



**LA FRACTURE  
SANITAIRE :  
RENDEZ-NOUS  
L'ACCÈS AUX SOINS**

*Lire notre article en pages 2 et 3*



## **Le consommateur Franc-Comtois**

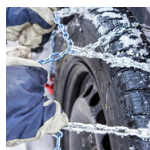
Bulletin de Que-Choisir Région Franche-Comté N° 44 Besançon, Monbéliard, Belfort, Dole, Vesoul

### **Sommaire**

**Pages 2/3 : La fracture sanitaire  
en Franche-Comté**



**Page 4 : Pneus hiver obligatoires**



**Page 5 : Arnaque au renouvellement  
de la carte vitale**

**Pages 6/7 : Enquête sur la vente du CBD**

**Pages 8/9 : Indice de réparabilité**



**Page 10 : L'adieu au bon vieux ticket de caisse**

**Page 11 : Litiges résolus**



### **Édito** par Monique Bisson

L'étude de l'UFC QUE CHOISIR sur les déserts médicaux a été bien reprise par les médias locaux. Il n'est pas difficile de penser que la possibilité d'accéder à des soins de qualité, dans un temps raisonnable et à un prix accessible est une préoccupation pour chacun d'entre nous. Cette enquête a aussi bien montré que les dépassements d'honoraires étaient un frein pour un grand nombre de patients.

Comment retrouver un système de santé qui permette à tous cet accès aux soins ? Nous avons interrogé les Parlementaires sur ce grave fléau. Le gouvernement propose des cartes de séjour provisoire pour des soignants étrangers. N'est-ce pas déshabiller Pierre pour habiller Paul? Certes on ne forme pas un médecin ou un infirmier en un an, mais cette crise sanitaire existe et elle est dénoncée depuis de très nombreuses années. Et rien n'a été fait, pas de prévisions à plus ou moins long terme. Et malgré les facilités accordées pour travailler dans des zones rouges, les déserts médicaux couvrent maintenant une grande partie de la France.

L'UFC fait un certain nombre de propositions, entre autres sur les remplacements en zone déjà bien couverte et sur une limitation des dépassements d'honoraires.

Bonnes fêtes à tous

**Directrice de la publication** : Monique Bisson

Reproduction et utilisation des articles parus soumis à l'accord de l'UFC Que Choisir du Doubs 8 avenue de Montrapon 25000 Besançon - Photos Que Choisir

**Site internet** : <https://doubs.ufcquechoisir.fr>

## La fracture sanitaire en Franche Comté

*L'approche de l'UFC-Que Choisir sur la fracture sanitaire combine l'accès géographique et l'accès financier (avec la pratique ou non de dépassements d'honoraires par les médecins). En effet, quand le cabinet d'un médecin est accessible pour les usagers avec un temps de trajet raisonnable, il existe un autre frein : le tarif de la consultation.*

**E**n prenant en compte ces deux dimensions de l'accès aux soins, l'UFC-Que Choisir a étudié conjointement la localisation et les prix pratiqués par les médecins de 4 spécialités en accès direct : les généralistes – les pédiatres, les ophtalmologues et les gynécologues.

Pour les 4 spécialités et pour toutes les communes de chaque département, nous avons calculé l'offre de soins disponible, en retenant un temps de trajet maximal entre le domicile et le cabinet du médecin de 30 minutes pour les généralistes, et de 45 minutes pour les spécialistes. Nous avons croisé pour chaque commune la demande potentielle en soins des personnes y résidant (établie en fonction de besoins évoluant selon l'âge ou le sexe) et l'offre de médecine de ville, pour établir un indicateur permettant de mesurer l'accessibilité potentielle localisée (APL). Les communes sont réparties en fonction de l'offre médicale disponible pour leurs habitants, par rapport à la moyenne nationale.



**Le critère financier** est particulièrement important pour les usagers dont les complémentaires santé ne prennent pas ou peu en charge les dépassements d'honoraires. Or, ces dépassements sont trop largement répandus parmi les spécialistes. On peut constater au niveau national que le frein financier est la première explication (29 % des cas) de l'inquiétant renoncement aux soins des patients.

**Dans les deux tableaux ci-dessous, apparaissent au niveau de la Franche-Comté :**

Tableau A – Aspect uniquement géographique en prenant en compte tous les médecins, quels que soient leurs tarifs  
Tableau B - l'aspect géographique et financier, en étudiant dans un second temps la seule offre disponible de médecins ne pratiquant aucun dépassement d'honoraires. Nous n'avons pas intégré les généralistes dans ce tableau, une grande majorité d'entre eux respectant pour leurs consultations le tarif de la Sécurité Sociale (secteur 1).

**Tableau A - Aspect uniquement géographique**

Départements	Part des habitants « bien moins lotis » (au moins 30% en-deça de la moyenne nationale) pour l'accès à un généraliste	Part des enfants de 0 à 10 an vivant dans un désert médical géographique pour les pédiatres	Part des femmes de plus de 15 ans vivant dans un désert médical géographique pour les gynécologues	Part des habitants vivant dans un désert médical géographique pour les ophtalmologues
25 - Doubs	18,3%	48,1%	38,8%	39,4%
39 - Jura	24,1%	68,5%	57,7%	37,5%
70 – Haute-Saône	29,7%	75,5%	45,2%	85,6%
90 – Territoire de Belfort	21,2%	25,6%	3,1 %	5,9%

Tableau B- Aspect géographique et financier

Départements	Part des enfants de 0 à 10 ans vivant dans un désert médical géographique et financier pour les <b>pédiatres</b>	Part des femmes de plus de 15 ans vivant dans un désert médical géographique et financier pour les <b>gynécologues</b>	Part des habitants vivant dans un désert médical géographique et financier pour les <b>ophtalmologues</b>
25 - Doubs	70,7%	59,8%	60,8%
39 - Jura	79,8%	75,9%	83,0%
70 – Haute-Saône	87,1%	63,0%	93,2%
90 – Territoire de Belfort	67,5%	32,0%	18,9%

Un constat général s'impose : en Franche-Comté, la Haute-Saône et le Jura sont particulièrement défavorisés en ce qui concerne l'accès aux soins, aussi bien du point de vue géographie que financier !

L'UFC-Que Choisir met gratuitement à disposition sur son site [www.quechoisir.org](http://www.quechoisir.org) la carte interactive de la fracture sanitaire, afin que chacun puisse vérifier l'accès aux soins à partir de sa commune.

Face à l'échec criant des coûteuses mesures d'incitation passées à résorber la fracture sanitaire, les pouvoirs publics doivent de toute urgence changer de braquet et réguler l'installation des médecins

*C'est pourquoi l'UFC-Que choisir demande , afin de garantir un égal accès à la médecine de ville sur tout le territoire :*

- *L'instauration d'un conventionnement territorial des médecins ne permettant plus aux médecins de s'installer en zones surdotées, à l'exception du secteur 1 (tarif de la sécurité sociale) quand la situation l'exige (remplacement d'un médecin partant à la retraite ou zone très largement sous-dotée en médecins en secteur 1)*

- *La fermeture de l'accès au secteur 2 (à honoraires libres) à l'origine du développement incontrôlé des dépassements d'honoraires. Les nouveaux médecins ne devraient avoir le choix qu'entre un secteur 1 aux honoraires sans dépassements et l'Option de pratique tarifaire maîtrisée (OPTAM), qui encadre les dépassements d'honoraires*

- *La suppression des aides publiques aux médecins ne respectant pas le tarif de la sécurité sociale, hors OPTAM*

- *L'organisation d'un système de désignation effective d'un médecin traitant à chaque usager qui en fait la demande.*





## Loi Montagne . Pneus hiver obligatoires

UFC Que Choisir ( 07/11/2022 )

*Depuis le 1er novembre, dans certains départements de France, les pneus hiver, ou un équipement spécial, peuvent être rendus obligatoires par les préfets. Une tolérance jusqu'à la fin de 2022 évitera à ceux qui ne sont pas équipés d'éviter la contravention.*

La loi Montagne impose depuis le 1er novembre la « détention de dispositifs antidérapants amovibles permettant d'équiper au moins deux roues motrices ou le port, sur au moins deux roues de chaque essieu, de pneumatiques "hiver" ». Concrètement, il faut, pour se rendre dans certaines zones montagneuses, soit avoir à disposition des chaînes à neige métalliques ou textiles permettant d'équiper au moins les 2 roues motrices, soit équiper son véhicule de 4 pneus hiver. Cette obligation, qui perdurera jusqu'en mars 2023, concerne potentiellement 48 départements situés dans les massifs montagneux suivants : Alpes, Corse, Massif central, Massif jurassien, Pyrénées et Massif vosgien. C'est au préfet d'indiquer, via des arrêtés, quelles routes et quelles communes sont concernées par cette mesure. L'objectif de cette réglementation est, selon la Sécurité routière, de « renforcer la sécurité des usagers en réduisant les risques spécifiques liés à la conduite sur les routes enneigées ou verglacées » mais aussi d'éviter « les situations de blocage en région montagneuse ».

### Une vérification s'impose

À l'issue des consultations locales, menées à l'échelle de chaque massif, les préfets ont arrêté la liste des communes sur lesquelles les obligations d'équipement des véhicules en circulation s'appliquent ; 34 départements « seulement » sont concernés par l'obligation. Les autres sont exemptés, comme l'Yonne, dont le préfet Henri Prévost considère qu'en raison de « la relative faiblesse des chutes de neige constatées sur les 41 communes de l'Yonne » et de « l'absence d'activité touristique hivernale dans cette zone du massif central », l'équipement obligatoire prévu au décret no 2020-1264 du 16 octobre 2020 ne s'applique pas à l'ensemble des axes routiers et autoroutiers de toutes les communes du département situées en zone montagneuse. Il est donc judicieux de se renseigner, par exemple sur le site de la Sécurité routière ([www.securite-routiere.gouv.fr](http://www.securite-routiere.gouv.fr)), pour savoir si votre région, ou la région dans laquelle vous souhaitez vous rendre, ou même simplement traverser, est concernée par cette obligation.

### Pas de sanction en 2022

Le non-respect de cette obligation peut engendrer une amende de classe 4, soit 135 €, ainsi qu'une immobilisation du véhicule. Toutefois, comme pendant l'hiver précédent, le gouvernement a décidé de prolonger la tolérance, au moins jusqu'à la fin de l'année. Le ministère des Transports, qui souhaite ainsi « laisser le temps aux usagers de s'habituer », demande aux forces de l'ordre de faire de la pédagogie auprès des conducteurs qui ne seraient pas équipés lors des contrôles.

**Liste des 34 départements imposant l'équipement spécial pour l'hiver 2022-2023 :** Ain (01), Allier (03), Alpes-de-Haute-Provence (04), Hautes-Alpes (05), Alpes-Maritimes (06), Ardèche (07), Ariège (09), Aude (11), Aveyron (12), Cantal (15), Doubs (25), Drôme (26), Haute-Garonne (31), Isère (38), Jura (39), Loire (42), Haute-Loire (43), Lozère (48), Moselle (57), Puy-de-Dôme (63), Pyrénées-Atlantiques (64), Hautes-Pyrénées (65), Pyrénées-Orientales (66), Bas-Rhin (67), Haut-Rhin (68), Rhône (69), Haute-Saône (70), Savoie (73), Haute-Savoie (74), Tarn (81), Var (83), Vaucluse (84), Vosges (88) et Territoire de Belfort (90).

# Assurance maladie. L'arnaque au renouvellement de la carte Vitale fait des ravages.

Publié le : 07/05/2022

*Depuis quelques mois, des SMS malveillants invitant leurs destinataires à renouveler leur carte Vitale pullulent sur les smartphones. Des appels de faux conseillers bancaires parachèvent l'escroquerie. Méfiance avec ce piège redoutable.*



Il s'agit d'une technique de phishing (ou « hameçonnage », à savoir le vol de données personnelles) classique, comme les centaines qui se nichent constamment dans nos boîtes mails ou nos smartphones. Mais l'ampleur de cette fraude à la carte Vitale n'a, elle, rien d'ordinaire. « Elle est dans le top 3 des phishings depuis le mois de décembre 2021. Elle n'a pas détrôné le mail frauduleux sur la pédopornographie, mais elle n'est pas loin derrière », constate Jean-Jacques Latour, responsable expertise cybersécurité de la plateforme gouvernementale Cybermalveillance. Un palmarès inquiétant, quand on sait que le portail recense en ce moment 1 000 consultations par jour concernant cette arnaque à la brigade des mineurs.

Les nombreux témoignages recensés par nos services ou nos associations locales attestent également d'un phénomène prolifique.



*Exemple d'un SMS frauduleux incitant à cliquer sur un lien pour renouveler sa carte Vitale.*

## **Mode opératoire.**

Comment fonctionne ce énième piège visant à vous soutirer non seulement des informations personnelles mais aussi de l'argent ? Vous recevez sur votre smartphone un message indiquant que votre nouvelle carte Vitale est disponible. Soi-disant afin de la récupérer, un lien vous renvoie vers une première page, puis une deuxième, une troisième... dans lesquelles vous êtes invité à renseigner vos données (nom, adresse, date de naissance, numéro de Sécurité sociale, etc.).

Ces pages usurpent l'identité visuelle de l'assurance maladie, et sont dotées d'URL plus ou moins approuvées de l'originale (aide-ameli.fr, publicvitaliev3.com...)

\* Après cette étape, les scénarios diffèrent.

**Première possibilité :** le parcours Internet s'arrête là, vous êtes victime d'un vol d'informations personnelles, destinées à être revendues.

**Deuxième subterfuge :** un pseudo-conseiller bancaire, après avoir récolté ce premier butin, vous appelle aux horaires de fermeture de votre agence, pour vous indiquer que votre carte bancaire fait l'objet d'un piratage et que vous devez transmettre les codes que vous recevez par SMS pour bloquer les paiements en cours. Communiquer les codes provoque l'inverse, à savoir la validation d'achats en ligne frauduleux que l'escroc est en train d'effectuer.

**Troisième attaque que nous avons pu recenser :** vous atterrissez sur une dernière page de demande de paiement, au titre des frais de livraison de la carte Vitale. Après avoir renseigné vos coordonnées bancaires, vous saisissez un code envoyé par SMS par votre banque... et réalisez trop tard que vous venez de vous faire dérober une grosse somme, pour le compte d'une enseigne connue (Boulangier, Darty, Leroy Merlin...). Ce stratagème s'opère grâce au pillage en temps réel des données inscrites en ligne.

## **Nos conseils :**

**Ne transmettez jamais d'informations personnelles avant d'avoir vérifié la véracité d'un message. Dans cet exemple, contactez l'assurance maladie pour savoir si l'information reçue est authentique. Ils vous répondront notamment que l'actualisation de la carte Vitale ne s'effectue jamais en ligne.**

**Si vous avez été piégé, déposez plainte à la gendarmerie. C'est un prérequis pour se faire rembourser par la banque. De plus, en cas de nombreuses plaintes, une enquête peut être déclenchée.**

**Signalez l'escroquerie dont vous avez été victime sur le portail Cybermalveillance, qui délivre des conseils sur les réflexes à adopter et les démarches à réaliser. Vous pouvez aussi faire un signalement sur la plateforme Perceval et déposer plainte sur le nouvel outil Thésée.**

# Enquête sur la vente du CBD

Le cannabidiol déferle en pharmacies, supermarchés ou bureaux de tabac et se décline sous diverses formes. Mais entre le discours bancal de certains vendeurs et les étiquettes lacunaires, notre enquête et notre évaluation livrent un constat... parfois stupéfiant.

## Produits chers et mal dosés

**O**n vous le propose sous forme d'huiles ou de gélules, intégré au café ou aux tisanes bien être. Il y a un an, un nouvel ingrédient est apparu notamment dans les supermarchés et les pharmacies: le cannabidiol, plus connu sous le nom de CBD. Principal composant du cannabis, avec le THC, il est extrait du chanvre et n'est pas considéré comme un stupéfiant. La filière milite pour lui donner ses lettres de noblesse. Il faut dire que l'enjeu est de taille, car le CBD pourrait générer 700 millions d'euros de chiffre d'affaires par an. Afin de séduire les clients potentiels, les fabricants varient les présentations et les points de vente: boutiques spécialisées, grands magasins, sites de distributeurs... Mais la qualité n'est pas toujours au rendez-vous.

### Pharmaciens prudents

Le marché a évolué beaucoup plus vite que la réglementation admet Ludovic Rachou, président de l'Union des industriels pour la valorisation des extraits de chanvre (Uivec). Pour l'heure, les produits à base de CBD ne sont pas standardisés. La méthode d'extraction et les recommandations d'usage restent à la discrétion des fabricants. Résultat, certaines marques déconseillent leurs produits aux femmes enceintes ou aux personnes prenant des médicaments tous les jours, alors que d'autres, non. Le niveau de détail sur l'étiquette varie également. Ainsi, tous les fabricants n'indiquent pas le taux de CBD incorporé au produit. Les syndicats du secteur tentent cependant de

s'autoréguler, et travaillent à un cadre réglementaire plus précis. Mais il y a encore le discours en boutique, nettement plus difficile à contrôler. Pour l'évaluer, Que Choisir a envoyé des clients mystères dans 1 020 points de vente en France. Le CBD étant principalement consommé à des fins de bien-être, nous avons conçu un scénario en ce sens. Nos enquêteurs ont demandé du cannabidiol pour soulager des douleurs chroniques ou soigner des troubles du sommeil. Pour quoi? Parce que les fabricants n'ayant pas le droit d'alléguer un effet sur des pathologies spécifiques, ils tournent autour du pot. Ainsi, ils ne

## Les fabricants n'ont pas le droit d'alléguer un effet sur des pathologies

parlent pas d'insomnie mais de «difficultés à s'endormir», évoquent des «douleurs» plutôt que de l'arthrose... «C'est un usage autothérapeutique déguisé », résume le professeur Nicolas Authier, spécialiste de la douleur et auteur du Petit livre du CBD. Toutefois, l'efficacité de ce composant est plus qu'incertaine. Les pharmaciens semblent en avoir conscience: un tiers des 824 officines visitées par nos enquêteurs ne vendent pas de produits qui en contiennent. La plupart des pharmaciens rappellent que le cannabidiol ne suffira pas toujours, et le proposent plutôt sous forme d'huiles dont les teneurs sont bien respectées selon nos tests.



### Vendeurs pas très objectifs

Les boutiques spécialisées, elles, se montrent nettement plus enthousiastes sur les bénéfices du CBD: le discours est même jugé exagérément positif par nos enquêteurs, à 45% dans les boutiques contre 18% dans les pharmacies. Plus grave, 4% des vendeurs affirment même, à tort, qu'une guérison est possible. Par rapport aux pharmaciens, ils favorisent également fréquemment des produits plus coûteux. Le prix moyen des articles conseillés en boutique est de 42€, contre 30€ en officine. L'immense majorité des vendeurs informent la clientèle sur la quantité maximale de CBD à ne pas dépasser par jour. Mais trop peu se renseignent sur l'état de santé de l'acheteur: seulement un quart des enquêteurs ont dû préciser s'ils prenaient des médicaments, et 16% s'ils souffraient d'une maladie

## Enquête sur la vente du CBD (suite ...)

chronique. Un constat plutôt inquiétant, car le cannabidiol est susceptible d'interagir avec plusieurs molécules, contenues notamment dans les antiépileptiques et des anticoagulants. Il est donc contre-indiqué d'en consommer en même temps qu'un traitement au long cours.

### Le dosage, un point clé

Autre inconnue, la quantité de CBD nécessaire pour obtenir un effet. Le seul médicament comportant du cannabidiol (l'Epidyolex) disponible en France est prescrit en fonction du poids du patient. En boutique comme en pharmacie, les recommandations sont variables. Les fabricants des articles testés, quant à eux, conseillent

généralement de ne pas excéder 70 mg par jour. Enfin, le critère de la qualité complique encore la tâche pour s'assurer du bon dosage. Seules les huiles sublinguales s'en sortent à peu près honorablement en respectant globalement les taux affichés de 10 à 40% dans notre test. Pour les autres types de produits (tisanes, bonbons, chewing gums, etc.), c'est plus complexe : les concentrations sont parfois très faibles (moins de 1%) et la teneur mesurée en laboratoire ne correspond pas toujours à celle annoncée, quand elle l'est. Il existe en réalité deux situations bien distinctes. D'un côté, les fabricants qui souhaitent faire reconnaître le CBD comme utile pour la santé. Ceux-ci proposent des

produits standardisés, plutôt sous forme d'huiles, et financent parfois des études afin de démontrer leur efficacité. À l'inverse, d'autres ciblent clairement l'aspect récréatif ou autothérapeutique de ce composant. La gamme des articles de cette catégorie est beaucoup plus variée (boissons, chewing-gums, tisanes...), mais les prix s'avèrent également plus élevés et les étiquettes, bien moins sobres et souvent illustrées de feuilles de cannabis afin d'attirer le chaland. Pour autant, le surcoût se justifie rarement. Il est en effet bien difficile d'espérer quoi que ce soit d'une boisson qui ne contient même pas 0,1% de cannabidiol

## Vapoter du CBD, c'est possible



### **Bonbons, chewing-gums**

#### **Une qualité hétérogène**

Rien d'affolant dans les concentrations que nous avons trouvées dans les chewing-gums et autres bonbons au CBD. Seules les pastilles Bien-être Bioactif excèdent 1%. Sur les huit références testées, six ne sont pas conformes au dosage affiché : les perles Pure Evielab, les capsules 50 mg de La Ferme du CBD, les chewing-gums à la menthe Kaya et ceux à la fraise MediCBD, les bonbons à la

pomme Hazy CBD et ceux au cassis CBDVap. Ces derniers annoncent une concentration en cannabidiol de 3%, mais nos analyses n'en détectent que 0,1 %... Le fabricant nous a ensuite indiqué avoir cessé la production de cette gamme car il n'arrivait pas, justement, à garantir le taux en CBD. Preuve supplémentaire que ce marché a vraiment besoin d'être mieux encadré



Les vapoteurs peuvent, eux aussi, choisir des e-liquides (liquide pour cigarette électronique) à base de CBD. Mais pas d'exception pour ces produits, ils restent interdits à la vente aux mineurs. Et mieux vaut se montrer attentif lors de l'achat: les plus concentrés sont en fait des boosters à diluer dans un e-liquide classique, quand les autres s'utilisent tels quels. Sur les huit références testées, trois

contiennent moins de CBD qu'annoncé. Mais il est difficile de maîtriser la quantité absorbée, puisque celle-ci dépend du nombre de bouffées prises dans la journée – ce qui expose à dépasser la dose maximale recommandée de 70 mg par jour. Des conseils d'utilisation seraient les bienvenus... Rappelons toutefois que le vapotage n'est pas la voie d'absorption du cannabidiol à privilégier!



# Indice de réparabilité



## Le consommateur bien mal éclairé

**A** lors que plus de 8 Français sur 10 déclaraient que l'affichage d'un indice de réparabilité était de nature à influencer leurs achats, la mise en place progressive de l'indice de réparabilité sur les biens proposés à la vente semble donc répondre aux attentes.

Cet indice est apparu depuis le 1er janvier 2021 et a été étendu début novembre 2022 à de nouveaux appareils : les lave-linge « top » (à chargement par le dessus), les lave-vaisselle, les nettoyeurs à haute pression et les aspirateurs.

L'indice doit donner aux consommateurs une information sur la réparabilité des produits électriques et électroniques, d'une part, et encourager les fabricants à mettre sur le marché des produits plus réparables, d'autre part. Il est donc bienvenu pour encourager une consommation plus durable et allonger la durée de vie des équipements.

Cependant, l'indice de réparabilité présente des faiblesses, dont il faut avoir conscience au moment de faire son achat.

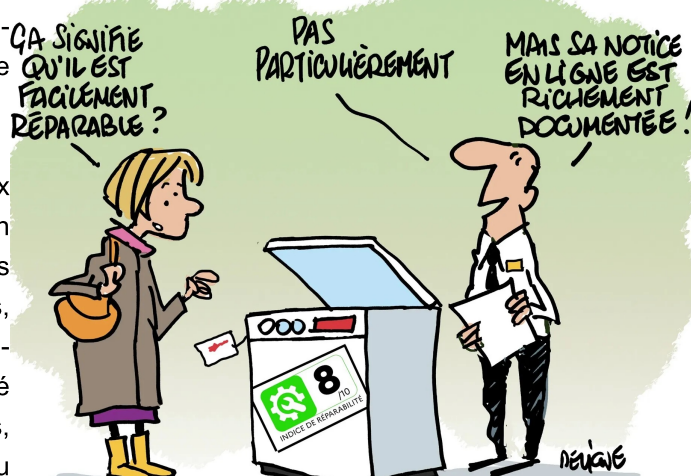
Dans la pratique, l'indice de réparabilité se présente sous la forme d'une note sur 10 affichée selon la signalétique suivante : de deux points en deux points, la couleur signalant la note passe du rouge au vert foncé. Le logo quant à lui représente un engrenage entourant une clé.

Toutefois, la construction de l'indice mérite d'être approfondie. L'indice de réparabilité français repose sur cinq critères de notation, dont quatre sont communs à toutes les familles de produits (la documentation, la démontabilité, l'accès, les outils et les fixations employées, la disponibilité des pièces détachées, le prix des pièces détachées) et un critère est spécifique à chacune des familles. Les cinq critères sont ensuite déclinés en sous-critères.

Les sous-critères sont eux-mêmes subdivisés en

éléments de notation plus précis. Par exemple, un lave-linge doit garantir une mise à disposition des pièces détachées d'au moins 10 ans pour obtenir des points, un ordinateur portable se contentera d'une durée minimale de cinq ans.

L'indice agrège les cinq critères dans une note sur 10. Autrement dit, chacun des critères pèse le même poids dans la note finale.



sur les critères susceptibles d'évoluer avec le temps (notamment le prix des pièces détachées rapporté au prix de l'équipement neuf).

Globalement, les équipements tendent à recevoir des notes moyennes élevées, voire très élevées. Les tondeuses, et particulièrement les tondeuses sur batterie (8,4), marquent le record avec une moyenne de 8 points sur 10, suivies des smartphones et des lave-linge (7,2/10). Les téléviseurs et les ordinateurs portables ferment la marche avec une moyenne de 6,6 points.

Mais au-delà de ces notes importantes, la réalité peut cacher de grandes différences. Comme nous l'avons vu la note finale sur 10 est une moyenne des notes de l'ensemble des 5 critères. Une même note peut donc couvrir plusieurs réalités. Un appareil dont le prix des pièces détachées est très élevé au point de dissuader toute réparation pourra avoir la même note qu'un autre appareil qui dans les faits sera bien plus réparable.

Par exemple, l'UFC QUE CHOISIR a constaté qu'un téléviseur Samsung obtenait un indice de réparabilité de 6,9



## Indice de réparabilité ( suite ...)

sur 10 alors même que le ratio entre le coût des pièces détachées et le prix de l'équipement est catastrophique (0 sur 10). Les pièces détachées coûtent 30 % ou plus du prix de l'équipement neuf.

De plus, certains critères poussent la note vers le haut, en effet, l'accès à la documentation ou la possibilité de réinitialisation pour un téléphone seront systématiquement validées.

Afin de connaître la véritable réparabilité de l'appareil, il faudra donc tenter d'obtenir le détail de la note.

Le Gifam (Groupement des marques d'appareils pour la maison) a profité de l'extension de l'indice pour dévoiler un site Internet, [Monindicereparabilite.fr](http://Monindicereparabilite.fr), qui répertorie les notes des produits. Financé par plusieurs grandes marques, le site se veut neutre, sans mise en avant de produits « arbitraire ou en fonction d'intérêts commerciaux ».

Le site permet à chaque internaute de saisir une ré-

férence de produit pour avoir accès à sa note, mais aussi au tableau des paramètres. Pour certains produits, une version simplifiée du tableau est disponible, afin de pouvoir comparer les critères en un clin d'œil.

Au-delà des limites de l'indice, il faut également que les vendeurs respectent l'obligation d'affichage de l'indice, ce qui n'était pas encore le cas pour une majorité d'entre eux fin 2021 lors de notre dernière enquête.

### Indice de réparabilité



Enfin, l'indice de réparabilité français se transformera en 2024 en un indice de durabilité qui reflétera la réparabilité, mais aussi la robustesse et l'évolutivité des produits. Des discussions sont également en cours pour construire un indice de réparabilité européen.

Il faut donc espérer que d'ici là, les limites de l'indice de réparabilité auront clairement été identifiées pour que ce nouvel indice permette une information la plus fiable possible pour le consommateur.

Il faut donc espérer que d'ici là, les limites de l'indice de réparabilité auront clairement été identifiées pour que ce nouvel indice permette une information la plus fiable possible pour le consommateur.

## SANTÉ, IDÉES VRAIES, IDÉES FAUSSES

Un guide pour savoir enfin à quoi vous en tenir en matière de santé !

**NOUVEAU**



### SANTÉ, IDÉES VRAIES, IDÉES FAUSSES, c'est :

- ✓ 312 pages illustrées tout en couleurs.
- ✓ Tous les domaines de la santé : médicaments, traitements, prévention, maladies, symptômes, hygiène de vie, nutrition...
- ✓ Une mine d'informations 100% fiables, rigoureusement recoupées, pour démonter les idées reçues, rétablir les faits exacts, et répondre à vos interrogations.
- ✓ De multiples conseils simples et pertinents pour prendre soin de vous.
- ✓ Des encadrés pour approfondir vos connaissances et un index facile à consulter.
- ✓ Un grand format 19 x 25 cm très pratique à garder à portée de main.

# L'adieu au bon vieux ticket de caisse

**Le 1er janvier 2023 devait sonner le glas des tickets de caisse... La loi anti-gaspillage l'a prévue mais le décret, censé encadrer cette mesure, vient de paraître pour décaler l'entrée en vigueur de la mesure au 1er avril 2023... Vous avez dit poisson d'avril ? L'UFC-Que Choisir n'a eu de cesse de critiquer un projet qui, sous couvert d'interdire l'impression systématique, aboutissait à les supprimer par défaut.**



**D**'un point de vue écologique, cette mesure est largement contestable : certains spécialistes soulignent que l'édition d'un ticket papier émet moins de gaz à effet de serre que sa dématérialisation appelée à le remplacer, qui soulève en outre des questions en termes de données personnelles. Mais surtout, si les consommateurs n'ont pas le choix, la disparition du ticket les expose à un recul majeur de leurs droits : preuve d'achat, permettant aussi de vérifier l'exactitude du montant de la transaction, mobilisation des garanties légales et commerciales, demande de remboursement en cas de rappel de produits, ou d'échange en cas de problème... Le ticket de caisse est indispensable pour faire valoir ses droits. En cette période d'inflation galopante, c'est aussi un outil de gestion du budget qui permet de suivre ses dépenses... Ce que le gouvernement ne nie d'ailleurs pas, puisqu'il évoque cet argument pour mesurer. Mais l'inflation cesse-

Alors que l'UFC-Que Choisir, de consommateurs, plaident quement proposé au consommateur ne prévoyant qu'un simple demander ce petit bout de exceptions comme les tickets garanties, et les opérations annulées)... Alors que certaines enseignes ont déjà annoncé la suppression au 1er janvier, comment seront traités les consommateurs entre le 1er janvier et le 1er avril 2023 ? En principe, ils devraient se voir remettre systématiquement le ticket de caisse mais rien n'est moins sûr...

**Le ticket de  
caisse une preuve  
d'achat utile**

décaler l'entrée en vigueur de la mesure au 1er avril ?!

et la quasi-totalité des associations pour que le ticket soit systématiquement affiché, le gouvernement le refuse quant à la possibilité de papier si précieux (sauf de rares mentions des durées de ga-

En tout état de cause, face à cette réforme, aux consommateurs de se mobiliser et de demander le ticket dès qu'ils sentent la nécessité de conserver une preuve. Le droit de l'obtenir (sur demande expresse) ne s'usera que s'ils ne l'utilisent pas.

Quelproduit

**Appli QuelProduit : Une application gratuite pour choisir ses produits alimentaires, cosmétiques et ménagers**

<https://www.quechoisir.org/application-mobile-quelproduit-n84731/>

# Litiges résolus

## Annulation de contrat difficile

**N**otre adhérente a signé deux devis à domicile avec la société GROUPE EHE située à CHENOVE pour la pose d'une VMC et l'isolation de ses combles le 18 février 2022. Un acompte de 1400 € a été versé à cette occasion.

S'agissant selon le Code de la consommation d'un contrat mixte incluant à la fois la vente de matériels et leur pose elle disposait alors d'un droit de rétractation de 14 jours après la livraison des biens selon le Code de la consommation (Voir article L221-1 II du Code et L221-18).

Notre adhérente ne souhaitant pas poursuivre avec cette société elle a sollicité par notre intermédiaire l'annulation sans frais du contrat et le remboursement de son acompte au motif qu'elle utiliserait son droit de rétractation au moment de la livraison des biens si la société souhaitait exécuter le contrat.

La société nous alors répondu que :

- la livraison des marchandises avait été retardée entraînant un refus de livraison de la part de notre adhérente :

- que notre adhérente disposait d'un délai de rétracta

tion de 7 jours conformément à leurs conditions générales de vente et qu'elle ne pouvait pas prétendre à une rétractation à la livraison faute de livraison ;

- la société n'exécuterait pas le contrat et qu'elle acceptait la demande d'annulation sans restitution de l'acompte.

De façon surprenante la société indique un délai de rétractation de 7 jours alors que ce délai est de 14 jours depuis 2014. De plus elle accepte l'annulation (qui implique sur le plan juridique que le contrat n'a jamais existé entraînant la remise des parties dans l'état où elles étaient avant la signature du contrat), mais elle ne rembourse pas notre adhérente.

Nous avons donc mis en demeure la société d'exécuter le contrat, tout en lui précisant que notre adhérente se réservait le droit d'utiliser son droit de rétractation à la livraison.

Faute de livraison nous avons donc procédé à l'annulation du contrat pour inexécution obligeant la société à rembourser l'acompte.

Il aura ainsi fallu plusieurs mois pour que la société se retrouve dans l'obligation de rembourser notre adhérente et qu'elle s'exécute.

## LE CHAT ET CANAL+



**N**otre adhérente nous expose qu'elle a été abonnée de CANAL+ d'octobre 2019 à 2021 avec un contrat d'un montant mensuel de 75,90 euros

En novembre 2021 elle s'est retrouvée abonnée à de nouvelles chaînes et pour un montant mensuel de 96,99 euros, changement qu'elle n'a jamais demandé.

Constatant cette anomalie, notre adhérente a pris attache avec le service client. Lors d'un appel téléphonique, l'un des employés lui a alors suggéré qu'une confirmation avait dû être signée par erreur par « le chat de la maison ».

Notre adhérente a donc envoyé une lettre recommandée avec accusé de réception le 16 mars 2022 dont CANAL + n'a pas tenu compte.

C'est dans ces circonstances que notre association a pris attache avec l'entreprise.

En effet, faute d'avoir validé cette proposition de contrat par l'apposition de sa signature, l'engagement de notre adhérente ne peut pas être valide. Le nouveau contrat imposé par la société n'avait donc pas de fondement contractuel.

Nous avons donc demandé à CANAL d'apporter des preuves de la régularité de l'engagement de notre adhérente.

Pour toute réponse la société s'est bornée à des affirmations sur la conclusion de la demande sans toutefois produire la moindre preuve confirmant ses propos.

Nous avons donc été dans l'obligation de saisir le médiateur compétent pour qu'une solution soit enfin trouvée pour ce litige.



## UFC - QUE CHOISIR REGION FRANCHE-COMTÉ

### **BELFORT** AL 901

cité des associations 2 rue JP Melleville  
BP 462  
90008 BELFORT CEDEX  
TEL : 03 84 22 10 91

[contact@belfort.ufcquechoisir.fr](mailto:contact@belfort.ufcquechoisir.fr)

**Lundi de 14h à 17h** (semaines impaires avec la présence du juriste) hors vacances d'été

**Tous les Jedis de 14h à 17h** hors vacances scolaires

### **BESANCON** AL 251 ( sur rendez-vous)

8 Avenue de Montrapon 25000 Besançon  
TEL : 03 81 81 23 46

[contact@doubs.ufcquechoisir.fr](mailto:contact@doubs.ufcquechoisir.fr)

**Mardi , Jeudi de 14 h à 18h** **Tous litiges**

(administration , automobile, copropriété, électricité, gaz, téléphone.....)

**Vendredi de 14 h à 17 h** **Banque et assurances**

### **MONTBELIARD** AL 251 ( sans rendez-vous)

52 rue de la Beuse aux loups  
25000 Montbéliard  
TEL : 03 81 94 52 64

**Lundi de 9h 30 à 11h30**

**Mardi de 14h à 16h**

[contact.montbeliard@doubs.ufcquechoisir.fr](mailto:contact.montbeliard@doubs.ufcquechoisir.fr)

### **DOLE** AL 381

27 rue de la Sous-Préfecture  
39100 DOLE

TEL : 03 84 82 60 15

[contact@jura.ufcquechoisir.fr](mailto:contact@jura.ufcquechoisir.fr)

Permanences : 3A Avenue Aristide Briand - La Visitation  
salle N° 3

**Le Lundi de 17h à 19h ou tous les jours sur RDV à la  
Maison des Services de Tavaux**

### **VESOUL** AL 701

22 Rue de Breuil - 70006 VESOUL CEDEX  
TEL : 03 84 76 36 71

[contact@haute-saone.ufcquechoisir.fr](mailto:contact@haute-saone.ufcquechoisir.fr)

**Contact uniquement sur rendez-vous par  
message sur répondeur au N° 03 84 76 36 71**  
( Réponse sous 48H )

*Pour consultez nore site internet  
Cliquer ou copier le lien ci-dessous*

<https://doubs.ufcquechoisir.fr>



<http://www.consolidons.org/>

**Votre adhésion n'est pas le prix d'un service mais le soutien à un  
mouvement dont l'un des objets est de faire évoluer la législation et la jurisprudence  
vers une meilleure protection des consommateurs**

**Pour adhérer veuillez contacter votre association locale**