



ASSEMBLÉE NATIONALE

12ème législature

pratiques commerciales

Question écrite n° 53733

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 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 préinstallé, 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. À 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.

Données clés

Auteur : [M. Philippe Tourtelier](#)

Circonscription : Ille-et-Vilaine (2^e circonscription) - Socialiste

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 53733

Rubrique : Consommation

Ministère interrogé : économie

Ministère attributaire : PME, commerce, artisanat, professions libérales et consommation

Date(s) clé(s)

Question publiée le : 21 décembre 2004, page 10146

Réponse publiée le : 22 février 2005, page 1968