Remboursement d'une vente b to b

Par Visiteur

Nous sommes éditeur d'1 logiciel.Voici les faits :
07/2008:présentation par tél. à une société+démonstration internet.Développement d'1 fonctionnalité à leur demande+intégration au logiciel.
04/09/2008:Réception du règlement(virement)
11/09/2008:installation à distance+formation.Nous constatons que le réseau informatique recevant notre logiciel n'est pas bien installé:notre logiciel ne peut pas fonctionner normalement(grande lenteur)
Nous contactons le prestataire informatique de cette société:nous confirme que les choix techniques fait par cette société en sont la cause.Mesure du débit du réseau 10 fois inférieur à la normale.Bien que le logiciel ne soit pas la cause du problème,on nous demande le remboursement,je propose 1 autre solution technique puis j'offre prestations.
Fin 09/2008: constat d'huissier par cette société que notre logiciel n'est pas exploitable(en fait ce qui est constaté c'est que leur système est lent)
02/10/2008:cette société fait installer des versions professionnelles de Windows par son prestataire:mesure du débit 10 fois supérieur à ce qu'il était.Réinstallation de notre logiciel.La société constate que le fonctionnement est normal.On nous demande un test d'1 mois à l'issue duquel sera demandé le remboursement ou pas.
03/10/2008:on me demande par tél. le remboursement: vente à distance donc délai de 7 jours à partir de la date de bon fonctionnement du logiciel(02/10/2008).On me confirme que le logiciel fonctionne maintenant normalement mais qu'en fait il manque des fonctionnalités.
09/10/2008:réception d'une LR avec AR,voici le texte :(Ce courrier est daté à la main du 03/10/2008)**Nous faisons suite à notre conversation de ce jour ainsi qu'à nos divers échanges depuis la livraison de votre progiciel installé sur notre serveur en date du 11 septembre dernier.Celui-ci présente des dysfonctionnements particulièrement importants et ne permet pas son exploitation sous notre système informatique d'origine.Nous avons donc décidé ce jour,conformément à notre accord tél.,l'abandon de toute relation commerciale avec votre société.A cet effet,les éléments du logiciel ont d'ores et déjà été désinstallés. N'ayant reçu aucun support physique de votre part,aucune restitution ne peut avoir lieu.Conformément à nos accords,nous attendons dans les meilleurs délais le remboursement de la facture acquittée avant toute installation du logiciel et toute vérification de compatibilité de votre part,d'1 montant de 4 978,95?.** Que me conseillez-vous?

Par Visiteur

Bonjour monsieur.

je tiens tout d'abord à vous dire que votre histoire est absolument injuste à mon sens. En effet, les dispositions dont se sert votre adversaire sont issues du Droit de la consommation, c'est à dire un Droit qui a été crée pour protéger la "petite mémé" du "commercial au sang froid".. On en est trés loin dans votre affaire.

Ceci étant, faisons un peu de Droit.

Il y a deux problèmes trés délicats dans votre affaire.

Tout d'abord, l'acquéreur du logiciel peut-il se prévaloir du délai de rétractation issue du Droit de la consommation?

En effet, si tel n'est pas le cas, vous êtes totalement protégé.

Malheureusement, je ne peux pas répondre avec certitude à cette question.

En effet, la jurisprudence de la Cour de cassation a souvent changé d'avis sur cette question.

-Dans un premier temps, dans un arrêt du 24 janvier 1995, la haute juridiction a énoncé qu'une personne ne pouvait se prévaloir de la législation du Code de la consommation dès lors que le contrat avait un lien direct avec l'exercice de son activité.

Dans un autre arrêt du 14 mars 2000, la Cour précise que dans le cadre de contrats de fourniture de biens ou de

services ayant un rapport direct avec l'activité professionnelle, le Droit de la consommation ne s'applique pas.

Jusqu'ici, on pouvait alors considéré que vous avez raison et que votre adversaire a tord. Puisque votre adversaire ne peut pas demander à bénéficier des clauses protectrices du Code de la consommation, il ne peut pas faire valoir son droit de retractation.

Ensuite, un arrêt du 15 mai 2001 dans lequel la chambre commerciale de la Cour de cassation a décidé qu'un professionnel non spécialisé en informatique bénéficiait de la législation du Code de la consommation.

Cet arrêt donne raison à votre adversaire mais il est extrémement critiquable. En effet, la Cour de Justice des Communautés européennes considère à bon droit à mon avis, que le Code de la consommation ne doit s'appliquer qu'aux particuliers.

Je sais que c'est pas facile à suivre et que "je ne me mouille pas". Simplement,ce point de votre affaire s'apparente à une véritable "loterie judiciaire". Tel juge vous donnera raison tandis qu'un autre vous donnera tord.

C'est une affaire qui parait simple mais qui en réalité est trés délicate.

Deuxième question importante: A partir de quand démarre le délai de rétractation?

L'article L 121-20 du Code de la consommation dispose que:

Le délai de retractation court à compter de la réception pour les biens ou de l'acceptation de l'offre pour les prestations de services.

En matière de démarcharge, comme c'est la cas ici, Le délai de sept jours commence à courir le lendemain du jour où a été signée la commande.Crim. 5 oct. 1987: Bull. crim. no 334; D. 1987. IR. 236.

En aucun cas, la loi ne prévoit que le délai de rétractation ne commence à courir qu'à compter du moment où le service a "bien fonctionné".

Les fonctionnalités dont est pourvu le logiciel ont en principe fait l'objet d'une description avant même la conclusion du contrat.

Le délai de rétractation n'est pas une sorte de période d'essai durant laquelle on vérifie que le matériel nous plait.

C'est un peu comme si demain j'achetais un lecteur DVD qui ne marcherait pas à cause de ma TV qui est cassée et qu'une fois que ma TV est changée, je faisais valoir le droit de rétractation en prétendant que le lecteur DVD ne me convient pas.

Je pense donc que vous auriez parfaitement raison de refuser le remboursement de ce logiciel. Je vous conseille dans un premier temps, d'exposer ces arguments à la société adverse.

Cordialement.

Si vous souhaitez obtenir des précisions, n'hésitez pas.