

Brent Frère,
5, rue de Mamer,
L-8280 Kehlen
Grand-Duché de Luxembourg

Luxembourg, ce 2 janvier 2003

Tél: +352-021/29.05.98
Fax: +352-26.30.05.96
E-mail: Brent@BFrere.net

Madame, Monsieur,

Cherchant à faire l'acquisition d'un ordinateur portable pour mon épouse, et désirant un clavier AZERTY français, j'ai visité le site web de commerce en ligne de la société DELL en France (<http://www.dell.fr>) car le site prévu par DELL pour le Luxembourg est le site <http://www.dell.be> et ne permet de commander que des ordinateurs équipés de claviers belges. Ma femme ayant à la maison comme au bureau un clavier français, je préfère lui offrir un portable avec ce type de clavier. Heureusement, avec le marché commun et la monnaie unique, rien ne m'empêche de commander en France plutôt qu'en Belgique du matériel à livrer au Luxembourg...

Étant intéressé par le modèle DELL Latitude, identique au modèle que j'ai déjà fait acheter par ma société, et dont je suis entièrement satisfait, j'ai tenté de passer commande en ligne, or il apparaît impossible de configurer une commande sans commander également un système d'exploitation Microsoft-Windows. Ce logiciel ne m'intéresse pas, un produit concurrent ayant ma préférence, et je ne souhaite pas en faire l'acquisition. J'ai donc contacté téléphoniquement DELL France pour passer commande de ce même ordinateur, sans ce logiciel. On m'a répondu que cet ordinateur était toujours vendu avec ces logiciels préinstallés.

Je considère que cela constitue une vente forcée sous forme de vente-liée en contravention avec l'article L.122-1 du code de la consommation, avec comme circonstance aggravante que cette vente forcée me contraint en plus au choix d'un fournisseur précis (Microsoft) alors qu'il y a des sites web aux USA qui proposent des ordinateurs portables DELL préinstallés avec Linux, indiquant bien par là que leur matériel n'a pas besoin impérativement du système d'exploitation Windows pour fonctionner. En effet, à ma connaissance, ce genre de machine peut fonctionner avec des systèmes d'exploitation d'autres constructeurs, comme IBM, Suse, Mandrake ou Sun. De plus, je ne comprend pas pourquoi une licence doit être vendue obligatoirement avec chaque machine. Si je désire commander un ordinateur en remplacement d'un autre, sinistré dans un accident ou un incendie, je dispose déjà de la licence nécessaire à l'installation d'un système d'exploitation. Je n'ai donc aucune raison d'avoir à repayer pour un droit que j'ai déjà acquitté.

J'ai donc demandé au vendeur de m'établir un devis détaillant le prix de l'ordinateur proprement dit, et le prix des logiciels vendus avec cet ordinateur. On m'a alors répondu que le prix de l'ordinateur lui-même inclut le prix des logiciels, et que par conséquent le prix indiqué sur les devis et factures était le prix global de l'ensemble constitué par l'ordinateur et les logiciels, et qu'en aucun cas il n'est possible de me fournir un tel document détaillant le prix de chacun de ces produits. J'ai été très étonné de cette réponse, puisque j'ai moi-même passé commande il y a deux ans à la société DELL (en Belgique) d'un ordinateur portable DELL Latitude sans système d'exploitation ni aucun logiciel, ma préférence allant vers un système d'exploitation concurrent de Microsoft et que DELL ne propose pas. DELL m'avait d'ailleurs octroyé une réduction de prix de près de 700 Euros sur l'ensemble, représentant le coût des logiciels non livrés, et m'avait demandé de remplir un document précisant que j'étais conscient que la machine correspondant à ma commande n'était pas fonctionnelle telle quel, ce qui ne me pose pas de problème.

Je considère que cela est en contravention avec l'article L.113-3 du code de la consommation qui stipule que tout vendeur de produit doit, par voie de marquage, d'étiquetage, d'affichage ou par tout autre procédé approprié, informer le consommateur sur les prix. De plus je considère également que cela est une contravention à l'article L. 111-1 du code de la consommation qui stipule "Tout professionnel vendeur de biens ou prestataire de services doit, avant la conclusion du contrat, mettre le consommateur en mesure de connaître les caractéristiques essentielles du bien ou du service".

J'estime en effet que le prix est une "caractéristique essentielle" du bien et service que constituent les logiciels Microsoft Windows et la préinstallation de ceux-ci.

De plus, l'absence du détail des prix m'empêche de comparer les offre concurrentes, et donc par là même de faire jouer la concurrence. Il m'est en effet impossible de connaître le prix exact du produit qui m'intéresse (l'ordinateur), et donc d'en connaître la valeur exacte. Je ne peux donc pas comparer le prix des ordinateurs DELL avec ceux de ses concurrents, car j'ignore quelle portion du prix global est imputable à l'ordinateur, et donc quelle est la réelle valeur de celui-ci.

J'attire également votre attention sur le fait que d'après le plan comptable général, les logiciels doivent être inscrits sous le poste 205-000 et le matériel sous le poste 218-300, prouvant par là-même la nature distincte des deux produits.

La carence du détail dans la facturation, peut également me causer des problèmes vis-à-vis de l'administration fiscale. En effet ma femme étant psychologue et comptant se mettre à son compte, cet ordinateur pourrait devoir entrer dans sa comptabilité, hors la législation comptable au Luxembourg prévoit également un traitement distinct des fournitures logicielles et matérielles, en particulier en ce qui concerne les durées d'amortissements.

Je souhaite donc saisir vos services au sujet de ces litiges. Vous pouvez vérifier à chaque instant la matérialité de mes déclarations en allant visiter le site web de DELL France, <http://www.dell.fr>, et en essayant de commander un ordinateur portable sans licence logicielle Windows.

En vous remerciant de votre diligence, je vous prie d'agréer mes respectueuses salutations.

Brent Frère.