieure de logiciels avec une copie des DVD fournis par la société. La société invoque le jugement précité lequel a constaté qu'une procédure similaire à celle de la SAS P n'était pas abusive car les frais d'expédition étaient pris en charge par le fabricant et que le délai était de cinq jours ouvrés.

A titre subsidiaire, la SAS P fait valoir qu'il ne saurait être fait droit à la demande en paiement de la somme de 30 € au titre des autres logiciels dans la mesure où ces logiciels sont des versions à l'essai gratuites. En ce qui concerne le remboursement du logiciel Windows, la société fait valoir que Monsieur L. se fonde sur un tarif applicable à la vente à l'unité auprès des particuliers. Or, et en considération des prix négociés et payés à ses fournisseurs pour les licences qu'elle achète, la société P. propose le versement de la somme de 40 € en remboursement de ce logiciel.

### MOTIFS :

En préambule, il y a lieu de rappeler que seuls les éléments débattus à l'audience sont pris en considération.

#### 1 Sur le caractère abusif de la procédure de remboursement

En premier lieu, la SAS P ne saurait reprocher à Monsieur L. de ne pas avoir utilisé son droit de rétractation. Il est en effet utile de rappeler que l'exercice du droit de rétractation d'un consommateur a pour objet l'anéantissement de la vente, ce qui n'est pas l'objet de la demande de Monsieur L. qui souhaite conserver son ordinateur portable, sans les logiciels.

Par ailleurs, il convient de rappeler les termes de l'article 7 de l'arrêté du 3 décembre 1987 qui dispose que les produits vendus par lot doivent indiquer le prix et la composition du lot ainsi que le prix de chaque produit composant le lot.

La SAS P ne conteste pas le fait que le prix des logiciels n'est pas indiqué lors de l'achat de l'ordinateur. Pour autant, ce manquement ne saurait donner un caractère abusif à la procédure de remboursement et la juridiction ne saurait en tirer la moindre conséquence dans la mesure où Monsieur L. ne sollicite pas la résolution de la vente de l'ordinateur.

En tout état de cause, l'article L. 132-1 du Code de la consommation dispose que dans les contrats conclus entre professionnels et consommateurs, sont abusives les clauses qui ont pour objet ou pour effet de créer, au détriment du consommateur, un déséquilibre significatif entre les droits et obligations des parties au contrat.

Aux termes de l'article R. 132-1, alinéa 1er du même code, sont de manière irréfragable présumées abusives les clauses ayant pour objet ou pour effet de constater l'adhésion du consommateur à des clauses qui ne figurent pas dans l'écrit qu'il accepte ou qui sont reprises dans un autre document auquel il n'est pas fait expressément référence lors de la conclusion du contrat et dont il n'a pas eu connaissance avant sa conclusion.

En l'espèce, il n'est pas contesté par la SAS P. que Monsieur L. n'a bénéficié d'aucune information quant à l'existence du CLUF lors de l'achat de son ordinateur.

Et elle ne saurait reprocher au demandeur qui disposait d'une licence pour un autre système d'exploitation, de ne pas avoir acheté un ordinateur en kit, dans la mesure où il ressort des pièces versées aux débats qu'aucun ordinateur portable dépourvu de logiciels pré installés n'est proposé à la vente par le site marchand. Ainsi, si Monsieur L. souhaitait faire l'acquisition d'un ordinateur portable, il n'avait d'autre choix que d'acheter un ordinateur portable muni de logiciels pré installés et de se soumettre à la procédure de remboursement s'il ne souhaitait pas adhérer au CLUF.

Plus précisément, le CLUF qui apparaît sur l'écran lors de la première utilisation de l'ordinateur stipule qu'*“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”*.

Il ressort de ces termes que le CLUF est un nouveau contrat entre le consommateur et le fabricant et que le consommateur a la liberté d'y adhérer ou de ne pas y adhérer, de sorte que les conditions de l'article R. 132-1, 1° du Code de la consommation ne sont pas réunies.

Toutefois, il convient d'examiner la procédure de remboursement au regard de l'article L. 132-1 du Code de la consommation afin de déterminer si elle engendre un déséquilibre significatif au détriment du consommateur et si la liberté laissée au consommateur d'adhérer au CLUF est réelle.

En l'espèce, la procédure de remboursement prévoit que les frais d'envoi et de réexpédition de l'ordinateur sont à la charge du fabricant et qu'à compter de la réception du produit, la procédure de suppression du système d'exploitation n'excède pas cinq jours ouvrés. Cette procédure n'est donc ni coûteuse ni particulièrement longue. Toutefois, si l'atteinte au droit de propriété du consommateur sur son ordinateur peut se justifier par les règles de la propriété intellectuelle, l'indisponibilité de l'ordinateur pendant quelques jours, ne serait-ce que cinq, entraîne un trouble de jouissance incontestable pour son propriétaire. Aucune indemnisation pour ce préjudice n'est contractuellement prévu.

Dans la mesure où la procédure de remboursement ne prévoit aucune contrepartie à ce trouble de jouissance subi par le consommateur en raison de son obligation de restituer l'ordinateur, celle-ci entraîne nécessairement un déséquilibre significatif au détriment de ce dernier. Dès lors, la clause qui impose au consommateur l'obligation de restituer l'ordinateur est abusive. Elle sera réputée non écrite.

## 2) Sur le montant du remboursement :

Monsieur L. sollicite le remboursement des sommes de 100 € au titre de la licence Microsoft Windows Vista Home Basic OEM et de 30 € au titre des autres licences.

Il n'est pas contesté par Monsieur L. que les logiciels autres que le logiciel Microsoft sont des versions à l'essai auxquelles le consommateur doit ultérieurement souscrire, de sorte qu'ils sont gratuits et ne sauraient faire l'objet d'un quelconque remboursement à moins d'entraîner un enrichissement sans cause au profit du demandeur.



En ce qui concerne le logiciel Microsoft, il ressort des pièces versées aux débats que le prix public de ce logiciel est de 99,95 €. La SAS P. ne saurait sérieusement se prévaloir des tarifs pratiqués par ses fournisseurs dans la mesure où il s'agit d'une vente en gros dont le tarif est inévitablement inférieur au prix du logiciel au détail et alors qu'il est acquis par les deux parties que la valeur du logiciel représente entre 10 et 25 % du prix d'un ensemble informatique.

La somme de 40 € proposée est manifestement peu élevée. Il sera alloué à Monsieur L. la somme de 100 € au titre de la licence Microsoft.

3) Sur les frais de défense :

Monsieur L. ne démontre pas avoir fait appel à un avocat pour son dossier et ne produit aucune pièce justificative des frais qu'il aurait engagés. Toutefois, ayant incontestablement engagé des frais de photocopie, il lui sera accordé la somme de 50 €.

4) Sur les dépens :

En application de l'article 696 du Code de procédure civile, il convient de condamner la SAS P. partie succombant à l'instance, aux dépens.

**PAR CES MOTIFS**

**Le Juge de Proximité,**

Statuant publiquement, par jugement contradictoire et en dernier ressort, mis à disposition des parties au greffe conformément au décret n° 2004-836 du 20 août 2004,

DÉCLARE abusive la clause de la procédure de remboursement mise en place par la SAS P. qui impose au consommateur la restitution provisoire de l'ordinateur à la société, sans contrepartie,

CONDAMNE la SAS P. à verser à Monsieur L. la somme de CENT EUROS (100 €),

REJETTE les demandes plus amples et contraires,

CONDAMNE la SAS P. à verser la somme de CINQUANTE EUROS (50 €) à Monsieur L. au titre de l'article 700 du Code de procédure civile,

CONDAMNE la SAS P. aux entiers dépens.

Ainsi jugé et prononcé les jour, mois et an susdits.

Le Greffier,

*[Signature]*

*[Signature]*  
Le Juge de Proximité,

