



Cour de cassation

- [Cour de cassation](#)
 - [Sommaire](#)
 - [Présentation](#)
 - [Les membres de la juridiction](#)
 - [Activité en chiffres](#)
 - [Réforme de la Cour](#)
 - [Révolution numérique](#)
 - [Culture et patrimoine](#)
 - [Bibliothèque](#)
 - [Visite virtuelle](#)
 - [Documents translated in six languages](#)
- [Jurisprudence](#)
 - [Sommaire](#)
 - [Compétences des chambres](#)
 - [Arrêts classés par rubriques](#)
 - [Assemblée plénière](#)
 - [Chambres mixtes](#)
 - [Première chambre civile](#)
 - [Deuxième chambre civile](#)
 - [Troisième chambre civile](#)
 - [Chambre commerciale](#)
 - [Chambre sociale](#)
 - [Chambre criminelle](#)
 - [Avis](#)
 - [QPC](#)
 - [Communiqués de presse](#)
 - [Notes explicatives](#)
 - [Hiérarchisation des arrêts \(P. B. R. I.\)](#)
- [Événements](#)
 - [Sommaire](#)
 - [Derniers événements](#)
 - [Colloques](#)
 - [Manifestations organisées par les chambres](#)
 - [Relations avec les juridictions de l'ordre judiciaire](#)
 - [Relations institutionnelles](#)
 - [Relations avec les universités, les écoles et la recherche](#)
 - [Relations internationales](#)
 - [Audiences solennelles](#)
 - [Cérémonies et hommages](#)
 - [Unes du site \(archives\)](#)
- [Publications](#)
 - [Sommaire](#)
 - [Bulletin d'information de la Cour de cassation](#)
 - [Bulletin des arrêts des chambres civiles](#)
 - [Bulletin des arrêts de la chambre criminelle](#)
 - [Mensuel du droit du travail](#)
 - [Rapport annuel](#)

- [Publications de l'observatoire du droit européen](#)
- [Bulletin numérique des arrêts publiés des chambres civiles](#)
- [Discours et entretiens](#)
- [Tarifs des publications](#)
- [Hautes juridictions](#)
 - [Sommaire](#)
 - [Cour de révision et de réexamen](#)
 - [Commission nationale de réparation des détentions](#)
 - [Cour de justice de la République](#)
 - [Commission de réexamen d'une décision pénale consécutif au prononcé d'un arrêt de la Cour européenne des droits de l'homme \(jusqu' au 30.09.14\)](#)
 - [Tribunal des conflits](#)
 - [Conseil supérieur de la magistrature siégeant comme conseil de discipline des magistrats](#)
- [Informations & services](#)
 - [Sommaire](#)
 - [Marchés publics](#)
 - [Réponses aux questions fréquentes](#)
 - [Recrutement et stages](#)
 - [Charte du justiciable](#)
 - [Accueil & greffe](#)
 - [Informations relatives à l'organisation judiciaire](#)
 - [Ordre des avocats au Conseil d'Etat et à la Cour de cassation](#)
 - [Suivre votre affaire](#)
 - [Experts judiciaires](#)
 - [Fonds ancien de la Bibliothèque](#)
 - [Assister à une audience de l'assemblée plénière ou d'une chambre mixte](#)
 - [Aide juridictionnelle](#)
- [Twitter](#)
- [RSS](#)
 - [Les arrêts](#)
 - [Les avis](#)
 - [aide](#)
- [Accueil](#)
- [>Jurisprudence](#)
- [>Première chambre civile](#)
- [>Arrêt n° 1414 du 14 décembre 2016 \(14-11.437\) - Cour de cassation - Première chambre civile - ECLI:FR:CCASS:2016:C101414](#)

Arrêt n° 1414 du 14 décembre 2016 (14-11.437) - Cour de cassation - Première chambre civile - ECLI:FR:CCASS:2016:C101414

Protection des consommateurs ; Union Européenne

Rejet

Protection des consommateurs ; Union Européenne

Demandeur (s) : M. Vincent X...

Défendeur (s) : société Sony Europe Limited

Sur le moyen unique :

Attendu, selon l'arrêt attaqué (Versailles, 5 novembre 2013), que, le 27 décembre 2008, M. X... a acheté un ordinateur de marque Sony équipé de logiciels préinstallés ; qu'ayant vainement demandé à la société Sony Europe Limited le remboursement de la partie du prix de l'ordinateur correspondant au coût des logiciels, M. X... a assigné celle-ci en paiement ;

Attendu que M. X... fait grief à l'arrêt de rejeter sa demande, alors, selon le moyen :

1°/ que constitue une pratique commerciale déloyale le fait de subordonner la vente d'un bien à l'achat concomitant d'un autre bien ; que le fait pour un fabricant d'ordinateur de ne permettre l'achat d'un ordinateur spécifique qu'à la condition que le consommateur achète de façon concomitante des logiciels préinstallés sans lui permettre d'acquérir ce même ordinateur nu constitue une telle pratique déloyale ; qu'en l'espèce, il est constant que M. X... a choisi un ordinateur de modèle VAIO VGN-NR38E en raison des fonctionnalités spécifiques de cet appareil ; qu'il était fait valoir par M. X... qu'il ne pouvait acheter un ordinateur de ce type Sony VAIO VGN-NR38E que muni des logiciels litigieux préinstallés ; qu'en considérant qu'il n'y avait pas de pratique commerciale déloyale aux motifs erronés que « M. X... pouvait exercer son choix en s'adressant à d'autres fabricants et en achetant un autre matériel d'une autre marque vendu sans logiciels ou associé à d'autres logiciels, le marché offrant une variété d'ordinateurs et de logiciels dont la combinaison permettait d'assurer la liberté de son choix. (...) que la vente pratiquée par la société Sony n'altérerait donc pas substantiellement le comportement économique de M. X..., dans la mesure où ce dernier restait libre de décider d'acheter sur le marché auprès d'un autre fabricant, un autre produit, différemment composé et utilisant d'autres logiciels et qu'il pouvait se faire rembourser l'appareil acquis s'il s'apercevait qu'en définitive il ne correspond pas à ce qu'il souhaitait. Il ne peut être reproché à la société Sony de ne pas vendre séparément l'ordinateur nu et les logiciels dans la mesure où son analyse du marché l'a conduite en toute bonne foi à présenter une gamme de produits qu'elle estime correspondre à une part de la demande de la clientèle préférant un produit pré-installé d'utilisation immédiate à une vente séparée et un assemblage jugé délicat voire indésirable pour le consommateur moyen, part de marché occupée par d'autres concurrents. Sa décision de vendre « clés en main » un produit composite avec une configuration « prêt à l'emploi » répond aux attentes d'une grande partie des consommateurs souhaitant disposer d'un produit unique et à la configuration d'un marché assurant une variété d'offres suffisantes. La pratique dénoncée n'est donc pas contraire aux exigences de la diligence professionnelle », la cour d'appel a violé les articles L. 120-1 et L. 122-1 du code de la consommation, interprétés à la lumière de la directive 2005/29/CE du 11 mai 2005 relative aux pratiques commerciales déloyales des entreprises vis-à-vis des consommateurs dans le marché intérieur ;

2°/ que constitue une pratique commerciale déloyale le fait de subordonner la vente d'un bien à l'achat concomitant d'un autre bien ; que le fait pour un fabricant d'ordinateur de ne permettre l'achat d'un ordinateur spécifique qu'à la condition que le consommateur achète de façon concomitante des logiciels préinstallés sans lui permettre d'acquérir ce même ordinateur nu constitue une telle pratique déloyale ; qu'il est constant, en l'espèce, que le contrat de licence utilisateur final (CLUF) du système d'exploitation a affiché à l'écran le message suivant lors du premier démarrage de l'ordinateur : « 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 » ; que M. X... n'a cependant pas eu d'autre choix, sans pouvoir opter pour d'autres logiciels, gratuits et plus adaptés à ses besoins, que d'accepter les logiciels litigieux

sauf à ce que la vente de l'ordinateur elle-même soit annulée ; qu'en disant, cependant, qu'il n'y avait pas pratique déloyale aux motifs que M. X... avait été informé de l'existence des logiciels litigieux sur l'ordinateur, la cour d'appel a violé les articles L. 120-1 et L. 122-1 du code de la consommation, interprétés à la lumière de la directive 2005/29/CE du 11 mai 2005 relative aux pratiques commerciales déloyales des entreprises vis-à-vis des consommateurs dans le marché intérieur, ensemble l'article 1134 du code civil ;

3°/ que constitue une pratique déloyale la pratique qui « repose sur des indications ou présentations fausses ou de nature à induire en erreur » qui portent notamment sur les « caractéristiques essentielles » des biens et des services, à savoir « ses qualités substantielles, sa composition, ses accessoires, son origine, sa quantité, son mode et sa date de fabrication, les conditions de son utilisation et son aptitude à l'usage, ses propriétés et les résultats attendus de son utilisation », « le prix ou le mode de calcul du prix. » ; qu'en l'espèce, il est constant que le prix des logiciels n'a pas été communiqué à M. X... au moment de son achat ; qu'en considérant qu'il avait bénéficié d'une information suffisante aux motifs qu'il avait été informé de l'existence des logiciels litigieux lors de la vente et que « le caractère composite du produit offert n'implique pas à la charge de la société Sony de détailler le coût de chacun de ses éléments », la cour d'appel a violé les articles L. 111-1, L. 113-3, L. 120-1, L. 122-3 du code de la consommation ;

Mais attendu, d'une part, que la Cour de justice de l'Union européenne a dit pour droit (arrêt du 7 septembre 2016, C-310/15) qu'une pratique commerciale consistant en la vente d'un ordinateur équipé de logiciels préinstallés sans possibilité pour le consommateur de se procurer le même modèle d'ordinateur non équipé de logiciels préinstallés ne constitue pas, en tant que telle, une pratique commerciale déloyale au sens de l'article 5, paragraphe 2, de la directive 2005/29/CE du Parlement européen et du Conseil, du 11 mai 2005, relative aux pratiques commerciales déloyales des entreprises vis-à-vis des consommateurs dans le marché intérieur, à moins qu'une telle pratique ne soit contraire aux exigences de la diligence professionnelle et n'altère ou ne soit susceptible d'altérer de manière substantielle le comportement économique du consommateur moyen par rapport à ce produit ;

Que la diligence professionnelle est définie à l'article 2, sous h), de la directive 2005/29, comme désignant le niveau de compétence spécialisée et de soins dont le professionnel est raisonnablement censé faire preuve vis-à-vis du consommateur, conformément aux pratiques de marché honnêtes et/ou au principe général de bonne foi dans son domaine d'activité ;

Que l'altération substantielle du comportement économique des consommateurs est définie à l'article 2, sous e), de la directive 2005/29, comme étant la capacité d'une pratique commerciale à compromettre sensiblement l'aptitude du consommateur à prendre une décision en connaissance de cause et à l'amener, par conséquent, à prendre une décision commerciale qu'il n'aurait pas prise autrement ;

Attendu que la cour d'appel a examiné si la pratique commerciale en cause était déloyale en ce qu'elle était contraire aux exigences de la diligence professionnelle et altérait ou était susceptible d'altérer de manière substantielle le comportement économique du consommateur normalement informé et raisonnablement attentif et avisé à l'égard d'un bien ou d'un service, au sens de l'article L. 120-1 du code de la consommation, dans sa rédaction applicable en la cause, devenu L. 121-1 du même code en vertu de l'ordonnance n° 2016-301 du 14 mars 2016 ;

Qu'elle a, d'abord, constaté, s'agissant de la conformité de la pratique en cause aux exigences de la diligence professionnelle, qu'il ne pouvait être reproché à la société Sony de ne pas vendre séparément l'ordinateur nu et les logiciels, dans la mesure où son analyse du marché l'avait conduite, en toute bonne foi, à vendre un produit composite doté d'une configuration prête à l'emploi répondant aux attentes d'une part importante des consommateurs, lesquels préféreraient disposer d'un produit unique préinstallé et d'utilisation immédiate plutôt que d'acheter séparément les divers éléments le composant et de procéder à une installation jugée difficile par un consommateur moyen ou, en tout cas, non souhaitée par celui-ci ; qu'elle a relevé, par motifs propres et adoptés, que M. X... avait été dûment informé de l'existence de logiciels préinstallés sur l'ordinateur qu'il avait acheté et des caractéristiques précises de chacun de ces logiciels ; qu'elle a ajouté que M. X... pouvait obtenir le remboursement de cet ordinateur s'il estimait

qu'en définitive, l'appareil ne correspondait pas à ses attentes ;

Que la cour d'appel a, ensuite, s'agissant de l'existence ou du risque d'existence d'une altération substantielle du comportement économique du consommateur normalement informé et raisonnablement attentif et avisé à l'égard du bien considéré, estimé, par motifs propres et adoptés, que la circonstance que M. X... avait été dûment informé de l'existence de logiciels préinstallés sur l'ordinateur acheté et des caractéristiques précises de chacun de ces logiciels, lui permettant, comme tout autre consommateur, de faire un choix différent auprès d'autres professionnels en achetant un autre appareil vendu avec ou sans logiciels, témoignait également de l'absence d'une telle altération ;

Attendu qu'en l'état de ces constatations et appréciations, dont il résulte que la pratique commerciale litigieuse n'est pas contraire aux exigences de la diligence professionnelle et n'altère pas ou n'est pas susceptible d'altérer de manière substantielle le comportement économique du consommateur moyen à l'égard de ce produit, la cour d'appel a décidé à bon droit que la pratique commerciale en cause n'était pas déloyale ;

Et attendu, d'autre part, qu'il résulte de l'article L. 121-1, II, du code de la consommation, dans sa rédaction applicable en la cause, devenu L. 121-3, en vertu de l'ordonnance n° 2016-301 du 14 mars 2016, qu'une pratique commerciale est trompeuse si, compte tenu des limites propres au moyen de communication utilisé et des circonstances qui l'entourent, elle omet une information substantielle ; qu'il ressort du 3°) du même article que sont considérées comme substantielles les informations relatives au prix toutes taxes comprises et aux frais de livraison à la charge du consommateur, ou à leur mode de calcul, s'ils ne peuvent être établis à l'avance ;

Attendu que, par le même arrêt du 7 septembre 2016, la Cour de justice de l'Union européenne a dit pour droit qu'il ressort du libellé de l'article 7, paragraphe 4, sous c), de la directive 2005/29, dont l'article L. 121-1, II, 3°) du code précité, devenu L. 121-3, 3°), en vertu de l'ordonnance n° 2016-301 du 14 mars 2016, est la transposition en droit interne, qu'est considéré comme une information substantielle le prix d'un produit proposé à la vente, c'est-à-dire le prix global du produit, et non le prix de chacun de ses éléments, et qu'il en découle que cette disposition fait obligation au professionnel d'indiquer au consommateur le seul prix global du produit concerné ; qu'elle ajoute que, conformément au considérant 14 de la directive 2005/29, constitue une information substantielle une information clé dont le consommateur a besoin pour prendre une décision commerciale en connaissance de cause ; que, selon la Cour de justice, il résulte de l'article 7, paragraphe 1, de la même directive que le caractère substantiel d'une information doit être apprécié en fonction du contexte dans lequel s'inscrit la pratique commerciale en cause et compte tenu de toutes ses caractéristiques ; qu'en l'égard au contexte d'une offre conjointe consistant en la vente d'un ordinateur équipé de logiciels préinstallés, l'absence d'indication du prix de chacun de ces logiciels n'est ni de nature à empêcher le consommateur de prendre une décision commerciale en connaissance de cause ni susceptible de l'amener à prendre une décision commerciale qu'il n'aurait pas prise autrement ; que, par suite, le prix de chacun des logiciels ne constitue pas une information substantielle au sens de l'article 7, paragraphe 4, de la directive 2005/29 ; que la Cour de justice en a déduit que, lors d'une offre conjointe consistant en la vente d'un ordinateur équipé de logiciels préinstallés, l'absence d'indication du prix de chacun de ces logiciels ne constitue pas une pratique commerciale trompeuse au sens de l'article 5, paragraphe 4, sous a), et de l'article 7 de la directive 2005/29 ;

Attendu qu'après avoir constaté que le caractère composite du produit proposé à la vente n'imposait pas à la société Sony de détailler le coût de chacun de ses éléments, le consommateur moyen pouvant se déterminer en fonction du prix unitaire de l'ordinateur, qu'il était en mesure de comparer à des produits concurrents, dès lors qu'il connaissait les types de logiciels qui avaient été préinstallés, la cour d'appel en a exactement déduit que la pratique commerciale en cause n'était pas trompeuse ;

D'où il suit que le moyen n'est pas fondé ;

Par ces motifs :

REJETTE le pourvoi ;

Président : Mme Batut

Rapporteur : M. Truchot

Avocat général : M. Sudre

Avocat(s) : Me Rémy-Corlay - SCP Spinosi et Sureau

Partager cette page

Derniers arrêts de la chambre sur le même sujet (Protection des consommateurs)

- [Arrêt n° 1414 du 14 décembre 2016 \(14-11.437\) - Cour de cassation - Première chambre civile - ECLI:FR:CCASS:2016:C101414](#)
- [Arrêt n° 269 du 9 mars 2016 \(15-18.899 ; 15-19.652\) - Cour de cassation - Première chambre civile - ECLI:FR:CCASS:2016:C100269](#)
- [Arrêt n° 150 du 17 février 2016 \(14-29.612\) - Cour de cassation - Première chambre civile - ECLI:FR:CCASS:2016:C100150](#)
- [Arrêt n° 194 du 11 février 2016 \(14-27.143\) - Cour de cassation - Première chambre civile - ECLI:FR:CCASS:2016:C100194](#)
- [Arrêt n° 193 du 11 février 2016 \(14-28.383\) - Cour de cassation - Première chambre civile - ECLI:FR:CCASS:2016:C100193](#)
- [Arrêt n° 192 du 11 février 2016 \(14-22.938\) - Cour de cassation - Première chambre civile - ECLI:FR:CCASS:2016:C100192](#)
- [Arrêt n° 195 du 11 février 2016 \(14-29.539\) - Cour de cassation - Première chambre civile - ECLI:FR:CCASS:2016:C100195](#)
- [Arrêt n° 1347 du 25 novembre 2015 \(14-20.760\) - Cour de cassation - Première chambre civile - ECLI:FR:CCASS:2015:C101347](#)
- [Arrêt n° 1362 du 25 novembre 2015 \(14-21.873\) - Cour de cassation - Première chambre civile - ECLI:FR:CCASS:2015:C101362](#)
- [Arrêt n° 1095 du 1er octobre 2014 - Cour de cassation - Première chambre civile - ECLI:FR:CCASS:C101095](#)
- [Arrêt n° 905 du 10 juillet 2014 \(13-15.511\) - Cour de cassation - Première chambre civile - ECLI:FR:CCASS:2014:C10905](#)
- [Arrêt n° 632 du 4 juin 2014 \(13-13.779 ; 13-14.203\) - Cour de cassation - Première chambre civile - ECLI:FR:CCASS:2014:C100632](#)
- [Arrêt n°564 du 13 mai 2014 \(13-13.509\) - Cour de cassation - Première chambre civile - ECLI:FR:CCASS:2014:C100564](#)
- [Arrêt n° 117 du 5 février 2014 \(12-25.748\) - Cour de cassation - Première chambre civile - ECLI:FR:CCASS:2014:C100117](#)
- [Arrêt n° 911 du 11 septembre 2013 \(12-19.094\) - Cour de cassation - Première chambre civile - ECLI:FR:CCASS:2013:C100911](#)
- [Arrêt n° 627 du 19 juin 2013 \(12-16.651\) - Cour de cassation - Première chambre civile - ECLI:FR:CCASS:2013:C100627](#)
- [Arrêt n° 628 du 19 juin 2013 \(12-18.478\) - Cour de cassation - Première chambre civile - ECLI:FR:CCASS:2013:C100628](#)
- [Arrêt n° 415 du 24 avril 2013 \(12-14.377\) - Cour de cassation - Première chambre civile - ECLI:FR:CCASS:2013:C100415](#)
- [Arrêt n° 346 du 10 avril 2013 \(12-18.556\) - Cour de cassation - Première chambre civile - ECLI:FR:CCASS:2013:C100346](#)
- [Arrêt n° 272 du 20 mars 2013 \(12-14.432\) - Cour de cassation - Première chambre civile - ECLI:FR:CCASS:2013:C100272](#)

Rechercher :

