Image not found or type unknown

Exploitation abusive captivité clients par éditeurs de logiciels

Par **softwaremonitor**, le **21/09/2011** à **15:34**

J'ai pu constater à plusieurs reprises le comportement de certains éditeurs de Logiciels que je considère comme une exploitation abusive de la situation captive de certains clients.
Afin d'illustrer ce constat, je vais prendre un cas pratique.

[s]Cas Pratique:[/s]
En 2006, un client achète le droit d'utiliser un logiciel pour une durée perpétuelle (droit UK) en signant un contrat de licence et maintenance pour une durée de 5 ans qui garantit les prix de support et maintenance sur cette durée en plus de concéder la licence perpétuelle (hypothèse: 1,000,000 Euros de droit d'usage et 200,000 Euros/an de support et maintenance avec une augmentation limité à 2% par an pendant la durée du contrat). Ce droit est limité par une seule métrique: une application pour laquelle un périmètre est clairement défini.
Tout se passe bien jusqu'au moment où l'éditeur sollicite le client (fin 2009 par exemple) en lui indiquant que la métrique 'par application' ne va plus exister dans sa politique et qu'il va falloir envisager un changement de métrique (transformation de la licence 'application' en licences 'à la puissance utilisée' pour exploiter l'application) qui au passage pourrait impliquer de remettre la main au portefeuille alors que le client respecte toujours le périmètre initial de l'application (dans le cadre de ce cas pratique, imaginons que l'éditeur demande 500,000 Euros auquel se rajoutera une surplus de support de maintenance de 100,000 Euros par an).
a) Dans ce type de scénario, le client refuse généralement de payer pour transformer ses licences alors il n'a pas de besoin supplémentaire et de son point de vu, il n'y a aucune raison davantage que le deal initial.
b) Par contre, l'éditeur va exercer une pression en lui indiquant que s'il ne transforme pas maintenant, ce sera encore plus cher dans quelques années car son contrat lui garantit les prix de support et maintenance que jusqu'en 2011. A partir de 2012, l'éditeur fera donc une proposition de prenant en compte l'usage effectif du client en 2012 sur la base de sa nouvelle métrique (ce qui représente généralement des conditions prohibitive sur la base du prix public, rien que la maintenance pourrait représenter 1,000,000 Euro/an dans ce cas pratique au lieu de 200,000 Euros dans le deal initial).

[s]Ma question:[/s]
Est-ce le droit permet à un client de se défendre de ce type d'attitude commerciale abusive (hausse exponentielle du coût récurrent de maintenance pour un usage inchangé) ?

Par **Domil**, le **21/09/2011** à **15:45**

Je ne vois pas où est le problème : le contrat est respecté et le client peut, à l'issue du contrat, choisir un autre prestataire.

Par **softwaremonitor**, le **21/09/2011** à **15:51**

Effectivement, mais c'est sans prendre en considération la spécifité de ce domaine.
Le coût d'intégration d'un logiciel dans une entreprise peut représenter X fois le prix de la licence et l'éditeur est conscient de cette situation captive.
Est-ce que cela ne peut pas être considéré comme une exploitation abusive de cette situation ?

Par **Domil**, le **21/09/2011** à **15:53**

Je ne vois pas en quoi, il n'y a pas monopole.

Par **softwaremonitor**, le **21/09/2011** à **16:26**

Effectivement, il n'y a pas nécessairement de monopole.

Par contre, il peut y avoir exploitation abusive d'une situation captive d'un client (voilà ce que j'entends par situation captive: le coût de sortie du logiciel existant serait beaucoup plus coûteux que d'accepter de négocier avec le fournisseur car changer de logiciel au bout de 5 années revient à en racheter un nouveau, repayer une intégration, accompagner ce changement pour les utilisateurs, mettre à la poubelle le montant investit dans l'intégration du logiciel initialement, etc.).

Est-ce que de multiplier par 3, 5 ou 10 les coûts annuels de maintenance sans qu'il y ai de services ou d'usage supplémentaires et/ou un préavis suffisant du fournisseur est une pratique que nous pouvons considérer comme légale en droit des affaires ?

La bonne pratique est bien évidemment de tout prévoir dans le contrat pour encadrer la relation ce n'est pas la question. Est-ce que nous pouvons nous appuyer sur un principe juridique pour protéger les clients dans ce type de situation.

Je serais preneur d'avis complémentaires sur la question.

Merci d'avance.

Copyright © 2025 Légavox.fr - Tous droits réservés