COMMUNIQUÉ DE PRESSE 2023 Publié le **13/09/2023** | mis à jour le 25/09/2023

Darty Max : Une offre à « Max » de litiges à écarter du bonus réparation

ccoppens,

Alors qu'un projet de décret envisage de rendre éligible les abonnements type Darty Max au bonus réparation, l'UFC-Que Choisir dénonce un inadmissible dévoiement du bonus réparation qui bénéficierait pleinement à l'offre proposée par le groupe Fnac-Darty, mastodonte de ce marché de l'abonnement, pour laquelle nous constatons en outre des litiges récurrents dans nos associations locales. En conséquence, l'association appelle le Gouvernement à revoir sa copie et à renforcer les droits des consommateurs sur les abonnements réparation.

Darty Max est un abonnement à la réparation lancé par Darty en 2019 (proposé par la

Fnac depuis l'année dernière) facturé entre 9,99 € et 19,99 € par mois en fonction du type d'équipements couverts, comprenant une période d'engagement de 12 mois, soit un engagement financier minimal pouvant atteindre 240 €. Pièce maîtresse de la nouvelle stratégie de fidélisation des clients du groupe, en remplacement des extensions de garantie, cet abonnement a attiré notre attention.

Rendre éligible Darty Max au bonus réparation serait une véritable hérésie

Les abonnements de réparation ne sont actuellement pas éligibles au bonus réparation, l'aide financière allouée par les pouvoirs publics pour inciter les consommateurs à faire réparer des produits, hors garantie, dans des points labellisés QualiRépar. Si Fnac-Darty n'a pas fait labéliser ses ateliers de réparation, c'est qu'il entend conditionner ce point à l'application du bonus réparation à Darty Max. Or une telle application apparaît comme un total dévoiement du système qui ne bénéficierait plus assurément à la réparation effective mais à un abonnement qui s'apparente à une assurance…

En effet, l'argent du bonus réparation n'irait pas nécessairement aux consommateurs qui feront réparer ces appareils puisqu'il pourrait être versé aux entreprises proposant ces abonnements en fonction du nombre de réparations effectuées… Un incroyable effet d'aubaine pour Fnac-Darty, qui engrangerait des montants considérables au titre de réparations qui auraient été de toutes façons effectuées dans le cadre de l'abonnement. Cette aide financière ne serait donc en rien une incitation à la réparation mais bien une subvention à une stratégie de fidélisation des clients, dévoyant complètement l'esprit du dispositif.

Avec l'éligibilité au bonus réparation, Fnac-Darty pourrait trouver des arguments marketing pour faciliter l'atteinte de son objectif de doublement du nombre d'abonnés à Darty Max d'ici 2025. Le Gouvernement serait alors comptable du renforcement de la position du groupe sur la vente d'appareils électroménagers, et d'une fragilisation du réseau des réparateurs indépendants, essentiels à l'accès à la réparation sur tout le territoire et à la liberté de choix du consommateur. Sans même évoquer, les litiges liés à l'offre… Car, au cours des derniers mois, les associations locales de l'UFC-Que Choisir ont été sollicitées par plus de 200 consommateurs pour des litiges en lien avec l'offre Darty Max.

Des consommateurs reprochant des pratiques commerciales peu scrupuleuses

Dans la majorité des cas, les consommateurs reprochent aux vendeurs de ne pas les avoir correctement informés du contenu du contrat et de ses principales caractéristiques, voire d'avoir été tout bonnement induits en erreur. Ces critiques, qui ne sont pas sans rappeler les nombreux témoignages et réclamations de consommateurs sur l'assurance affinitaire SFAM, sont illustrées par de nombreux témoignages accablants, dont quelques-uns sont reproduits ci-dessous :

« Nous avons voulu acheter un lave-linge chez Darty. Le vendeur a indiqué qu'en souscrivant à Darty Max on pouvait bénéficier d'une réduction de 70 euros sur le produit, et qu'on serait gagnant car on pourrait résilier l'abonnement sans frais au bout de trois mois. Ce n'est qu'en rentrant à la maison que nous avons vu qu'il était en réalité possible de résilier sans frais qu'après la première année. On nous a menti et sciemment induits en erreur. »

« Ma mère de 77 ans, qui a un trouble cognitif, est allée chez Darty pour acheter une simple cloche à micro-onde, et elle se retrouve avec un abonnement à une offre Darty Max qui l'engage à payer pendant 1 an ! Il me semble qu'on est clairement dans de la vente abusive ! »

« La signature du contrat a été faite en plein milieu du magasin, un cadre m'ayant même encouragé à ne pas lire le contrat ! J'ignorais donc que je m'engageais à payer cet abonnement pendant 1 an. »

Compte tenu de ces pratiques commerciales révoltantes et de l'impossibilité évidente pour les consommateurs venus acheter un produit de consacrer 40 minutes pour lire attentivement les Conditions générales du service (1) (CGS), l'absence d'une possible rétractation de cet abonnement sous 14 jours est une carence que le Législateur serait bien inspiré de corriger… D'autant que l'intérêt financier de l'offre est fortement limité par le cadre contractuel.

Un cadre contractuel de l'offre pouvant fortement nuire à son intérêt financier

Loin du principe général d'une réparation illimitée de leurs produits, il existe de multiples clauses d'exclusion empêchant la réparation effective des produits, et nuisant à l'intérêt économique de l'offre.

Ces restrictions concernent particulièrement les produits achetés par les consommateurs dans d'autres enseignes que Fnac ou Darty qui donnent lieu à une franchise allant de

49 € à 79 € en plus du prix de l'abonnement lors de la première réparation de chacun d'entre eux. Dès lors, l'intérêt économique escompté par les consommateurs peut vite disparaître.

À titre d'illustration, en prenant l'hypothèse d'un ménage souhaitant couvrir 21 produits électroménagers, électriques et électroniques détenus à son domicile et souscrivant à cette fin au forfait Darty Max « Intégral » à 19,99 € par mois, nos simulations montrent que si le tiers de ces appareils tombe en panne et qu'aucun d'entre eux n'a été acheté chez Fnac ou Darty, ce ménage subira un surcoût par rapport à la réparation de chaque appareil dans un point de réparation labellisé QualiRépar. Dans l'improbable cas de figure où ces 7 produits tomberaient tous en panne la première année de souscription à Darty Max, ce surcoût serait de l'ordre de 220 €. Si ces 7 appareils tombent en panne dans un délai plus raisonnable de 5 ans après la souscription à Darty Max (soit plus d'un appareil tombant en panne chaque année), le surcoût dépasse alors les 1 180 € (2). Avec Darty Max, réparation et préservation du pouvoir d'achat sont donc loin de faire toujours bon ménage !

De plus, sur les produits achetés dans d'autres enseignes, le groupe peut par ailleurs plus facilement prétendre ne pas disposer des pièces détachées… un critère empêchant la prise en charge du produit que ne peuvent aucunement vérifier les consommateurs !

L'UFC-Que Choisir presse donc le Gouvernement de :

- **Ne pas rendre les abonnements de réparation éligibles au bonus réparation ;**
- **Modifier la législation, de telle sorte à ce que les consommateurs bénéficient enfin d'un droit de rétractation pour les abonnements souscrits en magasin.**

Parallèlement, l'association lance un appel à témoignages pour que les consommateurs puissent partager leur expérience dans le cadre de la souscription d'une offre Darty Max à l'adresse suivante : https://www.quechoisir.org/appel-a-temoignages-darty-max-n110606/.

Enfin, l'UFC-Que Choisir rappelle que les consommateurs peuvent se tourner vers ses associations locales en cas de litiges avec un professionnel.

(1) Temps qu'il nous a fallu, chronomètre en main, pour prendre connaissance de ces Conditions générales du service :

https://www.darty.com/res3/services/darty-max/pdf/darty-max-cgs-maintenance.pdf#dartyclic=LP_DMAX_CGS

(2) Pour nos simulations nous retenons, outre les conditions économiques de l'offre Darty Max, les prix des réparations indiquées par les sources suivantes : ADEME, Fonds réparation de la filière des Équipements Électriques et Électroniques, étude préalable – Rapport final, 2021 et CLCV, Observatoire du fonds réparation, 2023. Les 7 produits tombant en panne retenus sont les suivants : lave-linge, lave-vaisselle, réfrigérateur, aspirateur traîneau, tablette numérique, grille-pain et bouilloire.