

Signalement DGCCRF (SignalConso)

Pratique commerciale potentiellement trompeuse — alarmes Myfox (Somfy)

Entreprise visée : Somfy (marque Myfox / Somfy Protect)

Produits concernés : centrales d'alarme Myfox Home Control 2 et Home Control Pro, Evology Zen / Easybox, Somfy Protexiom / Protexial, BFT Andromeda.

Description

Je suis propriétaire d'un système d'alarme de marque Myfox (racheté par Somfy), acheté plusieurs centaines d'euros. Somfy m'a informé de l'arrêt définitif de ses serveurs le 31 mars 2027, ce qui supprimera toutes les fonctions connectées : plus aucune alerte d'intrusion sur smartphone ou par e-mail, plus d'alerte de piles faibles des détecteurs, plus de pilotage ni de configuration à distance.

Je conteste la justification avancée. Le conseiller Somfy m'a indiqué que cet arrêt était dû à la fin de la 2G/3G. Or Somfy annonce couper ses serveurs quelle que soit la disponibilité de la 2G/3G dans la région. De plus, ces systèmes fonctionnent en IP via la box internet (sans puce cellulaire sur plusieurs box), et les alertes pourraient techniquement continuer par e-mail. La fin de la 2G n'explique donc pas la suppression des alertes.

Somfy présente le produit comme restant « fonctionnel en local » après l'arrêt. Je considère cette présentation comme trompeuse : un système d'alarme qui n'émet plus aucune alerte en cas d'intrusion ou de défaut ne rend plus le service essentiel pour lequel il a été vendu. La seule commande par télécommande ne constitue pas un système de sécurité fonctionnel.

Ce que je demande

Je demande que soit examiné le caractère éventuellement trompeur de cette communication commerciale, et qu'une solution soit imposée pour éviter la mise au rebut d'un matériel en parfait état de marche : publication de la documentation ou du protocole, firmware permettant un fonctionnement local autonome, ou ouverture du service. Cette obsolescence par extinction de serveurs touche de nombreux foyers équipés de centrales Myfox Home Control 2 / Pro, Evology, Somfy Protexiom / Protexial et BFT Andromeda.