

**Question fréquemment posée à l'Administration centrale :
Commercialisation de micro-ordinateurs comportant un système d'exploitation préinstallé :
éléments de réponse aux plaintes des consommateurs.**

Sur l'application de l'article L.122-1 du code de la consommation (subordination de vente) :

Matériel et logiciel sont des produits distincts. La fourniture d'un logiciel constitue une prestation de service 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.

L'article L.122-1 du Code de la consommation 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. Or l'on constate qu'un secteur très important de la distribution se limite à proposer des ensembles complexes –micro-ordinateur et logiciel d'exploitation pré installé -, 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 dès lors que 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 indéniable.

Néanmoins 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.

La 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 de produits mis sur le marché aux besoins diversifiés des consommateurs.

Sur l'application de l'article L.113-3 du code de la consommation (information sur les prix) :

L'information sur le prix est garantie par l'article L.113-3 du code de la consommation et l'arrêté du 3 décembre 1987 dont l'article 7 prévoit que « les produits vendus par lot doivent comporter un écriteau mentionnant le prix et la composition du lot ainsi que le prix de chaque produit composant le lot. »

L'indication du prix des composants du lot est destinée à permettre au consommateur de comparer les offres, et d'évaluer l'avantage qui pourrait résulter de l'acquisition groupée de plusieurs produits. Bien que l'absence d'affichage de la décomposition des prix occulte le poids de la valeur des logiciels, la concurrence reste possible entre les différentes solutions présentes sur le marché.

Sur la revendication du remboursement des logiciels préinstallés

Aux termes de l'article L.111-1 du code de la consommation « tout professionnel vendeur de biens ou prestataire de service doit, avant la conclusion du contrat, mettre le consommateur en mesure de connaître les caractéristiques essentielles du bien ou du service ».

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 pré-installés ne favorise pas, chez le consommateur, la prise de conscience des droits distincts attachés à l'une et l'autre partie de son acquisition. Que les fournisseurs estiment opportun de rappeler, à chaque acquéreur, les droits et obligations qui sont les siens sous le régime de la licence de droit d'usage, relève de leur seule responsabilité. L'acquéreur d'un produit protégé par le droit d'auteur est, en tout état de cause, tenu au respect des dispositions du code de la propriété intellectuelle.

Le consommateur n'est en mesure de prendre connaissance du document dénommé Contrat de licence d'utilisateur final – CLUF- qu'une fois l'acquisition réalisée. De ces conditions de communication au client, et compte tenu des obligations rappelées ci-dessus, il résulte qu'il y a lieu de s'interroger sur l'opposabilité à l'acheteur des stipulations qui n'ont pas été acceptées lors de la conclusion du contrat. Toutefois, dès lors que les fournisseurs prennent l'initiative d'offrir au client l'opportunité de remettre en question le contrat de vente, et notamment d'en réduire la portée par la suppression d'une partie significative des produits composant le lot, le consommateur est fondé à choisir entre les options qui lui sont offertes, et les fournisseurs sont tenus d'honorer toute proposition ainsi introduite unilatéralement. Ainsi, si l'option choisie par le client donnait lieu à contentieux, il n'est pas douteux qu'il conviendrait d'apprécier les termes du litige en tenant compte des principes relatifs à la protection du consommateur

Mais, il importe de souligner que les propositions des fournisseurs susceptibles d'ouvrir au consommateur une possibilité d'annuler les effets de la vente liée ne sauraient en aucun cas les exonérer du respect des dispositions des articles L.122-1 et L.113-3 du code de la consommation, et notamment de commercialiser séparément, sur un même lieu de vente, des produits proposés sous forme de lot.