

M. XXX

...

A l'intention de Monsieur le Juge de Proximité du  
Tribunal d'Instance d'Aulnay-Sous-Bois

Audience du 1<sup>er</sup> décembre 2008  
RG N° XXX

## CONCLUSIONS

Madame, Monsieur,

Suite aux conclusions rédigées par les représentants de la firme Dell, je souhaite apporter d'autres éléments suite à leurs dires afin d'éclaircir certains points.

### RAPPEL DES FAITS

Le 3 mars 2008, j'ai passé commande par téléphone de deux ordinateurs portables XPS M1530 et Inspiron 1525. Lors de ma commande, j'ai demandé s'il était possible de les acquérir sans systèmes d'exploitation et logiciels préinstallés ce qui m'a catégoriquement été refusé, ceux-ci étant installé automatiquement.

Je me suis donc résigné, malgré moi, à les acheter avec licences dans l'optique de me les faire rembourser vu que la société Dell ne m'a proposé aucune autre alternative et n'en propose d'ailleurs toujours pas (sans licences).

J'ai ainsi téléphoné au service commercial de la société Dell qui, après beaucoup d'insistance de ma part, m'a communiqué le numéro de téléphone du service réclamations ; service qui ne m'a proposé aucune solution et a fait preuve d'une totale indifférence. J'ai donc par la suite envoyé un courrier recommandé à la société Dell (reçu le 16 avril, avis de réception faisant foi) afin d'exposer mon cas et de demander le remboursement des logiciels préinstallés dont j'ai refusé les contrats de licence de l'utilisateur final (CLUF) avant de procéder à un formatage des disques durs qui a effacé les logiciels pré installés de manière irréversible. J'ai également proposé dans ce courrier de renvoyer les supports de réinstallation des logiciels dans leurs pochettes d'origine et non décachetées ainsi que les étiquettes de licence logicielle.

Suite à mon courrier, sans réponse de la part de la société Dell, bien que celle-ci affirme m'avoir répondu par un courrier du 24 avril 2008 que je n'ai jamais reçu, je l'ai à nouveau contactée par téléphone. Sa réponse a été claire et concise : selon ses Conditions Générales de Vente, le refus du contrat de licence du logiciel d'exploitation au démarrage de l'ordinateur ne peut donner lieu qu'au retour complet du produit pour remboursement et ce dans un délai de sept jours ouvrés à compter de la livraison, délai que j'avais bien évidemment dépassé à cette date.

N'étant pas satisfait de cette réponse, je lui ai envoyé un second courrier reçu le 21 juillet (avis de réception faisant foi) afin de l'informer de mon intention de saisir le Tribunal de proximité s'il elle ne me proposait aucune solution.

Un troisième et dernier courrier fut nécessaire afin de confirmer mon intention de saisir la juridiction de proximité, courrier que la société Dell a reçu le 8 août 2008.

Je demande donc, sur chacun des ordinateurs portables, le remboursement des produits ou services suivants :

- Microsoft Windows Vista Edition Home Premium (vendu par Dell individuellement au prix de 214,87€TTC – voir pièce jointe page 5)
- Microsoft Works 9.0 (vendu par Dell individuellement au prix de 48,58€ TTC – voir pièce jointe page 6)

## **DISCUSSIONS**

### **A. Sur le non respect du délai contractuel de sept jours**

Il n'existe aucun délai légal quant à un refus de licence. En effet, le délai légal de sept jours consacré par l'article L121-20 du Code de la consommation ne s'applique qu'à la vente par correspondance en cas de volonté de rétractation de son achat par le consommateur et non pas un refus de licence.

Selon l'article 7.3 des Conditions Générales de Vente de la société Dell, en cas de refus des licences, le consommateur doit retourner le produit complet sous le délai légal de rétractation de sept jours. Or, cette clause est abusive car elle crée manifestement un déséquilibre entre le professionnel et le client en cherchant à le faire renoncer à son droit au remboursement des licences et en mettant en péril sa volonté d'acquérir les produits. En effet, je souhaite garder le matériel mais j'en refuse les logiciels pré installés, ma volonté n'étant pas de rétracter mes achats.

En conséquence, je n'ai commis aucun défaut de diligence, ma volonté n'étant pas de rendre les ordinateurs mais d'en refuser les logiciels pré installés.

### **B. Quant au défaut d'obligation légale, conventionnelle ou jurisprudentielle de remboursement des seuls logiciels**

D'une part, selon l'article L122-1 du Code de la consommation : *« Il est interdit de refuser à un consommateur la vente d'un produit ou la prestation d'un service, sauf motif légitime, et de subordonner la vente d'un produit à l'achat d'une quantité imposée ou à l'achat concomitant d'un autre produit ou d'un autre service ainsi que de subordonner la prestation d'un service à celle d'un autre service ou à l'achat d'un produit. »*

*Cette disposition s'applique à toutes les activités visées au dernier alinéa de l'article L. 113-2.*

*Pour les établissements de crédit et les organismes mentionnés à l'article L. 518-1 du code monétaire et financier, les règles relatives aux ventes subordonnées sont fixées par le 1 du I de l'article L. 312-1-2 du même code. »*

La vente liée est donc une pratique illicite selon le Code de la consommation.

D'autre part, selon le Contrat de Licence de l'Utilisateur Final (CLUF) de Microsoft Windows Vista (voir pièce jointe page 7) :

*« En utilisant le logiciel, vous acceptez ces termes. Si vous ne les acceptez pas, n'utilisez pas le logiciel et retournez-le à votre revendeur afin d'obtenir un remboursement ou un avoir. »*

Selon cette clause, Dell ne peut donc pas s'opposer à ces remboursements de licences.

De plus, selon une jurisprudence récente, notamment un jugement de la juridiction de proximité de Caen en date du 30 avril 2008, HORDOIR contre SARL ASUS France, le juge affirme après citation de l'article L122-1 du Code de la consommation qu'il est *« aussi admis des exceptions à la prohibition de la subordination de la vente notamment lorsque la pratique commerciale présente un intérêt pour le consommateur ou lorsqu'il existe un mécanisme de remboursement de licence que le client peut refuser »* (voir pages 8 à 15). Cependant, la société Dell ne m'a proposé aucune procédure de remboursement de licence.

Par ailleurs, lors de ma commande, Dell ne m'a proposé aucune alternative que ce soit avec une licence Ubuntu ou sans systèmes d'exploitation et logiciels. La seule possibilité qui m'était offerte, mais non stipulée au téléphone par la société Dell, était d'acquérir des ordinateurs portables non équivalents et toujours équipés d'un système d'exploitation (en l'espèce Ubuntu). Ci-joint, en page 16 et 17, les documents attestant de la non possibilité de refuser les logiciels pour ces ordinateurs portables.

Or, cela était inintéressant pour moi étant donné que je dispose déjà de licences Windows d'où ma demande de remboursement.

### **C. Sur l'infraction de vente liée**

La société Dell s'appuie sur Lamy Economique 2008 ainsi que sur une réponse du 8 mars 2005 de Monsieur le Ministre des PME, du Commerce, de l'Artisanat, des Professions Libérales et de la Consommation pour affirmer qu'il n'y a pas de vente liée si chacun des produits composant le lot peut aussi être acheté séparément dans le même magasin.

Or, après demande de confirmation auprès de Dell (voir pièce jointe page 18 à 20), il n'est pas possible d'acheter un ordinateur séparé de systèmes d'exploitation et logiciels chez Dell ce qui n'était déjà pas le cas lors de mes achats. La seule possibilité proposée lors de cette demande est l'achat d'un ordinateur équipé d'un système d'exploitation Ubuntu (dont je ne veux pas étant déjà propriétaire de licences Windows) présentant des caractéristiques matérielles totalement différentes de celles recherchées.

La vente liée est donc caractérisée par le fait de ne pouvoir acheter un ordinateur séparément du système d'exploitation et des logiciels.

## **D. Sur la possible licéité de la vente liée**

D'une part, je ne remets pas en cause le fait que la vente liée d'ordinateurs et de systèmes d'exploitation et de logiciels constitue un usage dans le secteur de la distribution informatique mais cela implique pour le consommateur la possibilité de refuser cette subordination.

D'autre part, l'ordinateur et les logiciels sont des produits distincts soumis chacun à un contrat spécifique comme le précise la Direction Générale de la Consommation, de la Concurrence et de la Répression des Fraudes (DGCCRF) dans sa Réponse d'Intérêt Général du 25 février 2005 selon laquelle la vente liée est tolérée au nom de l'intérêt du consommateur mais que toutefois le fournisseur est tenu d'honorer le Contrat de Licence de l'Utilisateur Final (CLUF) (voir pièce jointe page 21 et 22).

Par ailleurs, l'intérêt du consommateur « grand public » est indéniable, toutefois, cet intérêt ne me concerne pas puisque je n'avais pas l'utilité des systèmes d'exploitation et logiciels installés.

Je ne remets pas en cause le pré équipement de logiciels sur ces ordinateurs mais simplement le refus de la part de la société Dell de me refuser le remboursement de ces dits logiciels (qui constituent des éléments distincts de l'ordinateur lui-même) ou encore l'absence de proposition quant à l'achat d'un ordinateur sans logiciels pré installés, ce qui est contraire à mon intérêt de consommateur.

Je demande donc :

- De condamner la société Dell à rembourser pour chacun des ordinateurs portables, le remboursement des produits ou services suivants :
  - o Microsoft Windows Vista Edition Home Premium (vendu par Dell individuellement au prix de 214,87 Euros TTC – voir pièce jointe page 5)
  - o Microsoft Works 9.0 (vendu par Dell individuellement au prix de 48,58€TTC – voir pièce jointe page 6)
- De condamner la société Dell à payer la somme de 200 Euros au titre de l'article 700 du Code de procédure civile

Vous trouverez ci-joint différentes pièces justificatives.

Veillez agréer Madame, Monsieur, l'expression de mes sentiments les plus sincères.

M. XXX