



ASSEMBLÉE NATIONALE

13ème législature

pratiques commerciales

Question écrite n° 49333

Texte de la question

Mme Catherine Lemorton attire l'attention de M. le secrétaire d'État chargé du commerce, de l'artisanat, des petites et moyennes entreprises, du tourisme et des services sur le sujet du remboursement des logiciels pré-installés sur le matériel informatique neuf. La situation de quasi-monopole de la société de logiciels informatiques « Microsoft », puissant leader mondial, pose actuellement un réel problème de respect du droit en termes de choix des logiciels. Si les textes en vigueur permettent effectivement à un consommateur ayant décidé de ne pas utiliser les logiciels pré-installés par les constructeurs, Microsoft à 95 %, de pouvoir se faire rembourser le prix du logiciel, la pratique est beaucoup plus difficile. Lesdits constructeurs rechignent à reverser la somme et les démarches auprès des DCCRF sont longues, fastidieuses et n'aboutissent pas toujours. Il n'est plus tolérable de laisser une société exercer une telle pression sur ses partenaires et sur les consommateurs pour assurer la pérennité de sa situation économique. Elle demande quelles mesures peuvent être prises afin d'assurer aux consommateurs leur plus élémentaire liberté de choisir, sans entrave, les logiciels de leur choix pour équiper leur matériel informatique.

Texte de la réponse

Les mesures à prendre par les fabricants d'ordinateurs pour permettre aux consommateurs de retirer les logiciels préinstallés qu'ils ne souhaitent pas conserver et de se faire rembourser ont fait l'objet de nombreux échanges entre la Direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes (DGCCRF) et les professionnels du secteur. Ces échanges sont à replacer dans le cadre des débats qui ont eu lieu jusqu'à la fin du premier semestre 2009 sur les ventes liées d'ordinateurs avec leurs logiciels préinstallés. L'article L. 122-1 du code de la consommation interdit aux professionnels de subordonner la vente d'un produit à l'achat concomitant par le consommateur d'un autre produit, cette prohibition ne s'appliquant qu'en l'absence de motif légitime. La Cour de justice des communautés européennes a néanmoins rendu, le 23 avril 2009, un arrêt préjudiciel relatif à la conformité à la directive sur les pratiques commerciales déloyales du 11 mai 2005, d'une disposition de la législation belge comparable au texte français précité. Il ressort de cet arrêt qu'un État membre ne peut interdire par principe les ventes liées. Celles-ci peuvent en revanche tomber sous le coup des dispositions de la directive précitée interdisant les pratiques déloyales, ces dernières nécessitant la réunion de deux critères : un manquement aux exigences de la diligence professionnelle et l'altération ou le risque d'altération substantielle du comportement économique des consommateurs. Les juridictions françaises font d'ores et déjà une analyse in concreto des pratiques de ventes liées afin de vérifier qu'il n'existe pas un motif légitime à une telle pratique. Ainsi, certaines d'entre elles ont estimé que l'infraction de vente liée n'était pas constituée dès lors qu'elle allait dans le sens de l'intérêt du consommateur ou qu'il existe une possibilité de remboursement de la licence que le consommateur souhaite refuser. Celui-ci est envisagé comme le consommateur moyen, et à ce titre, la substitution d'un système d'exploitation à celui qui est préinstallé dans les ordinateurs n'est pas à sa portée. Force est de constater que certains fabricants et certaines enseignes de distribution spécialisées en micro-informatique proposent dès à présent des micro-ordinateurs sans logiciel préinstallé ou avec un système d'exploitation alternatif au logiciel dominant. Ces offres ne concernent que peu

de références pour le moment, mais elles sont en mesure de satisfaire la demande spécifique d'une partie des consommateurs qui ne souhaitent pas payer une licence de système d'exploitation dont ils n'ont pas l'usage. Elles représentent, pour ces consommateurs, une alternative aux offres proposées par la grande distribution. Cependant, la DGCCRF est très attentive au fait que les consommateurs qui souhaitent disposer d'un autre système d'exploitation que celui qui est préinstallé dans leur ordinateur puissent le faire en obtenant le remboursement de la licence du système d'exploitation. Il résulte des consultations menées par cette administration, jusqu'à la fin du premier trimestre 2009, que cinq fabricants représentant plus de 60 % du marché de l'informatique grand public ont mis en place une procédure de remboursement des logiciels. Ce remboursement est effectué après achat, directement par le fabricant selon une procédure qu'il détermine. Le distributeur, vendeur de l'ordinateur, n'intervient pas dans cette procédure de remboursement mais des rencontres avec les principaux distributeurs de produits informatiques ont permis d'améliorer l'information disponible dans leurs magasins. Des consommateurs ayant rencontré des difficultés pour obtenir le remboursement du système d'exploitation préinstallé sur leurs machines, en dépit de l'annonce par les fabricants de la procédure de remboursement, ont appelé l'attention de la DGCCRF sur ce point. Un contact avec ces fabricants a permis d'obtenir des précisions sur la procédure de remboursement aux consommateurs ne souhaitant pas conserver les logiciels préinstallés. À titre d'exemple, l'un des deux fabricants mis en cause a adressé à la DGCCRF un formulaire destiné aux consommateurs qui souhaitent retirer de leur ordinateur le système d'exploitation Windows préinstallé. Les frais de transport de l'ordinateur sont à la charge du fabricant et le montant du remboursement est communiqué au consommateur par l'opérateur du centre d'appel au moment où la demande est faite. Le fabricant s'engage sur un délai de 5 jours ouvrés à partir de la date de réception de l'ordinateur, accompagné de sa facture d'achat et des CD du système d'exploitation, s'agissant de supports originaux fournis par le fabricant. La DGCCRF veille au respect de ces engagements, qui sont de nature à répondre aux préoccupations légitimes du consommateur et à lui permettre de choisir son système d'exploitation sans subir d'entraves injustifiées à ce libre choix.

Données clés

Auteur : [Mme Catherine Lemorton](#)

Circonscription : Haute-Garonne (1^{re} circonscription) - Socialiste, radical, citoyen et divers gauche

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 49333

Rubrique : Consommation

Ministère interrogé : Commerce, artisanat, petites et moyennes entreprises, tourisme et services

Ministère attributaire : Économie, industrie et emploi

Date(s) clé(s)

Question publiée le : 19 mai 2009, page 4745

Réponse publiée le : 17 novembre 2009, page 10902