JURIDICTION DE PROXIMITÉ DE GRENOBLE

EXTRAIT
des minutes Juridiction de Proximité
de Grenoble
République Française
Au nom du Peuple Français

JUGEMENT DU 19/11/2012

PLAIDOIRIES LE : 10 SEPTEMBRE 2012

PRESIDENT : RENARD Jeanne, Juge de proximité de Grenoble.

GREFFIER : FACCHINETTI Nicole

RG N° 91-10-001091

JUGEMENT

Du : 19/11/2012

BACHELOT Cécile

C/

SAMSUNG ELECTRONICS FRANCE

DEMANDEUR :

Madame BACHELOT Cécile
, représentée par Me CUIF Frédéric, avocat du barreau de Poitiers

ET :

DEFENDEUR :

SAS Sté par Actions Simplifiée SAMSUNG ELECTRONICS FRANCE 270 AV DU PRESIDENT WILSON, 93210 ST DENIS LA PLAINE, représentée par SELARL ALTANA, avocat du barreau de PARIS

DECISION :

Copie exécutoire
délivrée le :19-11-2012

à :Me CUIF

contradictoire

En dernier ressort

Copies aux parties
délivrées le : 19-11-2012

MIS A DISPOSITION AU GREFFE

EXPOSE DU LITIGE

Par exploit en date du 15 décembre 2010, Madame Cécile BACHELOT a fait citer la Société SAMSUNG ELECTRONICS FRANCE afin de :

- constater que les clauses de la procédure de remboursement mise en place par celle-ci forment un nouveau contrat abusif en ce qu'il ne lui a pas été présenté et le déclarer inopposable et non écrit à son égard
- déclarer abusives et non écrites l'ensemble des clauses de la procédure de remboursement
- condamner la société SAMSUNG à lui payer la somme forfaitaire de 120 euros d'indemnité en remboursement du système d'exploitation Windows XP
- condamner la société SAMSUNG à lui payer une indemnité forfaitaire de 228 euros au titre de l'ensemble des autres logiciels préinstallés, soit 115 euros pour la suite bureautique MICROSOFT, 63 euros pour l'antivirus Mcfee et 50 euros pour les logiciels SAMSUNG.
- Constater que la Société SAMSUNG se livre, dans le cadre des circonstances entourant la vente de matériel, à un ensemble de pratiques commerciales déloyales, trompeuses, agressives et abusives, qui ne sont pas conformes à sa diligence professionnelle et engendrent un déséquilibre contractuel flagrant à son détriment
- En conséquence condamner la Société SAMSUNG à lui payer la somme de 1 500 euros à titre de dommages et intérêts en réparation de son préjudice
- Condamner la Société SAMSUNG à lui payer la somme globale de 600 euros à titre de dommages et intérêts en réparation de son préjudice moral
- Dire que ces sommes porteront intérêt au taux légal à compter du 31 juillet 2009 avec anatocisme
- Condamner la Société SAMSUNG à lui payer la somme de 2 200 euros sur le fondement des dispositions de l'article 700 du code de procédure civile ainsi qu'aux dépens.

La requérante a ensuite conclu à quatre reprises en réponse aux écritures de la défenderesse.

Au vu de ses dernières conclusions, elle demande :

- à titre liminaire de dire et juger que le matériel et les logiciels sont deux éléments distincts, tant dans leur nature que dans leur régime juridique
- à titre principal juger que la Société SAMSUNG e exigé d'elle le paiement immédiat de logiciels qu'elle a fournis sans qu'elle ne les ait jamais demandés, ce qui constitue une pratique commerciale agressive et « déloyale en toutes circonstances » interdite par le paragraphe 29 de l'annexe I de la Directive 2005/29/CE et de l'article L122-11-1, 6° du code de la consommation
- en conséquence déclarer cette pratique commerciale de fourniture de produits non demandés purement et simplement interdite par application du paragraphe 29 de l'annexe I de la Directive 2005/29/CE et des articles L122-3 et L120-1 du code de la consommation
- à titre subsidiaire, juger que dans le cadre de sa pratique commerciale de vente subordonnée des logiciels avec le matériel informatique, la Société SAMSUNG s'est livrée au regard des circonstances de l'espèce à des pratiques trompeuse par action et par omission, agressives et illicites et qu'il s'agit de pratiques commerciales déloyales

- en conséquence la déclarer purement et simplement interdite, compte-tenu des circonstances de l'espèce par application de l'article L120-1 du code de la consommation.
- En conséquence juger que son droit au remboursement des logiciels ne peut être subordonné à aucune condition en vertu de l'article L122-3 du code de la consommation, avec toutes suites et conséquences de droit
- Déclarer abusive la procédure de remboursement de la Société SAMSUNG
- La condamner à lui payer la somme forfaitaire de 120 euros d'indemnité en remboursement du système d'exploitation Windows XP
- condamner la société SAMSUNG à lui payer une indemnité forfaitaire de 228 euros au titre de l'ensemble des autres logiciels préinstallés, soit 115 euros pour la suite bureautique MICROSOFT, 63 euros pour l'antivirus Mcfee et 50 euros pour les logiciels SAMSUNG.
- Dire que ces sommes porteront intérêt au taux légal à compter du 31 juillet 2009 avec anatocisme
- Condamner la société SAMSUNG à lui payer la somme de 3 500 euros à titre de dommages et intérêts en réparation de son préjudice
- Débouter la société SAMSUNG de l'ensemble de ses demandes
- Condamner la société SAMSUNG à lui payer la somme de 4 000 euros sur le fondement des dispositions de l'article 700 du code de procédure civile
- La condamner aux dépens
- Dire et juger que dans l'hypothèse d'une exécution forcée, les sommes retenues par l'huissier en vertu de l'article 10 seront intégralement mises à la charge du débiteur, en sus des frais irrépétibles.

Elle expose qu'elle a acquis le 15 juillet 2009 un ordinateur de marque SAMSUNG modèle NC20 blanc auprès de la Société CDISCOUNT pour une somme de 450,29 euros.

Qu'elle a choisit cet ordinateur en fonction de sa marque et de ses composants mais ne souhaitait pas bénéficier des logiciels pré-installés dont elle a été contrainte de payer la licence d'utilisation.

Qu'elle a donc éteint son ordinateur après avoir pris connaissance du contrat d'utilisateur final dit CLUF et demandé à SAMSUNG le remboursement des logiciels pré-installés.

Que la procédure de remboursement prévoit le versement d'une somme forfaitaire de 40 euros à charge pour elle de retourner à ses frais l'ordinateur à SAMSUNG pour qu'il procède à la désinstallation des logiciels.

Qu'elle a jugé ces conditions inacceptables et inopposables puisque ayant été élaborées entre SAMSUNG et l'éditeur de logiciels.

Qu'elle a par conséquent été contrainte d'assigner la société SAMSUNG.

Dans ses écritures, elle développe longuement la législation européenne et française sur les pratiques commerciales déloyales des entreprises à l'égard des consommateurs et cite de nombreuses décisions en la matière.

A titre liminaire elle soutient que le matériel et les logiciels sont deux éléments distincts tant dans leur nature que dans leur régime juridique dans la mesure où l'ordinateur fait l'objet d'un contrat de vente alors que la fourniture de logiciels est une prestation de services.

A titre principal, elle considère que la société SAMSUNG a exigé d'elle le paiement immédiat des logiciels pré-installés sans qu'elle ne les ait jamais demandé, ce qui est constitutif d'une pratique commerciale agressive et « déloyale en toutes circonstances » laquelle est interdite par le paragraphe 29 de l'annexe I de la Directive 2005/29/CE et de l'article L122-11-1 6° du code de la consommation.

Que cette pratique commerciale doit en conséquence être déclarée interdite.

Elle précise que souhaitant faire l'acquisition de ce modèle d'ordinateur spécifiquement, elle a été contrainte de l'acheter dans l'unique configuration mise sur le marché par la société SAMSUNG c'est à dire avec des logiciels pré-installés.

Qu'en ne proposant pas d'ordinateur « nu », la société SAMSUNG a exercé sur le consommateur qu'elle est une « influence injustifiée » et une « contrainte » au sens des dispositions de la Directive européenne et du code de la consommation, puisqu'elle n'a pas eu le choix pour son achat.

Qu'elle devait payer les logiciels pré-intégrés et non voulus, si elle souhaitait acheter le modèle choisi ce qui constitue une vente forcée.

Qu'à défaut d'acceptation du CLUF, le consommateur ne peut utiliser en l'état l'ordinateur ce qui est très dissuasif.

A titre subsidiaire, elle fait valoir que la Société SAMSUNG, en présentant le modèle NC20 comme un produit unique non dissociable, induit le consommateur moyen en erreur ce qui est constitutif d'une tromperie au sens des dispositions de la Directive européenne et du code de la consommation.

Que la Société SAMSUNG ne fournit aucune information sur les logiciels pré-installés, qui sont pourtant des caractéristiques essentielles du produit vendu.

Que la Société SAMSUNG devait indiquer séparément le prix de l'ordinateur nu et celui des logiciels.

Elle considère par ailleurs que le fait de réclamer le paiement immédiat ou différé des logiciels non souhaités par le consommateur et de le forcer à les conserver est une pratique commerciale agressive au sens des dispositions précitées.

Elle demande le remboursement des logiciels en se fondant sur leur prix public de vente, puisque la Société SAMSUNG refuse de lui fournir le prix négocié avec son fournisseur.

Elle considère que la Société SAMSUNG ne peut lui opposer à ce titre la présence de logiciels d'essai gratuits dont elle n'apporte pas la preuve en l'espèce.

Elle sollicite le paiement de la somme de 3 500 euros à titre de dommages et intérêts résultant des pratiques commerciales dénoncées qui l'ont contrainte à diligenter la présente procédure pour faire valoir ses droits.

Elle s'oppose aux demandes reconventionnelles de la Société SAMSUNG.

La Société SAMSUNG conclut au débouté de l'ensemble des demandes présentées par la requérante et à la condamnation de celle-ci à lu i payer la somme de 1 000 euros sur le fondement des dispositions de l'article 700 du code de procédure civile.

Elle soutient que l'ordinateur doit être considéré comme un produit intégré.

Que l'obligation d'information préalable à la vente pèse sur le vendeur du bien, en l'espèce la société Cdiscount à laquelle la requérante a acheté son ordinateur.

Qu'elle a communiqué à son réseau de distributeurs la procédure de remboursement des logiciels, à charge pour eux d'en informer leurs clients.

Qu'elle dispose par ailleurs d'un service consommateur non surtaxé auquel le consommateur peut s'adresser pour s'informer de la procédure de remboursement.

Que Madame BACHELOT n'apporte pas aux débats l'annonce du vendeur relative à l'ordinateur acquis.

Qu'il appartenait à celle-ci de s'informer sur les modalités de remboursement des logiciels s'il s'agissait d'une condition déterminante de son consentement comme elle s'en prévaut en l'espèce.

Que la pré-installation d'un système d'exploitation n'est pas une pratique condamnée en tant que telle par la Cour de Cassation.

Que les caractéristiques d'une pratique commerciale déloyale ne sont pas démontrées en l'espèce au regard des dispositions de l'article 5 de la Directive Européenne.

Que la requérante disposait de tous les éléments pour connaître les caractéristiques techniques du produit, ce qui est démontrée par l'étude de ses critères de choix notamment.

Qu'elle n'apporte pas la preuve qu'elle ait souhaité acquérir un ordinateur « nu » plutôt qu'avec des logiciels intégrés.

Que le fait de proposer un ordinateur avec un système d'installation pré-intégré n'est pas constitutif d'une pratique commerciale déloyale comme celui de ne pas indiquer le prix des logiciels seuls.

S'agissant de l'allégation de pratique commerciale agressive, Madame BACHELOT n'apporte pas la preuve qu'elle aurait demandé un ordinateur « nu » et qu'elle aurait par conséquent été contrainte d'en acheter un avec des logiciels pré-installés.

Que le fait de proposer une solution commerciale intégrée n'est pas une pratique interdite par les textes.

Que la requérante n'a pas été forcée d'accepter l'offre commerciale de SAMSUNG alors qu'il existe des produits et offres concurrents susceptibles de mieux la satisfaire.

Qu'aucune pratique agressive n'est donc caractérisée à ce titre.

Que pas davantage il ne peut lui être reprochée de contrainte physique ou morale pour avoir obligé Madame BACHELOT à accepter les logiciels pré-installés puisqu'elle n'a pas été en relation directe avec elle lors de l'achat du produit.

Que la requérante n'a pas été contrainte à l'achat de l'ordinateur dont elle connaissait toutes les caractéristiques et qu'il n'y a pas eu de vente forcée en l'espèce.

Sur la procédure de remboursement, la Société SAMSUNG rappelle que l'obligation d'information pèse à ce titre sur le vendeur, la Société Cdiscount.

Que conformément aux dispositions applicables en la matière, elle remet à toute personne qui en fait la demande un exemplaire de sa procédure de remboursement via son service consommateur.

Que la procédure de remboursement est la traduction du droit de rétractation prévu par le code de la consommation lequel ne peut en conséquence être considéré comme une clause abusive.

Que le retour de l'ordinateur en atelier est nécessaire pour vérifier que le consommateur n'a pas utilisé le système d'exploitation pré-installé.

Que le temps d'immobilisation de l'ordinateur est minime et qu'en tout état de cause, s'agissant de l'exercice du droit de rétractation, les textes n'ont pas prévu de délai maximum à ce titre.

Que le formatage du disque dur est la seule solution technique disponible afin d'assurer le retrait complet du système d'exploitation.

Que le délai de 30 jours prévu par la procédure de remboursement est bien supérieur au 7 jours prévus par le législateur pour l'exercice du droit de rétractation et ne peut donc être qualifié d'abusif.

La Société SAMSUNG conteste les montants de remboursement réclamés.

S'agissant du système d'exploitation, elle rappelle qu'elle négocie les prix avec l'éditeur, que celui installé sur le modèle acquis par Madame BACHELOT est une version ancienne et que par conséquent celle-ci ne peut prétendre au remboursement sur la base d'un prix public.

Que la somme de 40 euros proposée correspond à la valeur du système d'exploitation en conformité avec le prix payé par le consommateur.

Que certains des logiciels pré-installés sont des logiciels gratuits dont la requérante ne peut prétendre en conséquence au remboursement.

Que d'autres sont en version d'essai et ne sont donc payables qu'à l'issue de la période d'essai et à ce titre non compris dans le prix de vente de l'ordinateur.

Que s'agissant de la suite bureautique Microsoft Office Familiale et Etudiant 2007, Madame BACHELOT n'apporte pas la preuve qu'ils sont pré-installés sur son ordinateur.

La Société SAMSUNG conclut également au débouté de la demande de remboursement du préjudice en l'absence de pratiques commerciales déloyales, trompeuses ou agressives de sa part.

Elle sollicite à titre reconventionnel à ce qu'il soit constaté :

- que la procédure de remboursement de la Société SAMSUNG est constitutive du droit de rétractation prévu par les dispositions du code de la consommation
- qu'elle reconnaît que la requérante est toujours éligible à la procédure de remboursement
- qu'elle propose à ce titre le versement de la somme de 40 euros sous réserve du support de licence et de pouvoir récupérer le certificat d'authenticité, de pouvoir désinstaller le système

Elle demande la condamnation de Madame BACHELOT à lui payer la somme de 1 000 euros sur le fondement des dispositions de l'article 700 du code de procédure civile.

MOTIVATION

A titre liminaire, sur la distinction entre le matériel et le logiciel :

L'ordinateur est un produit complexe qui, lorsqu'il est vendu avec des logiciels pré-installés comprend la fourniture d'un bien matériel constitué par l'ordinateur « nu » et d'une prestation de services constituée par la concession de licence des logiciels pré-intégrés.

S'il est généralement proposé à la vente avec les logiciels intégrés et notamment avec un système d'exploitation sans lequel il ne peut fonctionner, l'ordinateur et les logiciels peuvent être vendus séparément et selon le régime juridique qui leur est propre à savoir contrat de vente pour l'ordinateur et contrat de prestation de service sous forme de licence pour les logiciels.

A titre principal, sur la pratique commerciale « déloyale en toutes circonstances »

Madame BACHELOT considère que la Société SAMSUNG a exigé d'elle le paiement immédiat de logiciels qu'elle a fournis sans qu'elle ne les ait jamais demandé ce qui serait constitutif d'une pratique commerciale agressive et déloyale en toutes circonstances, interdite par la Directive 2005/29/CE et l'article L122-11-1 du code de la consommation.

Conformément aux dispositions de l'article 1315 du code civil, il appartient à la requérante d'apporter la preuve de ce qu'elle n'a jamais souhaité les logiciels intégrés.

L'examen des pièces produites aux débats ne permet pas d'établir qu'elle voulait acquérir un ordinateur « nu ».

En outre l'ordinateur a été acheté auprès de la Société Cdiscount et non auprès de la Société SAMSUNG.

C'est donc le distributeur à qui elle a payé le prix d'acquisition du matériel en ce compris celui des logiciels intégrés à l'encontre duquel son grief devait être formulé.

La pratique commerciale dénoncée n'est donc pas constituée à ce titre à l'égard de la Société SAMSUNG, fabricant et non vendeur de l'ordinateur en l'espèce.

A titre subsidiaire, sur la pratique commerciale trompeuse par action, omission, agressive et illicite

La requérante reproche à la Société SAMSUNG de tromper le consommateur en dissimulant sciemment le prix des logiciels lors de l'achat du matériel.

L'obligation d'information sur le prix est imputable au vendeur en l'espèce la Société Cdiscount à qui Madame BACHELOT s'est adressée pour faire l'acquisition du matériel.

La Société SAMSUNG n'est pas soumise, en qualité de fabricant à une obligation d'information à ce titre à l'égard de l'acheteur.

Elle propose sur le marché des modèles d'ordinateurs avec des logiciels pré-installés que la Société Cdiscount a choisi de commercialiser et Madame BACHELOT d'acquérir en l'espèce auprès de ce distributeur.

La Société SAMSUNG n'est soumise à aucune obligation d'information sur les caractéristiques des produits à l'égard des consommateurs qui s'adressent pour leur achat à un distributeur et non à elle.

Dans les circonstances de l'espèce, elle n'a pas présentée d'offre commerciale à la requérante à laquelle elle devrait répondre et qui aurait pu le cas échéant être qualifiée de pratique commerciale trompeuse, agressive ou illicite.

Madame BACHELOT n'apporte pas en l'espèce la preuve d'une pollicitation de la part de la Société SAMSUNG laquelle est nécessaire pour permettre d'apprécier l'existence d'une pratique commerciale déloyale qu'elle soit trompeuse ou agressive.

Elle n'apporte pas davantage la preuve qu'elle ne souhaitait pas acquérir d'ordinateur avec les logiciels pré-intégrés.

Elle soutient qu'elle souhaitait précisément ce modèle d'ordinateur de la marque SAMSUNG.

Elle a donc acquis le matériel selon des critère techniques précis et savait que ce modèle était commercialisé avec des logiciels pré-intégrés.

La vente subordonnée n'est pas caractérisée en l'espèce à l'égard du fabricant du modèle, la Société SAMSUNG.

Sur la procédure de remboursement :

L'examen des pièces produites aux débats permet d'établir que la procédure de remboursement du système d'exploitation est imposée au consommateur par la Société SAMSUNG.

Elle doit à ce titre en répondre.

Il s'agit d'un contrat d'adhésion dont les conditions ne sont pas connues du consommateur lors de la vente de l'ordinateur.

Elles sont donc abusives au sens des dispositions de l'article L132-1 du code de la consommation, le consommateur se voit imposer des conditions pour lesquelles il n'a pas donné son consentement lors de la conclusion du contrat ce qui crée un déséquilibre significatif à son détriment.

La somme forfaitaire de 60 euros n'est donc pas opposable à la requérante.

Le montant de remboursement du système d'exploitation doit correspondre au prix des logiciels intégrés dans le prix total de vente de l'ordinateur.

La Société SAMSUNG ne conteste pas qu'ils étaient effectivement intégrés au modèle acquis par Madame BACHELOY mais refuse de donner leur montant opposant le secret des affaires.

Il convient en conséquence de retenir au vu des seuls éléments produits aux débats soit les prix de vente au public, la somme de 90 euros en remboursement du système d'exploitation MICROSFT Windows XP Edition Home version OEM.

Cette somme portera intérêt au taux légal à compter de la signification de la présente décision.

La demande d'anatocisme est rejetée comme non justifiée.

La demande de remboursement des autres logiciels pré-installés sera rejetée, s'agissant soit de logiciels gratuits donc non compris dans le prix d'achat du matériel, soit de logiciels en version d'essai qui ne sont facturés qu'à l'issue de la période d'essai et ne sont pas davantage compris dans le prix d'achat du matériel.

Aucune pratique déloyale n'étant retenue à l'encontre de la Société SAMSUNG, la demande de dommages et intérêts formulée à ce titre sera rejetée.

La requérante a été contrainte d'engager des frais de procédure qu'il serait inéquitable de laisser à sa charge.

La Société SAMSUNG sera condamnée à lui payer la somme de 1 000 euros sur le fondement des dispositions de l'article 700 du code de procédure civile.

En cas d'inexécution forcée, les sommes retenues par l'huissier en vertu de l'article 10 seront intégralement mises à la charge de la Société SAMSUNG, en sus des frais irrépétibles.

PAR CES MOTIFS

La juridiction de proximité, statuant publiquement , par jugement contradictoire et en dernier ressort,

Vu les dispositions de la Directive 2005/29/CE, des articles L122-11-1 et L132-1 du code de la consommation, de l'article 1315 du code civil,

Dit que l'ordinateur « nu » et les logiciels intégrés à l'ordinateur sont deux éléments distincts tant dans leur nature que dans leur régime juridique.

Déboute Madame BACHELOT de sa demande tendant à voir déclarer comme agressive et « déloyale en toutes circonstances » le paiement immédiat de logiciels exigé par la Société SAMSUNG et la voir interdite.

Déboute Madame BACHELOT de sa demande tendant à voir déclarer comme pratique commerciale déloyale et interdite la vente subordonnée des logiciels avec le matériel informatique à l'encontre de la Société SAMSUNG.

Dit que la procédure de remboursement imposée par la Société SAMSUNG à Madame BACHELOT est abusive.

Condamne la Société SAMSUNG à payer à Madame BACHELOT la somme de 90 euros en remboursement du système d'exploitation Windows XP.

Déboute Madame BACHELOT pour les demandes de remboursement s'agissant des autres logiciels pré-installés (suite bureautique MICROSOFT, antivirus McAfee et logiciels SAMSUNG).

Dit que la somme de 90 euros portera intérêt au taux légal à compter de la signification du présent jugement.

Condamne la Société SAMSUNG à payer à Madame BACHELOT la somme de 1 000 euros sur le fondement des dispositions de l'article 700 du code de procédure civile.

Condamne la Société SAMSUNG aux entiers dépens.

Dit qu'en cas d'inexécution forcée, les sommes retenues par l'huissier en vertu de l'article 10 seront intégralement mises à la charge de la Société SAMSUNG, en sus des frais irrépétibles.

LE GREFFIER
N. FACCHINETTI

LE JUGE DE PROXIMITE
J. RENARD

En conséquence, la République française mande et ordonne à tous huissiers de justice, sur ce requis, de mettre la présente décision à exécution, aux procureurs généraux et aux procureurs de la République près les tribunaux de grande instance d'y tenir la main, à tous commandants et officiers de la force publique de prêter main-forte lorsqu'ils en seront légalement requis.
En foi de quoi la présente décision a été signée par le juge et le greffier. Pour grosse certifiée conforme délivrée par le greffier en chef du tribunal d'instance de Grenoble en pages