



UFC-QUE CHOISIR
233 bd Voltaire
75555 PARIS CEDEX 11

Le 26 septembre 2024

COMMUNIQUE DE PRESSE

Activision

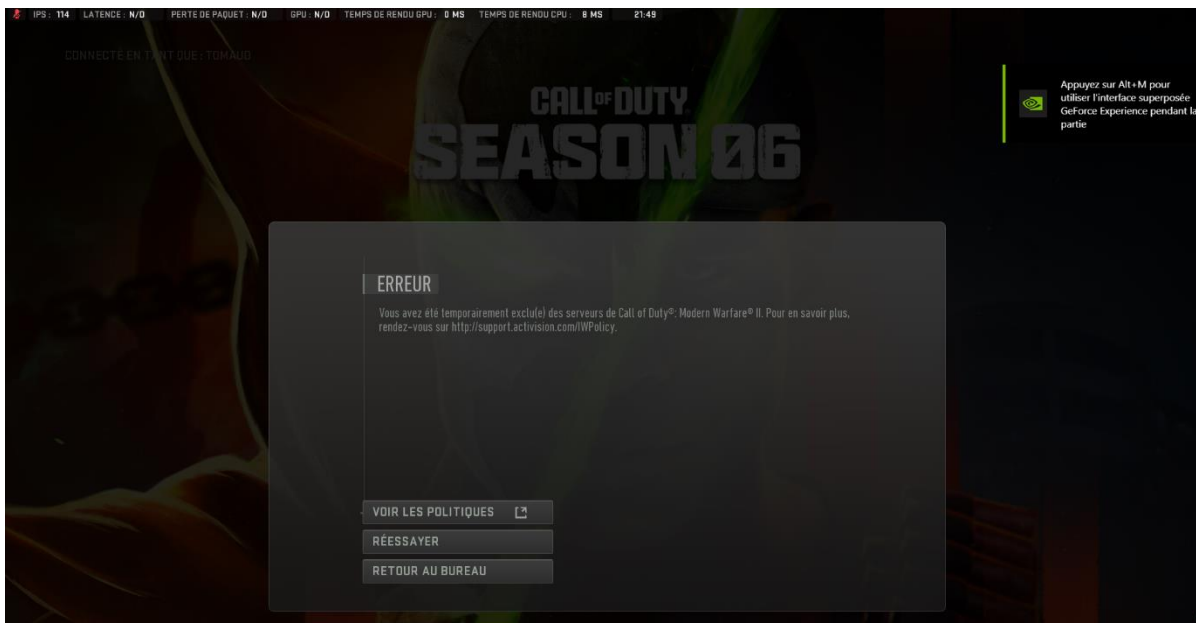
Deux plaintes pour bannissement abusif de joueurs

Face à l'ampleur des réclamations reçues par des joueurs ayant subi, sans préavis ni avertissement, des bannissements injustifiés de la part du groupe Activision - premier éditeur de jeux en ligne mondial dont notamment l'emblématique *Call of Duty* - l'UFC-Que Choisir s'est saisie du dossier. Depuis de nombreux mois, la Fédération UFC-Que Choisir et son association locale de Nancy, ont analysé les témoignages et pièces adressés par de nombreux consommateurs en colère et exaspérés, et ont décidé, au vu des constats accablants dressés, de déposer plainte contre le groupe, dont la structure française. Elles saisissent donc, toutes les deux, et dès aujourd'hui, le Procureur de la République de Nanterre afin qu'il puisse enquêter utilement sur les faits constitutifs, selon elles, des délits de pratiques commerciales trompeuses, de tromperie et d'obsolescence programmée.

Bannissements : vous avez dit « tricheur » ?

À la suite de ces bannissements commis par Activision, (sans préavis, sans avertissement, sans justification ni aucune échelle de sanctions), nombre de joueurs se sont retrouvés brutalement privés de leurs accès à leur compte/profil, outre l'impossibilité de jouer. Les témoignages reçus soulignent que les tentatives de faire valoir leurs droits auprès de l'éditeur sont restées vaines et ont invariablement abouti au même résultat (quand une réponse leur a effectivement été apportée...) : le géant des jeux vidéo impute au joueur l'utilisation d'un prétendu programme de triche - sans jamais en fournir la moindre preuve - et procède par voie de réponses génériques et lacunaires aboutissant à une absence de traitement effectif des réclamations.

Le bannissement intervient avec une déconnexion soudaine alors même qu'une partie en ligne est en cours. Le message suivant apparaît à l'écran :



Le joueur banni peut alors souffrir, a minima, d'un bannissement « provisoire » de plus d'une centaine d'heures, sans qu'aucun « recours » ne lui soit offert, comme par exemple avec ce message :



UFC-QUE CHOISIR
233 bd Voltaire
75555 PARIS CEDEX 11

Le 26 septembre 2024

NON ÉLIMINABLE POUR L'APPEL

ÉTAT : BAN TEMPORAIRE

DESCRIPTION:

Nous avons détecté une interdiction temporaire de votre compte Activision pour le(s) titre(s) listé(s) ci-dessous. Les interdictions temporaires ne peuvent faire l'objet d'un recours.

JEU(S):

Call of Duty: Warzone (en anglais)

Votre interdiction temporaire prendra fin en **167 heures**

Call of Duty: Modern Warfare II (Guerre moderne II)

Votre interdiction temporaire prendra fin en **167 heures**

Certains joueurs n'ont parfois même pas connaissance de la durée du bannissement qui leur est infligé, ni du délai dans lequel leur réclamation – dans les cas où cette possibilité leur est reconnue (sic !) - sera traitée :

05:15



NON ÉLIGIBLE POUR UN APPEL

COMPTE EN ÉTAT DE MATCHMAKING LIMITÉ

JEU(X) :

Call of Duty: Modern Warfare III

Call of Duty: Warzone

Call of Duty: Modern Warfare II

DESCRIPTION :

Votre compte est dans un état de matchmaking limité en raison d'une violation potentielle.

Malheureusement, nous ne sommes pas en mesure de vous informer de la date à laquelle votre compte sortira de cet état.

Vous pouvez consulter régulièrement cette page pour voir si votre statut s'efface ou se transforme en bannissement temporaire ou permanent. Le fait de sortir d'un état de matchmaking limité ne signifie pas que votre compte a été débarrassé de toute violation potentielle.

Mais la partie ne s'arrête pas là : relevant le caractère potentiellement illicite de nombreuses clauses des Conditions d'utilisation et CGV de cet éditeur, l'UFC-Que Choisir de Nancy avait déjà interpellé la Direction Départementale de Protection des Populations (DPP) des Hauts-de-Seine sur les pratiques litigieuses du groupe Activision afin qu'une enquête puisse être diligentée. Suite à ce signalement - et de toute évidence aux investigations de la DPP - Activision avait « comme par magie », et sans davantage d'explication ni de réponse auprès des joueurs concernés ou de notre association, réactivé les comptes de certains



UFC-QUE CHOISIR
233 bd Voltaire
75555 PARIS CEDEX 11

Le 26 septembre 2024

consommateurs victimes... Mais les témoignages de nouveaux joueurs bannis ont continué d'affluer auprès de l'UFC-Que Choisir, révélant la persistance de cette pratique inadmissible d'Activision.

La double peine du bannissement : empêcher le consommateur de jouer et le priver du bénéfice des sommes investies

Le premier impact du bannissement tient évidemment à l'impossibilité de jouer (en ligne ou en mode solo), parfois très rapidement dès les premières minutes de jeu, alors même que le coût de ce dernier est loin d'être anodin, comme en atteste l'un des joueurs :

Mon histoire :

J'achète le jeu le 10 novembre.

Je joue une partie de 10min pour tester le jeu.

Le lendemain, je constate que mon compte est banni.

Je fais une demande de réclamation, le 14 novembre, mon bannissement est confirmé.

Au final, j'ai payé 69,99€ pour jouer 10min ...

Pire, le bannissement aboutit également à priver les joueurs du bénéfice des sommes qu'ils ont pourtant investies dans le jeu, parfois dans des proportions colossales pouvant atteindre plusieurs centaines d'euros (notamment par l'acquisition de [monnaies virtuelles, déjà critiquées par l'UFC-Que Choisir](#), afin d'enrichir l'expérience de jeu).

De telles pratiques sont clairement répréhensibles dans la mesure où notamment :

- Le bannissement, prérogative totalement arbitraire de l'éditeur du jeu aux lourdes conséquences, n'est pas clairement porté à la connaissance du joueur avant et au moment de l'achat, alors même que cette faculté de prétendue « sanction » a indéniablement un impact sur la décision du consommateur, notamment au vu du prix du jeu, ce qui s'apparente à une pratique commerciale trompeuse ;
- La technique de bannissement, non explicitée dans ses modalités et finalités, aboutit aussi, in fine, à réduire la durée de vie du jeu. À cette fin, Activision se cache derrière le nécessaire recours à des techniques de détection de ce qu'elle qualifie unilatéralement de « triche », techniques sur lesquelles elle refuse évidemment de communiquer (notamment sur les modalités de l'algorithme utilisé par exemple). Un tel manque de transparence et la limitation, en pratique, de la durée d'utilisation du jeu peut également être constitutif du délit d'obsolescence programmée.

Alors qu'Activision a décidé de ne plus répondre aux interpellations de notre association, ni des utilisateurs lésés, la Fédération UFC-Que Choisir et l'association UFC-Que Choisir de Nancy, déterminées à faire cesser et sanctionner ces pratiques inadmissibles, passent à l'action et déposent plainte de façon concertée devant Monsieur le Procureur près le TJ de Nanterre.