

**R.G : 13/08096**

Décision du

Tribunal de Commerce de LYON

Au fond

du 24 septembre 2013

RG : 2012j1077

ch n°

SAS SOCIETE DE GESTION RESIDENCES PARC SUD ROUSSILLON

C/

SAS LBA

RÉPUBLIQUE FRANÇAISE  
AU NOM DU PEUPLE FRANÇAIS  
**COUR D'APPEL DE LYON**  
**3ème chambre A**  
**ARRET DU 30 Avril 2015**

**APPELANTE :**

**SAS SOCIETE DE GESTION RESIDENCES PARC SUD ROUSSILLON**

immatriculée au RCS de PERPIGNAN sous le n° 423 901 677

représentée par ses dirigeants légaux en exercice

siège social :

20, rue de Cerdagne

66280 SALEILLES

Représentée par la SCP ELISABETH LIGIER DE MAUROY & LAURENT LIGIER, avocats au barreau de LYON

Assistée de la SCP LINCETTO COHEN, avocats au barreau des PYRÉNÉES ORIENTALES

**INTIMEE :**

**SAS LBA exerçant sous l'enseigne LBA THIVEL**

immatriculée au RCS de LYON sous le n° 958 512 246

représentée par son dirigeant légal en exercice

siège social :

86 avenue Franklin Roosevelt

69120 VAULX EN VELIN

Représentée par la SELARL FOURMANN & PEUCHOT, avocats au barreau de LYON

**La Société Aug.WINKHAUS GmbH & Co .KG**

**société de droit allemand**

**immatriculée au RCS de MUNSTER sous le HRA 6525**

**siège social :**

31 August-Winkhaus-Strabe

TELGTE - ALLEMAGNE

Représentée par la SELARL LAFFLY & ASSOCIES-LEXAVOUE LYON, avocats au barreau de LYON

Assistée de la SCP DOLFI-MISSIKA-MINCHELLA-SICSIC & ASSOCIES, avocat au barreau de PARIS

\* \* \* \* \*

Date de clôture de l'instruction : **04 Novembre 2014**

Date des plaidoiries tenues **en audience publique : 02 Mars 2015**

Date de mise à disposition : **30 Avril 2015**

**Composition de la Cour lors des débats et du délibéré :**

- Jean-Luc TOURNIER, président

- Hélène HOMS, conseiller

- Pierre BARDOUX, conseiller

assistés pendant les débats de Jocelyne PITIOT, greffier

A l'audience, **Jean-Luc TOURNIER** a fait le rapport, conformément à l'article 785 du code de procédure civile.

Arrêt **Contradictoire** rendu **publiquement** par mise à disposition au greffe de la cour d'appel, les parties en ayant été préalablement avisées dans les conditions prévues à l'article 450 alinéa 2 du code de procédure civile,

Signé par Jean-Luc TOURNIER, président, et par Jocelyne PITIOT, greffier, auquel la minute a été

remise par le magistrat signataire.

\* \* \* \*

### **EXPOSE DU LITIGE:**

La société GESTION RESIDENCES PARC SUD ROUSSILLON, souhaitant équiper l'ensemble de son établissement d'un matériel électronique permettant l'ouverture et la fermeture des portes et accès de l'établissement par un système de clés électroniques, le tout géré et contrôlé par un système informatique, a pris contact en janvier 2010 avec la société LBA, distributeur de ce type de matériel.

Un devis, accepté par la société GESTION RESIDENCES PARC SUD ROUSSILLON, a été émis par la société LBA portant sur 200 cylindres électroniques, 400 clés électroniques, un logiciel de gestion et une formation à l'utilisation du logiciel pour un montant de 44329,47€. L'installation du logiciel et la formation d'utilisation du logiciel devait être effectuée par la société Aug. WINKHAUS GmbH & Co KG (WINKHAUS), de droit allemand, fabricant du matériel, dont la société LBA est l'un des distributeurs pour le territoire français.

Alléguant des dysfonctionnements du matériel et plusieurs interventions de la société WINKHAUS n'ayant pu résoudre les difficultés, la société GESTION RESIDENCES PARC SUD a assigné, le 19 avril 2012, la société LBA devant le Tribunal de commerce de LYON.

La société LBA a par la suite appelé en cause la société WINKHAUS.

Par jugement du 24 septembre 2013, le Tribunal de commerce de LYON a :

- débouté la société de gestion RESIDENCE PARC SUD ROUSSILLON de l'ensemble de ses demandes,
- rejeté la demande de dommages et intérêts de la société LBA- Enseigne LBA-THIVEL,
- condamné la société de gestion RESIDENCE PARC SUD ROUSSILLON à verser à la société LBA-Enseigne LBA-THIVEL la somme de 2 000 € au titre de l'article 700 du Code de procédure civile,
- condamné la société de gestion RESIDENCE PARC SUD ROUSSILLON à verser à la société Augu WINKHAUS GmbH & Co. KG la somme de 2.000 € au titre de l'article 700 du Code de procédure civile,
- condamné la société de gestion RESIDENCE PARC SUD ROUSSILLON aux entiers dépens de l'instance,
- ordonné l'exécution provisoire du jugement, nonobstant appel et sans constitution de garantie.

Par déclaration du 16 octobre 2013, la SOCIETE DE GESTION RESIDENCES PARC SUD ROUSILLON a relevé appel de ce jugement, intimant la société LBA. Par acte du 3 mars 2014, la société LBA a procédé à la mise en cause de la société WINKHAUS.

L'ordonnance de clôture est du 4 novembre 2014.

Dans ses dernières conclusions déposées le 1er septembre 2014, la **société GESTION RESIDENCES PARC SUD ROUSSILLON** demande à la cour de :

- infirmer le jugement rendu par le Tribunal de commerce de LYON en date du 24 septembre 2013,

et en statuant a nouveau,

- *ordonner une mesure d'expertise* en mandatant tel expert qu'il plaira avec pour mission :

décrire les fonctions du produit installé (cylindres, clés, logiciel)

examiner la conformité du produit livré à savoir des Cylindres électroniques BLUE CHIP avec introduction de clés WINKHAUS à la plaquette de présentation sur internet produite au débat, c'est-à-dire vérifier l'existence et le bon état de marche des fonctions et particularités suivantes :

« *Cylindre électronique :*

*Autonome, sans câblage, alimenté par 2 piles lithium (durée de vie des piles 40 000 man'uvres ).*

*L'introduction de la clé utilisateur BlueChip, dotée d'une simple antenne, active un échange d'informations avec l'unité électronique du cylindre qui identifie celle-ci et, si elle est autorisée, commande le dispositif mécanique libérant la rotation de la clé et donc l'ouverture de la porte.*

*Électronique et piles dans le cylindre (piles externes en option).*

*Versions disponibles :*

- *contrôle d'accès : 64 plages horaires et historique des 100 événements*

- *extérieur : étanche, 1/2 cylindre, cadenas ;*

*Lecteurs muraux :*

*Lecteurs muraux de proximité intérieurs et extérieurs libérant un contact sec pour transmettre une commande à une gâche électrique, ventouse, etc*

*Clé BLUECHIP :*

*Clé pour système de fermeture numérique.*

*La création ou la modification des droits d'accès s'effectue par reprogrammation de la clé sans déplacement sur les cylindres.*

*Annulation des clés perdues ou volées par déplacement sur les cylindres avec l'outil de programmation.*

*Domaine de validité dans le temps.*

*Possibilité d'avoir la clé en plusieurs couleurs.*

*La clé est propre à un organigramme spécifique avec carte de propriété et possède une fonction électronique et une codification unique.*

*Outil de programmation :*

*Outil de programmation composé d'un programmeur WINKHAUS, d'un logiciel et d'une carte de programmation.*

*La base de données du logiciel n'est accessible qu'à l'aide de la carte de programmation qui doit*

*être lue sur le programmeur et de la déclaration d'un mot de passe défini par l'administrateur.*

*Le PACK BC START permet de gérer 100 cylindres TIME et 400 clés BLUE CHIP. »*

dire si toutes les interfaces sont traduites et correctement traduites en français,

déterminer la cause de l'instabilité du logiciel,

déterminer la cause du défaut de mise à jour du logiciel avec Windows 7,

dire si l'installation du logiciel était provisoire dans l'attente de la mise à jour,

dire si cette installation est la cause des bugs,

donner les raisons de cette installation sous cette forme,

dire si une autre installation (définitive) est possible, et si cela est nécessaire,

dire si un problème de saturation est en cause,

si oui, dire à quel moment il est intervenu,

déterminer les responsabilités,

déterminer les préjudices de tout ordre,

dire si le système vendu est conforme au produit vendu et décrit sur la plaquette internet,

s'il existe un défaut de conformité, dire s'il empêche une utilisation normale du système (logiciel et portes) qui ferait de lui un vice caché,

dire si le produit vendu est affecté d'un vice caché,

dire si le produit vendu correspond aux besoins de l'acquéreur,

dire si le produit installé correspond aux besoins de l'acquéreur,

dire si la vente a été accompagnée des conseils et des informations adéquates,

dire si la formation de trois heures délivrée au seul directeur était suffisante pour assurer une utilisation sereine du produit »

*à titre principal,*

- dire et juger que la société LBA a manqué à son obligation de conseil et d'information,

- dire et juger qu'en sus, le matériel vendu souffre d'un vice caché,

*subsidièrement,*

- dire et juger que la société LBA a manqué à son obligation de conseil et d'information,

- dire et juger qu'en sus le matériel vendu n'est pas conforme,

*en conséquence* (pour le principal comme pour le subsidiaire),

- ordonner la remise en état des parties avant la vente,
- condamner la société LBA au remboursement du matériel vendu, qui sera restitué,
- condamner la société LBA à la remise en état des portes sur lesquelles ont été placés les cylindres,
- condamner la société LBA au paiement de la somme de 20 000 € à titre de dommages et intérêts au titre du préjudice subi,
- débouter la société LBA et la société WINKHAUS de leurs demandes, notamment celles relatives à l'existence d'une procédure abusive,

*en tout état de cause,*

- condamner la société L.B.A au paiement de la somme de 3 000 € en application des dispositions de l'article 700 du CPC,
- condamner la société LBA aux entiers dépens, avec distraction au profit de la SCP LIGIER sur son affirmation de droit.

Elle fait notamment valoir que :

Le tribunal ne pouvait considérer qu'aucun élément de preuve n'était rapporté quant à l'existence des désordres car le rapport d'expertise indiquait bien que les clés vendues n'étaient pas celles présentées sur la plaquette de publicité et que le produit ne correspondait pas à ses besoins.

L'analyse de l'expert est objective, car purement technique, et apporte la preuve de dysfonctionnements du logiciel justifiant la nécessité du recours à une expertise judiciaire.

Elle n'a jamais été informée qu'un manuel d'utilisation en langue française se trouvait dans le cédérom d'installation, ce manuel étant, en outre, très difficile à trouver.

L'intervention ultérieure pour le câblage de l'électricien est extérieure aux désordres, celui-ci n'étant intervenu qu'en janvier 2011 et ayant constaté le fonctionnement aléatoire des lecteurs lors de son intervention.

Eu égard à la complexité du produit, la formation délivrée est insuffisante car celle-ci n'a duré que trois heures et n'a été faite qu'au directeur alors que la formation des salariés était nécessaire.

Le produit qui lui a été livré, en ce qui concerne notamment la modification des droits, n'est pas conforme à sa présentation sur la plaquette internet de la société LBA.

Il ne peut lui être reproché de n'avoir fait état des défauts de conformité qu'après usage car s'agissant de matériel informatique, elle ne pouvait déceler les non-conformités au moment de la livraison, les défauts du produit n'apparaissant qu'à l'usage.

Le produit vendu est incompatible avec son système informatique existant, l'installation d'une « machine virtuelle » ne devant être qu'une solution temporaire, et la société LBA a donc manqué à son obligation d'information et de conseil.

Dans ses ultimes écritures déposées le 6 juin 2014, la **société LBA** sollicite de la cour de :

- confirmer intégralement le jugement,

*sur la demande d'expertise avant dire droit,*

-dire et juger que:

>la société de Gestion RESIDENCE PARC SUD ROUSSILLON ne verse aucun document de nature à établir la matérialité des faits qu'elle allègue à l'appui de sa demande d'expertise judiciaire,

>la société de Gestion RESIDENCE PARC SUD ROUSSILLON ne démontre pas davantage le sérieux ni l'existence des « désordres » ou « plantages » informatiques qu'elle allègue,

>ses autres griefs ne sont pas de nature technique, mais contractuelle,

>la société de Gestion RESIDENCE PARC SUD ROUSSILLON ne peut valablement chercher à pallier sa propre carence dans la preuve des faits qu'elle allègue à l'appui de sa demande,

- débouter en conséquence la demanderesse de sa demande d'expertise judiciaire,

*sur les demandes au fond,*

- dire et juger que la société de Gestion RESIDENCE PARC SUD ROUSSILLON ne démontre pas en quoi la société LBA THIVEL aurait manqué à son obligation d'information et de conseil,

- débouter en conséquence la demanderesse de ses demandes fondées sur un tel grief,

- dire et juger que la société de Gestion RESIDENCE PARC SUD ROUSSILLON ne démontre pas en quoi les boîtiers d'ouverture ni les clefs électroniques seraient affectés d'un vice caché antérieur à la vente rendant le système impropre à l'usage auquel il est destiné,

- débouter en conséquence la société demanderesse de ses demandes en garantie des vices cachés,

- dire et juger enfin que la société de Gestion RESIDENCE PARC SUD ROUSSILLON ne démontre pas en quoi les matériels livrés et installés seraient différents des matériels commandés,

- Rejeter en conséquence les demandes de l'appelante au titre du défaut de conformité,

*en toute hypothèse et y ajoutant,*

- dire et juger que l'action de la société de Gestion RESIDENCE PARC SUD ROUSSILLON est manifestement abusive et injustifiée,

- la condamner en conséquence à verser à la société LBA THIVEL la somme de 30.000€ par application 32-1 du Code de Procédure Civile,

- condamner la même à verser à la société LBA THIVEL la somme de 7 000 € par application de l'article 700 du Code de Procédure Civile,

- condamner la même aux entiers dépens d'instance qui seront versés par Maître PEUCHOT.

Elle expose notamment que :

La société GESTION RESIDENCE PARC SUD ROUSSILLON se contente d'alléguer des désordres sans jamais en donner ni la nature ni la qualification et elle ne verse aucun document de nature à

établir la matérialité des désordres prétendus. De plus, l'analyse de l'expert est particulièrement contestable dans la mesure où la méthodologie d'analyse et de travail est douteuse et dans la mesure où il ne précise pas sur quel document contractuel il se fonde pour constater une prétendue non-conformité. C'est donc bien pour pallier sa propre carence que cette société sollicite une expertise judiciaire.

La société GESTION RESIDENCE PARC SUD ROUSSILLON fonde sa demande d'expertise judiciaire sur des griefs qui ne relèvent pas d'une mission d'expertise judiciaire mais qui relèvent uniquement de la matière contractuelle comme le manque de réactivité du service après vente, l'insuffisance de la formation délivrée ou encore la complexité du produit par rapport aux besoins de l'établissement.

Elle n'a pas manqué à son obligation de conseil et d'information car les informations ont été complètement livrées au cours de deux séances de présentation puis de la formation, la société GESTION RESIDENCE PARC SUD ROUSSILLON ne s'étant jamais plainte d'une mécompréhension de ses propres besoins ou d'un défaut de transparence sur la nature du produit vendu ou ses fonctionnalités.

L'action en garantie des vices cachés n'est pas recevable car la société GESTION RESIDENCE PARC SUD ROUSSILLON ne formule pas le moindre grief de vice caché à l'égard des boîtiers de fermeture ou des clés électroniques, seuls éléments matériels vendus, et se contente d'allégations afférentes au seul logiciel.

La société GESTION RESIDENCE PARC SUD ROUSSILLON ne rapporte pas la preuve d'une non-conformité du matériel vendu car aucun grief n'a été soulevé en présence des représentants de la société WINKHAUS alors que les matériels étaient livrés depuis plusieurs semaines et elle a signé le rapport de visite du 2 juillet 2010.

Dans ses dernières conclusions déposées le 25 avril 2014, la **société Aug. WINKHAUS GmbH & Co. KG** requiert de la cour de :

- confirmer le jugement entrepris en l'ensemble de ses dispositions,

y ajoutant,

- condamner la SOCIETE DE GESTION RESIDENCE PARC SUD ROUSILLON à payer à la société WINKHAUS la somme de 8 000 € au titre des dispositions de l'article 700 du Code de procédure civile,

- condamner la SOCIETE DE GESTION RESIDENCE PARC SUD ROUSILLON aux entiers dépens, ceux d'appel distraits au profit de Maître LAFFLY, Avocat.

Elle fait notamment valoir que :

La formation délivrée n'a pas été insuffisante car cette formation, à laquelle tout le personnel pouvait participer, a duré plus de 3 heures et la société GESTION RESIDENCE PARC SUD ROUSSILLON n'a émis de reproches qu'un an et demi après sa première intervention.

La société GESTION RESIDENCE PARC SUD ROUSSILLOIN ne rapporte pas la preuve d'une prétendue complexité du matériel.

Elle ne peut être tenue du grief du défaut de conformité du matériel par rapport à la description qui en a été faite sur le site internet de la société LBA alors, qu'en outre, la société GESTION RESIDENCE PARC SUD ROUSSILLON a signé les rapports d'intervention et qu'elle n'a soulevé ce

grief qu'un an et demi après l'installation du matériel.

La société GESTION RESIDENCE PARC SUD ROUSSILLON ne rapporte pas la preuve d'un défaut de compatibilité entre son matériel informatique et le logiciel installé, les rapports d'interventions démontrant clairement qu'à l'issue des interventions le logiciel était compatible et que le matériel fonctionnait parfaitement et n'était nullement provisoire.

La société GESTION RESIDENCE PARC SUD ROUSSILLON n'apporte aucun élément probant de nature à démontrer la réalité des dysfonctionnements allégués et elle ne peut donc solliciter une mesure d'expertise.

Pour un plus ample exposé des moyens et prétentions des parties, il convient de se référer à leurs dernières écritures devant la cour ci-dessus évoquées auxquelles il est expressément renvoyé pour répondre aux exigences de l'article 455 du code de procédure civile.

### **MOTIFS DE LA DECISION:**

#### **Sur la demande d'expertise:**

Attendu que l'article 146 du code de procédure civile dispose que : « *Une mesure d'instruction ne peut être ordonnée sur un fait que si la partie qui l'allègue ne dispose pas d'éléments suffisants pour le prouver. En aucun cas une mesure d'instruction ne peut être ordonnée en vue de suppléer la carence de la partie dans l'administration de la preuve* » et qu'aux termes de l'article 9 du code de procédure civile: «*Il incombe à chaque partie de prouver conformément à la loi les faits nécessaires au succès de sa prétention*» ;

Attendu que l'appelante, arguant de ce qu'elle appelle des «*désordres*» ou des «*réguliers bugs système*» ou encore des «*plantages*», allègue que la société LBA a manqué à son obligation de conseil et d'information, que le matériel souffre d'un vice caché, et subsidiairement n'est pas conforme;

Mais attendu qu'à l'appui de ces affirmations, l'appelante ne produit ni constat d'huissier, ni messages informatiques d'erreur système, ni tout autre élément susceptible de caractériser les désordres allégués;

Que les pièces 1 à 8 et 11 versées aux débats par l'appelante ne démontrent en rien la réalité et la nature exacte de ces désordres, les pièces 1 à 4 (des courriers de l'appelante) n'étant révélatrice que du point de vue de cette société; Qu'elles permettent cependant d'apprendre que la première mise en demeure (Pièce 1), n'est que du 7 décembre 2011, c'est à dire bien postérieure à la livraison;

Que la pièce 10 (une attestation d'Eric CREMAILH), si elle fait état de difficultés survenues en janvier 2011, lors d'un remplacement de badges HID, permet d'apprendre que le technicien est néanmoins «*arrivé à faire fonctionner le système*» mais que, lors des premières utilisations, ce fonctionnement était «*peu fiable*» sans plus de précision; Que son caractère probant est donc particulièrement limité;

Attendu qu'ainsi la seule pièce versée aux débats qui serait susceptible d'apporter quelques précisions sur les désordres allégués est la pièce 9, qualifiée de «*rapport d'expertise officielle*»;

Que si le juge ne peut écarter un rapport amiable du seul chef de son absence de caractère contradictoire, il ne peut non plus se déterminer au seul visa d'une telle expertise établie non contradictoirement à la demande d'une partie, sous peine de méconnaître le principe de l'égalité des armes;

Que, par ailleurs, dans ce rapport d'analyse technique contesté par la société LBA, David DEFOUR, fut-il expert près la Cour d'appel de MONTPELLIER, ne précise pas les documents qu'il est censé avoir examiné pour présenter son analyse; Que s'il évoque une non-conformité, ce n'est pas sur la base d'un document contractuel, mais sur celle d'une «*plaquette de présentation produite aux débats disponible en date du 15 novembre 2012 sur le site internet de la société LBA THIVEL*» (page 8 du rapport), plaquette de pratiquement deux ans postérieure à la commande contractuelle de 2010; Que, concernant la non-conformité du cylindre électronique (page 9 du rapport), loin de donner son avis d'expert, il se contente de conclure «*M.CHELLY a fait remarquer...*» ou «*M.CHELLY indique...*», comme s'il n'était que le porte-voix du directeur de la société de gestion RESIDENCE DU PARC SUD ROUSSILLON; Que, concernant l'existence d'un manuel utilisateur en langue française, il n'a fait (pages 9 et 10 du rapport) que rechercher des interfaces techniques comportant des messages en allemand, sans même faire état de la notice d'installation en langue française (Pièce 8 de LBA) qui figurait sur le CD ROM d'installation; Que, concernant l'instabilité alléguée du logiciel (page 10 du rapport), il ne fait état que de «*probabilités*» qualifiées de «*nulle*», «*faible*», «*moyenne*» ou «*forte*», tout en énonçant que «*ces instabilités sont difficilement reproductibles*»; Qu'ainsi, même à la lecture de ce document, il est impossible de connaître la nature exacte des incidents qui seraient survenus, leur réalité et leur cause;

Attendu que l'appelante, dont la carence probatoire est manifeste, sollicite une mesure d'expertise d'abord pour décrire les fonctions du produit installé en 2010 c'est-à-dire vérifier, cinq ans après, l'existence et le bon état de marche des fonctions, ce qui paraît aujourd'hui quelque peu illusoire ;

Qu'elle souhaite ensuite que cette expertise serve à examiner la conformité du produit à la plaquette de présentation sur internet produite aux débats (Pièce 4 de l'appelante), sans que l'on comprenne en quoi le produit installé en 2010 devrait être conforme à une plaquette du 13 mars 2012;

Qu'elle assigne enfin à l'expert une mission multiforme destinée d'évidence à recueillir des moyens de preuve puisqu'elle consisterait à déterminer la cause de l'instabilité du logiciel et celle de son défaut de mise à jour, à dire si l'installation de ce logiciel était provisoire, si elle est la cause des bugs, à dire si une autre installation est possible et nécessaire, s'il existe un problème de saturation, à déterminer les responsabilités et les préjudices de tout ordre, à rechercher les éventuels défaut de conformité et éventuels vices cachés;

Attendu qu'en outre les griefs sur lesquels l'appelante fonde sa demande sont l'obligation de conseil et d'information, «*le manque de réactivité du service après-vente*» qui serait «*insatisfaisant*», l'absence «*d'échanges téléphoniques ou entretiens sur place*», la formation «*succincte*», des «*non-conformités*», qui tous ont trait au contrat et à son exécution et ne relèvent donc pas, par leur technicité, d'une mission d'expertise;

Attendu enfin que, si l'appelante avait fait une demande d'expertise devant le juge des référés du tribunal de commerce de LYON, cette demande n'a pu qu'être déclarée irrecevable par ce magistrat dans la mesure où le juge du fond était déjà saisi; Que l'appelante n'a, ensuite, formulé aucune demande en ce sens devant le conseiller de la mise en état;

Attendu qu'aux termes de ces motivations l'appelante, bien qu'administrateur de son réseau informatique, n'est pas en mesure de prouver fut-ce la réalité des bugs informatiques qu'elle allègue ; Qu'il s'en déduit que sa demande d'expertise tardive n'a pour finalité que de lui substituer un expert dans la recherche de la preuve qui lui incombe;

Que le jugement entrepris ne peut donc qu'être confirmé en ce qu'il a rejeté sa demande d'expertise judiciaire;

**Sur les demandes au fond:**

**>L'obligation de conseil et d'information:**

Attendu que l'appelante expose (page 15 de ses conclusions) : « *Il est évident que la société demanderesse a manqué à son obligation d'information et de conseil et forcé la vente en installant un logiciel incompatible au système informatique préexistant* »;

Mais attendu que la cour, qui ne s'attache pas aux «évidences» mais aux preuves, constate que rien ne démontre, dans les pièces versées aux débats par l'appelante, que le logiciel installé était incompatible avec le système informatique préexistant ou que la vente avait été forcée; Que dans cette dernière hypothèse l'appelante aurait d'ailleurs pu agir en nullité de la vente pour vice du consentement, ce qu'elle ne fait pas;

Attendu que l'obligation d'information et de conseil du vendeur est à mesurer à l'aune, d'une part, de la complexité de la chose vendue et, d'autre part, du niveau de connaissance de la matière par l'acheteur;

Qu'en l'espèce le système de verrouillage contrôlé vendu est un système standard, communément utilisé dans de nombreuses institutions (hôtels, maisons de retraite, résidences...) ; Que cette absence de spécificité limite l'obligation du vendeur aux informations générales sur le produit données dans le cadre des contacts avec les clients ou des formations;

Qu'il n'est d'ailleurs pas contesté par l'appelante (sa pièce 9) que le 17 juin 2010 un technicien de la société WINKHAUS est intervenu pour procéder à l'installation et au paramétrage du logiciel sur le serveur et à une démonstration et qu'à l'issue le produit a été accepté; Que si M.CHELLI, responsable de l'appelante, avait trouvé le logiciel complexe il l'aurait refusé, ce qu'il n'a pas fait;

Qu'au surplus l'appelante, qui gère une importante résidence (44 collaborateurs, 192 chambres, 180 résidents), n'était pas novice en informatique puisqu'elle disposait en 2010 d'un parc informatique composé de 10 ordinateurs de type poste utilisateur sous MICROSOFT WINDOWS SEVEN et d'un serveur sous MICROSOFT HOME SERVER;

Attendu que l'appelante ne caractérise même pas dans ses écritures en quoi la société LBA aurait failli dans son obligation de conseil, sauf pour évoquer, aujourd'hui, la fonction horaire des cylindres; Qu'il apparaît à cet égard que, lors de la première intervention du technicien de la société WINKHAUS, l'appelante a émis le souhait de voir activée la fonction horaire des cylindres, celle-ci l'a été dès le 1er juillet 2010 et que l'appelante a signé le rapport de visite du technicien le 2 juillet 2010 sans réserve; Qu'elle ne prouve pas avoir précédemment demandé, lors des réunions préparatoires, cette horodatation; Que, d'ailleurs, l'offre de prix acceptée par elle ne précisait pas que ces cylindres devaient être horodatés;

Attendu qu'il n'est pas contesté que la société LBA avait rencontré les représentants de l'appelante d'abord le 28 janvier 2010, puis le 18 février 2010, en présence d'un représentant de la société WINKHAUS; Qu'à ces occasions les dirigeants de l'appelante avaient tout loisir de poser toutes les questions nécessaires à une parfaite compréhension du fonctionnement des produits qui allaient être commandés; Que lors de la commande du 19 février 2010, ou à l'occasion de l'installation ou encore lors de la formation dispensée par la société WINKHAUS, l'appelante ne démontre pas s'être plainte d'une incompréhension de ses besoins par la société LBA ou d'un défaut d'explication de celle-ci sur la nature du produit vendu ou ses fonctionnalités; Que ce n'est donc que dans son courrier du 7 décembre 2011, soit comme l'ont pertinemment indiqué les premiers juges plus d'un an et demi après le début d'utilisation du produit fourni, que l'appelante dit avoir

« *découvert* » que ses propres besoins auraient été « *insuffisamment étudiés* » ;

Attendu que, si l'appelante évoque dans ses écritures un défaut d'information (page 6 de ses

conclusions) c'est à propos du manuel en langue française figurant sur le CD d'installation dont elle allègue ne pas avoir été informée de l'existence; Qu'outre qu'on ne voit pas l'intérêt qu'il y aurait à fournir un manuel d'installation en langue française en cachant l'existence, l'appelante ne prouve pas avoir fait la moindre demande relative à ce document; Qu'elle allègue qu'il lui aurait été indiqué «*de ne pas toucher au cédérom*» sans apporter le moindre élément de preuve à l'appui de cette allégation et sans même que l'on sache qui aurait émis cette interdiction;

Attendu que l'appelante écrit: «*Il était reproché dès le départ l'insuffisance de la formation délivrée. Seul le directeur a reçu des explications (laconiques) sur le fonctionnement du logiciel. Sa formation n'a duré que trois heures*»; Qu'il s'agit là d'allégations qui, une fois encore, ne sont corroborées par aucun élément de preuve;

Que l'appelante ne verse aux débats aucun document démontrant que la formation aurait dû s'adresser à l'ensemble de son personnel et ne s'est jamais plainte de ce que cette formation se soit adressée à son seul dirigeant;

Qu'en outre il ressort du dossier que le 17 juin 2010, un technicien de la société WINKHAUS s'est rendu sur le site de l'appelante pour procéder à l'installation du logiciel BLUE INTRA CONTROL sur le serveur ainsi qu'à la formation du directeur de l'établissement (Pièce 3 de WINKHAUS); Que le 28 juillet 2010, le technicien WINKHAUS a procédé à une nouvelle intervention afin de procéder à l'installation du logiciel sur l'ordinateur de l'appelante et terminer la formation de son directeur (pièce 6 de l'appelante);

Qu'il ressort du dossier que:

-des réunions ont eu lieu dès janvier 2010 afin d'étudier les besoins du client et de définir sa commande,

-celle-ci n'a été formalisée que le 19 février 2010,

-des formations ont été dispensées,

-un manuel en langue française, sur le CD d'installation, avait été fourni à l'appelante;

Qu'au terme de ces motivations et au regard, d'une part, du caractère standard du produit installé et, d'autre part, des connaissances informatiques de l'acheteur, il n'est pas démontré que la société LBA ait failli à son obligation générale d'information et de conseil;

#### **>Le vice caché:**

Attendu que l'article 1641 du code civil dispose: «*Le vendeur est tenu de la garantie à raison des défauts cachés de la chose vendue qui la rendent impropre à l'usage auquel on la destine, ou qui diminuent tellement cet usage que l'acheteur ne l'aurait pas acquise, ou n'en aurait donné qu'un moindre prix, s'il les avait connus*» ;

Que l'appelante allègue, de façon laconique, que «*le matériel vendu souffre d'un vice caché*», sans même expliquer en quoi;

Que le seul «matériel» vendu est constitué des 200 cylindres de fermeture de portes, des 400 clefs électroniques et d'un boîtier de programmation;

Que la cour a vainement cherché dans les courriers de l'appelante et dans ses écritures le moindre grief de vice caché à l'égard de ces boîtiers de fermeture, de ces clefs électroniques, ou du boîtier de programmation, ses critiques se concentrant uniquement sur le logiciel; Que si des critiques sont

formulées sur le «matériel», ce n'est qu'en termes de non-conformité;

Que, dans les premiers mois d'utilisation des produits livrés (matériel et logiciel), l'appelante n'a pas formulé de grief de vice caché ;

Qu'au demeurant, encore aujourd'hui, l'appelante sollicite prioritairement une expertise pour dire si l'objet de la vente était affecté d'un vice caché, démontrant ainsi qu'elle n'en a pas la certitude et n'est pas elle-même en mesure de le prouver;

Que cette carence probatoire fait que sa demande ne peut prospérer;

**>La non-conformité:**

Attendu qu'au visa de l'article 1604 du code civil, l'appelante demande la résolution du contrat au motif que *«le matériel vendu n'est pas conforme»*;

Attendu qu'en, l'espèce, en premier lieu, la société LBA a fait une offre de prix en date du 19 février 2010 à la société de gestion RESIDENCE PARC SUD ROUSSILLON, offre comprenant la fourniture de 200 cylindres électroniques, de 400 clés électroniques, d'un logiciel BLUE INTRAS CONTROL, d'un boîtier de programmation et d'une formation, le tout pour un montant de 44 329,74 € TTC; Qu'une facture a été émise par la société LBA le 14 juin 2020 et a été payée ; Qu'aucun grief concernant la non-conformité n'a été formulé lors de l'installation des produits, l'appelante signant l'ensemble des bons d'intervention de la société WINKHAUS sans y apporter la moindre réserve; Qu'à cet égard si la pièce 6 produite par la société WINKHAUS démontre que, lors de la première intervention de son technicien, l'appelante a émis le souhait de voir activée la fonction horaire des cylindres, celle-ci l'a été dès le 1er juillet 2010 et que l'appelante a signé le rapport de visite du technicien le 2 juillet 2010, y apposant son timbre humide, et mentionnant: *«nous confirmons que les travaux sur ce rapport sont effectués et que les pièces détachées sont installées ou livrées. Le-le produit-s nous a-ont été présenté-s et fonctionne-nt correctement »*; Qu'au demeurant l'offre de prix acceptée par l'appelante ne précisait pas que ces cylindres devaient être horodatés; Que, dans les mois qui ont suivi l'utilisation des produits installés, l'appelante n'a critiqué ni leur non-conformité, ni l'insuffisance de la formation délivrée; Que ce n'est que plus d'un an et demi après l'installation des produits, le 7 décembre 2011, que l'appelante a prétendu que ses besoins auraient été insuffisamment étudiés et que la formation donnée aurait été approximative;

Qu'en deuxième lieu il est constant que la non-conformité sanctionne les différences entre le produit commandé et le produit effectivement livré; Que l'appelante ne prétend pas et n'a jamais prétendu que les produits livrés n'étaient pas conformes aux pièces décrites dans l'offre de prix du 19 février 2010; Qu'elle n'avait du reste pas formulé le moindre grief relatif à la non-conformité lors de l'installation ou lors de la formation;

Qu'aujourd'hui elle fait de longs développements, dans ses écritures, pour prétendre que le matériel livré ne serait pas conforme à la plaquette de présentation sur internet (Pièce 4 de l'appelante); Que la cour n'a pas à examiner l'éventuelle non conformité d'un produit livré en 2010 à une plaquette publicitaire bien postérieure, puisque datée du 13 mars 2012, et qui, de surcroît, n'est pas un document contractuel;

Que l'appelante allègue que la mise en place d'un logiciel de machine virtuelle, sur le poste informatique équipé de WINDOWS 7 pour pallier l'incompatibilité du logiciel installé avec WINDOWS 7, était une solution temporaire, mais ne démontre en rien que c'était le cas; Que les rapports d'interventions produits aux débats démontrent au contraire qu'à l'issue des interventions des techniciens de la société WINKHAUS, le logiciel BLUE INTRAS CONTROL était parfaitement compatible avec le matériel informatique de la résidence et que le matériel fonctionnait parfaitement et n'était pas provisoire puisqu'il ne nécessitait pas de mise à jour;

Que, concernant le service après vente, l'appelante ne l'a sollicité qu'à deux reprises:

-le 13 janvier 2011, pour un «*problème de synchronisation entre le logiciel de contrôle d'accès et le système de lecteur pour accès extérieur*» (Pièce 7 de l'appelante),

-en décembre 2011 pour procéder a un changement de piles usagées sur l'un des cylindres de porte et pour remédier à des dysfonctionnements du système;

Que, pour la première sollicitation, un technicien de la société WINKHAUS est intervenu le 20 janvier 2011, relevant un problème de fonctionnement aléatoire du chargement des transactions sur les lecteurs, sans pouvoir identifier l'origine du problème constaté sur ces lecteurs (Pièce 5 de WINKHAUS) ; Qu'après analyses complémentaires, le technicien a constaté que les difficultés provenaient d'un défaut de branchement des lecteurs par l'électricien qui avait été missionné par l'appelante (Pièce 6 de WINKHAUS); Que l'appelante n'a ensuite plus sollicité d'intervention de la société WINKHAUS pour un problème de chargement aléatoire des lecteurs;

Que, pour la seconde, le changement de pile a résolu le premier problème, le second étant identifié après prise en main à distance du serveur : il s'agissait d'une saturation du serveur; Que le logiciel ayant pu être installé sans problème le 17 juin 2010 et aucun problème de saturation n'étant survenu avant décembre 2011, la société WINKHAUS a proposé à l'appelante d'établir un devis d'intervention afin de résoudre les difficultés rencontrées, ce qui a été refusé (Pièce 6 de WINKHAUS);

Que ces deux seules sollicitations du SAV en un an et demi ne font pas apparaître un mauvais fonctionnement du service après-vente;

Que, pour le reste, l'appelante ne prouve aucune non-conformité des matériels livrés à l'offre de prix ;

Que sa demande ne peut donc prospérer de ce chef;

Attendu que le jugement entrepris ne peut donc qu'être confirmé en ce qu'il a débouté la société de gestion RESIDENCE PARC SUD ROUSSILLON de l'ensemble de ses demandes;

#### **Sur la demande reconventionnelle de la société LBA:**

Attendu que la société LBA demande la condamnation de l'appelante à lui payer la somme de 30 000 € pour procédure abusive et injustifiée;

Mais attendu qu'ester en justice et faire appel sont des droits qui ne dégènèrent en abus qu'en cas de malice, mauvaise foi, erreur équipollente au dol ou circonstances particulières permettant d'en déduire que la procédure a été détournée de sa finalité; Que le fait que l'appelante succombe en ses demandes ne suffit pas à démontrer que la procédure était abusive; Que la société LBA ne rapporte pas la preuve de ce caractère abusif;

Attendu que le jugement entrepris ne peut donc qu'être confirmé en ce qu'il a débouté la société LBA de sa demande en dommages et intérêts;

#### **Sur l'article 700:**

Attendu que l'équité commande que les frais irrépétibles engagés dans cette procédure par les sociétés LBA et WINKHAUS ne demeurent pas à leur charge;

Que l'appelante sera donc condamnée à payer, à chacune d'elle, en application de l'article 700 du code de procédure civile, la somme de 7 000 €;

## **PAR CES MOTIFS**

### **LA COUR**

Statuant publiquement par arrêt contradictoire,

DEBOUTE la société GESTION RESIDENCES PARC SUD ROUSSILLON de toutes ses demandes,

CONFIRME, en toutes ses dispositions, le jugement entrepris,

Y AJOUTANT,

CONDAMNE la société GESTION RESIDENCES PARC SUD ROUSSILLON à payer, en application de l'article 700 du code de procédure civile, les sommes de:

-7 000 € à la SAS LBA, exploitant l'enseigne LBA-THVEL,

-7 000 € à la société Aug. WINKHAUS GmbH & Co. KG ,

CONDAMNE la société GESTION RESIDENCES PARC SUD ROUSSILLON aux entiers dépens de l'instance, ceux d'appel pouvant être recouverts conformément aux dispositions de l'article 699 du code de procédure civile.

**LE GREFFIER, LE PRESIDENT,**