



Consultation sur l'action de groupe

Contribution de l'April

1er décembre 2012

L'April est l'association de promotion et de défense du logiciel libre. Pionnière du logiciel libre en France, elle est depuis 1996 un acteur majeur de la démocratisation et de la diffusion du Logiciel Libre et des standards ouverts auprès du grand public, des professionnels et des institutions dans l'espace francophone. Elle veille aussi, dans l'ère numérique, à sensibiliser l'opinion sur les dangers d'une appropriation exclusive de l'information et du savoir par des intérêts privés.

Les droits de consommateurs fait donc partie de ses sujets de préoccupation majeurs, notamment concernant la vente forcée de logiciels avec du matériel informatique : de nombreux acheteurs d'ordinateurs sur le marché grand public se retrouvent en effet contraints de payer pour des logiciels qu'ils n'ont ni voulu ni choisi, et ce malgré les dispositions législatives qui interdisent de telles pratiques.

La mise en place de l'action de groupe serait une réponse efficace à cette problématique car, pour reprendre les termes de M. Benoit Hamon lors de son audition par la Commission des affaires économiques de l'Assemblée Nationale le 27 novembre 2012, « *jusqu'ici, les gouvernements ont échoué à mettre en oeuvre l'action de groupe; Nous souhaitons créer l'action de groupe [...] pour permettre des voies de recours ex post pour le consommateur dès lors qu'il a subi un préjudice et que, seul, il hésite à exiger réparation parce que la procédure est si longue, et le bénéfice attendu de la réparation est si faible, qu'il renoncerait* ».

L'action de groupe est une proposition de campagne de François Hollande, mais aussi de Nicolas Sarkozy en 2007 et de Jacques Chirac en 1995. Depuis longtemps annoncée, elle a également été de nombreuses fois débattue, notamment à l'Assemblée, sans qu'une (réelle) mise en oeuvre n'ait encore été engagée.

L'April se réjouit donc de sa possible mise en place dans le cadre du futur projet de loi consommation, mais reste toutefois vigilante sur sa mise en place effective : de nombreux intérêts, très puissants, ont en effet oeuvré pour faire échouer chaque tentative précédente de mise en place de l'action de groupe.

Elle fait donc, ci-dessous, des propositions, en réponse aux déclarations de M. le ministre, sur l'action de groupe, et rappelle également ses propositions plus larges sur les questions de consommation avec le cahier envoyé aux candidats à l'élection présidentielle (annexe).

Pourquoi l'action de groupe ?

Son objectif est de permettre aux consommateurs de s'unir pour obtenir réparation d'un préjudice, alors que la longueur des procédures et le faible montant des indemnisations découragent une action en justice individuelle.

En effet, dans le cas de nombreux litiges, et notamment dans le domaine des technologies de l'information et de la communication (TIC), de trop nombreux professionnels ont des pratiques obscurantistes, abusives. La mise en place de l'action de groupe permettrait donc un meilleur respect

des consommateurs, mais aussi l'assurance d'un marché plus concurrentiel, laissant leur chance aux nouveaux entrants. Dans le cas des TIC, la vente forcée ordinateur/logiciels est un problème très fréquemment rencontré : l'obligation de payer pour des logiciels que l'on n'a ni voulu ni choisi, lorsque l'on acquiert du matériel, est omniprésent sur le marché grand public.

En effet, la plupart des revendeurs d'informatique grand public refusent de vendre des ordinateurs sans certains logiciels payant (système d'exploitation, antivirus, ...) qui y sont pré-installés. Les consommateurs sont donc contraints d'acheter ces logiciels, même s'ils n'en veulent pas ou qu'ils le possèdent déjà par ailleurs.

Pourtant, malgré l'existence de dispositions légales, il existe très peu de jurisprudence en matière de vente liée matériel/logiciel, sur laquelle les organismes de répression des fraudes nationaux ou les juges pourraient s'appuyer. Cette « pénurie » est due au fait que les victimes, au regard du faible préjudice qui leur est causé – et donc des faibles réparations qu'ils peuvent espérer – et de la lourdeur d'une procédure judiciaire, sont dissuadées d'agir en justice.

L'action de groupe permettrait efficacement de répondre à cette situation, en autorisant les consommateurs de s'associer pour demander le respect de leurs droits et leur liberté de choix.

Mode d'organisation

Il reste cependant essentiel que l'action de groupe permette réellement aux consommateurs de faire valoir leurs droits, tout en évitant les dérives qui peuvent donner une mauvaise réputation à l'action de groupe Outre-Manche.

Sur la question des personnes susceptibles de mettre en œuvre une action de groupe, il faut un contrôle pour éviter les dérives. Cependant, ce contrôle doit enfin être suffisamment ouvert pour s'assurer que toutes les structures pertinentes puissent agir afin de faire respecter les droits des consommateurs.

Dans la mesure où un nombre de domaines aussi large que possible doit être couvert par le recours collectif, il semble difficile d'identifier au préalable et de façon exhaustive l'ensemble des organismes qui pourraient être pertinents. Ainsi, la possibilité d'ester devrait être accordée à la fois aux organisations agréées à l'avance comme les associations de consommateurs, mais aussi à des organismes sur une base ad hoc, par une autorisation par les juges.

Pour éviter dérives et abus, les organismes devraient pouvoir arguer d'une durée minimale d'existence pour prouver leur légitimité. De même, la réparation du préjudice subi ne pourrait que concerner les dommages matériels, excluant donc les préjudices moraux. Le recours collectif doit pour autant regrouper l'ensemble des préjudices matériels, en incluant donc les pertes subies ainsi que les gains manqués. Le droit à l'information devrait donc être inclus dans ce cadre, car le défaut d'information

représente en effet un préjudice majeur pour les consommateurs, qui par exemple peuvent croire avoir l'obligation d'acheter certains logiciels quand ils acquièrent certains ordinateurs.