



DES JEUX VIDÉO

QUI N'EN VALENT PLUS LA CHANDELLE !

Etude du 29 Novembre 2011



SOMMAIRE

I. Méthodologie de l'étude et principaux résultats	3
I.1. Cadrage méthodologique.....	3
I.2. Les faits stylisés.....	4
a. Quelles plateformes ?.....	4
b. Quels éditeurs ?	5
c. Quels jeux ?	6
II. Les différents problèmes constatés :	8
II.1. Les problèmes liés à la conception du jeu	8
a. Le dysfonctionnement	8
b. Des usages volontairement restreints par l'éditeur.....	10
II. 2. Les problèmes liés aux usages en ligne	12
II. 3. Le verrouillage des jeux	14
III. La procédure.....	16



Il y a quelques mois, l'UFC-Que Choisir a été interpellée par des consommateurs au sujet de l'évolution du marché des jeux vidéo. Pour ces derniers, la qualité des jeux comme les pratiques commerciales, se seraient fortement détériorées ces dernières années. Il était, selon eux, nécessaire de se pencher sur ce problème qui crée d'importants désagréments aux consommateurs s'adonnant à ce loisir.

L'UFC-Que Choisir a voulu comprendre la nature et l'ampleur des problèmes auxquels sont confrontés les consommateurs et a, par conséquent, décidé de lancer un appel à témoignages.

I. Méthodologie de l'étude et principaux résultats

I.1. Cadrage méthodologique

Le texte de l'appel à témoignages a été rédigé de manière à orienter les consommateurs sur les problématiques liées aux dysfonctionnements des jeux :

Vous avez acheté un jeu vidéo et vous n'avez pas pu l'utiliser pleinement à cause de défauts de conception ? Merci de nous faire parvenir votre témoignage en indiquant le nom du (des) jeu(x) et son (leur) éditeur et en précisant si un correctif a été mis à disposition (si oui, dans quel délai).

Or, les réponses ont fait remonter des problèmes qui vont au-delà du bug. Les consommateurs remettent également en cause un certain nombre de pratiques commerciales, comme le saucissonnage des jeux qui permet de les vendre en morceaux, ou la multiplication des DRM (mesures techniques de protection) qui empêchent le consommateur d'avoir un usage normal de son jeu.

L'association a reçu plus de 560 réponses. Après les avoir analysées, elle en a retenu 459, qui concernent les jeux les plus récents (sortis entre 2010 ou 2011) ou ayant encore un certain succès.

Il était essentiel de faire ce choix pour garantir une homogénéité technologique. En effet, les terminaux évoluent et font apparaître des problèmes de compatibilité. Par exemple, sur PC, trois systèmes d'exploitation cohabitent sur le marché Windows : XP, Vista et 7. Prendre en compte des jeux trop anciens peut conduire à faire émerger des problèmes de compatibilité entre ces jeux et les PC les plus récents. Ce qui risquerait de nous écarter de l'objectif initial de ce travail, qui détermine si les éditeurs mettent sur le marché des jeux qui ne sont pas en mesure de fonctionner correctement.

D'ailleurs, on trouve sur le marché de nombreux jeux qui ne sont pas compatibles avec le dernier système d'exploitation de Microsoft (W7). Cependant, cela peut constituer un vrai problème lorsque les éditeurs et les distributeurs n'informent pas le consommateur de ces difficultés de manière adaptée.

Le problème peut également se poser entre deux générations de console, par exemple entre la Sony Playstation 2 (PS2) et la Sony Playstation 3 (PS3).

Ce choix méthodologique est également essentiel pour s'assurer qu'il s'agit bien d'une image des pratiques actuelles des éditeurs et des difficultés que rencontrent aujourd'hui les consommateurs. Il ne s'agit pas de refaire l'Histoire.

De plus, pour que l'appel à témoignages ne se concentre pas sur un nombre restreint de jeux, notamment « les sorties du moment » à un instant « T » ; nous avons mené cet appel à témoignages sur deux périodes : avril/mai 2011 puis octobre/novembre 2011. Il était également important de prendre en compte la fin de l'année où les éditeurs inondent le marché, en prévision des achats de Noël, de leurs « blockbusters ».



I.2. Les faits stylisés.

a. Quelles plateformes ?

Dans notre enquête, la plateforme la plus citée est le PC.

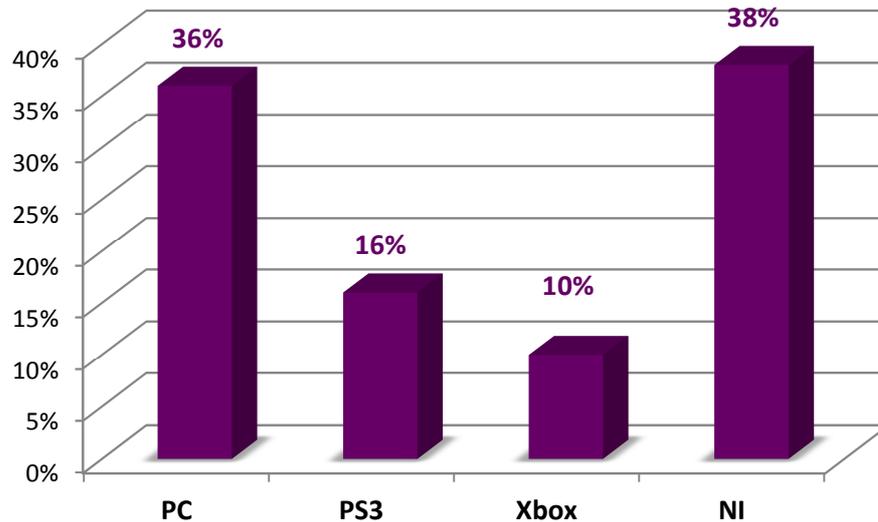
Cela peut s'expliquer par le fait que les ordinateurs n'étant pas homogènes, que ce soit en termes de composants ou de logiciels (pour l'essentiel le système d'exploitation), les risques d'incompatibilité sont plus importants.

Alors que les consoles, en tout cas pour chaque génération d'une marque définie, sont identiques. Ce problème d'incompatibilité liée à un logiciel ou à un composant revient régulièrement dans nos témoignages mais aussi dans l'actualité.

Sur l'ensemble des témoignages, la plateforme PC concentre 36% des doléances (figure 1). Cependant, si nous nous intéressons uniquement aux témoignages pour lesquels la plateforme utilisée est identifiée, le PC centralise 58% des déclarations (figure 2).

Figure 1. Répartition des plateformes déclarées

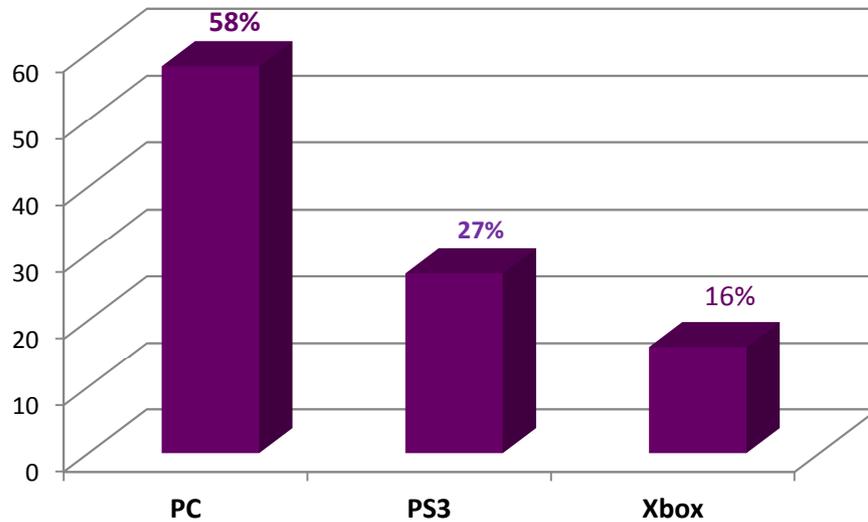
(NI = Non identifié)



Source : UFC-Que Choisir



Figure 2. Répartition des plateformes déclarées parmi celles identifiées



Source : UFC-Que Choisir

b. Quels éditeurs ?

Les témoignages se concentrent sur 13 éditeurs. Cependant une trentaine a été citée. Dans le tableau ci-dessous, ce différentiel apparaît dans la catégorie « Autre ».

Figure 3. Les principaux éditeurs cités

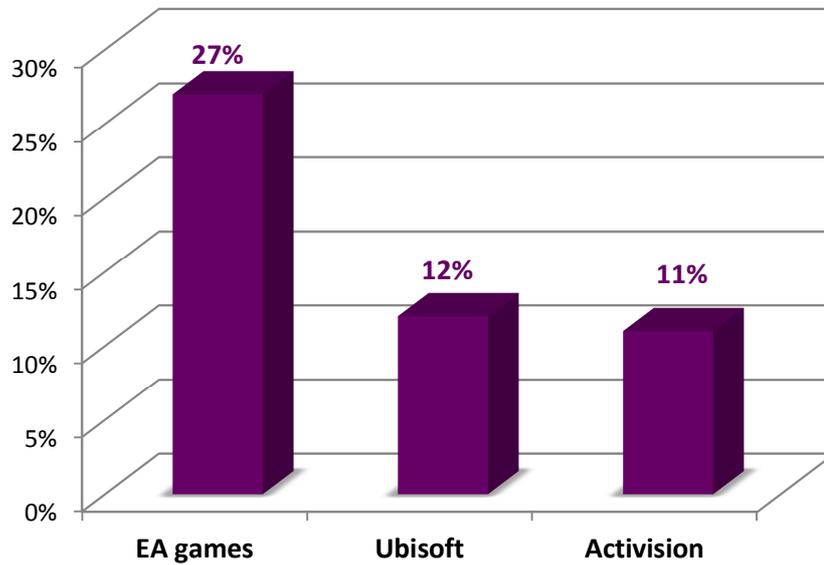
Editeur	Part en %
THQ	2
Sony	2
2 k games	3
Séga	3
Microsoft	4
Rockstar	5
Deep Siver	5
Atari	5
Id Software	5
Berthesda Softworks	7
Activision	11
Autres	11
ubisoft	12
EA games	27
Total	100

Source : UFC-Que Choisir

Comme nous pouvons le voir, les plaintes ne sont pas distribuées de manière uniforme. EA Games y est particulièrement représenté. On peut dégager un important écart entre les cinq premières citées et les autres.



Figure 4. Editeurs et bug : le podium



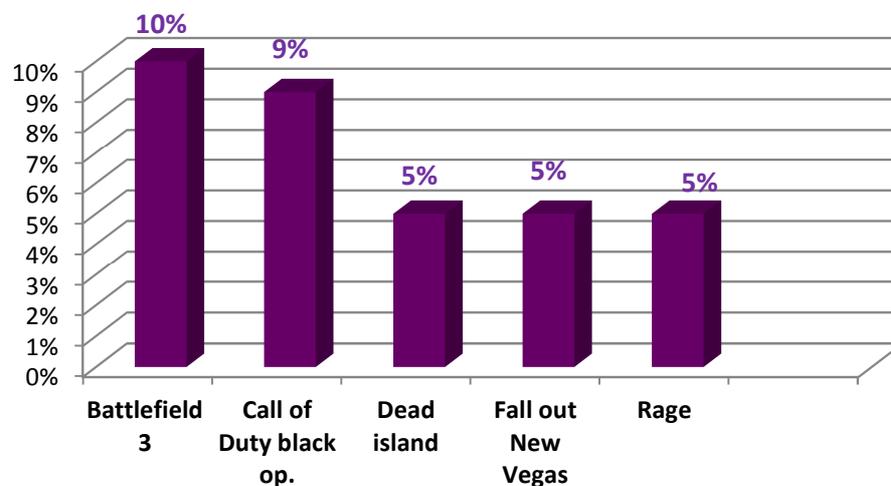
Source : UFC-Que Choisir

c. Quels jeux ?

Les consommateurs ont cité des centaines de jeux. D'ailleurs, souvent, les témoignages portaient sur plusieurs jeux à la fois. Pour cette étude, nous avons fait le choix de ne retenir qu'un jeu par consommateur, en l'occurrence celui qui concentre l'essentiel de ses critiques. Ce choix nous a semblé essentiel pour pouvoir aboutir à un travail clair et équilibré.

Cela a bien entendu un impact sur l'interprétation de nos chiffres puisqu'ils ne signifient pas que tel jeu ou tel éditeur a été cité dans x% des cas, mais dans au moins x% des cas.

Figure 2. Le top 5 des jeux les plus cités



Source : UFC-Que Choisir



Sans surprise, les jeux « blockbusters » les plus récents sont les plus cités. Si cela peut paraître normal sur le plan « statistique », cela l'est beaucoup moins sur un plan commercial et en dit beaucoup sur l'évolution de ce marché. Les éditeurs proposent des jeux non finalisés même lorsqu'il s'agit d'un titre clé pour lui (car il est « sensé » composé une grosse part de son chiffre d'affaire) et pour le consommateur (car c'est un jeu très attendu). Par exemple, le jeu Battlefield qui concentre au moins 10% des témoignages, est touché par d'importants dysfonctionnements (cf. témoignage encadré 1) qui touchent à la fois le logiciel lui-même (bug) mais aussi la connexion aux serveurs pour les parties multi-joueurs. D'ailleurs, les témoignages continuent d'affluer (15 la journée du dimanche 27 novembre 2011), puisqu'il semble que les patches sensés réparer certaines pannes n'ont fait qu'aggraver les choses.



II. Les différents problèmes constatés

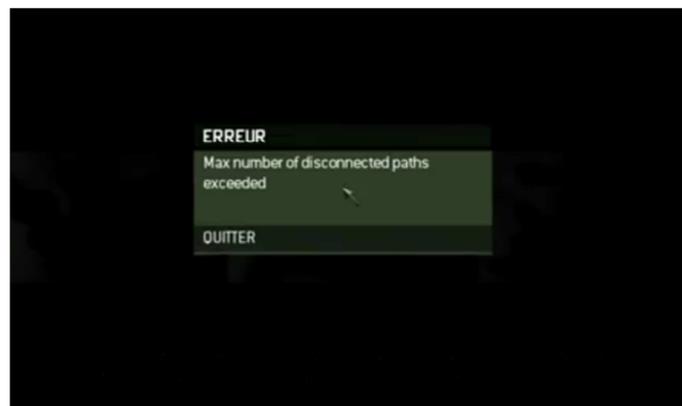
II.1. Les problèmes liés à la conception du jeu

a. Le dysfonctionnement

Il n'est pas anormal que les jeux vidéo soient touchés par des petits dysfonctionnements (bugs). Cependant, selon les témoignages, ils sont non seulement de plus en plus fréquents¹ mais aussi de plus en plus graves.²

Par dysfonctionnements graves, on entend, par exemple, le jeu qui « freeze » -l'écran se fige-, le jeu qui se bloque -le joueur peu agir sur le personnage mais il ne parvient pas à le faire progresser dans la partie³- ou qui crash -le jeu s'arrête de fonctionner- (cf. figure 1).

Figure 1. Crash dans le jeu Call of duty



Source : <https://www.youtube.com/watch?v=th6Dca79iHI>

¹ Ces dysfonctionnements sont d'ailleurs dans l'actualité par exemple : <http://www.pcinpact.com/news/67212-batman-arkham-city-patch-directx-11-black-fr.htm> ou dans les forums spécialisés

² Voir par exemple : <http://www.jeuxvideo.fr/jeux/battlefield-3/battlefield-3-record-lancement-polemique-actu-455824.html>

³ Voir par exemple le cas de Fable 3, le héros revient sans cesse dans l'ascenseur : <http://www.youtube.com/watch?v=-iFq3BUDA1Q>



Encadré 1. Témoignages : Les pannes relatives au dysfonctionnement du jeu

J'ai acheté, le 14 septembre 2011 sur XBOX 360, le jeu DEAD ISLAND. Arrivé au level 33 (environ 20h de jeu) se produit un bug de sauvegarde : impossible de charger ma partie (j'ai tout perdu) [...]. J'ai contacté par e-mail l'éditeur du jeu afin de savoir comment contourner ce problème. Voici sa réponse, recopiée telle que je l'ai reçue :

« - Cher client, Merci beaucoup pour votre message. Nous sommes très désolés que vous avez expérience une situation telle problématique. S.v.p. veuillez considérer de ne pas collecter trop des choses dans l'inventaire pour éviter le problème décrit. Le problème indiqué est déjà numéro un pour être solutionné avec la prochaine mise à jour [...] »

Depuis, toujours aucune mise à jour en vue, je fais quoi avec mon jeu? Richard, Vaux en Velin.

Globalement aucun jeu sorti sur PS3 et Xbox 360 ne me semble fini. Mes dernières expériences :

- Assassin's creed brotherhood (jeu solo et online), le correctif arrivé au bout de 3 semaines pour le solo n'a pas corrigé les principaux problèmes d'affichage et de « plantage » machine. Un autre patch qui n'a jamais corrigé les vrais problèmes de conception pour le online est arrivé au bout de 4 ou 5 semaines.*
- Human revolution, le correctif disponible en deux patches au bout de 1 et 2 mois.*
- Rage, impossibilité de jouer à cause d'une incompatibilité avec les drivers de la carte graphique. Problème corrigé par les constructeurs du matériel ATI et Nvidia au bout de 1 semaine, le patch officiel de l'éditeur est arrivé dans les mêmes délais à quelques jours près. Alexandre, Alès.*

Dans leur course, les éditeurs sortent de grosses licences mais très souvent avec beaucoup de bugs. Que ce soient des bugs graphiques, matériels, ou serveur.

Les éditeurs connaissent des problèmes lorsqu'ils sortent le jeu mais ils planifient de les corriger par la suite. Mais il passe parfois beaucoup de temps avant que les correctifs soient disponibles. Par exemple, Battlefield 2142 a mis 16 mois avant d'avoir un patch !!!!! Et leur nouveau jeu Battlefield 3 ne déroge pas à la règle : problèmes de connexion, diverses incompatibilités matériel (avec les ordinateurs en fonction de leurs composants, problèmes graphiques, etc. [...]). Alexi, Paris.

Battlefield 3 de Dice / Electronic Arts. Depuis le premier patch sorti par l'éditeur le 22 novembre 2011, le jeu se lance mais plante au bout de 2 ou 3 minutes. Depuis ce jour, aucun communiqué ni aucune action d'entreprise pour corriger ce problème par le développeur/éditeur. Et ce problème concerne plusieurs milliers de joueurs. Thomas, Limoges.

Test drive Unlimited 2, sur le papier était tout simplement un jeu génial : massivement multi-joueurs. Mais le jour de sa sortie, impossible de se connecter aux box live et avec des bugs énormes notamment une sauvegarde corrompue (je ne suis pas le seul à l'avoir eue) qui obligeait à recommencer tout le jeu. Après quelques temps, une mise à jour a été proposée. Malheureusement, il semble qu'ils aient décidé de m'embêter jusqu'à la fin puisque d'énormes bugs subsistent [...].



b. Des usages volontairement restreints par l'éditeur

Les consommateurs soulignent également que si les prix de marché évoluent peu, les jeux sont en revanche moins intéressants sur le plan du temps de l'utilisation et des possibilités offertes.

Les jeux limités à quelques heures seraient de plus en plus fréquents, comme le jeu Need for Speed : the Run⁴ qui se bouclerait en 3 ou 4 heures. Soit pour un adolescent en une après-midi. Un jeu doit normalement permettre de jouer une bonne dizaine d'heures. Dans la mesure où un jeu coûte en moyenne entre 50 et 70 euros, on comprend l'agacement du consommateur.

Autre problème, les possibilités offertes au joueur sont limitées dès la conception du jeu. Par exemple : dans les jeux de courses automobiles les véhicules les plus intéressants doivent être acquis au moyen de transactions supplémentaires. Il en va de même pour des outils essentiels à la progression dans le jeu (armes, clés, etc.) qui deviennent optionnels. Parfois même, il est essentiel de payer pour atteindre un niveau supplémentaire ou finir le jeu (cf. encadré 2).

Les pratiques commerciales de ces éditeurs entrent dans la critique globale des consommateurs lorsqu'ils affirment que les jeux mis sur le marché ne sont pas finis. Il s'agit bien entendu d'une remise en cause de la qualité des jeux (qui connaissent plus de défauts) mais aussi une remise en cause de cette nouvelle pratique commerciale, appelée les DLC (Downloadable Content⁵), qui vise à contraindre le consommateur à dépenser plus. Or, par le passé ces outils/contenus étaient intégrés dans le jeu, et donc compris dans le prix de vente de ce dernier, et accessibles au fur et à mesure que l'on progressait dans le jeu.

⁴ Cf. http://www.gameblog.fr/test_1124_need-for-speed-the-run-360-ps3-pc

⁵ Soit en français : contenu téléchargeable.



Encadré 2. Témoignages : Des jeux volontairement plus limités

[...] On peut aussi parler des DLC payants totalement honteux qui sont en général des morceaux du jeu initial retirés pour être vendus en plus (comme le chapitre 14 d'assassin's creed 2), les bonus qui ne se débloquent plus en jouant mais en payant (capcom s'en est fait une spécialité (cf. street fighter ou marvel vs capcom 3)). On voit même certains éditeurs qui vendent ce qui ressemble à une démo 70 euros et qui doit être complétée par des DLC pour obtenir le jeu complet. On arrive au total à 180 euros. Je parle par exemple du dernier tiger wood. Oui, 180 euros le jeu de golf ! Merci EA. Romero, Saint Etienne.

Il est de plus en plus fréquent de vendre les jeux vidéo en "kit". Si vous faites des recherches, vous pourrez apprendre que le jeu "Deus EX Human Revolution" s'est vendu tronqué d'un chapitre de son histoire. Ce chapitre équivalent à un peu moins de 5 heures de jeu sera bientôt revendu en tant que contenu additionnel. Deus ex n'est pas le seul exemple, "Resident evil 5" dont le contenu payant était déjà intégré au disque mais dont l'accès était volontairement bloqué pour être vendu ultérieurement. "Final Fantasy 13-2" qui lui, 3 mois avant sa sortie annonce fièrement avoir déjà plusieurs DLC prêts à être vendus. Christophe, La Rochelle.

[...] Les DLC (Downloadable Content : Contenu Téléchargeable) sont de plus en plus fréquents et nous proposent de dépenser de l'argent pour avoir un temps de jeu supplémentaire et quelques petits bonus inédits. Et je trouve honteux que nous payions encore plus pour du nouveau contenu alors que le jeu de base contient encore des bugs. Ces DLC peuvent sortir en même temps que le jeu lui-même, ce qui laisse penser que le jeu a volontairement été raccourci pour qu'ils puissent vendre des "packs" supplémentaires, prétextant un ajout de contenu qui aurait pu faire partie du jeu de base... Laurent, Savigny sur Orge.



II. 2. Les problèmes liés aux usages en ligne

Désormais, il est de plus en plus souvent nécessaire d'avoir une connexion internet pour utiliser un jeu vidéo. Naturellement pour le mode multi-joueurs (jeux en réseau) mais aussi, et cela est plus récent, pour activer le jeu (même si vous souhaitez jouer seul chez vous). Les connexions internet sont aussi obligatoires pour télécharger les mises à jour et les correctifs (patches).

La difficulté de ces usages ne réside pas uniquement dans la nécessité d'avoir chez soi un accès à internet, elle tient aussi à des manquements des éditeurs. En effet, il semblerait que ces derniers n'investissent pas en conséquence, si bien que les consommateurs ne parviennent pas à se connecter, parfois pendant plusieurs heures, pour jouer ou activer leur jeu. En témoigne, par exemple, le grand « ratage » de Call of Duty : Black op. Sorti en novembre 2010, l'infrastructure réseau s'est effondrée après quelques jours⁶. Et bien que les responsables de cette activité ont, par la suite, réagi et affirmé que le problème était réglé, les consommateurs ont, quelques mois plus tard, subi une nouvelle fois ces désagréments⁷.

13% des consommateurs ont soulevé ce problème alors même qu'il n'était pas mentionné dans notre appel à témoignages. 10% d'entre eux visent explicitement la plateforme Steam.

⁶ <http://www.jeuxvideo.com/news/2011/00054887-call-of-duty-elite-nous-avons-sous-estime-la-popularite-du-service.htm>

⁷ <http://www.play3-live.com/news-ps3-black-ops-les-probleemes-du-reseau-reesolus-32989.html>



Encadré 3. Témoignages : Les problèmes liés aux usages en ligne

Je vous adresse ce témoignage car j'en ai assez du comportement de nombreux éditeurs de jeux qui prennent les joueurs pour des porte-monnaie.

J'ai acheté Battlefield 3 online sur le site Origin, et depuis la sortie quasiment impossible de jouer en multi-joueurs : problème « punkbuster aucun correctif et aucune communication. J'ai payé 59 euros pour ne pas pouvoir jouer ? Luc, Jouaville.

J'ai acheté Battlefield 3 le jour de sa sortie. Une à deux semaines après son lancement, une mise à jour a été disponible. Mais depuis, je ne peux plus du tout jouer au jeu. Un message d'erreur s'affiche, "game got disconnected", lorsque j'essaye de rejoindre un serveur de jeu. J'ai posté un message sur le forum officiel [...] mais je n'ai jamais eu de réponses à mes questions.

Suite à mes plaintes, mon message a été bloqué. Depuis le 22 novembre, une mise à jour est sortie qui n'a évidemment réglé aucun de mes problèmes et je n'ai toujours pas plus d'informations sur le "pourquoi du comment" de ce problème. J'espère sincèrement que vous pourrez faire bouger les choses ou au moins dénoncer ouvertement ce genre de pratiques. Cordialement. Un consommateur en colère. Brice, Sanchez.

Test Drive Unlimited 2" acheté le 11 février 2011, soit le jour de sa sortie. Au dos de la boîte il est écrit « ...étendez votre réseau, intégrez des clubs, coopérez ou défiez les autres joueurs en ligne... » Or, jusqu'à début avril, on ne pouvait pas rejoindre ses amis en ligne, les clubs n'étaient pas actifs et il existait de nombreux bugs sur l'unique mode de jeu en ligne actif (au lieu des nombreux modes décrits sur la boîte).

Il a fallu attendre presque 2 mois pour que le jeu soit conforme à ce qui est écrit sur la boîte, et encore, il faut rajouter 10 euros pour jouer dans le casino en ligne et une fois de plus, il n'est pas complet puisque l'un des 3 modes de jeu (la roulette) n'a été jouable que 2 semaines depuis la sortie, puis a été désactivé en raison d'une faille qui permettait de tricher... Rémi, Dunkerque.

J'ai acheté à sa sortie en novembre dernier Call of Duty Black Ops sur PS3. Ce qui fait le succès de ce jeu, c'est le mode multi-joueurs. Malheureusement, cela ne fonctionnait pas. Des déconnexions à répétition durant la partie. Ces problèmes ont duré plusieurs mois. Ça s'est arrangé depuis environ 1 mois et demi. Le problème était tellement flagrant qu'une pétition a circulé sur internet pour se faire rembourser le jeu. Julien, Tours.



II. 3. Le verrouillage des jeux

Les jeux vidéo sont de plus en plus attachés à une clé d'activation ou à un « pass » unique.

La clé d'activation est un code qui déverrouille le jeu. De plus en plus fréquemment, elle doit être enregistrée sur un réseau. **Une fois utilisée elle devient obsolète, contrairement aux clés d'activation liées à un logiciel, bien connues en informatique, qui autorisent l'usage de ce dernier sur l'ordinateur où il est installé (et peut donc être installé sur plusieurs terminaux).** Le problème que ce système d'activation en ligne pose est assez aisé à comprendre : le jeu n'est plus transférable. Il est impossible de le prêter ou de le vendre. Mais cela peut aller plus loin encore. Lorsque le serveur lie la clé d'activation à un terminal précis, le consommateur n'est alors pas en mesure de jouer à ce jeu sur un autre matériel, même si celui-ci lui appartient. En l'occurrence, vous changez d'ordinateur ? Vous voulez partager un jeu avec votre frère ? Oubliez.

Le pass est un peu différent. Il s'agit d'un code qui autorise le consommateur à se connecter à un réseau pour pouvoir jouer avec d'autres personnes qui peuvent être localisées partout dans le monde. On appelle cela le multi-joueurs (l'opposé étant le mono-joueur).

Comme nous pouvons le constater, ces clés d'activation et autres « pass » sont une forme de DRM et posent les mêmes difficultés que celles connues pour la musique ou les films.

Cette pratique constitue également une tentative de tuer le marché de l'occasion, qui compte tenu de leurs prix, est très développé dans le monde des jeux vidéo. En effet, si le consommateur qui achète un jeu de seconde main doit investir dans un nouveau code d'activation, le jeu ainsi acquis est par conséquent aussi cher qu'un jeu neuf.

De plus, cette limitation est souvent mal ou pas indiquée lors de l'achat du jeu, que ce soit sur la boîte, lorsqu'il s'agit de l'achat d'un jeu sous sa forme physique, ou dans la description du produit sur le site e-commerce lorsqu'il s'agit d'un achat dématérialisé.



Encadré 4. Témoignages : Le verrouillage des jeux

[...] Quitte à se plaindre des éditeurs de jeux, la généralisation de certaines plateformes de DRM (Origin, Steam) est aussi un problème qu'il faudrait regarder de près... On paye 70 euros (sur console) des jeux dont on n'est même plus propriétaires... Il n'y a aucun moyen de revendre la plupart des jeux modernes en occasion car tout est lié à un compte et on n'a aucun moyen de "casser" cette liaison en vue d'une revente de notre possession... La manque d'interopérabilité de ces plateformes est aussi un problème. Je viens d'acheter battlefield 3, je suis obligé d'avoir Origin pour lancer mon jeu. Mais à côté de cela, je suis aussi obligé d'avoir Steam pour d'autres jeux. Si tous les éditeurs y vont de leur petit logiciel, on va devoir faire tourner X clients différents sur nos ordinateurs pour jouer à nos différents titres. Il est impératif que les jeux puissent être activables sur une plateforme tierce d'une façon ou d'une autre afin de pouvoir garder des Pc un minimum propres. Romain, Guyancourt.

J'ai acheté Rage en pré-commande sur Amazon.fr. Ce dernier ne m'a jamais prévenu d'un petit détail, qui a une certaine importance : sans connexion Internet permanente, le jeu est inutilisable. Je peux jouer chez moi. Si ma connexion fonctionne (heureusement c'est le cas 99,9% du temps). Mais si je suis dans un train, je ne peux pas jouer. Si je suis en vacances à la campagne, dans un bar qui n'a pas de Wi-Fi gratuite, je ne peux pas jouer. Ceci à cause de la politique de DRM de Steam, qui oblige à se connecter à Steam à chaque démarrage du jeu, même pour jouer en solo [...]. J'ai acheté une version boîte avec 3 DVDs et à ce titre je pensais pouvoir mettre les « galettes » dans le PC puis pouvoir jouer, mais en fait ces 3 DVDs n'ont aucune valeur, seule la clé d'activation est intéressante. En fait, j'aurais mieux fait de l'acheter en ligne, tout aurait été téléchargé via ma connexion Internet, j'aurais économisé des frais de port... Mais je n'avais pas cette information, seulement en ouvrant la boîte et en installant on peut constater que zut, on n'a pas vraiment acheté de jeu... Christian, Argenteuil.

Chez "Ubisoft" on ne peut plus revendre un jeu (ou en acheter d'occasion). En effet, pour jouer, il faut créer un compte "Ubisoft". Une fois ce compte créé, on ne peut utiliser ce jeu qu'avec ce compte. J'ai vécu l'expérience avec un jeu acheté d'occasion pour Noël à mon fils. Une fois installé, il me demande de s'inscrire sur Ubisoft. Pas de problème, on s'inscrit. Mais même inscrit, on ne peut pas y jouer sous prétexte que ce jeu est déjà inscrit. J'écris à Ubisoft qui me répond : " Bonjour, Le revendeur n'aura pas du vous revendre ce jeu si la clef a été utilisée. Nous vous conseillons de demander le remboursement du produit. Nous vous invitons à lire cette foire aux questions qui résume l'accord de licence. <http://support.fr.ubi.com/online-services-platform/> [...]. Anonyme.



III. La procédure

Un marché en difficulté

Depuis 2010, les acteurs traditionnels du marché du jeu vidéo, fabricants comme Sony et Nintendo, ou éditeurs comme Electronic Arts, connaissent une période difficile sans amélioration espérée avant la sortie de la prochaine génération de consoles (fin 2012, début 2013).

Le marché est, depuis 5 ans, dans une phase de mutation avec d'abord le développement du casual gaming avec l'arrivée de la Wii de Nintendo puis celui plus récent des mini-jeux sur téléphones portables et maintenant tablettes et enfin des jeux sur les réseaux sociaux, tous à petits prix.

Les causes de cette baisse du marché selon les professionnels

Plutôt que de tenir compte de ce constat pour faire évoluer leur business model, les professionnels expliquent cette baisse du marché en raison de deux phénomènes :

- Le piratage ;
- Le marché de l'occasion.

En effet, en raison d'un coût important d'acquisition (jusqu'à 70 €) et en raison d'une durée de vie parfois très courte (4 heures de jeu), le marché de l'occasion s'est fortement développé via des chaînes spécialisées (Micromania, Game, depuis peu Fnac) ou la vente directe entre particuliers via des plateformes sur Internet (Ebay, Priceminister...).

Et c'est sur ce dernier point que les professionnels ont décidé d'agir pour essayer de limiter les effets du marché de l'occasion.

Des mesures défavorables au consommateur

Pour cela, différentes techniques ont été mises en œuvre, dont l'instauration de codes à usage unique pour accéder au jeu ligne ou à certains niveaux de jeu.

Mais dans de nombreux cas, le consommateur n'est même pas informé, ou de manière bien trop limitée, des restrictions d'utilisation qui affectent le jeu qu'il souhaite acheter.

En effet, certains éditeurs ne mentionnent pas sur la jaquette ces restrictions (Dirt 3 édité par Codesmasters, Mortel Kombat édité par Warner Interactive, Homefront et Saints Row : The third édité par THQ) ou de manière bien peu apparente (intégré entre deux phrases en anglais pour le jeu RAGE par exemple).

De plus, en cas de vente sur Internet et d'occasion, les vendeurs spécialisés dans les jeux vidéo neufs et d'occasions tels que Micromania, Game ou Fnac, ne mentionnent pas l'existence d'un tel code et pour un jeu d'occasion, s'il a été utilisé ou non.

C'est pour ces raisons que l'UFC-Que Choisir a déposé plainte pour pratiques commerciales trompeuses et tromperie contre 4 éditeurs (Codesmasters, Warner Interactive, THQ de jeux, Bethesda Software) et 3 revendeurs (Micromania, FNAC Direct et Game France).