



ASSEMBLÉE NATIONALE

12ème législature

défense et usage

Question écrite n° 89081

Texte de la question

M. Jean-Marc Roubaud appelle l'attention de M. le ministre de la culture et de la communication sur le commerce pratiqué sur Internet. Comme le ministre le sait, l'on peut acheter des programmes pour ordinateurs sur le Net mais il n'est jamais indiqué que pour certains programmes toutes les instructions sont rédigées en américain. De ce fait, le client qui ne maîtrise pas la langue, installe ses programmes du mieux qu'il le peut et a parfois recours à la « hot line » et encore en américain. Dans un cas sur deux, il lui est conseillé de désinstaller son programme car le client a pu faire une mauvaise manipulation et de le réinstaller. Cependant, à chaque fois il perd une possibilité d'installation et, n'ayant droit qu'à trois essais, le programme ne peut être réinstallé bien qu'ayant été payé par carte bancaire, et le client se retrouve avec un CD inutilisable. Il serait donc opportun de mettre en place une obligation de résultat afin que le client de langue non américaine puisse bénéficier du bien qu'il a régulièrement acheté et non piraté, car, en général, le client n'a aucun recours autre que les courriers sur Internet auxquels parfois les sociétés ne donnent pas suite. En conséquence, il lui demande de lui faire connaître sa position à ce sujet.

Texte de la réponse

L'honorable parlementaire s'inquiète auprès du ministre de la culture et de la communication des difficultés rencontrées par les consommateurs français qui acquièrent, sur Internet, des programmes pour ordinateurs dont les instructions d'installation sont rédigées exclusivement en anglais. L'article 2 de la loi du 4 août 1994 relative à l'emploi de la langue française rend obligatoire l'emploi de notre langue « dans la désignation, l'offre, la présentation, le mode d'emploi ou d'utilisation, la description de l'étendue et des conditions de garantie d'un bien, d'un produit ou d'un service » lors de sa commercialisation sur le territoire national. Cette obligation s'applique aux produits fabriqués en France comme aux produits importés. C'est dans le même esprit qu'adoptée à l'unanimité au Sénat le 10 novembre dernier, une proposition de loi complétant la loi du 4 août 1994 vise à apporter à ce texte une retouche ponctuelle à droit constant, en précisant que son article 2 s'applique également à la publicité par voie électronique. Par ailleurs, la circulaire d'application de la loi de 1994 précise que « les modes d'utilisation intégrés dans les logiciels d'ordinateurs et comportant des affichages sur écran ou des annonces sonores sont assimilés à des modes d'emploi. » En conséquence, les modes d'utilisation doivent être établis en français, qu'ils soient sur papier ou intégrés dans le logiciel. Les agents des services déconcentrés de la direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes (DGCCRF) vérifient, dans le cadre de programmes annuels et trimestriels de contrôle, les conditions d'application de ces dispositions concernant l'usage du français pour l'information du consommateur. Ces nombreux contrôles sont retracés dans le rapport sur l'emploi du français remis aux parlementaires tous les ans en septembre. Concernant les biens, produits et services proposés sur Internet, les contrôles sont exercés par un service spécifique de la DGCCRF, le centre de surveillance du commerce électronique (CSCE), situé à Morlaix. Les contrôles sur Internet trouvent néanmoins leurs limites lorsque le siège social de la société auprès de laquelle se fournit l'internaute est en dehors du territoire national. Néanmoins, dans le cas de litiges susceptibles d'intervenir à la suite d'un achat sur Internet, les consommateurs doivent adresser leurs

réclamations au service précité à Morlaix.

Données clés

Auteur : [M. Jean-Marc Roubaud](#)

Circonscription : Gard (3^e circonscription) - Union pour un Mouvement Populaire

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 89081

Rubrique : Langue française

Ministère interrogé : culture et communication

Ministère attributaire : culture et communication

Date(s) clé(s)

Question publiée le : 21 mars 2006, page 2921

Réponse publiée le : 20 juin 2006, page 6493