

Contrat de Licence d'utilisateur final : acceptez-vous toutes les conditions?

Sommaire exécutif
Juin 2010

Les technologies modernes sont omniprésentes dans les activités quotidiennes des consommateurs; une nouvelle forme de contrat s'est répandue, dont le consommateur ignore le plus souvent la portée. Les consommateurs doivent aujourd'hui accepter un nombre toujours plus grand de « contrats de licence d'utilisateur final » (CLUF). Ces contrats modifient en profondeur les droits dont le consommateur croit disposer lorsqu'il achète un produit. En effet, avant de pouvoir pleinement utiliser certains produits (logiciels, jeux vidéo, CD, DVD) et certains services en ligne, les consommateurs devront bien souvent accepter d'abord les conditions d'un tel CLUF, à défaut de quoi l'utilisation sera interdite, même quand le bien aura été légitimement acheté. Le fait que ces CLUF et les conditions qu'ils imposeront au consommateur ne soient pas portés en temps opportun à la connaissance du consommateur et que leur présentation ou leur rédaction rendent illusoire leur prise de connaissance et leur compréhension par le consommateur ajoute évidemment au problème.

Le rapport examine les différentes questions que soulèvent les CLUF. Comment se qualifient juridiquement ces CLUF ou « conditions d'utilisation »? Quels moyens sont mis en œuvre pour assurer que le consommateur est informé, au moment d'une transaction, de l'existence du CLUF qu'il aura l'obligation d'accepter pour utiliser ce qu'il s'est procuré et des conditions et restrictions qu'il imposera? Quelle influence aura le moment du consentement à ces conditions sur le consentement donné au contrat initial d'acquisition de bien ou de service? Tels que présentés, les CLUF permettent-ils au consommateur de prendre raisonnablement connaissance de leur contenu? Les CLUF et les clauses qu'ils contiennent respectent-ils les obligations et restrictions qu'imposent les lois sur la protection du consommateur? Les lois sur la protection des renseignements personnels? Les détenteurs des droits d'auteurs abusent-ils des droits qui leur sont conférés par la Loi sur le droit d'auteur?

L'étude procède à une analyse juridique poussée portant sur la qualification juridique des CLUF et sur leur interaction avec divers autres contrats (de vente, de service). Une recherche terrain examine les moyens qui sont pris pour informer en temps opportun le consommateur de l'existence et du contenu du CLUF. Une analyse de différentes clauses qui sont d'usage courant dans les CLUF évalue la validité de ces clauses à la lumière du droit civil, des lois sur la protection du consommateur, de la Loi sur le droit d'auteur et des lois sur la protection des renseignements personnels.

La force d'un réseau

Nos membres réguliers

ACEF ABITIBI-TÉMISCAMINGUE
ACEF AMIANTE – BEAUCE – ETCHEMINS
ACEF DE L'EST DE MONTRÉAL

ACEF DE L'ÎLE-JÉSUS
ACEF DE LANAUDIÈRE
ACEF DU NORD DE MONTRÉAL
ACEF ESTRIE

ACEF GRAND-PORTAGE
ACEF MONTRÉGIE-EST
ACEF RIVE-SUD DE QUÉBEC
ACQC

6226, rue Saint-Hubert, Montréal (Québec) Canada H2S 2M2
T : 514 521 6820 | Sans frais : 1 888 521 6820 | F : 514 521 0736
union@consommateur.qc.ca | www.consommateur.qc.ca/union

Notre étude nous amène à identifier certaines problématiques en lien avec les CLUF, et ce, sur chacun des aspects examinés.

Nous concluons notamment que l'appellation, *contrat de licence*, est au départ quelque peu trompeuse lorsqu'appliquée à ce qui ne constituera le plus souvent que des « conditions d'utilisation » que les titulaires de droit essaient de faire prévaloir les sur les autres contrats qui peuvent être conclus par le consommateur en exigeant dans un deuxième temps un consentement à des conditions qui pourront restreindre l'usage du bien ou du service acquis, voire le refuser totalement si les conditions ne sont pas intégralement acceptées.

Les contraventions aux règles de formation des contrats ainsi qu'à de nombreuses dispositions des lois qui visent la protection du consommateur sont relevées, aussi bien en ce qui a trait au contrat initial auquel voudrait s'appliquer le CLUF que pour les clauses des CLUF proprement dits. Problèmes d'information et de lisibilité, usage de clauses abusives, voire de clauses interdites par les lois de protection du consommateur, etc. Les CLUF tentent aussi bien souvent de limiter contractuellement les droits qui sont conférés aux utilisateurs par la Loi sur le droit d'auteur ou par le droit civil, et ils ignorent bien souvent les obligations qu'imposent aux commerçants les lois sur la protection des renseignements personnels.

Outre quelques recommandations adressées aux commerçants pour les inciter à améliorer leurs pratiques, Union des consommateurs recommande des modifications législatives qui pourraient permettre de régler plusieurs des problèmes identifiés.

English version available on our Website.

Le présent document résume un rapport de recherche publié par Union des consommateurs en juin 2010, et réalisé dans le cadre d'un projet de recherche financé par le Bureau de la consommation d'Industrie Canada. Ce rapport de recherche est disponible en français et en anglais sur notre site Internet.