

Questionnaire candidats.fr

Cahier n°5 :

Consommation

En bref...

- ***Vente liée ordinateur/logiciels***

Depuis de nombreuses années, les associations de promotion du Logiciel Libre, particulièrement sensibles à ce phénomène, dénoncent la situation de vente liée qui sévit dans l'informatique. Le Groupe de Travail Détaxe¹ a d'ailleurs été créé en 1998 pour lutter contre ces pratiques contraires au code français de la consommation.

Or il est toujours impossible aujourd'hui en 2007 d'acheter dans les circuits de grande distribution un ordinateur sans logiciels ou avec des logiciels différant de l'offre proposée en standard.

- ***Recours collectif***

Dans le domaine des nouvelles technologies, où de trop nombreux professionnels ont des pratiques obscurantistes, abusives, le recours de l'action de groupe semble être une réponse nécessaire à la fois pour un meilleur respect des consommateurs mais également pour un marché plus concurrentiel, laissant leur chance aux nouveaux entrants.

¹ <http://www.aful.org/gdt>

Questions

- ***Vente liée ordinateur/logiciels***

Question 9a) : Pensez-vous que le consommateur devrait pouvoir payer uniquement le prix de son ordinateur s'il le désire lors de l'achat, au lieu de payer le lot ordinateur/logiciels et de devoir ensuite demander le remboursement des logiciels auprès du constructeur ? Si oui, quels moyens doivent être mis en oeuvre pour que ce principe devienne réalité ?

Question 9b) : Pensez-vous que la DGCCRF devrait sanctionner les distributeurs d'ordinateurs qui n'affichent pas le prix des logiciels séparément du prix de l'ordinateur ?

- ***Recours collectif***

Question 10 : Êtes-vous favorable à l'instauration d'un dispositif comparable au recours collectif décrit dans la proposition de loi n°3055 ?

Développements

Vente liée ordinateur/logiciels

Depuis de nombreuses années, les associations de promotion du Logiciel Libre, particulièrement sensibles à ce phénomène, dénoncent la situation de vente liée qui sévit dans l'informatique. Le Groupe de Travail Détaxe² a d'ailleurs été créé en 1998 pour lutter contre ces pratiques contraires au code français de la consommation.

Or il est toujours impossible aujourd'hui en 2007 d'acheter dans les circuits de grande distribution un ordinateur sans logiciels ou avec des logiciels différant de l'offre proposée en standard.

La situation actuelle est illégale au regard de l'article L122-1 du code de la consommation³, ainsi que l'a confirmé la Direction Générale de la Consommation, de la Concurrence et de la Répression des Fraudes en reconnaissant notamment la différence de nature juridique⁴ entre un logiciel (une prestation de service) et du matériel (bien acquis en pleine propriété au terme de la transaction). Le gouvernement a fait de même en réponse à des questions de parlementaires sur le sujet (voir Compléments).

Il faut noter que les mêmes constructeurs et vendeurs qui refusent aux particuliers des machines sans logiciel, acceptent sans problème de vendre aux acheteurs professionnels des machines sans logiciel, avec des prix réduits de 80 à 100 euros.

Le défaut d'information manifeste sur les logiciels préinstallés est également illégal, au regard des articles L.111-1 et L.113-3 du code de la consommation. En effet, il est impossible pour le consommateur de connaître avant l'achat le prix des logiciels préinstallés, ni les conditions d'utilisation imposées par leurs licences, souvent bien plus restrictives que la version "complète". Ces conditions particulières d'utilisation des logiciels préinstallés sont le plus souvent contenues dans une licence qu'il n'est pas possible dans la situation actuelle de consulter avant l'achat. L'UFC-Que Choisir, association de défense des consommateurs, a d'ailleurs annoncé récemment qu'elle assignait en justice⁵ trois vendeurs de matériel informatique sur le thème de la vente liée.

Ces pratiques ont pour conséquence de ponctionner de manière automatique et tout à fait illégitime les consommateurs sur chaque achat d'un ordinateur neuf. C'est aussi et surtout un obstacle majeur à toute concurrence, car les logiciels préinstallés sont l'objet d'accords entre géants de l'édition logicielle et fabricants de matériel, ce qui induit l'invisibilité des offres alternatives et altère la faculté de choix des consommateurs.

Le Groupe de Travail Détaxe et les associations de consommateurs proposent des solutions de désalottement du matériel et des logiciels :

- soit soumettre l'utilisation de ces logiciels à l'obtention de clés d'activation, qui seraient fournies séparément du matériel ;
- soit que les logiciels préinstallés ne soient que des "versions d'évaluation", que le consommateur serait par la suite libre d'acquiescer ou non de manière définitive.

Les textes existent, ils sont clairs. La situation actuelle est ostensiblement illégale et insatisfaisante, et l'administration française semble se montrer pusillanime sur un dossier pourtant clair. Une pétition ayant déjà recueilli 15 000 signatures⁶ demande d'ailleurs qu'elle fasse son travail, tout simplement et sans délais.

2 <http://www.aful.org/gdt>

3 art. L.122-1 : « Il est interdit de refuser à un consommateur la vente d'un produit ou la prestation d'un service, sauf motif légitime, et de subordonner la vente d'un produit à l'achat d'une quantité imposée ou à l'achat concomitant d'un autre produit ou d'un autre service ainsi que de subordonner la prestation d'un service à celle d'un autre service ou à l'achat d'un produit. (...) »

4 https://www.aful.org/sections/wikis/detaxe/ReponseDGCCRF/cps_wiki_pageview

5 <http://quechoisir.org/Position.jsp?id=Ressources:Positions:D5AEF50387DEA911C1257244003D9415>

6 <http://www.racketiciel.info/>

Compléments

Questions posées au gouvernement sur le sujet

1. Question N°69006 de M. Le Déaut Jean-Yves (Socialiste – Meurthe-et-Moselle) QE

- **Ministère interrogé : Économie**

- **Texte de la question**

M. Jean-Yves Le Déaut appelle l'attention de M. le ministre de l'économie, des finances et de l'industrie sur les conditions actuelles d'achat du matériel informatique et le non-respect du code de la consommation sur la vente liée. Aujourd'hui, lors de l'achat d'un ordinateur, le consommateur se trouve dans l'impossibilité de connaître le prix de vente des logiciels fournis (même sur demande), de refuser l'achat de ces logiciels, ni de prendre connaissance de contrats de vente logicielle fournie qui précisent notamment les droits et devoirs de l'acheteur de ces logiciels. Cependant, le prix des logiciels constitue entre 10 et 25 % du prix d'achat d'un ordinateur, soit environ 250 euros. L'enjeu de ces ventes liées est estimé en France à plusieurs centaines de millions d'euros par an. Le consommateur est donc souvent forcé d'acheter des produits dont il n'a pas besoin, qui plus est, sans possibilité de comparer les produits similaires et d'effectuer un choix. Il constate les abus réguliers dans le commerce des produits informatiques et le non-respect systématique du code de consommation sur la vente liée. L'état actuel des choses renforce naturellement les monopoles du secteur informatique et empêche le développement d'une offre alternative. L'indépendance de la France dans ce domaine est fortement compromise. Le respect du code de consommation permettrait de créer une saine concurrence dans le secteur, favorable aussi bien aux consommateurs qu'aux entreprises françaises. Il lui demande, dans ces conditions, quand le Gouvernement entend faire agir la direction de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes au vu du non-respect manifeste du code de la consommation dans le commerce des produits informatiques, et notamment en cas de vente liée.

- **Texte de la réponse**

Il est en effet « interdit de subordonner la vente d'un produit à l'achat d'une quantité imposée ou à l'achat concomitant d'un autre produit ou d'un autre service ainsi que de subordonner la prestation d'un service à celle d'un autre service ou à l'achat d'un produit ». Il a cependant été considéré qu'une telle pratique pouvait être admise si le consommateur pouvait trouver un avantage à se procurer des produits distincts liés en une offre commerciale indissociable - au cas présent l'ordinateur et le système d'exploitation. Il a paru que l'accès du grand public à des technologies complexes pouvait être facilité par la mise à disposition de matériel en quelque sorte prêt à l'emploi, et ne nécessitant, pour le débutant, qu'un minimum de manipulations. Par ailleurs, la demande des consommateurs les plus avertis est couverte par des circuits de commercialisation spécialisés qui proposent une offre très large de produits assemblés ou non. Toutefois, la familiarisation croissante d'un public de plus en plus large avec les technologies de l'information nécessite que l'on prenne en compte l'évolution concomitante de la demande des consommateurs pour qu'ils n'aient pas à subir des pratiques non conformes à leurs intérêts. La direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes (DGCCRF) a entendu les distributeurs sur qui pèse la prohibition de la vente liée, dans le but de parvenir à une réelle diversification de l'offre dans toutes les formes de distribution, de leur rappeler la réglementation et de faire le point sur les mesures qu'ils avaient prises ou envisageaient pour prendre en compte les évolutions manifestes de la demande. L'objectif est de veiller à une meilleure adéquation des produits mis sur le marché pour répondre aux besoins diversifiés des consommateurs et leur offrir un large choix, mais aussi pour favoriser la concurrence et l'émergence de nouveaux acteurs sur ce marché. Ce travail de sensibilisation sera suivi d'un recensement des actions effectivement mises en oeuvre par les distributeurs pour répondre aux demandes légitimes des consommateurs. Le ministre de l'économie, des finances et de l'industrie ne manquera pas de tenir l'auteur de la question informé des résultats de ces actions conduites par la DGCCRF et des suites qui y seront réservées.

- **Lien**

<http://questions.assemblee-nationale.fr/q12/12-69006QE.htm>

2. Question N°60590 de M. Chatel Luc (Union pour un Mouvement Populaire – Haute-Marne) QE

- **Ministère interrogé : Industrie**

- **Texte de la question**

M. Luc-Marie Chatel attire l'attention de M. le ministre délégué à l'industrie sur la lisibilité des prix affichés dans les cas de ventes liées pour le matériel informatique. En effet, on note un usage qui permet au consommateur de bénéficier de logiciels préinstallés. Pourtant, le prix de ce logiciel préinstallé (qui peut être théoriquement refusé par l'acheteur) n'est pas indiqué, ce qui laisse à croire que c'est une offre gratuite alors que l'on peut estimer le coût de ce logiciel à près de 25 % du coût total de l'achat. Aussi, il souhaite savoir s'il ne serait pas plus pertinent d'imposer un affichage qui distinguerait le prix de l'ordinateur et celui des logiciels préinstallés, ce qui permettrait une meilleure information du consommateur, qui pourrait dès lors choisir plus librement d'acquérir ces logiciels ou non.

- **Texte de la réponse**

Le matériel informatique et les logiciels étant des éléments distincts, l'article L. 122-1 du code de la consommation qui interdit de subordonner la vente d'un produit à l'achat d'une quantité imposée ou à l'achat concomitant d'un autre produit ou d'un autre service ainsi que de subordonner la prestation d'un service à celle d'un autre service ou à l'achat d'un produit s'applique en matière de commercialisation de micro-ordinateurs et de logiciels. Toutefois, il a été admis qu'une offre commerciale regroupant des produits distincts était licite lorsqu'elle venait s'ajouter à la faculté de se procurer les composants séparément sur le même lieu de vente. Or, dans sa très grande majorité la distribution propose des ensembles complexes, micro-ordinateur et logiciel d'exploitation préinstallés, voire logiciels d'application également préinstallés, renvoyant la clientèle intéressée par l'achat d'éléments séparés vers des revendeurs spécialisés. Des exceptions à la prohibition de la subordination de vente ont été admises lorsque la pratique commerciale peut être considérée comme présentant un intérêt pour le consommateur. Dans le cas, notamment, d'un premier achat par un consommateur d'un micro-ordinateur et, le cas échéant, de divers périphériques de loisirs, un équipement dont la mise en route ne nécessite qu'un minimum de manipulation présente un avantage non négligeable. Il est indéniable néanmoins que l'élargissement rapide de ce marché et l'information croissante des consommateurs pour tout ce qui concerne les technologies informatiques infléchissent désormais la demande dans le sens d'une diversification de l'offre dans toutes les formes de distribution. L'évolution de l'offre, acquise pour les professionnels, s'effectue beaucoup plus lentement en direction des consommateurs. La Direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes (DGCCRF), qui s'est régulièrement attachée à rappeler aux professionnels concernés les évolutions manifestes de la demande, poursuivra son action dans le sens d'une meilleure adéquation des produits mis sur le marché aux besoins diversifiés des consommateurs. Par ailleurs, dans le cadre de sa mission de surveillance du comportement des distributeurs, la DGCCRF vérifie régulièrement que les consommateurs disposent des informations nécessaires à la recherche des produits présentant le meilleur rapport qualité-prix. S'agissant des micro-ordinateurs, sous réserve de constatations ponctuelles, l'information sur la composition des offres et leurs caractéristiques techniques paraît assurée et peut être utilement complétée par l'interrogation des vendeurs. Au demeurant, il semble que le principal défaut d'information relevé porterait sur une procédure de désactivation des logiciels préinstallés assortie de l'annulation et du remboursement des licences correspondantes, dont les consommateurs ne seraient pas informés au stade de l'achat. A cet égard, la fourniture d'un logiciel constitue une prestation de services dont le paiement ne donne qu'un droit d'usage, régime juridique totalement différent de celui qui s'applique au matériel acquis en pleine propriété au terme de chaque transaction. Le choix de la vente liée d'un micro-ordinateur et de logiciels préinstallés ne favorise pas, chez le consommateur, la prise de conscience des droits distincts attachés à l'une et l'autre partie de son acquisition. Rien ne saurait exonérer les fournisseurs du respect des dispositions des articles L. 122-1 et L. 113-3 du code de la consommation et notamment de l'obligation de commercialiser séparément, sur un même lieu de vente, des produits proposés sous forme de lot. Que les fabricants estiment opportun, de rappeler à chaque acquéreur ses droits et obligations sous le régime de la licence de droit d'usage relève de leur seule responsabilité.

- **Lien**

<http://questions.assemblee-nationale.fr/q12/12-60590QE.htm>

3. Question N°57099 de Mme Marchal-Tarnus Corinne (Union pour un Mouvement Populaire – Meurthe-et-Moselle)

QE

- **Ministère interrogé : PME, commerce, artisanat, professions libérales et consommation**

- **Texte de la question**

Mme Corinne Marchal-Tarnus souhaite attirer l'attention de M. le ministre des petites et moyennes entreprises, du commerce, de l'artisanat, des professions libérales et de la consommation sur les logiciels « préinstallés » inclus dans les packs informatiques lors de l'acquisition de matériel de cette nature. Actuellement, une nouvelle forme de logiciels est en phase de développement, à savoir les « logiciels libres ». Les consommateurs désireux d'utiliser uniquement ces derniers n'ont tout simplement pas la possibilité de le faire car aucun distributeur, ni aucun constructeur, ne propose d'alternative aux solutions imposées principalement par la société Microsoft. Or les logiciels de cette société représentent entre 10 et 25 % du prix d'un ensemble informatique. Aussi elle souhaiterait savoir si le Gouvernement envisage de permettre aux consommateurs de refuser les logiciels « préinstallés ».

- **Texte de la réponse**

Le matériel informatique et les logiciels étant des éléments distincts, l'article L. 122-1 du code de la consommation qui interdit de subordonner la vente d'un produit à l'achat d'une quantité imposée ou à l'achat concomitant d'un autre produit ou d'un autre service ainsi que de subordonner la prestation d'un service à celle d'un autre service ou à l'achat d'un produit s'applique en matière de commercialisation de micro-ordinateurs et de logiciels. Toutefois, il a été admis qu'une offre commerciale regroupant des produits distincts était licite lorsqu'elle venait s'ajouter à la faculté de se procurer les composants séparément sur le même lieu de vente. Or, dans sa très grande majorité la distribution propose des ensembles complexes, micro-ordinateur et logiciel d'exploitation préinstallés, voire logiciels d'application également préinstallés, renvoyant la clientèle intéressée par l'achat d'éléments séparés vers des revendeurs spécialisés. Des exceptions à la prohibition de la subordination de vente ont été admises lorsque la pratique commerciale peut être considérée comme présentant un intérêt pour le consommateur. Dans le cas, notamment, d'un premier achat par un consommateur d'un micro-ordinateur et, le cas échéant, de divers périphériques de loisirs, un équipement dont la mise en route ne nécessite qu'un minimum de manipulation présente un avantage non négligeable. Il est indéniable néanmoins que l'élargissement rapide de ce marché et l'information croissante des consommateurs pour tout ce qui concerne les technologies informatiques infléchissent désormais la demande dans le sens d'une diversification de l'offre dans toutes les formes de distribution. L'évolution de l'offre, acquise pour les professionnels, s'effectue beaucoup plus lentement en direction des consommateurs. La Direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes (DGCCRF), qui s'est régulièrement attachée à rappeler aux professionnels concernés les évolutions manifestes de la demande, poursuivra son action dans le sens d'une meilleure adéquation des produits mis sur le marché aux besoins diversifiés des consommateurs. Par ailleurs, dans le cadre de sa mission de surveillance du comportement des distributeurs, la DGCCRF vérifie régulièrement que les consommateurs disposent des informations nécessaires à la recherche des produits présentant le meilleur rapport qualité-prix. S'agissant des micro-ordinateurs, sous réserve de constatations ponctuelles, l'information sur la composition des offres et leurs caractéristiques techniques paraît assurée et peut être utilement complétée par l'interrogation des vendeurs. Au demeurant, il semble que le principal défaut d'information relevé porterait sur une procédure de désactivation des logiciels préinstallés assortie de l'annulation et du remboursement des licences correspondantes, dont les consommateurs ne seraient pas informés au stade de l'achat. A cet égard, la fourniture d'un logiciel constitue une prestation de services dont le paiement ne donne qu'un droit d'usage, régime juridique totalement différent de celui qui s'applique au matériel acquis en pleine propriété au terme de chaque transaction. Le choix de la vente liée d'un micro-ordinateur et de logiciels préinstallés ne favorise pas, chez le consommateur, la prise de conscience des droits distincts attachés à l'une et l'autre partie de son acquisition. Rien ne saurait exonérer les fournisseurs du respect des dispositions des articles L. 122-1 et L. 113-3 du code de la consommation et notamment de l'obligation de commercialiser séparément, sur un même lieu de vente, des produits proposés sous forme de lot. Que les fabricants estiment opportun, de rappeler à chaque acquéreur ses droits et obligations sous le régime de la licence de droit d'usage relève de leur seule responsabilité.

- **Lien**

<http://questions.assemblee-nationale.fr/q12/12-57099QE.htm>

4. Question N°53733 de M. Tourtelier Philippe (Socialiste – Ille-et-Vilaine) QE

- **Ministère interrogé : Économie**

- **Texte de la question**

En pleine période d'achats de fin d'année, M. Philippe Tourtelier appelle l'attention de M. le ministre de l'économie, des finances et de l'industrie sur le respect des consommateurs s'agissant de la vente de matériel micro-informatique ou multimédia. Lorsqu'il souhaite acquérir un ordinateur dans un magasin, ou un rayon micro-informatique (et également par internet), le client potentiel n'a généralement pas le choix. Il doit acheter le matériel informatique du fabricant et les logiciels qu'il contient. Les ordinateurs sont déjà dotés d'une série de logiciels installés préalablement et le consommateur se voit obligé d'acquérir l'ensemble, même s'il ne souhaite que le matériel seul ou une partie seulement des logiciels « préinstallés », par exemple uniquement un CD spécifique « d'installation » ou une configuration qu'il ne posséderait pas déjà. Le client n'a souvent pas le choix, les grands fournisseurs ou distributeurs, les chaînes de magasins spécialisés ou non, imposent de fait l'achat groupé, pratiquent un acte de vente liée, ou en condition discriminatoire, en principe prohibés par la loi (code de commerce, code de la consommation...) ou les bonnes pratiques commerciales. Autant d'abus qui devraient être surveillés par la direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes (DGCCRF). En effet, si le consommateur croule sous une masse de publicité ou d'arguments techniques, il ne connaît pas les conditions réelles de vente et le minimum d'information pour l'achat de ces matériels. D'une part, il ne paraît pas y avoir de dérogation à la « vente liée » pour l'informatique ou le multimédia. Il semble également que ces vendeurs n'informent généralement pas complètement le client sur les logiciels ou les configurations ajoutés à la machine, et surtout pas : 1. Sur le fait qu'il lui font payer un ou plusieurs contrats de licence dont il n'a pas nécessairement besoin ; 2. Sur le fait qu'il existerait une procédure d'annulation desdits contrats qui consiste à retirer sur le lieu de vente ces éléments (ou leurs moyens d'activation) avec - théoriquement - déduction ou remboursement des logiciels déjà installés. Ainsi récemment, des remboursements auraient été obtenus après une démarche marathon. Ceci démontre la réalité de la procédure et illustre un déficit d'information masquant ces « ventes liées » ou abusives. Les licences et les produits logiciels annexes - en principe facultatifs au même titre qu'un service - sont donc généralement souscrits et vendus en bloc. Il est impossible ou très difficile au client d'éviter cette vente « forcée » qui peut représenter jusqu'à 25 % du prix, augmentant d'autant d'importantes marges bénéficiaires. Le consommateur est pour le moins désinformé, sinon trompé. En conséquence, alors que le pouvoir d'achat des consommateurs et la transparence demeurent des priorités, il lui demande qu'au préalable le client potentiel soit pleinement informé du contenu et de la nature de ses achats, qu'il dispose du détail du prix du matériel, des options et configurations périphériques, et surtout des contrats de licences de logiciels installés d'office, qu'il puisse n'acquérir que ce qu'il désire formellement, qu'au moins le consommateur soit informé des possibilités de remboursement des éléments « annexés » ou des procédures pour y parvenir. Il le remercie de lui donner son avis sur ces pratiques et ces observations. - Question transmise à M. le ministre des petites et moyennes entreprises, du commerce, de l'artisanat, des professions libérales et de la consommation.

- **Texte de la réponse**

Le matériel informatique et les logiciels étant des éléments distincts, l'article L. 122-1 du code de la consommation, qui interdit de subordonner la vente d'un produit à l'achat d'une quantité imposée ou à l'achat concomitant d'un autre produit ou d'un autre service ainsi que de subordonner la prestation d'un service à celle d'un autre service ou à l'achat d'un produit, s'applique en matière de commercialisation de micro-ordinateurs et de logiciels. Toutefois, il a été admis

- **Lien**

<http://questions.assemblee-nationale.fr/q12/12-53733QE.htm>

5. Question N°983 de M. Bataille Christian (Socialiste – Nord) QOSD

- **Ministère interrogé : Économie**

- **Texte de la question**

M. Christian Bataille attire l'attention de M. le ministre de l'économie, des finances et de l'industrie sur l'application des dispositions de l'article L. 122-1 du code de la consommation, concernant la vente d'ordinateurs. Le 13 juillet dernier, le ministère de l'équipement décidait de remplacer ses serveurs informatiques par des solutions à base de logiciels libres, le ministère de la défense vient, semble-il, de faire de même en signant un contrat de développement d'un système à base de logiciels libres. Ceci s'inscrit dans un mouvement global de rejet des solutions propriétaires qui, en dehors de leur coût, représente une menace en termes d'indépendance technologique ainsi que pour la pérennité des systèmes d'information. Toutefois, pour le consommateur, rien de cela n'est possible. Aucun distributeur ni aucun constructeur ne propose d'alternative aux solutions imposées principalement par la société Microsoft. Le détail des prix des logiciels n'est jamais communiqué, et ce en infraction au code de la consommation. L'informatique et Internet ont, aujourd'hui, vocation à être accessibles au plus grand nombre et l'alternative offerte par logiciels libres représente un gain important pour les personnes à faibles ressources ou les étudiants, face au coût des logiciels imposés. Si les entreprises, les administrations, et même l'État ont compris l'intérêt de cette alternative dans le choix des logiciels. Pourquoi le simple consommateur n'y aurait-il pas accès, en application de l'article L. 122-1 du code de la consommation qui interdit la vente liée ? Le Gouvernement a mis en place, en juin dernier, une opération destinée à équiper les étudiants d'un ordinateur pour un euro par jour, mais dans les conditions actuelles, ils passeront presque un an à rembourser des logiciels imposés par les constructeurs. Il lui demande de bien vouloir lui indiquer s'il envisage de prendre des mesures et de donner des instructions à la direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes pour faire respecter, dans ce domaine, l'article L. 122-1 du code de la consommation et d'offrir, désormais, à tout consommateur la possibilité de refuser les logiciels préinstallés lors de l'achat d'un équipement informatique.

- **Texte de la réponse**

RÉGLEMENTATION DE LA VENTE D'ORDINATEURS

M. le président. La parole est à M. Christian Bataille, pour exposer sa question, n° 983, relative à la réglementation de la vente d'ordinateurs.

M. Christian Bataille. Monsieur le ministre délégué au budget et à la réforme budgétaire, le 13 juillet dernier, le ministère de l'équipement décidait de remplacer ses serveurs informatiques par des solutions à base de logiciels libres. Le ministère de la défense vient, semble-il, de faire de même en signant un contrat de développement d'un système à base de logiciels libres. Ces décisions s'inscrivent dans un mouvement global de rejet des solutions propriétaires qui, outre leur coût, représentent une menace en termes d'indépendance technologique ainsi que pour la pérennité des systèmes d'information.

Toutefois, pour le consommateur, rien de cela n'est possible. Aucun distributeur, ni aucun constructeur, ne propose d'alternative aux solutions imposées principalement par la société Microsoft. Le détail des prix des logiciels n'est jamais communiqué, et ce en infraction au code de la consommation.

L'informatique et Internet ont, aujourd'hui, vocation à être accessibles au plus grand nombre et l'alternative offerte par les logiciels libres représente un gain important pour les personnes à faibles ressources ou les étudiants, face au coût des logiciels imposés. Si les entreprises, les administrations et même l'État ont compris l'intérêt de cette alternative dans le choix des logiciels, le simple consommateur devrait y avoir accès, en application de l'article L. 122-1 du code de la consommation, qui interdit la vente liée.

Le Gouvernement a lancé, en juin dernier, une opération destinée à équiper les étudiants d'un ordinateur pour un euro par jour, mais, dans les conditions actuelles, il leur faudra presque un an pour rembourser des logiciels imposés par les constructeurs.

C'est pourquoi je demande au ministre de l'économie, des finances et de l'industrie s'il envisage de prendre des mesures et de donner des instructions à la Direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes pour faire respecter le code de la consommation et offrir, désormais, à tout consommateur la possibilité de refuser les logiciels préinstallés lors de l'achat d'un équipement informatique.

M. le président. La parole est à M. le ministre délégué au budget et à la réforme budgétaire, porte-parole du Gouvernement.

M. Jean-François Copé, *ministre délégué au budget et à la réforme budgétaire, porte-parole du Gouvernement.* Monsieur le député, vous posez une question très juste, et nous devons tous nous en préoccuper car il y a de l'intérêt des consommateurs.

Vous évoquez la diffusion des solutions libres dans le secteur public. Je souligne que le ministère de l'économie, des finances et de l'industrie participe à ce mouvement : 25 % des serveurs fonctionnent sous Linux ; la DGI et la DGCP, placées sous mon autorité, ont mené des expérimentations sur le logiciel de bureautique libre *Open Office* ; et désormais, l'administration centrale livre la plupart de ses nouveaux matériels avec cette suite préalablement installée.

J'en viens à votre interrogation sur la vente aux particuliers. D'abord, je veux rappeler une évidence : matériel et logiciel sont des produits distincts. Le matériel est acquis en pleine propriété au terme d'une transaction ; la fourniture d'un logiciel constitue une prestation de service dont le paiement ne donne qu'un droit d'usage.

Vous évoquez l'article L. 122-1 du code de la consommation, qui précise qu'il "est interdit de subordonner la vente d'un produit à l'achat d'une quantité imposée ou à l'achat concomitant d'un autre produit ou d'un autre service ainsi que de subordonner la prestation d'un service à celle d'un autre service ou à l'achat d'un produit". Il a cependant été admis qu'une offre commerciale regroupant des produits distincts était licite dès lors que celle-ci venait s'ajouter à la faculté de se procurer les composants séparément sur le même lieu de vente.

Des exceptions à la prohibition de la subordination de vente ont été tolérées dès lors que la pratique commerciale peut être considérée comme présentant un intérêt pour le consommateur. Ce peut être le cas d'un premier achat par un consommateur d'un micro-ordinateur et, le cas échéant, de divers périphériques de loisirs. Dans ce cas, un équipement dont la mise en route ne nécessite qu'un minimum de manipulation présente un avantage indéniable. Je vous rappelle que, en dépit de progrès notables, il n'y a encore que 44,8 % des foyers français qui sont équipés d'un micro-ordinateur.

La demande des consommateurs les plus avertis est couverte par des circuits de commercialisation spécialisés qui proposent une offre très large de produits, assemblés ou non. Mais je conviens qu'il faut prendre en compte l'évolution de la demande des consommateurs pour qu'ils n'aient pas à subir des pratiques non conformes à leurs intérêts. De mieux en mieux informés, les consommateurs demandent une diversification de l'offre dans toutes les formes de distribution.

Au cours du premier semestre 2004, la DGCCRF a reçu les distributeurs sur qui pèse la prohibition de la vente liée. Ceux-ci invoquent la faiblesse de la demande d'ordinateurs sans système d'exploitation et le fait que les fabricants proposent peu de références non équipées.

C'est pourquoi le ministre délégué à l'industrie a demandé à la DGCCRF de continuer à rappeler aux professionnels concernés les évolutions manifestes de la demande. Le Gouvernement, je vous le confirme, monsieur le député, entend donc bien poursuivre son action pour que les produits proposés soient en adéquation avec les besoins renouvelés des consommateurs.

- **Lien**

<http://questions.assemblee-nationale.fr/q12/12-983QOSD.htm>

6. Question N°114953 de Mme Oget Marie-Renée (Socialiste – Côtes-d'Armor) QE

- **Texte de la question**

Mme Marie-Renée Oget attire l'attention de M. le ministre de l'économie, des finances et de l'industrie sur la pratique dite des ventes liées sur le marché du matériel et des services informatiques. En effet, en dépit de l'interdiction de ce type de pratiques, notamment à travers les dispositions du code de la consommation et du code du commerce, rappelée dans plusieurs réponses ministérielles à des questions de parlementaires, nombre de consommateurs se trouvent aujourd'hui dans l'impossibilité de refuser l'achat de certains services parallèlement à l'achat de matériel informatique, en raison de l'indisponibilité sur le marché de produits n'imposant pas de tels achats. Cette situation, due en très, grande partie à l'écrasante domination du marché de l'informatique par les produits Microsoft, a ainsi pour résultat de priver les consommateurs d'une réelle liberté de choix et de les empêcher de recourir à des logiciels libres. Le manque d'information des consommateurs a notamment pour résultat de les priver de comparer les différentes offres et, par voie de conséquence, de recourir au système d'installation Linux plutôt que Windows et Microsoft, si le premier leur apparaissait plus avantageux et plus conforme à leurs attentes. Dans ces conditions, elle lui demande d'indiquer si cette situation préjudiciable à nombre de consommateurs utilisateurs de matériel informatique fera prochainement l'objet d'un suivi de la part de la direction de la concurrence et de la répression des fraudes et, dans l'affirmative, quelles mesures il envisagerait de prendre en vue d'assurer, en pratique, d'une part, un réel respect de la législation interdisant les ventes forcées de matériel et services informatiques et garantissant, d'autre part, aux consommateurs, une réelle liberté de

choix sur le marché et des voies de recours accessibles, en leur assurant notamment une information complète de nature à permettre un choix libre et éclairé.

- **Texte de la réponse**

Réponse non parue au JO au 31/01/2007

- **Lien**

<http://questions.assemblee-nationale.fr/Q12/12-114953QE.htm>

Recours collectif

Dans le domaine des nouvelles technologies, où de trop nombreux professionnels ont des pratiques obscurantistes, abusives, le recours de l'action de groupe semble être une réponse nécessaire à la fois pour un meilleur respect des consommateurs mais également pour un marché plus concurrentiel, laissant leur chance aux nouveaux entrants.

Le projet de loi « Information et protection des consommateurs » présenté par Thierry Breton au nom du Premier ministre propose un dispositif malheureusement inefficace : bien qu'il repose sur une action collective et une décision unique du juge, le juge ne statue que sur la responsabilité du professionnel, et les réparations font l'objet de demandes individuelles que le professionnel doit traiter au cas par cas. De plus, le champ d'action est limité aux litiges relatifs à la mauvaise exécution d'un contrat, interdisant de fait tout recours concernant des pratiques anti-concurrentielles ou la violation des droits des consommateurs en-dehors du contrat de vente ou de location.

Au contraire, la proposition de loi n° 3055 du député Luc Chatel (UMP) instaurerait un véritable recours collectif, tout en protégeant notre système judiciaire contre les dérives observées aux États-Unis. Cette proposition de loi s'inspirait des dispositifs déjà retenus par le Canada et le Portugal.

Compléments

Il existe très peu de jurisprudence en matière de vente liée matériel+logiciel, sur laquelle la DGCCRF ou les juges pourraient s'appuyer. Cette "pénurie" est due au fait que les victimes, au regard du faible préjudice qui leur est causé – et donc des faibles réparations qu'ils peuvent espérer – et de la lourdeur d'une procédure judiciaire, sont dissuadées d'agir en justice contre des pratiques dolosives.

Ainsi le Contrat de Licence d'Utilisateur Final de Microsoft Windows stipule que « *si vous êtes en désaccord avec les termes de ce contrat [par exemple si vous ne voulez pas installer Windows], vous devez retourner le produit logiciel à l'endroit où vous vous l'êtes procuré afin d'en obtenir le remboursement intégral.* » Or les fabricants et les distributeurs procèdent rarement, et toujours après des procédures lourdes (plusieurs recommandés avec accusé de réception) au remboursement du logiciel non désiré.

Face à ce préjudice de masse (bien que faible pour chaque individu), un véritable dispositif d'action de groupe ou recours collectif permettrait aux consommateurs victimes de ces pratiques de mener une action commune. Outre l'évidente efficacité de l'action de groupe contre les pratiques dolosives de certains professionnels, ce dispositif présente l'avantage de ne faire qu'une seule procédure là où, sans ce dispositif, la juste indemnisation de toutes les victimes impliquerait d'encombrer les tribunaux de demandes multiples bien que similaires.

Comme le rappelle l'Avis du 21 septembre 2006 du Conseil de la Concurrence, relatif à l'introduction de l'action de groupe en matière de pratiques anticoncurrentielles :

*« Deux raisons principales militent en faveur du renforcement des actions civiles et du développement des actions de groupe en matière de concurrence : **une meilleure réparation des préjudices subis par les consommateurs et leur association à la politique de concurrence dont le caractère dissuasif en serait globalement renforcé.** (...) Les actions privées en général et les mécanismes d'action de groupe en particulier peuvent contribuer à **renforcer l'efficacité de la régulation concurrentielle en faisant de la victime et particulièrement du consommateur un véritable acteur et un allié des autorités publiques dans la lutte contre les pratiques anticoncurrentielles**, notamment les cartels qui sont les plus dommageables. Cette volonté de s'appuyer davantage sur le juge judiciaire au moyen des actions privées pour assurer l'effectivité du droit de la concurrence a été affichée par la Commission européenne dans son Livre vert ["Actions en dommages et intérêts pour infraction aux règles communautaires sur les ententes et les abus de position dominante"]. »*

Dans le cas de la vente liée, l'action de groupe serait pour les consommateurs un levier pour faire cesser les pratiques dolosives des fabricants et des distributeurs, mais aussi et surtout pour faire respecter leur droit à l'information, tant sur les prix que sur les qualités des logiciels préinstallés.

Ce défaut d'information est également flagrant dans le domaine des baladeurs numériques, qui sont aptes à lire certains formats de fichier uniquement, et non l'ensemble des formats couramment utilisés dans la vente en ligne de fichiers musicaux.

L'UFC-Que Choisir, association agréée de consommateurs, a récemment obtenu gain de cause auprès du TGI de Nanterre ; mais d'autres firmes, telles que Apple et Microsoft, continuent d'avoir des pratiques similaires. Cette action n'aurait-elle pas eu plus d'impact auprès des fabricants de baladeurs et des distributeurs de musique en ligne, si l'association avait pu représenter l'ensemble des victimes de cette vente liée ?

Enfin, ce serait un moyen pour les individus de faire respecter leur droit au respect de leurs informations personnelles, dont les violations se multiplient malgré les recommandations et les sanctions de la CNIL.

Extrait de la décision du TGI de Nanterre

Le TGI de Nanterre a condamné Sony pour tromperie, estimant trompeurs « *le fait pour Sony de ne pas clairement et explicitement informer le consommateur que les baladeurs numériques commercialisés par elle ne peuvent lire que les fichiers musicaux téléchargés sur le seul site légal Connect* » et « *le fait pour Sony UK de ne pas indiquer clairement et de façon explicite dans son contrat que les fichiers musicaux téléchargés à partir du site Connect ne peuvent être lus que par les baladeurs numériques dédiés de marque Sony* » ; et pour vente liée au motif que « *la double restriction d'usage affectant les prestations [de Sony] conduit Sony UK à contraindre à la souscription de deux contrats proposés de fait comme étant dépendants l'un de l'autre : l'exécution d'une prestation de services (la mise à disposition de fichiers musicaux à partir du site Connect) est nécessairement subordonnée à l'achat d'un produit dédié (le baladeur Sony) dès lors que le consommateur souhaite lire les fichiers musicaux qu'il télécharge à partir de Connect sur un baladeur* ».