

II. Contrats - contracten

Cour d'appel Bruxelles, 16^e ch., 29 novembre 2013
2011/AR/207

Siège : M. Y. Van der Steen, conseiller ff. de président, Mme A.S. Favart et M. M. Vancauwenberghe, conseillers,

Contrat - Vente et maintenance d'un système informatique - Obligation de délivrance - Obligation de résultat

Contract - Verkoop en onderhoud van een informaticasysteem - Leveringsplicht - Resultaatsverbintenis

Le fournisseur d'un système informatique a l'obligation de livrer une chose conforme à la chose vendue, la délivrance incluant la livraison, l'installation et la mise en service pour rendre le matériel opérationnel.

La récupération des fichiers du client, à l'occasion de la fourniture d'un logiciel, a également trait à cette obligation de délivrance conforme.

En matière de vente, l'obligation de délivrance est traditionnellement qualifiée d'obligation de résultat. Bien qu'en ce qui concerne les produits informatiques, la prestation promise ne soit pas dépourvue de tout aléa, il suffit qu'elle présente une probabilité suffisamment importante de résultat pour que le créancier puisse s'attendre à l'obtention d'un résultat.

Op de leverancier van een informaticasysteem weegt de verplichting om een zaak te leveren die overeenstemt met de verkochte zaak, waarbij de levering omvat de afgifte, de installatie en de in werkingstelling teneinde het materiaal operationeel te maken.

De recuperatie van de gegevens van de klant, ter gelegenheid van de levering van een software, heeft eveneens betrekking op deze verplichting van conforme levering.

Bij een verkoop wordt de leveringsplicht traditioneel als een resultaatsverbintenis gekwalificeerd. Hoewel bij een levering van informaticaproducten de beloofde prestatie niet ontbloomt is van elk alea, toch volstaat het dat ze een voldoende belangrijke waarschijnlijkheid van een resultaat vertoont opdat de schuldeiser zich mag verwachten aan het bereiken van een resultaat.

(SA P.I. Import c. SPRL Puces et Souris)

I. Les circonstances de fait

1.

La SPRL Puces et Souris est spécialisée dans la vente et l'installation de matériel informatique.

Dans le courant de l'année 2006, la SA P.I. Import, distributeur de parquets et panneaux en bambou, lui a commandé un nouveau PC et un serveur informatique.

Selon la SA P.I. Import, les parties avaient convenu que la SPRL Puces et Souris se chargerait de l'installation du serveur et du PC, de la récupération des données et des adresses e-mail ainsi que de la programmation du téléphone portable Qtek 9100, au tarif de 65 euro l'heure avec une estimation de deux jours de travail .

Une maintenance bimensuelle de 30 minutes avait été prévue pour le prix de 1.210 euro TVAC par an.

Le matériel a été installé par la SPRL Puces et Souris à une date non précisée et la facture venant à échéance le 9 mai 2006 relative au matériel et à son montage, d'un montant de 6.257,38 euro TVAC, a été payée.

Le 10 mai 2006, la SPRL Puces et Souris a facturé la somme de 1.511,14 euro TVAC pour diverses prestations en ce compris 13 heures de main d'œuvre complémentaire. Cette facture venait à échéance le 17 mai 2006.

2.

Dès le 18 mai 2006, des problèmes techniques de fonctionnement du serveur ont été dénoncés par la SA P.I. Import.

Le 23 mai 2006, la SPRL Puces et Souris a comparé le contenu de l'offre avec le matériel livré et les prestations exécutées et a listé les problèmes encore à régler.

Le 20 juin 2006, la SA P.I Import a, à nouveau, fait part à la SPRL Puces et Souris de son insatisfaction.

Le 30 juin 2006, la plupart des problèmes avaient été réglés et la SA P.I. Import a annoncé à la SPRL Puces et Souris qu'elle la tiendrait « au courant de l'évolution et lui ferait part de ses remarques » mais a demandé que la réparation du « problème technique sur le serveur » constaté par la SPRL Puces et Souris soit effectuée « avant que ce problème ne puisse créer une panne du serveur ».

Le 6 juillet 2006, à la suite d'un incident survenu quatre jours plus tôt, la SA P.I. Import a signalé par écrit que des données avaient été effacées et que toutes les données du mois de juin stockées sur le serveur, concernant les courriels, la comptabilité et la logistique, ne pourraient être récupérées et devraient être réencodées.

Par télécopie du 14 juillet 2006, la SA P.I. Import a imputé à monsieur V. - un sous-traitant de la SPRL Puces et Souris - l'effacement des données dans la nuit du 2 au 3 juillet et a annoncé sa décision de réclamer la réparation du dommage causé par l'effacement de ces données. Elle a, par ailleurs, contesté la facturation des heures supplémentaires de la SPRL Puces et Souris (facture FE1302 du 10 mai 2006) ainsi que la facture initiale d'installation et de configuration du serveur, « car le travail a été mal fait et jamais achevé ».

Le 26 septembre 2006, la SA P.I. Import a constaté qu'après deux mois « de blocage complet du serveur », celui-ci fonctionnait correctement, sous quelques réserves. Elle a réitéré sa demande de dédommagement pour les pertes de données, de temps et d'argent liées au « crash du serveur » du début du mois de juillet 2006 et a demandé à la SPRL Puces et Souris de lui adresser une note de crédit pour les 13 heures de main-d'œuvre supplémentaire facturées le 10 mai 2006 (facture FE1302) qu'elle refusait de prendre en charge.

Par télécopie du 6 novembre 2006, la SA P.I. Import a confirmé que des négociations relatives à un dédommagement suite à l'incident survenu au serveur début juillet avaient eu lieu entre parties lors de la réunion du 13 octobre 2006 et a proposé à la SPRL Puces et Souris, afin de clore le litige les opposant, que celle-ci :

- lui adresse une note de crédit de 1.237,16 euro TVAC portant sur les 13 heures de main-d'œuvre supplémentaire facturées le 10 mai 2006 (facture FE 1302) ;
- effectue gratuitement jusqu'au 31 juillet 2007 la maintenance bimensuelle prévue ;
- lui fournisse et installe gratuitement un nouveau PC mis sous réseau ;
- lui rembourse les frais d'intervention des sociétés DMS et HLB qui ont assuré le réencodage comptable et la réinstallation des programmes BOB et FLEX, rendus nécessaires par « l'incident du serveur » survenu début juillet.

Le 1er décembre 2006, la SPRL Puces et Souris a déclaré qu'elle assurerait à ses frais la maintenance du hardware jusqu'au 1er juillet 2007 « en compensation des événements de juillet 2006 ». Elle a, pour le surplus, rappelé que la maintenance du hardware ne comprend pas les changements de réseau, les créations de courriels supplémentaires, l'installation de nouveaux postes de travail, la configuration des imprimantes et tous les problèmes de « software ».

3.

Début mars 2007, la SA P.I. Import a fait appel aux services de la SPRL Puces et Souris pour assurer le transfert de son matériel informatique lors du déménagement de ses bureaux vers son nouveau siège social.

Le 16 mars 2007, la SPRL Puces et Souris a évalué ses frais d'intervention à environ 24 heures de travail facturées à 50 euro l'heure HTVA, outre les frais de matériel.

Le déménagement a eu lieu le 23 mars 2007.

Par courriel du 5 avril 2007, la SA P.I. Import s'est plainte de divers manquements et dysfonctionnements.

La SPRL Puces et Souris lui a répondu le jour même en soulignant que seule une erreur de branchement imputable à la SA P.I. Import était à l'origine des problèmes constatés (l'alimentation du serveur et du disque dur a été brûlée et le « RAID » des disques durs internes au serveur est détruit).

Le 11 mai 2007, la SPRL Puces et Souris a facturé ses interventions, d'une part, pour le déménagement du matériel de P.I. Import les 19, 20 et 24 mars 2007 (facture FF1811 de 1.030,50 euro TVAC) et, d'autre part, pour la remise en route du serveur les 26 et 27 mars 2007 et autres problèmes de connexion survenus (facture FF1814 de 1.278,46 euro TVAC). Ces factures venaient à échéance le 18 mai 2007.

Par courrier recommandé du 13 juin 2007, la SA P.I. Import a fait part à la SPRL Puces et Souris de sa décision de ne plus la laisser accéder à son serveur et lui a annoncé avoir fait appel à un expert judiciaire spécialisé dans les problèmes informatiques. Elle a également contesté ses factures FF1811 et FF1814 du 11 mai 2007.

Par un autre courrier recommandé du même jour, la SA P.I. Import a déclaré que, conformément à leur accord du 13 octobre 2006:

- elle avait suspendu le paiement de la facture FE1302 dans l'attente de la réception d'une note de crédit annulant 13 heures de main d'œuvre supplémentaire comptabilisées dans cette facture ;
- elle demandait le paiement par la SPRL Puces et Souris des frais de réencodage comptable et de réinstallation des programmes BOB et FLEX nécessités par le « crash du serveur » début juillet 2006, facturés par les sociétés DMS (à concurrence de 193,60 euro TVAC) et HLB (à concurrence de 324,28 euro TVAC).

Le 24 novembre 2007, la SA P.I. Import a proposé une réunion à la SPRL Puces et Souris, au cours de laquelle « elle lui laisserait lire le rapport d'un expert judiciaire sur le matériel livré et facturé par votre société ainsi que les constatations des configurations du réseau peu cohérentes, de la non-conformité du matériel livré avec celui facturé, la non-présence des licences d'exploitation du système, câblage non conforme, etc ».

Les pièces déposées ne permettent pas d'établir que cette réunion a effectivement eu lieu, ce que conteste la SPRL Puces et Souris.

Le 11 décembre 2007, la SPRL Puces et Souris a proposé à la SA P.I. Import une transaction portant sur la reprise d'une partie du matériel (qui avait vraisemblablement été demandée par la SA P.I. Import) et l'établissement d'une note de crédit de 3.200 euro HTVA.

Cette proposition a été refusée le 12 décembre 2007 par la SA P.I. Import qui, par même courrier, a mis la SPRL Puces et Souris en demeure de reprendre tout le matériel facturé (le serveur et les deux PC) et de lui envoyer les licences manquantes et des notes de crédit annulant les factures FF 1811 et 1814.

Par courrier du 22 décembre 2008, le conseil de la SA P.I. Import a dénoncé les deux incidents informatiques auxquels sa cliente avait été confrontée en

juillet 2006 et en avril 2007 et l'a mise en demeure de lui verser la somme de 27.571,08 euro à titre de dédommagement.

En réponse à ce courrier, le conseil de la SPRL Puces et Souris a contesté, par courrier du 15 janvier 2009, tant la faute de sa cliente que le préjudice invoqué par la SA P.I. Import et a mis cette dernière en demeure de lui régler les factures suivantes:

- la facture FE 1302 du 10 mai 2006 de 1.511,14 euro TVAC
- la facture FF 1811 du 11 mai 2007 de 1.030,50 euro TVAC
- la facture FF 1814 du 11 mai 2007 de 1.278,46 euro TVAC

soit la somme de 3.820,10 euro , majorées des intérêts conventionnels de retard au taux de 12% l'an et d'une clause pénale de 573 euro (15%).

Par courrier du 6 mai 2009, le conseil de la SA P.I. Import a rappelé que ces factures avaient été contestées et renvoyées par sa cliente.

Il a, par ailleurs, communiqué au conseil de la SPRL Puces et Souris une copie du rapport d'expertise réalisé à la demande de sa cliente « suite aux multiples difficultés rencontrées » en précisant que la SPRL Puces et Souris avait « d'ailleurs consulté (ce rapport) à l'époque sans émettre la moindre contestation ».

Le conseil de la SPRL Puces et Souris a contesté, par courrier du 8 juillet 2009, le rapport unilatéral d'expertise établi le 22 mai 2007 par monsieur Pascal Cornet au nom de « Securus.be » et a affirmé qu'il n'avait jamais été communiqué à sa cliente avant le 6 mai 2009.

II. La procédure

4.

Par citation signifiée le 15 juillet 2009, la SA P.I. Import a sollicité la condamnation de la SPRL Puces et Souris à lui payer une indemnité de 27.571,08 euro , majorée des intérêts moratoires à partir de la mise en demeure du 22 décembre 2008 et des dépens.

La SPRL Puces et Souris avait formé, devant les premiers juges, une demande reconventionnelle de condamnation de la SA P.I. Import à la somme de 4.393,11 euro (soit les 3.820,10 euro facturés + la somme de 573 euro à titre de clause pénale), à augmenter des intérêts au taux de 12% l'an sur la somme de 1.511,14 euro à dater du 17 mai 2006, sur 2.308,96 euro à dater du 18 mai 2007 et sur la clause pénale de 573,01 euro à dater de la citation, outre les dépens.

A titre subsidiaire, elle poursuivait la condamnation de la SA P.I. Import au paiement des mêmes sommes, majorées des intérêts prévus par la loi du 2 août 2002 concernant la lutte contre le retard de paiement dans les transactions commerciales.

Par le jugement entrepris, le tribunal de commerce de Nivelles a reçu les demandes et dit la demande reconventionnelle seule partiellement fondée, condamnant la SA P.I. Import à payer à la SPRL Puces et Souris la somme de 1.511,14 euro en exécution de la facture du 10 mai 2006, majorée des intérêts prévus par la loi du 2 août 2002 à dater du 17 mai 2006. La demande de paiement des deux factures du 11 mai 2007 a été déclarée non fondée au motif que celles-ci avaient été valablement contestées à bref délai. En ce qui concerne la demande principale, les premiers juges ont constaté que la SA P.I. Import n'établissait pas le manquement de la SPRL Puces et Souris à ses obligations en 2006 et que le rapport unilatéral de la firme Securus était insuffisant à établir sa responsabilité, contestée, en ce qui concerne les problèmes informatiques survenus en 2007. Chacune des parties a été condamnée à supporter ses propres dépens.

5.

La SA P.I. Import relève appel de cette décision.

Elle demande à la cour de réformer le jugement entrepris, de faire droit à sa demande originaire d'indemnisation et de débouter la SPRL Puces et Souris de sa demande reconventionnelle originaire.

La SPRL Puces et Souris postule la confirmation du jugement entrepris en ce qu'il a dit non fondée la demande originaire de la SA P.I. Import mais forme un appel incident contre ce jugement en ce qu'il n'a fait que partiellement droit à sa demande reconventionnelle originaire de paiement des factures des 10 mai 2006 et 11 mai 2007. Elle postule à nouveau, à titre principal, que les sommes réclamées soient augmentées d'intérêts moratoires au taux de 12% et réitère, à titre subsidiaire, sa demande de condamnation à des intérêts moratoires au taux prévus par la loi du 2 août 2002.

III. Discussion:

Les principes

6.

La SA I.P. Import reproche à la SPRL Puces et Souris d'avoir commis des manquements à ses obligations de conseil, de délivrance, de maintenance et de garantie et lui réclame l'indemnisation de son préjudice qu'elle évalue à la somme de 27.571,08 euro .

La charge de la preuve du manquement de la SPRL Puces et Souris à ses obligations repose sur la SA I.P. Import en sa qualité de demanderesse en indemnisation. Cette preuve peut être rapportée par toutes voies de droit.

Par ailleurs, en vertu de l'article 1315 du Code civil, il appartient à la SA Puces et Souris, si elle se prétend libérée, de justifier le fait qui a produit l'extinction de son obligation.

Enfin, en vertu de l'article 870 du Code judiciaire, chacune des parties a la charge de prouver les faits qu'elle allègue.

Les responsabilités

7.

Le fournisseur d'un système informatique est tenu, en qualité de professionnel, à une obligation d'information et de conseil sur les éléments caractéristiques du matériel fourni. Il doit aussi veiller à ce que ce matériel corresponde de manière adéquate aux besoins réels du client en fonction de son projet.

En l'espèce, la cour n'est toutefois pas en mesure de contrôler si le matériel commandé et installé correspond aux besoins concrets de la SA P.I. Import, ces besoins n'ayant pas été décrits.

En l'absence de tels éléments, le rapport unilatéral établi a posteriori par Securus sur la base des déclarations de la SA P.I. Import, n'est pas de nature à établir un manquement de la SPRL Puces et Souris à ses obligations d'information et de conseil.

8.

En ce qui concerne l'obligation de délivrance, il convient de rappeler que le fournisseur d'un système informatique a l'obligation de livrer une chose conforme à la chose vendue, la délivrance incluant la livraison, l'installation et la mise en service pour rendre le matériel opérationnel. La récupération des fichiers du client, à l'occasion de la fourniture d'un logiciel, a également trait à cette obligation de délivrance conforme .

L'opposabilité des conditions générales de la SA Puces et Souris est contestée en l'espèce par la SA P.I. Import. Celles-ci se trouvant au verso des factures alors qu'il n'y est fait aucune référence au recto et aucun contrat écrit n'ayant été conclu entre les parties, c'est à bon droit que les premiers juges ont décidé qu'il n'est pas démontré que les conditions générales seraient rentrées dans le champ contractuel.

En l'absence de dispositions contractuelles spécifiques, la cour doit rechercher la volonté des parties quant à leurs obligations respectives.

Lors de l'installation d'un nouveau système informatique, un certain taux d'indisponibilité et de non-fonctionnement est normal et doit, par conséquent, être admis tant qu'il reste dans des limites raisonnables . Le fournisseur doit y apporter les corrections nécessaires.

En matière de vente, l'obligation de délivrance est traditionnellement qualifiée d'obligation de résultat. Bien qu'en ce qui concerne les produits informatiques, la prestation promise ne soit pas dépourvue de tout aléa, il suffit qu'elle présente une probabilité suffisamment importante de résultat pour que le créancier puisse s'attendre à l'obtention du résultat . Lorsque le fournisseur est, comme en l'espèce, un professionnel, il est censé connaître les caractéristiques du matériel à installer, maîtriser les opérations

techniques de l'installation et procéder en temps utile à la sauvegarde des données pour pouvoir reconstituer l'ancienne configuration en cas d'échec de l'installation .

Le client peut dès lors se contenter de démontrer que le résultat promis n'a pas été atteint par le fournisseur du système informatique, sans devoir démontrer la faute commise. A contrario, le débiteur de l'obligation de résultat peut démontrer qu'il a été confronté à un cas de force majeure ou à la faute d'un tiers rendant impossible l'exécution de son obligation.

9.

Il n'est pas contesté que le matériel commandé en 2006 à la SPRL Puces et Souris a été livré à la SA P.I. Import. Il lui a été facturé le 9 mai 2006, en ce compris 16 heures de main d'œuvre pour le montage et la configuration de l'installation livrée, et cette facture a été payée .

Lors de la commande passée par la SA P.I. Import en 2006, les obligations de la SPRL Puces et Souris n'ont pas été définies de manière précise par les parties.

Selon le courriel du 6 juillet 2006 de la SA P.I. Import reprenant un extrait de la commande, celle-ci portait sur un nouveau PC et un serveur informatique que la SPRL Puces et Souris devait installer ; elle devait également se charger de la récupération des données et des adresses e-mail et programmer le téléphone portable Qtek 9100.

Il ressort des courriers échangés ensuite entre les parties que divers problèmes techniques ont dû être réglés lors de l'installation du matériel. La SPRL Puces et Souris avait, le 23 mai 2006 - donc peu de temps après l'installation du nouveau matériel et bien avant le « crash » du mois de juillet 2006 -, listé les problèmes encore à régler. Contrairement à ce qu'allègue la SA P.I. Import, aucune reconnaissance de responsabilité ne peut se déduire de ce courriel du 30 juin 2006.

Comme il a été exposé ci-avant, la SA P.I. Import avait constaté dans son courriel du 30 juin 2006 que la plupart des problèmes avaient été résolus et avait annoncé à la SPRL Puces et Souris qu'elle la tiendrait « au courant de l'évolution et lui ferait part de ses remarques ». Elle demandait également que la réparation du « problème technique sur le serveur » constaté par monsieur V. soit effectuée « avant que ce problème ne puisse créer une panne du serveur ».

Le 6 juillet 2006, la SA P.I. Import avait reproché à la SPRL Puces et Souris l'effacement de certaines données du serveur à la suite d'un incident survenu quelques jours plus tôt. Elle avait ensuite sollicité la réparation du dommage causé par l'effacement de ces données. Le 26 septembre 2006, la SA P.I. Import avait toutefois constaté qu'après deux mois « de blocage complet du serveur », celui-ci fonctionnait correctement, sous quelques réserves.

Ce n'est que le 1er décembre 2006 que la SPRL Puces et Souris a répondu, très succinctement, aux reproches qui lui étaient faits, en déclarant qu'elle

assurera à ses frais la maintenance du hardware jusqu'au 1er juillet 2007 « en compensation des événements de juillet 2006 ».

Contrairement à ce qu'allègue la SA P.I. Import, aucune reconnaissance de responsabilité ne peut se déduire de manière certaine de cette prise en charge temporaire par la SPRL Puces et Souris des frais de maintenance, celle-ci pouvant également être interprétée comme un simple geste commercial.

Si, comme il a été rappelé ci-dessus, l'indisponibilité et le non-fonctionnement partiel du système informatique est normal et acceptable dans les premières semaines suivant son installation, le « crash » du début du mois de juillet 2006, environ deux mois après l'installation du nouveau serveur, constitue un manquement de la SPRL Puces et Souris à l'obligation de délivrance.

Le défaut de délivrance d'un bien conforme au bien commandé a été très rapidement dénoncé par la SA P.I. Import, le 6 juillet 2006. Elle a ensuite, dès le 14 juillet 2006, annoncé son intention de demander la réparation du dommage causé par la perte de données.

En l'absence de tout constat contradictoire, il est impossible d'identifier avec certitude les causes des pertes de données invoquées par la SA P.I. Import. Si, comme le soutient la SA P.I. Import, le « crash » de juillet 2006 est imputable à une faute de monsieur V., la SPRL Puces et Souris en est contractuellement responsable, dès lors qu'elle est tenue des fautes des personnes qu'elle s'est substituée dans l'exécution de ses obligations.

Compte tenu de l'obligation de résultat pesant sur la SPRL Puces et Souris, elle doit supporter les conséquences du manquement à son obligation de délivrance (c'est à dire son exécution défectueuse). Or, si elle se prétend libérée de son obligation de délivrance, elle ne donne aucune explication de nature à expliquer le dit « crash » et n'apporte pas la preuve de l'existence d'une cause étrangère exonératoire permettant de renverser la présomption de responsabilité qui pèse sur elle.

Le manquement à l'obligation de délivrance est par conséquent établi.

10.

La SA P.I. Import estime que la SPRL Puces et Souris a également manqué à ses obligations lorsqu'elle est intervenue le 23 mars 2007 pour assurer le transfert du matériel informatique la SA P.I. Import à l'occasion de son déménagement.

Si, certes, la SA P.I. Import s'était plainte, par courriel du 5 avril 2007, de divers manquements et dysfonctionnements, la SPRL Puces et Souris lui avait toutefois répondu le jour même en soulignant que seule une erreur de branchement imputable à elle seule (à la SA P.I. Import) était à l'origine des problèmes constatés .

Contrairement à ce que soutient la SA P.I. Import, le rapport d'expertise unilatérale « Securus » n'établit pas clairement et avec suffisamment de

certitude que l'alimentation du serveur et du disque dur externe n'a pu, comme le soutient la SPRL Puces et Souris, être brûlée en raison d'une erreur de branchement électrique ayant également pour conséquence la destruction du RAID des disques durs internes. L'expert Cornet conclut notamment que, dans cette hypothèse, « la corruption des données présente sur le disque proviendrait de la carte mère, un comble quand on sait que le RAID est utilisé pour assurer l'intégrité et la disponibilité des données d'un système d'information en cas de dysfonctionnement ! Certes, aucun système n'est infaillible (...) », sans écarter catégoriquement l'explication donnée par la SPRL Puces et Souris.

L'expertise Securus ayant été effectuée sans que la SPRL Puces et Souris soit conviée à y participer, elle ne lui est pas opposable. Il n'est, de plus, pas démontré que cette dernière aurait eu connaissance du rapport de monsieur Cornet avant le 6 mai 2009, soit près de deux ans après sa rédaction, ce qui rendait la contestation de son contenu d'autant plus difficile.

Ce rapport d'expertise unilatéral ne constitue dès lors qu'un élément de preuve parmi d'autres, qui peut être utilisé à titre de présomption. Or, il résulte de ce qui précède que les constatations qu'il contient ne sont pas de nature à contredire les explications données in tempore non suspecto par la SPRL Puces et Souris, qui avait immédiatement contesté sa responsabilité en invoquant la faute de la SA P.I. Import. Sa responsabilité quant aux dégâts occasionnés en 2007 au matériel informatique déplacé par ses soins n'est par conséquent pas établie.

11.

Les manquements aux obligations de maintenance et de garantie imputés à la SPRL Puces et Souris ne sont pas étayés par la SA P.I. Import.

L'expertise Securus relève, le 22 mai 2007, une absence de mise à jour et de back-up ainsi que l'instabilité du système informatique.

Quant à la garantie d'un an prévue par les factures de la SPRL Puces et Souris, il n'y a pas été fait appel par la SA P.I. Import.

L'expert Cornet est parti du postulat que l'installation informatique (le matériel et les logiciels) qu'il a examinée le 22 mai 2007 était, à ce moment, dans le même état que lors de sa mise en service un an plus tôt, en mai 2006, et qu'elle n'avait pas subi de modifications de nature à influencer l'issue du rapport.

Ce fait est toutefois contesté par la SPRL Puces et Souris, qui affirme que des tiers sont intervenus sur l'installation - ce qui ne peut plus être constaté a posteriori de manière contradictoire.

Il ressort des pièces soumises à la cour que la société DMS (Development Microsystems & Softs) a notamment réinstallé début juillet 2006 les programmes BOB et FLEX et effectué la « correction des discordances entre les soldes des balances (...) » et que le bureau d'experts comptables et conseils fiscaux HLB a assuré le réencodage des données. La SA P.I. Import a en outre précisé qu'elle avait racheté « courant mai/juin 2007 » un nouveau serveur et de nouveaux ordinateurs. D'autres dépannages et

remises en route ont également pu avoir lieu. Des tiers sont manifestement intervenus et ont pu modifier l'installation.

Le constat d'une absence de mise à jour et de back-up ainsi que de l'instabilité du système informatique, réalisé unilatéralement et tardivement par l'expert Cornet, est par conséquent insuffisant pour établir des manquements aux obligations de maintenance et de garantie de la SPRL Puces et Souris en lien de causalité avec le dommage dont la SA P.I. Import sollicite la réparation.

Le dommage

12.

La SA P.I. Import réclame la condamnation de la SPRL Puces et Souris à réparer son dommage évalué à la somme de 27.571,08 euro dont elle lui impute la responsabilité, dans lequel elle inclut les frais d'acquisition du matériel informatique (6.252,38 euro TVAC + 585 euro TVAC), le dommage résultant des pertes de données en juillet 2006 (4.079,90 euro HTVA) et en avril 2007 (14.571,08 euro HTVA dont les frais de recâblage du réseau), les frais d'intervention de tiers dans les dommages survenus en juillet 2006 (193,60 euro TBAC pour la société DMS et 324,38 euro pour la société HLB) et les frais et honoraires de l'expertise Securus réalisée par monsieur Cornet (1.599,02 euro TVAC).

Il résulte des développements qui précèdent que la responsabilité de la SPRL Puces et Souris n'est établie qu'en ce qu'elle résulte du manquement à son obligation de délivrance du matériel commandé en 2006.

La SA P.I. Import ne dépose aucune pièce comptable ou autre de nature à établir l'importance du dommage qu'elle a subi à la suite de la perte, en 2006, « de données e-mail », du travail de réencodage des données logistiques et comptables par ses propres services des données perdues (qu'elle évalue à 4 jours de travail) ni de la perte de rentabilité de la société.

L'expert Cornet n'a donné aucun avis sur le dommage subi et ne l'a pas évalué. Il a affirmé que le serveur est resté à l'arrêt pendant 4 jours « après le crash de juin 2006 ».

Le dommage causé par la faute de la SPRL Puces et Souris sera adéquatement réparé par l'octroi d'une somme forfaitaire de 3.500 euro .

Ce montant, fixé ex aequo et bono par la cour, couvre le paiement par la SPRL Puces et Souris des frais de réencodage comptable et de réinstallation des programmes BOB et FLEX nécessités par le « crash du serveur » début juillet 2006, facturés par les sociétés DMS (à concurrence de 193,60 euro TVAC) et HLB (à concurrence de 324,28 euro TVAC).

A défaut de pouvoir être évalué concrètement et plus précisément, ce montant de 3.500 euro couvre également, de manière forfaitaire, d'une part

le dommage constitué par la perte de temps et de bénéfice ainsi que par les tracas causés par la perte de données, dont il n'est pas contesté qu'elles ont pu être réencodées, et, d'autre part, celui causé par le non-fonctionnement pendant quelques jours du serveur (la SA P.I. Import évalue ce préjudice à 3 jours en 2006, soit un dommage de 729,90 euro).

Pour le surplus, la SA P.I. Import n'établit pas que le matériel informatique a dû être remplacé - elle ne produit aucune facture d'achat d'un nouveau matériel - ni que la nécessité de remplacer le matériel serait imputable à la SPRL Puces et Souris. Les factures de matériel effectivement livré et installé sont dès lors dues.

Les « pertes de campagne marketing » liées à la perte de données informatiques (e-mail), non étayées par des documents probants, ne sont pas établies.

L'appel incident

13.

La SPRL Puces et Souris avait formé, devant les premiers juges, une demande reconventionnelle de condamnation de la SA P.I. Import à la somme de 4.393,11 euro (en paiement des trois factures FE1302, FF1811 et FF1814 des 10 mai 2006 et 11 mai 2007 pour un total de 3.820,10 euro TVAC + la somme de 573 euro à titre de clause pénale), à augmenter des intérêts au taux de 12% l'an ou, subsidiairement, des intérêts prévus par la loi du 2 août 2002 concernant la lutte contre le retard de paiement dans les transactions commerciales.

Le tribunal de commerce de Nivelles n'ayant dit la demande reconventionnelle que partiellement fondée, la SPRL Puces et Souris réitère cette demande en appel.

La facture FE1302 du 10 mai 2006 de 1.511,14 euro TVAC n'a été contestée que tardivement par la SA P.I. Import, le 14 juillet 2006, à la suite du « crash » du début du mois et uniquement en ce qu'elle porte sur le nombre d'heures de main d'œuvre facturées (à concurrence de 845 euro HTVA). Elle n'a pourtant pas fait l'objet d'un paiement partiel.

Selon la SA P.I. Import, l'installation du serveur et du PC, la récupération des données et des adresses email ainsi que la programmation du téléphone portable Qtek 9100 avaient été estimées à deux jours de travail au tarif de 65 euro l'heure (soit un devis de 1.040 euro HTVA). La facture du 10 mai 2006 (FE1302) de 1.511,14 euro TVAC étant relative à 29 heures de prestations « main d'œuvre - installation réseau + récupération données + explications + installation des back-up et planification » dont à déduire 16 heures de « main d'œuvre déjà facturée », soit un solde de 13 heures de main d'œuvre, il n'est pas établi que ces dernières prestations étaient couvertes par le devis initial. Les prestations visées étant antérieures au « crash » dont

la SPRL Pucés et Souris est condamnée à assumer le dédommagement, c'est à juste titre que les premiers juges ont décidé que cette facture est intégralement due.

Les factures FF1811 et FF1814 du 11 mai 2007, dont le paiement fait l'objet de l'appel incident, ont été contestées dans un délai raisonnable par la SA P.I. Import, par courrier recommandé du 13 juin 2007.

La facture FF1811 de 1.030,50 euro TVAC émise par la SPRL Pucés et Souris est relative à son intervention pour le déménagement du matériel de la SA P.I. Import. Elle est conforme au coût qu'elle avait évalué : environ 24 heures de travail facturées à 50 euro l'heure HTVA (soit 1.200 euro HTVA), outre les frais de matériel. Dès lors qu'il n'est pas contesté que les prestations facturées ont été effectuées et qu'aucune faute d'exécution n'est établie dans le chef de la SPRL Pucés et Souris, la facture FF1811, bien que contestée, est due.

La facture FF1814 du 11 mai 2007 de 1.278,46 euro TVAC est relative à la remise en route du serveur les 26 et 27 mars 2007 et à la solution d'autres problèmes de connexion survenus. Dès lors qu'il a été décidé qu'une erreur de branchement imputable à la SA P.I. Import serait à l'origine des problèmes constatés et que la responsabilité de la SPRL Pucés et Souris n'est pas établie, cette facture est également due.

La SPRL Pucés et Souris ne démontrant pas que ses conditions générales sont entrées dans le champ contractuel, il y a lieu de faire droit à la demande subsidiaire quant aux intérêts de retard à dater de l'échéance des factures, en application de l'article 5 de la loi du 2 août 2002 concernant la lutte contre le retard de paiement dans les transactions commerciales .

Compte tenu de ce qui précède, la demande de paiement d'une indemnité complémentaire à titre de clause pénale n'est pas fondée.
[...]

LA COUR,

Statuant contradictoirement,

Vu les articles 24, 37 et 41 de la loi du 15 juin 1935 sur l'emploi des langues en matière judiciaire,

Reçoit les appels principal et incident;

Dit ces appels partiellement fondés;

Confirme le jugement attaqué en ce qu'il a dit les demandes recevables, a condamné la SA P.I. Import à payer à la SPRL Pucés et Souris la somme de

1.511,14 euro majorée des intérêts prévus par la loi du 2 août 2002 à dater du 17 mai 2006 et a délaissé à chacune des parties ses dépens;

Le réforme pour le surplus ;

Dit la demande principale originaire partiellement fondée comme suit ;

Condamne la SPRL Pucés et Souris à payer à la SA P.I. Import la somme forfaitaire de 3.500 euro à titre de dommages et intérêts, à majorer des intérêts compensatoires, comptabilisés aux taux légaux successivement applicables à dater de la mise en demeure du 22 décembre 2008 jusqu'au prononcé du présent arrêt, puis des intérêts moratoires jusqu'à complet paiement ;

Dit la demande reconventionnelle originaire, déjà déclarée partiellement fondée par le jugement entrepris, fondée comme suit ;

Condamne en outre la SA P.I. Import à payer à la SPRL Pucés et Souris la somme de 2.308,96 euro (soit 1.030,50 euro + 1.278,46 euro), à augmenter des intérêts moratoires calculés aux taux et à partir des échéances fixés conformément à la loi du 2 août 2002 relative à la lutte contre le retard de paiement dans les transactions commerciales, jusqu'à complet paiement ;

Déboute les parties du surplus de leurs demandes ;

Délaisse à chacune des parties ses propres dépens d'appel.