

Résumé

Pour les consommateurs français, les opérations de location de produits électroménagers ont été popularisées par la controverse entourant l'enseigne Crazy George's. A l'automne 1996, cette filiale du groupe britannique Thorn ouvrait son premier magasin à Bobigny. L'enseigne proposait des biens dont les consommateurs devenaient propriétaires après trois ans de location. Le loyer hebdomadaire était modeste mais particulièrement élevé une fois rapporté à son prix en magasin. A titre d'exemple, une machine à laver d'une valeur de 3 800 francs pouvait coûter jusqu'à 8 600 francs à un consommateur n'étant pas en mesure de payer comptant ou d'obtenir un crédit classique.

En effet, le taux d'intérêt implicite des opérations pratiquées par Crazy George's s'élevait à 40 %, un taux deux fois supérieur à celui des crédits à la consommation analogues. C'est le niveau de ce taux d'intérêt implicite, bien supérieur à l'usure, qui est à l'origine de cette controverse. Suite au scandale médiatique de ce que la presse qualifiait de « magasin des pauvres »¹, le Groupe Thorn a quitté la France en 1998.

Plus de deux décennies plus tard, les consommateurs font face à un retour de flammes de ces propositions commerciales. La FNAC, Darty, Boulanger location, Cdiscount ainsi que des sociétés moins connues du grand public proposent à leur tour la location de longue durée de produits électroménagers.

Profitant d'un contexte de contrainte budgétaire exacerbée et de failles réglementaires, la location de longue durée concurrence les formes classiques du crédit à la consommation. Ce mode de financement s'avère pourtant excessivement cher, jusqu'à trois fois supérieur au coût maximal d'un crédit. Pire, ici les consommateurs ne deviennent jamais propriétaires du bien loué.

Constatant également que la vacuité de l'information donnée par les enseignes aux consommateurs rend illusoire toute décision de souscription éclairée et obère la concurrence, l'association appelle en conséquence à une mise au pas rapide des mauvaises pratiques.

¹ Mouchon, F., « Crazy George's met la clé sous la porte », Le Parisien, 18/07/1998.

Contenu

I. La location de longue durée, un mode de financement orphelin de toute réglementation	4
a) La location de longue durée : définition et périmètre.....	4
b) Un financement qui échappe à tout encadrement.....	5
II. Une explosion du financement par la location	8
a) Les financements par la location ont été multipliés par trois depuis 2014.....	8
b) Louer : un choix consommériste sous contrainte budgétaire	10
c) Une aubaine pour les sociétés financières et les enseignes.....	11
III. Le marché de location de longue durée, des pratiques commerciales contestables.....	13
a) Face à l'opacité des tarifs, réaliser un choix éclairé est une gageure.....	13
b) Assistance et extension de garantie, véritable service ou argument marketing ?..	18
IV. La location longue durée de produits électroménagers, un coût jusqu'à trois fois supérieur au taux d'usure !.....	22
a) Une concurrence illusoire sur la location de longue durée	22
b) La location de longue durée, des tarifs trois fois supérieurs au taux d'usure	23
c) Sur l'ensemble de la durée effective d'usage du produit, le tarif de la location de longue durée est exorbitant	26
V. Demandes de l'UFC-Que Choisir	29
VI. Annexe.....	30

I. La location de longue durée, un mode de financement orphelin de toute réglementation

a) La location de longue durée : définition et périmètre

i. La location, une convention entre locataire et bailleur

Une location est une opération qui permet le transfert de la possession d'un bien d'un bailleur à un locataire en contrepartie d'un loyer. Durant toute la durée de la convention, le bailleur reste propriétaire du bien.

A son terme, si le contrat le prévoit, le locataire peut exercer une option d'achat dont le prix est déterminé à l'avance (location avec option d'achat, LOA). Si le contrat ne le prévoit pas, le locataire restitue le bien au bailleur (location sans option d'achat, plus connue sous le terme location de longue durée, LLD). **C'est cette dernière forme de location qui constitue le cœur de notre étude.**

Le financement par location est proposé en alternative au paiement comptant ou à crédit au point de vente. Ce financement fait intervenir trois acteurs : un distributeur, un consommateur et un bailleur.

Nous illustrons leurs relations à l'aide d'un exemple emprunté aux grands magasins spécialisés dans la vente d'électroménager, de matériels informatiques, téléphonie ou audiovisuels comme la FNAC.

1. Un consommateur visite la FNAC. Partenaire de l'établissement de crédit spécialisé du Crédit Agricole (CA Consumer finance), ce magasin propose la souscription d'une location longue durée d'un smartphone ;
2. La société financière (bailleur) avance le paiement comptant du bien au magasin (distributeur) qui le livre au consommateur (locataire) ;
3. La société financière octroie au consommateur le droit d'utiliser le bien pour une durée déterminée en échange d'un loyer ;
4. Au terme de la location, le consommateur restitue le bien. En théorie, il est restitué au bailleur. En pratique, il est fréquent que le bien soit restitué au distributeur qui peut alors le revendre sur le marché de l'occasion.

La relation distributeur – bailleur peut également être internalisée, comme c'est le cas chez Boulanger Location qui assure ces deux fonctions.

ii. Les principales conditions aux contrats de location de longue durée

Le bail de location définit les relations contractuelles entre le bailleur et le consommateur. Pour illustrer ses principales conditions, nous reproduisons ci-après une capture d'écran du site Boulanger location.

Figure 1- Principales conditions aux contrats de location sur le site de Boulanger location :

boulanger
location

DÉLAI DE LIVRAISON PAIEMENT SÉCURISÉ CONTACT & FAQ

1 Panier 2 Livraison 3 Paiement

Votre adresse de facturation
Choisissez une adresse de facturation dans votre carnet d'adresses ou saisissez une nouvelle adresse.
M. Matthieu ROBIN, 233 Boulevard Voltaire, 75011 - PARIS

Votre adresse de livraison
 Utiliser la même adresse pour la livraison Livrer à une autre adresse

Les conditions générales de services
 J'ai bien ma Carte bancaire, un RIB ou IBAN et mon téléphone mobile
 J'ai lu et j'accepte les [Conditions Générales](#)

* Champs obligatoires

PASSER AU PAIEMENT

Récapitulatif - 1 Produit

Lave linge frontal BOSCH EX WAN28150FF
Durée d'engagement de 48 mois
1^{er} versement de 57,49 €
puis 47 mensualités de 16,49 € / mois

Frais de livraison Inklus
SAV Express Inklus
Total du 1^{er} versement **57,49 €**

Vous avez oublié un article ? [Modifiez votre panier](#)

Dans cet exemple, la location d'un lave-linge, **les principales caractéristiques du contrat de location sont les suivantes :**

- Une location d'une durée de 48 mois ;
- Un premier versement de 57,49 euros ;
- 47 mensualités suivantes d'un montant de 16,49 euros chacune.

Notons, dès à présent, que le coût total de la location (la somme du premier versement et des loyers) n'est pas indiqué.

Le contrat est long : il porte sur près de la moitié de la durée d'usage moyenne du produit².

Par définition, aucune option d'achat n'est prévue au contrat. Au terme de la location, les consommateurs ne seront pas propriétaires du bien. Ils devront souscrire un nouveau bail. A cet effet, Boulanger location propose une extension de location à un tarif préférentiel³.

En fin de bail, le consommateur doit restituer le produit loué en bon état physique et de fonctionnement. Si tel n'est pas le cas, le consommateur est redevable de frais supplémentaires qui ne peuvent, en principe, excéder la valeur d'achat du produit.

b) Un financement qui échappe à tout encadrement

Alors que la location avec option d'achat est assimilée à un crédit à la consommation⁴, la location de longue durée est orpheline de tout encadrement. En conséquence, les droits des consommateurs sont particulièrement réduits.

² La durée effective d'usage d'un lave-linge atteint 8,1 ans soit 97 mois ou 49 % de la durée de la location proposée, d'après le Baromètre du Service après-vente FNAC-Darty, 2019.

³ Les trois premiers loyers sont diminués de moitié.

⁴ Article L.312-2 du code de la consommation : la location avec option d'achat est assimilée à des opérations de crédit.

i. La location de longue durée, le parent pauvre de la réglementation

Les conditions d'encadrement de la LLD, en comparaison avec la LOA et le crédit à la consommation sont résumées dans le tableau ci-après.

Figure 2 - Les conditions d'encadrement de la LLD en comparaison avec le crédit à la consommation et la LOA

Obligations légales pesant sur les professionnels					
	Indication du coût total (en euros)	Expression du prix en taux (TAEG)	Mentions sanitaires	Résiliation anticipée	Information annuelle
Crédit à la consommation	OUI	OUI	OUI	Plafonnée	OUI
Location avec option d'achat (LOA)	OUI	X	OUI	X	X
Location de longue durée (LLD)	X	X	X	X	X

Les consommateurs qui ont recours à la LLD disposent d'une information insuffisante sur le coût de ce mode de financement. Aucune obligation d'indiquer au consommateur son montant total en euros ne pèse sur les professionnels. De même, ce prix ne doit pas être exprimé en taux. Ces manquements sont doublement préjudiciables. En plus de rendre complexe la comparaison entre les modes de financement, il n'existe pas d'encadrement tarifaire de la LLD, comme c'est le cas pour le crédit via l'interdiction des prêts usuraires⁵.

En matière de publicité, si les distributeurs doivent avertir les consommateurs sur le risque de non remboursement d'un crédit ou d'une LOA, une telle disposition n'existe pas pour la LLD. Ainsi, les professionnels n'ont pas l'obligation d'alerter les consommateurs par la mention sanitaire : « Un crédit vous engage et doit être remboursé. Vérifiez vos capacités de remboursement ».

Par ailleurs, si la loi autorise, plafonne, voire exonère les consommateurs du paiement d'indemnités de remboursement anticipé d'un crédit, la résiliation anticipée d'une LLD n'est pas prévue. En revanche, cette faculté peut être prévue contractuellement (voir infra page 16).

Enfin, le régime dérogatoire de la location porte également sur l'information au consommateur après la signature du contrat. Contrairement aux opérations de crédit pour lesquelles le prêteur doit fournir annuellement un échéancier des remboursements à prévoir, rien n'impose au bailleur d'informer le consommateur sur le nombre de loyers restant à payer ou sur la date d'échéance de son contrat.

ii. Une absence d'encadrement, source de contournements

Alors que les effets économiques sur le budget des consommateurs d'une location de longue durée et d'un crédit sont proches, les professionnels peuvent tirer parti de leur écart d'encadrement.

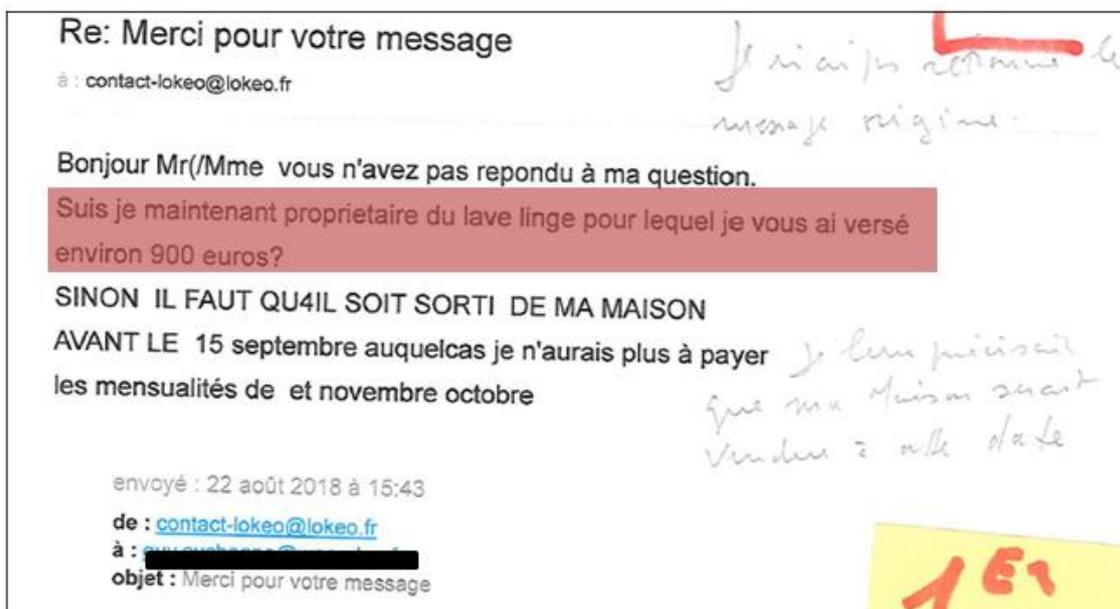
Un tel écueil est d'ores et déjà documenté. En effet, la LLD a été mise sur le devant de la scène par la Direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression

⁵ Constitue un prêt usuraire tout prêt consenti à un taux effectif global qui excède, au moment où il est consenti, de plus du tiers, le taux effectif moyen pratiqué au cours du trimestre précédent par les établissements de crédit pour des opérations de même nature comportant des risques analogues. Au 3^{ème} trimestre 2019, ce taux ne peut excéder 21,04 % pour les crédits de moins de 3 000 euros.

des fraudes (DGCCRF) à l'occasion d'une enquête de mars 2016. Dans cette dernière, l'administration a constaté des pratiques publicitaires litigieuses des professionnels de l'automobile qui jouaient sur la confusion entre LOA et LLD⁶ pour s'affranchir de la réglementation sur le crédit.

Par ailleurs, bien que la LLD ne soit pas reconnue comme étant un crédit à la consommation, nous relevons que **les incidences financières d'une location et d'un crédit sont, en partie, semblables**. En conséquence, comme le démontre le témoignage reproduit ci-après d'un adhérent d'une association locale de l'UFC-Que Choisir, les consommateurs peuvent les confondre.

Figure 3- Témoignage d'un adhérent d'une association locale de l'UFC-Que Choisir souscripteur d'une LLD chez Boulanger location (anciennement Lokéo)



L'enjeu d'un juste encadrement des locations, notamment des LLD, est impérieux dans la mesure où ce mode de financement connaît un essor sans précédent depuis 2014.

⁶ Financement automobile, DGCCRF, mars 2016.

II. Une explosion du financement par la location

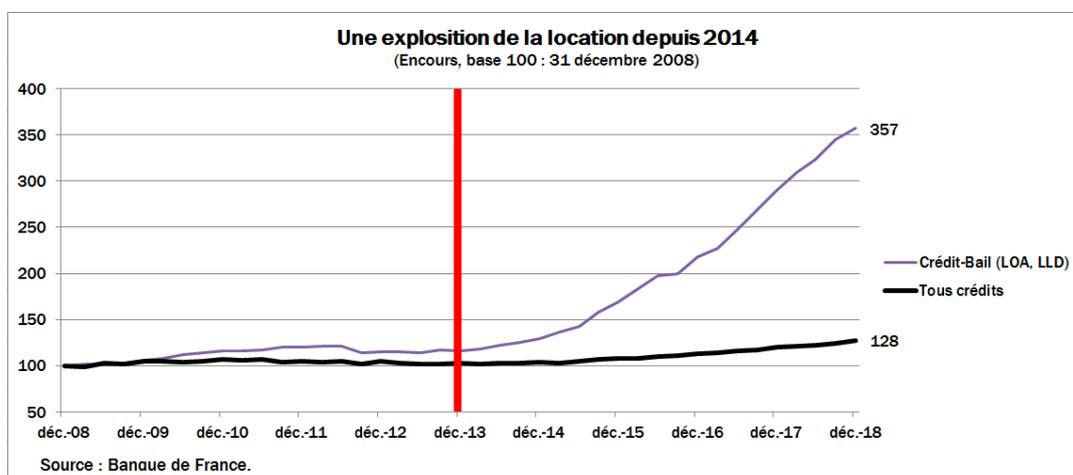
a) Les financements par la location ont été multipliés par trois depuis 2014

i. Une hausse dix fois plus rapide que l'ensemble du marché du crédit

Plus d'une décennie après la Directive de 2008, le marché du crédit à la consommation est bouleversé par l'essor des opérations de locations aux particuliers (LOA, LLD) en tant que mode de financement à part entière.

Les encours de locations représentent près de **15 milliards d'euros au début de l'année 2019** contre seulement **4,3 milliards dix ans auparavant**. Cette hausse fulgurante (+ 257 %) est près de dix fois supérieure à celle de l'ensemble du marché global du crédit qui a *uniquement* progressé de 27 % comme l'illustre le graphique ci-après.

Figure 4 - Un essor sans précédent de la location comme mode de financement



Alors que les locations (LOA, LLD) représentent désormais 8 % des encours du crédit à la consommation en France, contre moins de 4 % en 2009, cette montée en puissance n'est pas le fruit d'une hausse des montants moyens financés.

Entre 2010 et 2015, les montants moyens souscrits ont diminué de plus du quart (- 25 %) passant de 13 600 euros environ à 9 700 euros. Dans le détail, 15,5 % des contrats portent désormais sur des montants inférieurs à 3 000 euros contre seulement 0,8 % en 2010⁷. Dès lors, cette hausse repose sur un recours de plus en plus étendu à ce mode de financement par les consommateurs.

⁷ Panorama et bilan des réformes en matière de crédit à la consommation et de prévention du surendettement intervenues au cours de la période 2010 - 2015, Comité consultatif du secteur financier, 2016.

ii. Un phénomène intense sur le marché automobile

Selon l'Association des Sociétés Financières (ASF), dont les membres distribuent environ 50 % des produits de location, le financement automobile représente environ 90 % des encours. Pour autant, les locations s'étendent sur de nouveaux secteurs.

iii. L'essor de la location dans l'électroménager

L'étude de l'UFC-Que Choisir pointe l'essor de solutions de location de longue durée au sein des grands magasins spécialisés dans la vente d'électroménager, de matériels informatiques, téléphonie ou audiovisuels.

Cette activité est à la fois exercée par des acteurs traditionnels, comme la FNAC ou Darty et leurs concurrents numériques parmi lesquels on compte des sites tels que Cdiscount, Boulanger location, Semeubler.com ainsi que des sociétés moins connues du grand public⁸.

Cette dynamique se manifeste par l'existence d'une multitude de références disponibles à la location.

A titre d'exemple, Boulanger location propose, à ce jour⁹, cinq catégories de biens à la location, il s'agit de produits :

- De gros électroménager : lave-linge, lave-vaisselle, réfrigérateur, four, etc. ;
- De petit électroménager : robot culinaire, micro-ondes, aspirateur, extracteur de jus, etc. ;
- TV / image et son : téléviseur, enceintes, appareil photo, etc. ;
- Informatique : ordinateur, tablette, etc. ;
- Smartphones.

Les références sont également très nombreuses. On compte ainsi pas moins de huit planchas électriques et jusqu'à 68 références de smartphones.

Cependant, les produits en location semblent positionnés sur les segments « milieu de gamme » et « haut de gamme » comme en témoigne le relevé tarifaire reproduit ci-après.

⁸ Par exemple, Homat.fr, Uzit-Direct, MoveandRent.

⁹ Relevé effectué le 25/11/2019 sur le site de Boulanger Location.

Figure 5 – Des produits « milieu de gamme » et « haut de gamme » proposés à la location de longue durée

Aperçu du marché de location de longue durée de produits électroménagers : prix comptants des produits proposés				
Catégorie de produit	Prix comptant			Nombre de tarifs étudiés
	Min	Médian	Max	
Lave-linge	259,99 €	429,99 €	1 499,00 €	35
Micro-ondes	269,00 €	349,99 €	599,99 €	9
Réfrigérateur	269,99 €	599,00 €	1 279,00 €	27
TV	329,99 €	599,99 €	4 990,00 €	20
Macbook	869,99 €	1 430,99 €	3 199,99 €	19

Source : prix habituellement pratiqués pour les références proposées par Boulanger location, Cdiscount, Uzit-Direct. Les références Fnac et Darty ne sont pas disponibles sur internet.

A titre d'exemple, en matière de télévision, aucun bien disponible à la location ne correspond à un prix comptant inférieur à 329,99 euros. Sur le site Boulanger.fr, on trouve pourtant 24 téléviseurs à un prix inférieur à 200 euros¹⁰.

b) Louer : un choix consommériste sous contrainte budgétaire

Plus de deux décennies après la controverse du Crazy George's, l'essor des opérations de location s'explique par trois phénomènes.

D'une part, certains consommateurs tendent à privilégier l'usage des biens au détriment de leur propriété. Cette dimension est bien comprise par les distributeurs qui dans leurs arguments commerciaux mettent en valeur les services compris dans la location. Ces derniers relèvent principalement d'un service de livraison « aller et retour » mais également d'une « assistance personnalisée » voire d'un service « après-vente express ».

D'autre part, la location permet également de s'affranchir de contraintes budgétaires. En effet, le loyer mensuel d'une location est généralement inférieur aux échéances d'un crédit, parce que celui-ci permet aux consommateurs d'acquérir le bien et de le revendre à leur profit s'ils le souhaitent. En outre, les crédits sont souvent consentis sur des périodes plus brèves. Par conséquent, la location permet d'obtenir plus aisément un droit d'usage. Cette disposition est également présente sur les sites internet des distributeurs qui peuvent mettre en avant le prix, censé être attractif, de ce service.

Enfin, les opérations de location de longue durée (LLD) constituent un mode de financement alternatif pour les consommateurs confrontés à des difficultés d'accès au marché du crédit à la consommation.

i. La location de longue durée, un recours pour les exclus du crédit

« Si réaliser une estimation précise du nombre d'exclus du marché du crédit est une tâche ardue, démontrer que ces difficultés existent est en revanche beaucoup plus aisé »¹¹. En effet, **3,6 millions de consommateurs sont reconnus comme étant en situation de fragilité financière** au regard de la récurrence du montant des frais d'incidents bancaires dont ils doivent s'acquitter¹².

¹⁰ Relevé effectué le 25/11/2019 sur le site Boulanger.fr.

¹¹ Peut-il exister un droit au crédit pour les particuliers ?, G. Gloukoviezzoff, 2008.

¹² Rapport annuel de l'Observatoire de l'inclusion bancaire, 2018.

De même, **2,4 millions de personnes sont inscrites au Fichier national des Incidents de remboursement des crédits aux particuliers (FICP)** au titre d'un retard de plus de deux échéances de remboursement d'un crédit ou du dépôt d'un dossier de surendettement. Pour ces derniers, si l'inscription au FICP n'interdit pas en principe la souscription d'un crédit, elle informe les prêteurs potentiels sur un risque avéré de non-remboursement. Le signal envoyé est de nature à conduire à un refus de financement.

Aux cas des consommateurs en situation de solvabilité limitée s'ajoute un rationnement de l'offre de crédit pour les petits besoins de trésorerie.

ii. Un rationnement de l'offre de crédit pour les petits besoins de trésorerie

L'accès au crédit est également rendu difficile par la politique de distribution des établissements financiers. L'UFC-Que Choisir relève que **rare sont les prêteurs qui proposent des crédits inférieurs à 1 000 euros sur une durée supérieure à dix mois**. Si tel est le cas, ces avances de trésorerie sont systématiquement des crédits renouvelables.

Si des offres de trois, quatre voire dix fois sans frais se développent en magasin, ces échéances de remboursement peuvent être incompatibles avec la capacité de remboursement modeste de certains consommateurs.

En conséquence, face à l'absence d'un marché du crédit suffisamment profond, certains consommateurs n'ont d'autre choix que de se tourner vers les propositions de locations de longue durée pour prendre possession de biens de consommations essentiels.

Figure 6 - La location de longue durée, un financement destiné "aux petits budgets"¹³

Les avantages de la location de petit électroménager cuisine

- **Le prix** : Louer le nécessaire pour votre logement chez SeMeubler.com, c'est faire le moins de dépenses en restant dans la marge de votre budget. Nous proposons les prix les plus bas du marché de la location.
- **La qualité** : SeMeubler.com est un service simple et rapide, avec des choix haut de gamme pour contribuer à votre confort et votre bien-être.
- **La simplicité** : SeMeubler.com accessible à tous et simple à utiliser. Pour nous, le plus important, est la satisfaction du client et la facilité du service. Ayez donc l'esprit tranquille et laissez la plateforme se charger de tout.

Destiné aux personnes au petit budget et souhaitant faire des économies, Se Meubler vous permet de vous faire plaisir sans vous ruiner. De nos jours, l'achat de produit électroménager, du mobilier ou du multimédia est un des postes conséquents dans les dépenses. Avec nous, souscrivez à une offre leasing petit électroménager pour vous meubler. À l'issue de votre période, vous pouvez soit racheter le produit ou le restituer. N'hésitez pas à nous contacter pour toutes informations complémentaires.

A titre illustratif, le site Semeubler.com annonce que la souscription de location de longue durée constitue une solution permettant « de faire le moins de dépenses ». A ce titre, elle serait destinée en particulier « aux personnes au petit budget ».

c) Une aubaine pour les sociétés financières et les enseignes

i. La location de longue durée, nouvel eldorado des sociétés financières

Pour les sociétés financières, la location constitue une méthode de financement doublement attractive.

Elle permet aux acteurs du crédit à la consommation de se diversifier sur un secteur au sein duquel les obligations réglementaires sont moindres par rapport à une opération de

¹³ Copie d'écran du site Semeubler.com, réalisée le 19/11/2019.

crédit classique (provisionnement, publicité). En surplus, le risque de perte est plus faible dans la mesure où elles demeurent les propriétaires du bien loué.

ii. La location de longue durée, un bon filon pour les enseignes

Le développement du financement par la location est également particulièrement avantageux pour les magasins. A l'aide de leurs partenaires financiers, ils sont capables de proposer des loyers, en apparence, attractifs qui seront compensés à d'autres étapes de la relation commerciale.

Citons les principaux effets escomptés :

- Augmenter le chiffre d'affaires en volume et par unité (vendre plus du fait d'un renouvellement plus fréquent, vendre des modèles plus sophistiqués) ;
- Générer des profits sur les produits annexes et additionnels (assurance) ;
- Fidéliser le consommateur.

Enfin, à l'issue de la location, les grands magasins sont également capables de vendre les biens restitués sur le marché secondaire (occasion) à l'aide de leurs places de marché, par exemple.

III. Le marché de location de longue durée, des pratiques commerciales contestables

a) Face à l'opacité des tarifs, réaliser un choix éclairé est une gageure

L'UFC-Que Choisir a analysé les conditions générales des locations de longue durée proposées par les enseignes afin d'évaluer si les consommateurs sont en mesure d'y souscrire en toute connaissance de cause.

L'association a relevé neuf critères essentiels, mais non limitatifs, permettant aux consommateurs de réaliser des choix éclairés en matière de LLD. Ils sont classés ci-après selon trois postes clés :

1. Les principales conditions tarifaires du contrat de location :

- Le prix de référence au comptant du bien ;
- Le coût total de la location ;
- Le montant du premier versement ;
- Le montant du loyer mensuel.

2. Les conditions de sortie du contrat de location :

- Les modalités de résiliation anticipée ;
- Des éventuels frais de réparation ou de remplacement du bien ;
- Les modalités de restitution du bien.

3. Les conditions de gestion des impayés :

- Des frais de retards de paiements ;
- Des frais de recouvrement d'une créance non payée.

Les sept acteurs étudiés de la LLD constituent un échantillon des pratiques commerciales du secteur. Les résultats de l'analyse des pratiques de Darty, FNAC, Boulanger Location, Cdiscount, Semeubler.com, Uzit-Direct, MoveandRent sont résumés dans le tableau ci-après.

Figure 7 – La transparence de l'information précontractuelle des enseignes sur les frais des LLD

La transparence en matière de facturation des frais liés à la location longue durée									
	Conditions tarifaires de la location				Conditions de sortie de la location			Conditions de gestion des impayés	
	Tarif au comptant	Prix total de la location	Montant du loyer mensuel	Montant du premier versement	Résiliation anticipée	Réparation*	Remplacement*	Retard de paiement	Frais de recouvrement
Darty	Oui en magasin	Non disponible	Non, uniquement sur la tablette du vendeur	Non, uniquement sur la tablette du vendeur	Non disponible	Non disponible	Non disponible	Non disponible	Non disponible
FNAC	Oui en magasin	Non disponible	Non, uniquement sur la tablette du vendeur	Non, uniquement sur la tablette du vendeur	Non disponible	Non disponible	Non disponible	Non disponible	Non disponible
Boulanger location	Non disponible	Non disponible	Oui	Oui	Paiement des loyers jusqu'au terme sauf cas particuliers, susceptibles de "frais éventuels de résiliation"	Tarif du prestataire interne	Valeur économique résiduelle	Intérêts de retard calculé au taux légal	Non disponible
C-Discout	Oui	Non disponible	Oui	Oui	Restitution du bien selon les "instructions qui lui seront communiquées"	Non disponible	Valeur économique résiduelle	Intérêt de retard calculé au taux d'intérêt légal majoré de 10 points	Non disponible
Semeubler.com	Non disponible	Non disponible	Oui	Oui	Changement rétroactif du loyer ou prorata temporis	Tarif du prestataire interne	Valeur à neuf du produit	Intérêts de retard en fonction du taux légal	40 euros
Uzit-direct	Non disponible	Non disponible	Oui	Oui	Selon les "conditions du contrat"	Montant forfaitaire selon l'anomalie	Coefficient de vétusté dont les modalités sont précisées	Maximum 15 % de la totalité des sommes non payées en plus d'une indemnité de résiliation	Non disponible
MoveandRent	Non disponible	Non disponible	Oui	Oui	Paiement des loyers jusqu'au terme	Tarif du prestataire interne	Non disponible	Non disponible	Non disponible

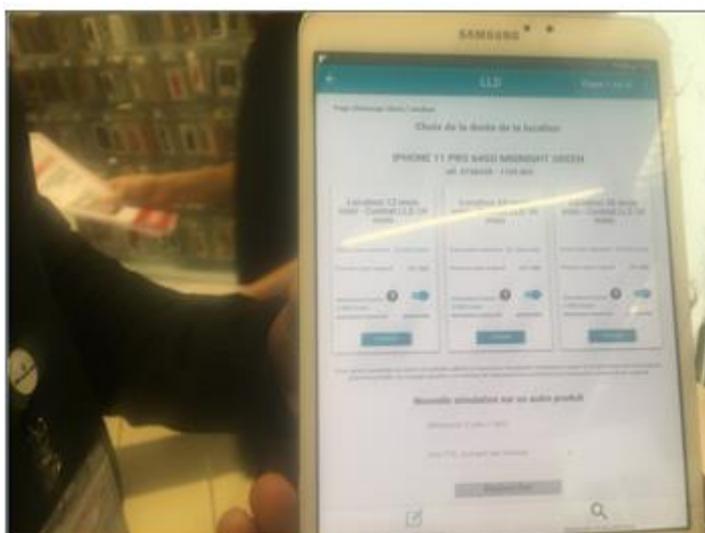
Source : UFC-Que Choisir à partir des Conditions générales des sociétés concernées. *Réparation et remplacement, hors garantie légale.

L'étude de l'UFC-Que Choisir démontre que les consommateurs disposent d'une information lacunaire lorsqu'ils souhaitent souscrire une location de longue durée. Ces défauts portent à la fois sur le coût total de leur engagement ainsi que sur les frais additionnels susceptibles d'être facturés.

i. Une présentation tarifaire qui minimise le coût de la location

A titre liminaire, précisons que les enseignes FNAC et Darty ne présentent ni le loyer ni le montant du premier versement sur un support durable avant la souscription. Ces informations sont uniquement présentées par le vendeur sur une tablette.

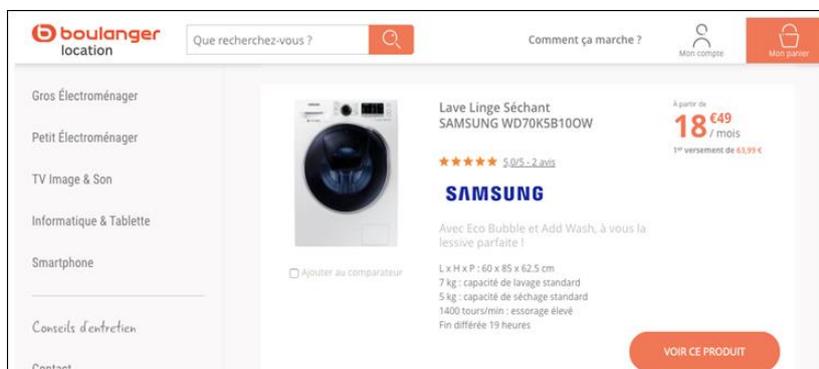
Figure 8 – Chez Darty, les tarifs de la location de longue durée ne sont pas présentés sur un support durable¹⁴



Lorsque les consommateurs souhaitent souscrire une location de longue durée, ils sont **uniquement informés du montant du premier versement ainsi que du coût mensuel de la location**. Cette présentation porte trois écueils principaux.

Pour les illustrer, nous reproduisons le cas d'un lave-linge disponible chez Boulanger location.

Figure 9 - Un lave-linge disponible à la location chez Boulanger location



¹⁴ Photographie prise le 15/11/19 dans un magasin Darty à la suite d'une visite mystère. La photographie illustre trois formules de LLD (12 mois, 24 mois et 36 mois) pour un smartphone.

D'une part, les prospects ne sont pas informés du montant total de leur engagement. A titre d'exemple, le coût total sur la période de la location du lave-vaisselle (4 ans) proposé par Boulanger location atteint environ 933 euros. Cette somme est particulièrement conséquente lorsqu'elle est rapportée à la faiblesse du loyer mensuel (18,49 euros), même lorsque l'on ajoute le premier versement (63,99 euros).

D'autre part, les consommateurs ne sont pas non plus informés du tarif au comptant du produit qu'ils souhaitent louer. Notons que le lave-linge proposé par Boulanger location est facturé 599 euros sur le site internet de Boulanger, sa maison-mère. En la matière, uniquement Cdiscount se distingue en faisant apparaître le prix comptant du bien.

Figure 10 - Prix du lave-vaisselle au comptant chez Boulanger

Louer un produit chez Boulanger location sur l'ensemble du bail proposé coûte ainsi 55 % plus cher que l'acheter au comptant chez Boulanger. Rappelons qu'à l'issue de la LLD, le consommateur n'est pas propriétaire du bien. En revanche, il dispose d'une « assistance express » en cas de panne.

Ce manque est d'autant plus grave qu'aucune information ne permet aux consommateurs de comparer cette technique de financement avec un crédit classique.

ii. Une information insuffisante sur les conditions de sortie de la location

Les enseignes étudiées n'ont pas de pratiques homogènes quant à l'information qu'ils donnent aux consommateurs sur les modalités de sortie du contrat de location. Cette dimension recouvre deux notions : la résiliation anticipée du contrat de location, la facturation d'éventuels frais de réparation ou de remplacement du bien loué.

Modalités de résiliation anticipée du contrat de location

Pour Darty et la FNAC, les modalités de résiliation anticipée ne sont pas disponibles ni sur leurs sites internet, ni en magasin avant la souscription du contrat.

Chez Boulanger location, la résiliation anticipée est autorisée. Pour autant, la société se réserve le droit de l'accorder, des frais supplémentaires peuvent alors s'appliquer.

Cdiscount, Uzit-Direct se contentent d'indiquer que des frais de résiliation peuvent s'appliquer sans préciser leurs montants. Boulanger location¹⁵, MoveandRent et Semeubler.com disposent de pratiques plus transparentes.

Au total, on note une grande opacité des conditions de résiliation anticipée du contrat de location. Sauf en cas de décès du locataire, la résiliation anticipée semble généralement impossible. Ainsi en cas d'accidents de la vie (chômage, séparation, etc.), le locataire est contraint de conserver son contrat jusqu'à son terme.

Frais de réparation / de remplacement du bien loué

Dans la mesure où le bailleur demeure le propriétaire du produit, le consommateur doit restituer le bien dans un bon état de fonctionnement au terme de la location. Son usure ne doit résulter que d'une utilisation normale.

Un tel engagement est particulièrement opaque pour les consommateurs. D'une part, l'appréciation d'un « mauvais état » relève de la seule appréciation du bailleur. Cette dernière peut être sujette à controverse comme l'a démontrée la récente condamnation de l'opérateur mobile Free¹⁶. D'autre part, les frais de remise en état ou de remplacement peuvent être particulièrement coûteux.

Si le produit est endommagé, le locataire se verra facturer des frais de réparation. Précisons que toute réparation doit être réalisée par le service partenaire du bailleur. A l'exception notable d'Uzit-Direct, aucune société étudiée ne donne une quelconque indication quant au montant des frais susceptibles d'être facturés.

Figure 11 - Les bonnes pratiques d'Uzit-Direct en matière de frais additionnels

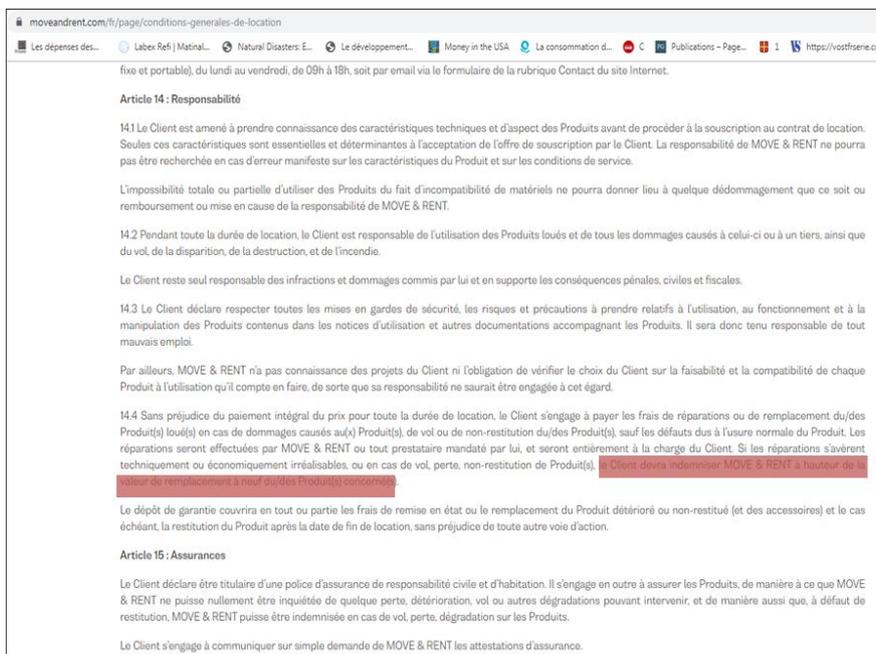
- Pénalités (en € TTC) applicables en mauvais de fonctionnement :		
	Pénalités applicables à: Apple Smartphone, Tablette, Pc fixe et portable *	Pénalités applicables à: Autres marques Smartphone, Tablette, Pc fixe et portable *
Produit restitué en mauvais état de fonctionnement		
Rayure profonde, rayures multiples et prononcées sur écran	150 €	100 €
Choc, enfoncement sur bordure/cadre du produit	90 €	60 €
Bloc arrière: rayures prononcées, profondes ou choc, enfoncement	70 €	60 €
Arrachement connectique	30 €	30 €
<i>* Pénalités cumulatives dans la limite de 30% du prix du Produit TTC figurant dans les conditions particulières du contrat de location longue durée</i>		
	Pénalités applicables à la gamme Photo *	
Produit restitué en mauvais état de fonctionnement		
Optique rayée, cassée	Totalité des réparations *	
Rayures profondes, rayures multiples et prononcées sur écran	100 €	
Arrachement connectique	65 €	
<i>* Pénalités cumulatives dans la limite de 30% du prix du Produit TTC figurant dans les conditions particulières du contrat de location longue durée</i>		
	Pénalités applicables à la gamme TV, hifi et home-cinéma *	
Produit restitué en mauvais état de fonctionnement		
Rayures profondes, rayures multiples et prononcées sur écran	Totalité des réparations *	
Arrachement connectique	75 €	
<i>* Pénalités cumulatives dans la limite de 30% du prix du Produit TTC figurant dans les conditions particulières du contrat de location longue durée</i>		

¹⁵ Sauf cas particuliers non précisés dans les conditions générales de vente.

¹⁶ Brosset, C., « Location de smartphone, Free mobile condamné pour des frais injustifiés », Que Choisir, 18/11/2019.

Si le produit n'est pas réparable, le consommateur devra s'acquitter d'une somme équivalente à « la valeur résiduelle du produit ». Une nouvelle fois, à l'exception d'Uzit-Direct, aucune plateforme n'est transparente quant aux modalités du calcul de cette valeur résiduelle. Pire, Semeubler.com impose le paiement d'une indemnité correspondant au prix à neuf du produit.

Figure 12 - A la fin de la location, si le bien ne peut être réparé, Semeubler.com impose une indemnité correspondant à la valeur à neuf du produit



Modalités de restitution du bien

Concernant les frais à la restitution du bien à la fin du bail, les enseignes s'avèrent être relativement transparentes. Lorsque l'information est disponible, cette prestation est généralement gratuite sauf chez Cdiscount. En effet, la restitution est à la charge du consommateur. Aucune indication du coût de cette prestation n'est présentée au client.

iii. Une opacité des frais en lien avec la gestion des impayés

Les enseignes pratiquent également une opacité sur les frais facturés en cas de retard de paiement et de recouvrement.

Boulangier location, Cdiscount, Semeubler.com se distinguent en indiquant une référence au taux d'intérêt légal qu'il soit ou non majoré. Uzit-Direct indique, pour sa part, facturer une indemnité de résiliation ainsi qu'un montant maximum de 15 % des sommes dues.

De telles informations ne sont pas disponibles sur les sites des autres acteurs.

Au total, l'UFC-Que Choisir constate un manque de transparence concernant la facturation des locations de longue durée. Ces dysfonctionnements portent sur l'ensemble des dimensions du contrat, à savoir les conditions tarifaires de souscription, les conditions de sortie ainsi que la gestion des impayés, qui constituent une entrave à la concurrence.

b) Assistance et extension de garantie, véritable service ou argument marketing ?

Sous prétexte de proposer aux consommateurs une expérience reposant sur l'usage du bien et non sur sa possession, **les contrats de location de longue durée peuvent disposer d'une extension de garantie sur l'ensemble de la durée du contrat**. C'est le cas notamment chez Cdiscount ou Boulanger location, où l'assurance est comprise dans le loyer de la LLD¹⁷.

Chez Cdiscount, la société financière détentrice du bien (CM-CIC Bail) souscrit un contrat d'assurance affinitaire auprès de l'assureur La Parisienne Assurances. Le contrat est géré par le courtier SPB.

Dans le cas de Boulanger location, cette prestation semble être intégralement gérée par le distributeur. Aucune mention sur le site ne permet d'en savoir davantage.

Pour les acteurs pour lesquels cette garantie n'est pas comprise dans le tarif de location, notamment à la FNAC et chez Darty, notre enquête « client-mystère » a relevé que leurs commerciaux incitent les consommateurs à souscrire l'assurance casse et vol pour les smartphones et les ordinateurs portables.

i. Les garanties légales et les garanties commerciales

Lorsqu'un consommateur achète un bien, il bénéficie de garanties légales et peut bénéficier également de garanties commerciales.

Au titre des garanties légales, les acheteurs sont couverts pour une durée de deux ans (garantie légale de conformité) et jusqu'à cinq ans après l'achat (garantie délivrance conforme et garantie vices cachés) au titre des articles L217-1 et suivants du code de la consommation. Ces garanties assurent aux consommateurs la jouissance de leurs biens contre le risque de panne principalement.

Les locataires, quant à eux, ne disposent pas de la garantie légale de conformité. Toutefois, ils disposent de garanties proches des acheteurs concernant la garantie délivrance conforme et garantie vices cachés au titre des articles 1720 et 1721 du code civil.

En plus de ces garanties légales, les enseignes de location de longue durée peuvent proposer des extensions de garantie qui couvrent l'intégralité du bail.

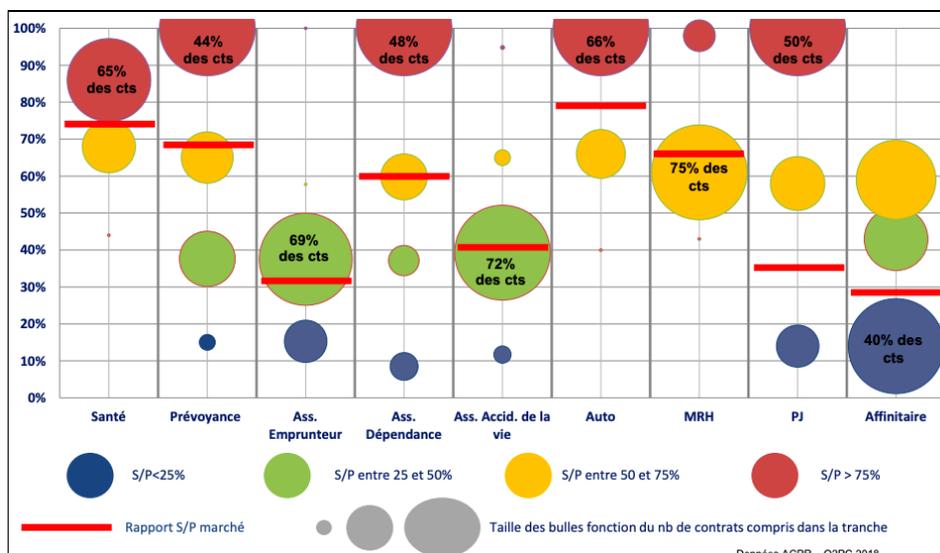
ii. Les extensions de garantie, des produits particulièrement rentables

Les contrats d'assurance affinitaire constituent des produits particulièrement rentables. Ainsi, pour l'ensemble des contrats d'assurance, l'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution (ACPR) relève qu'il s'agit d'un secteur particulièrement rentable comme le montre le graphique reproduit ci-après. Ce dernier met en relation les montants décaissés par les assureurs au titre de l'indemnisation des sinistres des assurés avec les primes

¹⁷ Chez Cdiscount, il s'agit d'une assurance « tous risques ». Pour Boulanger location, c'est uniquement le cas des smartphones pour une assurance casse et vol. Pour le reste des équipements, il s'agit d'un service comprenant la livraison aller-retour ainsi qu'un service après-vente.

encaissées. Logiquement, plus le ratio « sinistres sur primes » est faible, plus le produit est rentable pour le professionnel.

Figure 13 - Ratios sinistres sur primes des secteurs de l'assurance



Dans le cas de l'assurance affinitaire (dans laquelle sont comprises les assurances ici analysées), sur 100 euros de primes versés par les consommateurs, environ 70 euros sont conservés par les assureurs. Il s'agit des contrats les plus lucratifs pour la profession. Ils devancent d'une courte tête les contrats d'assurance emprunteur.

iii. Des garanties qui couvrent une durée inférieure à la durée effective d'usage des appareils

Les contrats d'assurance affinitaire sont rentables dans la mesure où les produits assurés disposent d'une durée d'usage en bon fonctionnement bien supérieure aux contrats d'assurance comme le montre le tableau ci-après.

Figure 14 - La durée effective d'usage des produits électroménagers

Durée de vie effective des produits selon le Baromètre Service après-vente de FNAC-Darty		
Produit	Durée d'usage (années)	Achat à l'issue de la durée d'usage en raison d'une panne
Four encastrable	8,7	60%
Micro-ondes	9,3	N/A
Lave-linge	8,1	71%
Sèche-linge	7,9	63%
Lave-vaisselle	8,1	72%
Ordinateur portable	6,1	42%
Smartphone	3	40%
Téléviseur LCD	7,4	35%

Source : Baromètre Service après-vente FNAC DARTY, Harris Interactive, ADEME, Juin 2019 et Enquête fiabilité Euroconsumers Group (pour le micro-ondes), 2018.

Un sèche-linge, par exemple, dispose d'une durée d'usage de près de 8 ans en moyenne. Il s'agit d'une durée deux fois plus longue que celle des contrats d'assurance souscrits en LLD. En surplus, il est à noter qu'à l'issue des huit années d'usage, plus d'un bien sur trois est toujours utilisable, de sorte que la garantie n'aurait pas été mobilisée.

iv. De nombreuses clauses d'exonération de garantie pour les locations de longue durée

En surplus de la durabilité relative des produits vendus, la rentabilité importante des assurances affinitaires s'explique par les nombreuses clauses d'exonération de garantie que ces contrats comportent.

En ce qui concerne l'assurance affinitaire « tous risques » souscrite lors d'une LLD chez Cdiscount, nous relevons pas moins de 48 exclusions au contrat.

Figure 15 - Les exclusions au contrat assurance "tous risques" de Cdiscount

Les nombreuses exclusions au contrat d'assurance tous risques proposé chez Cdiscount	
<p>4. EXCLUSIONS DES GARANTIES</p> <p>4.1 EXCLUSIONS COMMUNES À TOUTES LES GARANTIES</p> <ul style="list-style-type: none"> • Accessoires connexes ou intégrés, consommables, périphériques et connectique, liés ou non au fonctionnement du Produit assuré. • Usage du Produit assuré dans le cadre d'une activité professionnelle. • Faute intentionnelle du Bénéficiaire. • Négligence du Bénéficiaire. • Préjudices ou pertes financières –autres que celle du Produit assuré proprement dit - subis le Bénéficiaire, et consécutifs à un Sinistre. • Conséquences directes ou indirectes de la destruction ou de la perte de bases de données, de fichiers, ou de logiciels pendant ou suite à un Sinistre. • Guerres ou insurrection. • Désintégration du noyau de l'atome. <p>4.2 EXCLUSIONS COMMUNES AUX DOMMAGE MATERIEL ACCIDENTEL, A L'OXYDATION ACCIDENTELLE ET A LA GARANTIE PANNE</p> <ul style="list-style-type: none"> • Frais de mise en service, de montage, d'installation, de réglage, d'entretien du Produit assuré. • Sinistre résultant de la modification des caractéristiques d'origine du Produit assuré. • Sinistre causé aux parties extérieures du Produit assuré ne nuisant pas à l'utilisation – conforme aux normes du constructeur- de celui-ci, tels que les rayures, les écaillures, les agrillures. • Dommages esthétiques et défauts de plastrage. • Sinistre lié à l'utilisation de périphériques, consommables ou accessoires non-conformes ou inadaptés au Produit assuré – selon les normes du constructeur. • Sinistre résultant du non-respect des instructions d'utilisation, de branchement, d'installation, de montage et d'entretien, figurant dans la notice d'information constructeur du Produit assuré. • Sinistre provoqué par un Accident d'ordre électrique. • Réglages accessibles au Bénéficiaire sans démontage du Produit assuré. • Vérifications, nettoyages, réglages et essais non consécutifs à un Sinistre garanti. • Dysfonctionnement des fonctionnalités mineures du Produit assuré, n'empêchant pas l'usage normal de celui-ci, conformément aux normes du constructeur. • Installation électrique sur laquelle est connecté le Produit assuré - ne respectant pas la norme NF C 15-100 et ultérieures(s). • Sinistres liés à l'oxydation de composants, à la corrosion, à l'encreusement, à la sécheresse, à l'humidité, à un excès de température. • Sinistre subi par les logiciels. • Sinistre résultant d'une modification non autorisée de programme, de paramétrage de données, ou du défaut d'un logiciel. • Sinistre survenant lorsque le Produit assuré est confié à un installateur, ou à un réparateur non agréé par SPB. • Sinistre causé par les virus introduits dans le Produit assuré. • Sinistre pour lesquels le Bénéficiaire ne peut fournir le Produit assuré endommagé. • Frais de dévis ou de réparation ou de montage, d'installation, de réglage et d'entretien, engagés par le Bénéficiaire. • Produit assuré dont le numéro de série est illisible. • Phénomène de catastrophe naturelle (sauf état de "catastrophe naturelle" constaté par arrêté interministériel). • Sinistre relevant de la garantie légale relative aux défauts cachés au sens des Articles 1641 et 1648 alinéa 1er du Code civil. • Sinistre relevant de la garantie légale relative aux défauts de conformité au sens des Articles L. 217-4, L. 217-5, L. 217-12 et L217-16 du Code de la consommation. 	<p>4.3 EXCLUSIONS SPÉCIFIQUES AUX DOMMAGE MATERIEL ACCIDENTEL ET A L'OXYDATION ACCIDENTELLE</p> <ul style="list-style-type: none"> • Dommage autre que le Dommage matériel accidentel. • Oxydation autre que l'Oxydation accidentelle. • Usure du Produit assuré. <p>4.4 EXCLUSIONS SPÉCIFIQUES À LA GARANTIE PANNE</p> <ul style="list-style-type: none"> • Dommage matériel accidentel. • Oxydation accidentelle. • Anomalies Pixels. <p>4.5 EXCLUSIONS SPÉCIFIQUES À LA GARANTIE PANNE DES PRODUITS ASSURÉS GROS ELECTROMENAGER</p> <ul style="list-style-type: none"> - Consommables, joints, filtres, paniers de lave-vaisselle, accessoires de four, chapeaux de brûleur, ampoules, lampes, filtres, fusibles, télécommandes. - Denrées alimentaires, boissons, textiles, ingrédients, contenus ou posés dans ou sur le Produit assuré et qui ont été endommagés pendant ou à la suite d'un Sinistre. - Sinistres provoqués par les « nuisibles » ou « rongeurs » (souris, cafard, limace). <p>4.7 EXCLUSIONS SPÉCIFIQUES À LA GARANTIE VOL</p> <ul style="list-style-type: none"> • Le vol par Négligence. • Le vol autre que : le Vol avec agression, le Vol avec effraction, le Vol à la tire, le Vol à la sauvette, le Vol par introduction clandestine. • La perte ou la disparition du Produit assuré, y compris la perte ou la disparition par suite d'un événement de force majeure. • Le vol avec effraction d'une caravane, d'un camping-car, ou d'un local immobilier non clos et non couvert. • Le vol par effraction d'un placard, casier, tiroir, coffre, même fermé à clé. • Le vol du Produit assuré dans un local immobilier non fermé à clé. • Le vol ou le détournement du Produit assuré, commis par toute autre personne qu'un Tiers. <p>4.8 EXCLUSIONS SPÉCIFIQUES AU TRANSPORT DES PRODUITS ASSURÉS</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pendant le transport du Produit assuré dans un Véhicule (y compris période de stationnement du Véhicule), sont exclus les dommages et les vols : <ul style="list-style-type: none"> - commis sans effraction du Véhicule, - commis dans un Véhicule qui ne serait pas totalement carrossé en matériaux durs et fermé à clé lorsque personne n'est à bord ; - commis dans un Véhicule stationné sans conducteur ni passager à l'intérieur du Véhicule entre 22 h et 7h du matin ; - commis au Produit assuré fixé ou posé à l'extérieur du Véhicule ; - commis au Produit assuré en cas de transport par Véhicule à 2 roues ou à 3 roues. - commis au Produit assuré visible de l'extérieur non placé dans une boîte à gant ou le coffre du Véhicule. • Le dommage ou le vol relevant de la responsabilité civile d'un transporteur professionnel.

Notons, par exemple, que le consommateur n'est pas couvert en cas de négligence ou lorsqu'un sinistre est provoqué par des nuisibles.

En ce qui concerne le service après-vente de Boulanger location, ce dernier ne prend pas en charge toute panne ou défaut du produit qui serait exclu de la garantie fournisseur et/ou constructeur.

Au total, ces exclusions interrogent sur l'intérêt réel de ces services pour les consommateurs.

v. Une absence d'information précontractuelle sur les assurances en magasin

Si ce n'était pas suffisant, nos enquêtes mystères menées chez FNAC et Darty confirment qu'il demeure particulièrement difficile d'obtenir les documents d'information précontractuelle sur les produits d'assurance affinitaire avant la souscription du contrat.

En plus de limiter la capacité des consommateurs à y souscrire en toute connaissance de cause, un tel manquement démontre que la mise en œuvre de la Directive distribution d'assurances, qui impose depuis octobre 2018 la remise d'un support d'information standardisé (IPID), demeure largement perfectible.

IV. La location longue durée de produits électroménagers, un coût jusqu'à trois fois supérieur au taux d'usure !

a) Une concurrence illusoire sur la location de longue durée

L'absence d'une information précontractuelle aisément consultable sur le coût total des LLD limite la concurrence et crée les conditions de dérives tarifaires.

Afin d'illustrer cet écueil, nous reproduisons les conditions de souscription d'une LLD de 24 mois d'un iPhone XR 64 Go auprès des enseignes Cdiscount, Boulanger Location, FNAC et Darty.

Pour comparer ces tarifs à propositions de service équivalent, nous partons de l'hypothèse que les clients FNAC et Darty souscrivent l'assurance optionnelle qui, en magasin, nous a été vivement conseillée.

Figure 16- Analyse des propositions tarifaires en LLD pour le même bien

Propositions tarifaires des enseignes de la LLD, l'exemple de l'iPhone XR 64 Go					
		Cdiscount	Boulanger location	FNAC	Darty
Premier versement	En euros	107,99 €	145,49 €	101,00 €	99,00 €
	En base 100	109	147	102	100
Loyer mensuel	Loyer mensuel	26,99 €	41,49 €	22,60 €	20,60 €
	En base 100	131	201	110	100
	Assurance	Comprise	Comprise	19,99 €	17,00 €
	Loyer tout compris	26,99 €	41,49 €	42,59 €	37,60 €
	En base 100	100	154	158	139
COÛT TOTAL	En euros	729 €	1 100 €	1 101 €	981 €
	En base 100	100	151	151	135

Source : relevé tarifaire au 25/11/2019. *Afin de comparer les offres à service équivalent, nous partons du principe que les clients de la FNAC et Darty souscrivent l'assurance optionnelle. L'assurance optionnelle est payée sur les 24 mois de la location. Le prix de l'assurance correspond à la formule proposée lors de nos enquêtes mystère en magasin. Base 100 à partir du tarif le moins cher.

Nous relevons ainsi que :

- Pour le premier versement, l'offre Darty est la moins chère. La concurrence est 2 % (FNAC), 9 % (Cdiscount) et même 47 % plus chère (Boulanger location) ;
- Pour le loyer mensuel hors assurance, l'offre Darty est une nouvelle fois la moins chère. La concurrence est 10 % (FNAC), 31 % (Cdiscount) et même 101 % (Boulanger location) plus chère.
- Pour autant, lorsque l'on prend en compte l'assurance facultative, cet ordre est modifié. Cdiscount apparaît désormais comme étant moins cher. Le tarif de Darty est 39 % plus cher, quand ce différentiel atteint 54 % chez Boulanger Location et 58 % à la FNAC.
- Enfin, une fois pris en compte l'ensemble des paramètres tarifaires sur la durée totale de l'engagement, le classement est totalement bouleversé. Pour une proposition commerciale présentée comme étant similaire Cdiscount apparaît bien moins cher que ses concurrents : Darty, Boulanger Location et FNAC sont respectivement 35 % et 51 % plus chers¹⁸.

¹⁸ Cet ordre ne présage pas de la qualité intrinsèque respective de chacune des assurances, qu'elles soient obligatoires ou facultatives.

Au regard du nombre de paramètres à prendre en compte pour établir le tarif le plus avantageux en matière de LLD, la concurrence ne peut jouer aisément sur ce marché.

b) La location de longue durée, des tarifs trois fois supérieurs au taux d'usure

L'étude de l'UFC-Que Choisir lève le voile sur les tarifs exorbitants des locations de longue durée de produits électroménager et multimédia facturés par des grandes enseignes. Elle est réalisée à partir d'un relevé de 110 propositions tarifaires.

i. Périmètre et méthode

L'étude évalue le coût de la LLD en comparaison des modes de financement classiques. Cinq catégories de biens ordinaires sont étudiées (lave-linge, micro-ondes, réfrigérateur, télévision, ordinateur portable Apple) selon qu'ils sont réglés au comptant, à crédit ou à l'aide d'une LLD.

Face à l'opacité tarifaire entretenue par les grandes enseignes de la LLD, le périmètre des frais analysés se limite aux loyers. Cette hypothèse est prudente dans la mesure où les locataires sont susceptibles de se voir facturer des frais additionnels en cas de casse ou d'impayés, par exemple. Les coûts liés aux assurances facultatives sont également exclus.

Afin d'étudier les coûts respectifs de ces modalités de financement, **nous devons calculer le taux annuel effectif global implicite (TAEG) de la LLD** pour le comparer au coût d'un crédit renouvelable. Pour obtenir un financement d'un montant inférieur à 1 000 euros, il s'agit des crédits les plus accessibles¹⁹.

A l'aide des modalités des contrats de location présentés dans les propositions commerciales des enseignes, nous fixons les conditions nécessaires à ce calcul à partir des hypothèses suivantes :

- Le premier versement demandé est déterminé comme l'apport d'un crédit.
- Le montant du crédit souscrit est la différence entre le prix au comptant et le premier versement.
- Les loyers sont déterminés comme les échéances de remboursement d'un crédit classique.

A partir de ces hypothèses, il devient possible de calculer le TAEG implicite des LLD. Rappelons toutefois que le consommateur n'est pas propriétaire du bien et en perd l'usage à la fin de la LLD.

ii. Le coût d'une location exprimée en TAEG : des tarifs qui dépassent l'usure !

Dans le but de comparer le coût des LLD par rapport à des alternatives classiques, nous analysons, dans un premier temps, les propositions tarifaires de cinq biens de grande consommation appartenant aux catégories indiquées précédemment. Trois enseignes, à savoir Boulanger Location, Uzit-Direct et Cdiscount sont étudiées. Les tarifs FNAC et Darty ne sont pas disponibles en ligne.

Les conditions tarifaires des LLD étudiées sont présentées dans le tableau ci-après.

¹⁹ A distance, il n'est pas possible d'obtenir un crédit amortissable d'un montant inférieur à 1000 euros. Les crédits proposés par les prêteurs sont systématiquement des crédits renouvelables.

Figure 17 - Calcul des TAEG implicites de cinq produits de LLD

Le financement par la location de longue durée : jusqu'à deux fois plus cher que le prix comptant					
Catégorie	Lave-linge	Micro-ondes	Réfrigérateur	Télévision	Macbook
Référence	CANDY CVFTSG384TH/1.47	PANASONIC NN-DS596BUPG	BOSCH Réfrigérateur - KDV38VL30	SAMSUNG UE55RU7372 TV	MacBook Air 13.3" - Intel Core i5 - RAM 8Go - 256Go SSD
Durée du contrat (mois)	48	48	48	48	36
Enseigne	Boulangier location	Boulangier location	Uzit-Direct	Cdiscount	Cdiscount
Prix comptant	499 €	316 €	730 €	600 €	946 €
1er versement	65 €	49 €	132 €	59 €	101 €
Loyer	19 €	14 €	19 €	18 €	31 €
Coût total	958 €	731 €	1 025 €	905 €	1 182 €
TAEG Implicite	51%	76%	24%	27%	19%
Surcoût par rapport au prix comptant (en %)	92%	131%	40%	51%	25%
Surcoût par rapport au prix comptant (en euros)	459 €	414 €	295 €	305 €	236 €

Source : Cdiscount, Boulangier Location, Uzit-Direct. Prix au comptant à partir des tarifs Cdiscount et Boulangier.

L'étude de l'UFC-Que Choisir démontre que :

Concernant le lave-linge proposé en LLD par Boulangier location :

- Le coût total de la LLD sur les 48 mois du contrat atteint 958 euros ;
- L'équivalent des intérêts, la différence entre le coût de la location et le prix comptant, atteint 457 euros ;
- Un crédit de 434 euros²⁰ qui coûterait 459 euros d'intérêt sur 48 mois porterait un TAEG implicite de 51 % ;
- Ce niveau est plus de deux fois supérieur à celui du taux d'usure (21,1 %) ;
- Rappelons qu'à l'issue de la location, le consommateur n'est pas propriétaire du bien ;
- En conclusion, il coûte près de deux fois plus cher de louer le lave-linge sur 48 mois que de l'acheter comptant (+ 92 %).

Concernant le micro-ondes proposé en LLD par Boulangier location :

- Louer le micro-ondes durant 48 mois coûte plus de deux fois plus cher que l'acheter au comptant (+ 131 %), soit un surcoût de 459 euros ;
- Le TAEG implicite est plus de trois fois supérieur à l'usure (76 %).

Concernant le réfrigérateur proposé en LLD par Uzit-Direct :

- Louer le réfrigérateur durant 48 mois coûte plus cher que l'acheter au comptant (+ 40 %), soit un surcoût de 295 euros ;
- Le TAEG implicite est supérieur à l'usure (24 %).

Concernant la télévision proposée en LLD par Cdiscount :

- Louer la télévision durant 48 mois coûte plus cher que l'acheter au comptant (+ 51 %), soit un surcoût de 305 euros ;
- Le TAEG implicite est supérieur à l'usure (27 %).

Concernant l'ordinateur Apple proposé en LLD par Cdiscount :

- Louer l'ordinateur durant 36 mois coûte plus cher que l'acheter au comptant (+ 25 %), soit un surcoût de 236 euros ;
- Le TAEG implicite est supérieur à l'usure (19 %).

Dans le but de dresser un panorama des pratiques du marché, les 110 propositions tarifaires sont intégrées dans le tableau récapitulatif ci-après. Il reproduit pour chaque

²⁰ Soit la différence entre le prix comptant et le premier versement, considéré comme l'apport d'un crédit.

catégorie de produit, les conditions tarifaires pour un bien au prix minimum, médian et maximum pour l'ensemble des acteurs analysés.

Figure 18 - Calcul des TAEG implicites de cinq secteurs de LLD

Le financement par la location de longue durée : plus les loyers semblent abordables, plus les tarifs sont en réalité excessifs															
Catégorie de produit	Lave-linge			Micro-ondes			Réfrigérateur			Télévision			Macbook		
Durée du contrat (mois)	48			48			48			48			36		
Echantillon	Min	Médiane	Max	Min	Médiane	Max	Min	Médiane	Max	Min	Médiane	Max	Min	Médiane	Max
Prix comptant	260 €	430 €	1 499 €	269 €	350 €	600 €	270 €	599 €	1 279 €	330 €	600 €	4 990 €	870 €	1 431 €	3 200 €
1er versement	46 €	49 €	120 €	38 €	46 €	62 €	49 €	66 €	177 €	42 €	95 €	325 €	96 €	149 €	224 €
Loyer	10 €	15 €	34 €	11 €	13 €	18 €	8 €	19 €	24 €	10 €	27 €	93 €	29 €	44 €	64 €
Coût total	536 €	754 €	1 742 €	555 €	680 €	908 €	425 €	959 €	1 305 €	503 €	1 387 €	4 696 €	1 100 €	1 680 €	2 464 €
TAEG implicite	63%	41%	9%	60%	53%	28%	34%	33%	1%	29%	77%	-3%	36%	29%	1%
Surcoût par rapport au prix comptant (en %)	106%	75%	16%	106%	94%	51%	57%	60%	2%	53%	131%	-6%	26%	17%	-23%
Surcoût par rapport au prix comptant (en euros)	276 €	324 €	243 €	286 €	330 €	308 €	155 €	360 €	26 €	173 €	787 €	-294 €	230 €	249 €	-736 €

Source : 110 propositions tarifaires des sites Cdiscount, Boulanger Location, Uzit-Direct. Prix au comptant à partir des tarifs Cdiscount et Boulanger.

Pour treize des quinze propositions tarifaires étudiées, le coût de la location est supérieur au prix comptant du bien. Ce surcoût atteint jusqu'à deux fois le prix comptant pour les premiers prix du lave-linge (+ 106 %) et du micro-ondes (+ 106 %). Pour deux propositions, le coût total de la location est inférieur au prix comptant du bien, c'est le cas pour les prix maximum de la télévision (- 6 %) et de l'ordinateur Apple (- 23 %).

Pour neuf des quinze propositions tarifaires étudiées, le coût des LLD exprimé en TAEG est supérieur au taux d'usure.

Ces premières observations nous permettent d'établir des conclusions préliminaires concernant le fonctionnement du marché de la LLD. Contrairement aux marchés classiques, il coûte souvent plus cher de louer un bien sur une période inférieure à sa durée de vie économique que d'en être propriétaire.

iii. Le coût d'une location : des tarifs bien plus élevés qu'un crédit renouvelable

Alors que la LLD est logiquement plus chère qu'un achat réalisé au comptant, il convient d'analyser le coût de ce financement en comparaison avec celui d'un financement classique. Les résultats de cette étude sont présentés dans le tableau ci-après.

Figure 19 - Comparaison des modalités de financements : LLD et crédit à la consommation²¹

La location de longue durée : un coût souvent supérieur au crédit renouvelable										
Catégorie	Lave-linge		Micro-ondes		Réfrigérateur		Télévision		Macbook	
Référence	CANDY CVFTSG384TH/1-47		PANASONIC NN-DS596BU/PG		BOSCH Réfrigérateur - KDVS8VL30		SAMSUNG UE55RU7372 TV		MacBook Air 13,3" - Intel Core i5 - RAM 8Go - 256Go SSD	
Prix comptant	499 €		316 €		730 €		600 €		946 €	
Enseigne	Boulanger Location	Sofinco crédit renouvelable	Boulanger Location	Sofinco crédit renouvelable	Uzit-Direct	Cofinoga crédit renouvelable	Cdiscount	Cofinoga crédit renouvelable	Cdiscount	Sofinco crédit renouvelable
Durée du contrat (mois)	48	35	48	24	48	36	48	36	36	36
1er versement ou dernière échéance	65 €	7 €	49 €	15 €	132 €	7 €	59 €	24 €	101 €	26 €
Loyer ou mensualité	19 €	19 €	14 €	16 €	19 €	28 €	18 €	22 €	31 €	37 €
Coût total	958 €	672 €	731 €	383 €	1 025 €	987 €	905 €	794 €	1 182 €	1 321 €
TAEG	51%	21%	76%	21%	24%	21%	27%	21%	19%	21%
Surcoût par rapport au prix comptant (en %)	92%	35%	131%	21%	40%	35%	51%	32%	25%	40%
Surcoût par rapport au prix comptant (en euros)	459 €	173 €	414 €	67 €	295 €	257 €	305 €	195 €	236 €	376 €

Source : Cdiscount, Boulanger Location, Uzit-Direct. Prix au comptant à partir des tarifs Cdiscount et Boulanger. Simulation de crédit sur les listes de Sofinco et Cofinoga.

²¹ La durée de remboursement des crédits est celle proposée par défaut par les établissements prêteurs.

L'étude de l'UFC-Que Choisir démontre que :

Concernant le lave-linge proposé en LLD par Boulanger :

- Le crédit renouvelable proposé par Sofinco dispose de mensualités équivalentes au loyer de la LLD (19 euros) ;
- La durée de remboursement du crédit est environ un quart moins longue (35 mois contre 48 mois) ;
- En plus de permettre au consommateur d'être propriétaire du bien, le crédit est plus de 30 % moins cher (305 euros d'économies).

Concernant le micro-ondes proposé en LLD par Boulanger :

- Le crédit renouvelable proposé par Sofinco dispose de mensualités légèrement supérieures à la LLD (+ 1,50 euro environ) ;
- La durée du crédit est deux fois moins longue (24 mois contre 48 mois) ;
- Au total, le crédit est 48 % moins cher (348 euros d'économies).

Concernant le réfrigérateur proposé en LLD par Uzit-Direct,

- Le crédit (Cofinoga) est 4% moins cher que la LLD ;
- L'économie réalisée grâce au crédit atteint 38 euros.

Concernant la télévision proposée en LLD par Cdiscount,

- Le crédit (Cofinoga) est 12 % moins cher que la LLD ;
- L'économie réalisée par le crédit atteint de 111 euros.

Concernant le Macbook proposé en LLD par Cdiscount,

- Le crédit est plus cher que la LLD (+ 12 %) ;
- Ici, la location permet « d'économiser » 139 euros.

Les quatre premiers exemples présentés démontrent les surcoûts de la LLD. Si le cinquième exemple laisse penser que la LLD pourrait être profitable, il importe de prendre en compte la durée effective d'usage du produit pour comptabiliser le coût réel de ces opérations.

c) Sur l'ensemble de la durée effective d'usage du produit, le tarif de la location de longue durée est exorbitant

i. De l'intérêt de prendre en compte la durée effective d'usage du produit dans le calcul du coût de la location

Dans la mesure où les produits proposés à la location sont des biens de consommation courante et que les contrats portent sur une durée inférieure à leur usage effectif, à la fin du bail, le besoin demeure. Les consommateurs pourront alors renouveler leur location, louer un autre produit, souscrire un crédit voire l'acheter comptant.

ii. Méthode d'estimation du coût total de la location

Pour réaliser une estimation du coût mensuel des différentes opérations de location, nous prenons pour hypothèse que le consommateur souscrit un second bail dans le but d'atteindre l'extinction de la durée d'usage du produit. Nous comparons sa situation avec celle d'un consommateur qui aurait acheté à crédit son bien.

A l'aide du Baromètre du Service après-vente FNAC Darty, nous connaissons la durée d'usage moyenne des principaux biens de consommation analysés.

Les résultats de cette comparaison figurent au sein du tableau ci-après.

Figure 20 - Comparaison du coût des modalités de financement sur la durée effective d'usage des produits

Comparaison des modes de financement permettant l'usage de biens de consommation courante										
Catégorie	Lave-linge		Micro-ondes		Réfrigérateur		Télévision		Macbook	
Référence	CANDY CVFTSG384TH/1-47		PANASONIC NN-DS596BUPG		BOSCH Réfrigérateur - KDV38VL30		SAMSUNG UE55RU7372 TV		MacBook Air 13,3" - Intel Core i5 - RAM 8Go - 256Go SSD	
Prix comptant	499 €		316 €		730 €		600 €		946 €	
Enseigne	Boulangier Location	Sofinco crédit renouvelable	Boulangier Location	Sofinco crédit renouvelable	Uzit-Direct	Cofinoga crédit renouvelable	Cdiscount	Cofinoga crédit renouvelable	Cdiscount	Sofinco crédit renouvelable
Durée de vie du produit (mois)	97		111		97		88,8		73,2	
Coût mensuel si paiement comptant	5 €		3 €		8 €		7 €		13 €	
LLD pour couvrir la durée de vie du produit	2	-	2	-	2	-	2	-	2	-
Coût première location	958 €	-	731 €	-	1 025 €	-	905 €	-	1 182 €	-
Coût deuxième location	883 €	-	674 €	-	912 €	-	864 €	-	1 112 €	-
Reliquat / Excès de mois de location	-1	-	-15	-	-1	-	7	-	-1	-
Coût total	1 841 €	653 €	1 404 €	383 €	1 937 €	987 €	1 768 €	794 €	2 294 €	1 321 €
Coût par mois	19 €	7 €	13 €	4 €	20 €	10 €	20 €	9 €	31 €	18 €

Source : Cdiscount, Boulangier Location, Uzit-Direct. Prix au comptant à partir des tarifs Cdiscount et Boulangier. Simulation de crédit sur les listes de Sofinco et Cofinoga. Baromètre SAV FNAC-DARTY, Juin 2019 et Enquête fiabilité Euroconsumers Group 2018 (micro-ondes)

L'étude de l'UFC-Que Choisir démontre que :

Sur l'ensemble de la durée effective d'usage du lave-linge proposé par Boulangier location :

- Pour couvrir l'ensemble de la durée effective d'usage de l'appareil, un souscripteur de LLD doit dépenser environ 1 840 euros ;
- Au total, la LLD est plus chère de 1 340 euros qu'un paiement comptant ;
- La LLD est également près de trois fois plus chère que le crédit renouvelable (+ 182 %) ;
- En matière de coût mensuel, la LLD (19 euros par mois) est quatre fois plus chère que le paiement comptant (5 euros) et près de trois fois plus chère que le paiement par crédit (7 euros).

Sur l'ensemble la durée effective d'usage du micro-ondes proposé par Boulangier location :

- Pour couvrir l'ensemble de la durée effective d'usage de l'appareil, un souscripteur de LLD doit dépenser environ 1 400 euros ;
- Le coût mensuel de la LLD (13 euros par mois) est quatre fois plus élevé que le paiement comptant et le crédit renouvelable (3 et 4 euros).

Sur l'ensemble de la durée effective d'usage du réfrigérateur proposé par Uzit-Direct :

- Pour couvrir l'ensemble de la durée effective d'usage, un souscripteur de LLD doit dépenser environ 1 940 euros ;
- Le coût mensuel de la LLD (20 euros par mois) est plus de deux fois plus élevé que le paiement comptant et le crédit renouvelable (8 et 10 euros).

Sur l'ensemble de la durée effective d'usage du téléviseur proposé par Cdiscount :

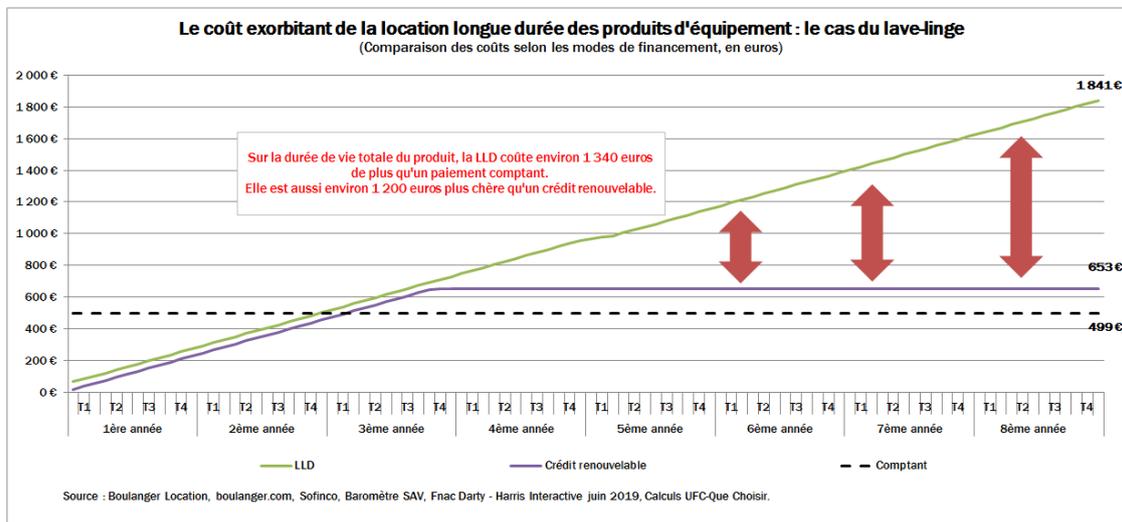
- Pour couvrir l'ensemble de la durée effective d'usage du produit, un souscripteur de LLD doit dépenser près de 1 800 euros ;
- Le coût mensuel de la LLD (20 euros par mois) est plus de deux fois plus élevé que le paiement comptant et le crédit renouvelable (7 et 9 euros).

Sur l'ensemble de la durée effective d'usage du Macbook proposé par Cdiscount :

- Pour couvrir l'ensemble de la durée effective d'usage du produit, un souscripteur de LLD doit dépenser près de 2 300 euros ;
- Le coût mensuel de la LLD (31 euros par mois) est plus élevé que le paiement comptant et le crédit renouvelable (13 et 18 euros).

Le cas du lave-linge est résumé par le graphique ci-après. Ce dernier montre les montants facturés aux consommateurs selon les différents modes de financement choisis.

Figure 21 - Le coût exorbitant des opérations de LLD



Nous relevons ainsi que sur la durée effective d'usage du produit, la LLD coûte environ 1840 euros, soit 1 340 euros de plus qu'un paiement comptant. Elle est aussi environ 1 200 euros plus chère qu'un crédit renouvelable. Au total, l'intérêt économique de ces contrats semble, par conséquent, particulièrement contestable pour les consommateurs.

V. Demandes de l'UFC-Que Choisir

Alors qu'en 2009 l'UFC-Que Choisir lançait l'alerte sur la distribution irresponsable du crédit revolving et ses conséquences désastreuses en matière de surendettement, l'association déplore que les pratiques délétères se soient déportées vers de nouvelles formes de financement dont l'absence d'encadrement rend possibles tous les abus.

En conséquence, l'association appelle les pouvoirs publics à mettre en œuvre au plus vite un cadre juridique propre à contenir les effets nocifs de location de longue durée. Ce dernier impose :

- Un plafonnement tarifaire qui doit porter à la fois sur le coût total de la location ainsi que sur les frais de résiliation ;
- La mise en œuvre d'une information précontractuelle standardisée pour permettre aux consommateurs de faire jouer la concurrence et d'y souscrire en toute connaissance de cause. Cette dernière doit notamment comprendre :
 - Le montant total des loyers à payer ;
 - Le détail des frais supplémentaires susceptibles d'être facturés ;
 - Le montant total à payer en surplus du prix de référence au comptant.

Parallèlement, l'association met en demeure Boulanger location ainsi que les partenaires financiers bailleurs de Fnac-Darty (Crédit Agricole Consumer Finance) et Cdiscount (Crédit Mutuel Leasing) de purger leurs conditions générales d'utilisation des clauses qu'elle estime abusives et se réserve, à défaut d'une réponse satisfaisante, le droit d'agir en justice.

VI. Annexe

Comparaison du coût des modes de financement						
Paramètres	Produit	Micro-ondes	Réfrigérateur	Télévision	Ordinateur	Smartphone
	Enseigne	Boulangier location	Cdiscount	Boulangier location	Darty	Fnac
	Modèle	PANASONIC NN-DS596BUPG	WHIRLPOOL BLF80010X	Essentiel Boulanger 43UHD-G600 Smart TV	LENOVO Idea Pad S145	Iphone XR 64 Go
Calculs principaux	Tarif comptant	317 €	300 €	350 €	400 €	669 €
	Coût crédit	383 €	358 €	442 €	526 €	810 €
	Coût LLD	731 €	474 €	806 €	999 €	1 101 €
Coûts de la LLD	Durée (mois)	48 €	48 €	48 €	36 €	24 €
	Coût LLD	731 €	474 €	806 €	999 €	1 101 €
	Premier versement	49 €	51 €	54 €	71 €	101 €
	Loyer	14 €	9 €	16 €	12 €	23 €
	Tarif mensuel assurance	Compris	Compris	Compris	14 €	20 €
Coût du crédit renouvelable	Durée (mois)	24 €	23 €	30 €	35 €	24 €
	Coût crédit	383 €	358 €	442 €	526 €	810 €
	Mensualité	16 €	16 €	15 €	15 €	34 €
	Dernier versement	15 €	6 €	7 €	16 €	28 €

Source : relevé tarifaire à partir des sites des enseignes et des indications données (FNAC et Darty) lors d'enquêtes "client mystère". Concernant le coût du crédit renouvelable, simulation réalisée sur le site de Sofinco.