

Pannes sur la console Xbox 360: Microsoft doit provisionner 1 milliard

La dernière console de Microsoft est un petit bijou de technologie. Une affirmation qui provoque un sourire chez les uns et une grimace chez les autres. Selon une information *Daily Tech*, le taux de panne de la Xbox 360 serait effrayant : à peu près une console sur trois reviendrait en magasin pour réparation.

Redmond de son côté se cache derrière des chiffres. D'après la firme, le pourcentage de panne de la Xbox 360 serait de 5%. Des données que les joueurs contestent bien évidemment. Ces derniers pensent que le taux de panne est bien supérieur à celui avancé par le géant.

Les journalistes de *Daily Tech* ont ainsi décidé de mener leur enquête. Ils ont interrogé deux enseignes nord-américaines de ventes de jeux vidéo, EB Games et GameStop. Le point commun des deux distributeurs : ils fournissent des Xbox 360 avec garantie.

« *Le jour du lancement, nous avons vendu 35 Xbox 360. Plus de la moitié d'entre elles sont revenues après six mois d'utilisation. Deux d'entre elles étaient totalement hors service à leur retour en magasin* », explique Matthieu G., employé d'EB Games.

Il s'est avéré qu'EB Games a révisé sa politique et doublé le prix de garantie au Canada, exclusivement à cause du taux de panne élevé de la machine. Le nouveau contrat de garantie stipule que toute console en panne sera réparée. L'échange standard (une console en panne échangée contre une console neuve) ne s'applique ni pour la Xbox 360, ni pour la Wii, pas plus que pour la PS3.

Constatant le taux de retour alarmant, notamment celui des premières consoles achetées, Microsoft a néanmoins décidé d'agir. Toutes les consoles fabriquées en 2005 ont été réparées gratuitement. Les clients ayant fait réparer une console acquise le jour du lancement ont été remboursés, et ce jusqu'au 1^{er} janvier 2006. A la fin de l'année 2006, le géant a décidé de prolonger la garantie de sa console dernière génération d'un an. En revanche, Redmond n'a rien fait pour ceux dont la garantie a expiré. Résultat, la réparation leur a coûté 140 \$.

Ces extensions de garantie vont coûter cher à Microsoft qui devra provisionner plus d'un milliard de dollars dans ses comptes !

Par ailleurs l'affaire écorne l'image de la firme de Redmond. D'autant plus qu'un des responsables d'EB Games, interviewé sur la pertinence des garanties pour les autres consoles, a précisé que sur 100 Wii vendues, aucune n'était encore revenue pour réparation?