

Un arrêt particulièrement éclairant sur le devoir d'information a été rendu, le 2 juillet 2014, par la Cour de cassation, dans un litige opposant une association à un professionnel informatique.

Rappel du principe

Le principe du **devoir d'information et de conseil** est acquis de longue date, sur le fondement de l'article 1135 du Code civil. La jurisprudence a déduit de cette notion un triptyque qui met à la charge du professionnel une obligation de **renseignement**, de **mise en garde** et de **conseil**.

En matière de contrat IT, ce principe permet aux tribunaux de corriger des déséquilibres entre professionnels de l'informatique ou des réseaux et un client, perdu devant la technicité de la matière. Ainsi, il était demandé au professionnel de porter à la connaissance de son client tous les renseignements relatifs à la nature des services ou matériels proposés ainsi que ceux dont il doit avoir connaissance pour en comprendre la finalité.

L'apport de cet arrêt

Une société s'est engagée à fournir à deux clients du matériel et diverses prestations informatiques.

Les clients constatent, quelques mois après la livraison, des défaillances du système livré et demandent au prestataire d'annuler leur contrat du fait de ces dysfonctionnements. Or, l'utilisateur se plaignait de défauts de fonctionnement persistants provenant d'une incompatibilité entre le système installé et la connexion internet délivrée par une autre société.

La Cour de cassation indique que le prestataire de services devait :

- se renseigner préalablement sur les besoins propres du client
- **apporter la preuve de l'accomplissement**

de cette obligation de fournir une information circonstanciée et personnalisée.

Conséquences à tirer de cette décision

> **Si vous êtes le client d'un prestataire de services informatiques**, cet arrêt renforce clairement votre protection.

Le professionnel a, en premier lieu, l'obligation de se renseigner sur les besoins réels de son client et de s'assurer que la solution qu'il propose correspond à l'utilisation que le client souhaite avoir du service ou de l'équipement proposé. Il a, en second lieu et surtout, une obligation encore plus importante, qui consiste à déceler toute difficulté technique dans l'environnement propre du client, qui empêcherait la réalisation de sa prestation et son utilisation possible par son client.

L'arrêt porte un coup conséquent à une dérive qui prenait de l'ampleur dans le monde IT : certains prestataires délivrant une littérature technique surabondante pour éviter toute responsabilité en cas de défaillance de leur solution.

Pour les clients qui estiment ne pas avoir la prestation attendue, l'arrêt apporte une solution concrète. **La loi les protège, à eux de fixer clairement ce qu'ils attendent de la prestation et de dénoncer les dysfonctionnements.**

Un expert juridique rompu aux contrats et aux services IT saura facilement identifier les points saillants d'une solution, soit en amont dans la définition de l'appel d'offres, soit en aval dès les premiers signes de défaut dans la qualité du service délivré.

> **Si vous êtes un professionnel des services IT**, l'arrêt renforce vos obligations.

Il n'est plus possible, comme on le retrouve souvent dans les contrats IT, de balayer cette

obligation en mentionnant que « le client a parfaitement compris la nature du service » ou autres dispositions équivalentes.

De même, les annexes et documents génériques, les alertes « préformatées » sur les conditions de mise en œuvre du service ne semblent plus un rempart suffisant.

L'arrêt rendu par la Cour de cassation est particulièrement explicite sur ce point : il ne suffit plus de donner à son client une information ou une alerte générique, **il faut que celle-ci soit adaptée au client**, c'est-à-dire qu'il appartient au prestataire **de vérifier que le client a pris en compte la recommandation qui lui a été adressée et lui proposer, le cas échéant, des solutions concrètes adaptées à sa situation.**

La charge de la preuve de l'accomplissement de l'obligation de conseil pèse clairement sur le professionnel à qui la Cour de cassation demande d'apporter la preuve de cette vérification.

En pratique, les informations échangées lors de la phase précontractuelle (réponse à appel d'offres, établissement d'un devis, etc..) vont donc jouer un rôle encore plus crucial qu'auparavant.

L'obligation de collaboration active n'est pas remise en cause par cet arrêt. Nous préconisons d'apporter un soin tout particulier à la rédaction de cette clause qui impose au client une obligation de coopération en impliquant sa participation active dans la recherche des informations. En tant que spécialistes de ces questions, nous saurons vous assister et exposer correctement le cadre de cette obligation clé.

tél. 01 40 49 02 19
www.cornillier-avocats.com