

Signalement UFC-Que Choisir

Pratique susceptible de tromper les consommateurs et obsolescence programmée — alarmes Myfox (groupe Somfy)

Je souhaite signaler une pratique de la société Somfy qui concerne, au-delà de mon cas personnel, un très grand nombre de consommateurs.

Je suis propriétaire d'un système d'alarme de marque Myfox (marque rachetée par Somfy), acheté plusieurs centaines d'euros et en parfait état de fonctionnement. Par courriel, Somfy m'a informé de l'arrêt définitif de ses serveurs le 31 mars 2027. À cette date, toutes les fonctions connectées disparaîtront : 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.

Deux points me paraissent particulièrement contestables

1. Une justification erronée. Somfy invoque la fin de la 2G/3G. Or ces centrales se connectent en IP via la box internet, le réseau cellulaire n'étant qu'une liaison de secours ; Somfy annonce d'ailleurs couper ses serveurs que la 2G soit encore disponible ou non. C'est donc l'arrêt volontaire des serveurs, et non la fin de la 2G, qui rend les alarmes muettes.

2. Une présentation trompeuse. Somfy affirme que l'alarme « continuera de fonctionner localement ». En réalité, 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 acheté. La seule commande par télécommande ne constitue pas un système de sécurité fonctionnel.

Aucune solution de continuité n'est proposée : ni API locale documentée, ni firmware permettant un fonctionnement autonome, ni serveur auto-hébergeable. Des milliers d'appareils en parfait état seront ainsi mis au rebut, à rebours des objectifs de lutte contre le gaspillage et contre l'obsolescence programmée, dont la définition inclut désormais, depuis la loi REEN de 2021, les techniques logicielles.

Ce que je demande

— Que ce dossier soit porté à votre connaissance et, le cas échéant, intégré à une démarche collective ou à une action de groupe ;

— qu'un appui soit apporté aux consommateurs concernés pour exiger de Somfy une solution pérenne : documentation du protocole, firmware local autonome, ou offre de remplacement équitable.

Je me tiens à disposition pour transmettre toute pièce utile (copie du courriel de Somfy, références et numéro de série de ma centrale) et pour témoigner.