



19.2.2010

COMMUNICATION AUX MEMBRES

Objet: **Pétition 1098/2009, présentée par F.B., de nationalité italienne, concernant la possibilité laissée aux consommateurs de renoncer à l'utilisation de logiciels préinstallés**

1. Résumé de la pétition

Le pétitionnaire affirme que la majeure partie des fabricants d'ordinateurs proposent leurs produits avec logiciels préinstallés. Des licences doivent être payées sur ces logiciels, lesquelles sont souvent incluses dans le prix du matériel. Toutefois, il arrive fréquemment que le prix du logiciel ne soit pas indiqué séparément, raison pour laquelle le consommateur ignore qu'il a payé le logiciel et à quel prix. Le pétitionnaire cite notamment le logiciel Windows de Microsoft, qui est installé sur la grande majorité des ordinateurs vendus. Si les consommateurs peuvent effectivement indiquer qu'ils renoncent à utiliser le logiciel installé et réclament le remboursement de la licence relative au logiciel auprès du fabricant de l'ordinateur, les producteurs refusent fréquemment dans la pratique de payer ou rendent la procédure de remboursement très compliquée. De surcroît, le prix du logiciel convenu par exemple entre Microsoft et le fabricant de l'ordinateur reste secret, raison pour laquelle le montant à réclamer est inconnu du consommateur. Le pétitionnaire souhaite que le consommateur soit informé des prix du matériel et du logiciel et demande que le prix du logiciel soit réaliste. Il considère par ailleurs que le consommateur doit avoir le droit de renoncer au logiciel et, par conséquent, de ne payer que le prix du matériel.

2. Recevabilité

Déclarée recevable le 19 novembre 2009. La Commission a été invitée à fournir des informations (article 202, paragraphe 6, du règlement).

3. Réponse de la Commission, reçue le 19 février 2010.

La Commission est informée des questions soulevées par le pétitionnaire et contrôle l'évolution dans ce domaine.

La Commission n'a actuellement pas en sa possession de preuves suggérant que le comportement faisant l'objet des critiques du pétitionnaire soit le résultat de pratiques contraires à la réglementation antitrust européenne définie aux articles 101 et 102 du traité sur le fonctionnement de l'Union européenne.

La vente conjointe de différents produits (par ex. un ordinateur et un logiciel préinstallé) n'est pas interdite en tant que telle par la législation de l'UE en matière de consommation¹. Toutefois, de telles offres doivent se conformer à la réglementation européenne en matière de protection des consommateurs telle que prévue par plusieurs directives:

- La directive 1993/13/CEE concernant les clauses abusives dans les contrats conclus avec les consommateurs pourrait présenter de l'intérêt pour l'affaire du pétitionnaire. Cette directive vise à empêcher un déséquilibre significatif entre les droits et obligations des consommateurs d'une part et ceux des vendeurs et des prestataires de services d'autre part. Cette exigence générale est complétée par une liste de clauses qui peuvent être déclarées abusives. Les clauses jugées abusives par une cour, un tribunal ou un organisme administratif national au titre de cette directive ne sont pas contraignantes pour les consommateurs. Seules les autorités nationales compétentes sont habilitées à juger si un vendeur (dans ce cas précis, Microsoft) viole les droits conférés aux consommateurs par cette directive. On pourrait néanmoins faire valoir qu'une clause, qui d'une manière générale et sans autres spécifications restreint les droits du consommateur au titre du contrat, pourrait être considérée comme abusive. En outre, cette directive contraint le professionnel à rédiger ses propres clauses standardisées en termes clairs et compréhensibles.

Selon l'interprétation de la Commission, les juridictions nationales de plusieurs États membres, notamment le Royaume-Uni et la France, ont déjà obligé les fabricants d'équipements à rembourser aux consommateurs les logiciels préinstallés.

- De plus, les consommateurs sont protégés contre les offres conjointes déloyales et trompeuses. En effet, en vertu de la directive 2005/29/CE sur les pratiques commerciales déloyales, les pratiques trompeuses contenant des informations fausses concernant, par exemple, le prix ou l'existence d'un avantage spécifique quant au prix et orientant le choix des consommateurs en matière d'achat sont interdites. L'omission d'une information substantielle dont le consommateur a besoin pour prendre des décisions en connaissance de cause (par exemple, le fait d'omettre d'indiquer que le logiciel peut être retiré et remboursé par le fabricant le cas échéant) pourrait aussi être considérée comme une pratique trompeuse. Par ailleurs, décrire un produit comme étant gratuit alors que le consommateur doit payer autre chose que les coûts inévitables liés au fait de prendre possession du produit est interdit en toutes circonstances. Par conséquent, informer les consommateurs que le système d'exploitation préinstallé est inclus «gratuitement» (ou avec une remise) dans le prix de

¹ Voir notamment les affaires jointes C-261/07 VTB-VAB NV / Total Belgium et C-299/07 Galatea BVBA / Sanoma Magazines Belgium NV, dans laquelle la cour de justice a jugé que la directive 2005/29/CE sur les pratiques commerciales déloyales s'opposait à une interdiction nationale des offres conjointes en tant que telles.

l'ordinateur pourrait constituer une pratique trompeuse interdite.

- S'agissant de l'indication du prix, la directive sur les pratiques commerciales déloyales contraint les professionnels à indiquer seulement le montant total (et non le prix de chaque article de l'offre conjointe) lorsqu'ils font une invitation à l'achat. La directive 98/6/CE sur l'indication des prix exige des professionnels qu'ils affichent aussi le prix de vente du produit tout en permettant aux États membres d'adopter ou de conserver des exigences plus précises et contraignantes en ce qui concerne l'indication des prix.

Conclusions

La Commission estime que la pétition est sans fondement dans la mesure où les informations présentées par le pétitionnaire ne permettent pas de conclure au non-respect de la réglementation antitrust de l'UE.

La Commission européenne n'est pas en droit d'intervenir dans les litiges privés. Après adoption d'une législation par l'Union européenne, il incombe aux États membres de veiller à ce que leurs lois nationales soient mises en conformité avec la législation européenne et que ces lois soient respectées. Par conséquent, les autorités nationales responsables de la protection des consommateurs devraient être en position de prendre les mesures appropriées afin de faire respecter la législation en matière de protection des consommateurs. C'est notamment à elles que revient la responsabilité de s'assurer que les ventes conjointes d'ordinateurs et de logiciels ne sont ni abusives ni trompeuses et qu'elles s'effectuent en toute transparence, conformément aux principes établis par la législation de l'UE relative aux consommateurs.