



L'application Quelproduit
La garantie de
cosmétiques sans risques

Quelproduit

Une amélioration de la sécurité des cosmétiques en seulement 6 ans...

Lire notre article en page 6

Le consommateur Franc-Comtois

Besançon-Montbéliard-Belfort, Dole, Vesoul

SOMMAIRE

N° 50 JUIN 2024

2 - 3 **Infos - actualités des AL**

4 **Crèmes solaires visage**



5 **Intéraction entre médicaments**

6 **L'application Quelproduit Produits dérivés JO**



7 **L'achat de véhicules d'occasion**



8 - 9 **Litiges résolus**



10 **Notre AL dans le rétro**



11 **Communication**

ÉDITO par Monique Bisson

Une période d'incertitude s'ouvre devant nous. Je reprends les interrogations de notre Présidente nationale de l'UFC Que Choisir au sujet des textes sur lesquels travaillait l'association et qui de fait restent en suspens.

Citons, entre autres, la proposition de loi encadrant les frais bancaires de succession, celle sur le verdissement des flottes automobiles, celle visant à assurer la qualité et la pérennité des raccords à la fibre...

Certes cette dissolution met un arrêt aussi à des orientations qui étaient loin de répondre à nos préoccupations, ainsi du projet de loi agricole attentif seulement aux demandes des seuls agriculteurs intensifs et productivistes au détriment de la santé et de l'environnement.

Comptez sur l'UFC-Que Choisir pour porter la voix d'une consommation responsable auprès des futurs élus.

A l'approche de la période estivale nous vous souhaitons un été serein, et des congés enrichissants en belles découvertes.

Directrice de la publication : Monique Bisson
Reproduction et utilisation des articles parus soumises à l'accord de l'UFC Que Choisir du Doubs-T.Belfort 8 avenue de Montrapon 25000 Besançon - Photos Que Choisir
Site internet : <https://25-90.ufcquechoisir.fr>



UFC-QUE CHOISIR DU DOUBS - T.BELFORT

« Votre association de défense des consommateurs »

Pour faire suite à l'AG UFC-Que choisir Doubs-T.Belfort du 4 avril 2024, le CA qui s'est réuni le 16 avril a enregistré les modifications suivantes au sein de son Bureau.:

- Nouveau Président de l'AL : Patrick FONGAUFIER, ex-trésorier, succède à Jean-Pierre COURTEJAIRE, qui ne se représentait pas,
- Nouveau Secrétaire adjoint : Daniel REBILLET,
- Nouvelle Trésorière : Marie Jo BRAIDO.

Une conférence donnée par M. Loys Monllor directeur du SYBERT sur la gestion des déchets, a été fort appréciée et a suscité de nombreuses questions.



L'AG Fédérale a eu lieu les 25 et 26 mai 2024 au palais des Congrès du Futuroscope de Poitiers. Notre AL était représentée par Marie-Christine R. De nombreux ateliers ont été réalisés durant ces deux journées.



Le 27 avril, A l'occasion du printemps des consommateurs, plusieurs bénévoles ont tenu un stand au marché de Pontarlier. Ils avaient pour objectif d'informer les passants sur les actions de l'UFC-Que Choisir.



Jean-Pierre C. et Daniel R. ont participé avec d'autres associations comme les CTCR et la CLCV. Différentes thématiques ont été abordées notamment le développement de la fibre en Franche Comté et l'arrêt progressif du réseau cuivre dans toutes les communes du département programmé jusqu'en 2030.

Retour sur la Rencontre Régionale des Bénévoles



Le 11 avril 2024, avait lieu notre toute première Rencontre Régionale des Bénévoles, une journée empreinte de partage, de réflexion et de convivialité. C'est à Dijon, point géographique central de notre belle région, que nous nous sommes tous réunis. Plus de 60 bénévoles ont répondu présent. Nous avons également eu l'honneur d'accueillir Marie-Amandine Stevenin, Présidente, Marina Secall-Bersinger, Vice-Présidente de la fédération UFC-Que Choisir, ainsi que notre invité d'honneur, Alain Bazot,

ancien Président fédéral. Leur soutien et leur présence ont été des éléments clés pour la réussite de cette journée.

Les échanges ont également été au cœur de l'événement. Répartis en cinq ateliers, les bénévoles ont eu l'opportunité de discuter et de partager leurs idées sur des sujets variés, allant de la gestion des litiges à l'utilisation des outils numériques en passant par la promotion de la consommation responsable, la réflexion sur le rôle du bénévole ou encore sur les réseaux sociaux et les médias. Chaque atelier a été animé par des bénévoles animateurs et rapporteurs passionnés, désireux de favoriser la collaboration et de générer des actions concrètes pour répondre aux besoins des bénévoles et/ou, consommateurs de la région.



Pour faire suite à l'annonce de la fermeture du bureau de Poste de la Rue Demangel, UFC-Que Choisir de Besançon en tant que client, s' est associé au mouvement de contestation pour dire NON à la fermeture.

Besançon

Est Republicain du 22-05-2024

Ils disent non à la fermeture du bureau de Poste de la rue Demangel



Selon les organisateurs du mouvement, une cinquantaine de personnes se sont rassemblées devant La Poste, rue Robert demangel

Un bénévole mis à l'honneur dans les médias

Hebdo25 Edition du 1 Avril 2024

L'INVITÉ DE LA SEMAINE

Daniel Joly, climatologue

Ce scientifique reconnu, directeur de recherche émérite au CNRS, répond aux questions que se pose le grand public quant au réchauffement climatique, non sans souligner la difficulté de rendre simple une telle problématique aux multiples interconnexions.

Vu les températures des derniers jours, peut-on parler de réchauffement ?

C'est une erreur très fréquente de confondre l'étude du climat qui étudie les variations du climat sur le long terme, 30 ans au moins, et la météo qui s'attache au temps qu'il fait à court terme, ces derniers jours ou semaines. On n'est pas du tout sur la même temporalité et on ne peut donc pas résumer l'évolution du climat à la météo récente. Une semaine très froide n'est pas incompatible avec le réchauffement climatique.

Qu'en est-il alors de cette évolution dont on parle tant ?

Il faut pour cela s'appuyer sur des chroniques statistiques longues. C'est ainsi qu'en analysant les relevés effectués par Météo-France à Besançon depuis la fin du XIX^{ème} siècle nous constatons que oui, par paliers, nous avons connu une hausse extrêmement forte de la température moyenne. Un phénomène particulièrement marqué sur les 30 dernières années qui s'est accéléré depuis 2010. Ainsi, à Besançon, la moyenne 1891-1920 était de 9,9°C, cent ans plus tard, celle de 1991-2020 est de 11,2°C : +1,3°C, c'est énorme ! 2023 est l'année la plus chaude de la chronique de 134 ans : 13°C

Parlez-nous d'une autre variable importante, les précipitations ?

Elles fluctuent beaucoup d'une année à l'autre mais globalement, sur le long terme, on ne constate pas d'écarts notables. Ce qui signifie qu'il tombe à peu près la même quantité de pluie aujourd'hui qu'il y a cent ans. Mais, comme les températures ont fortement augmenté, l'évapotranspiration (évaporation et transpiration des plantes) est

le rythme des précipitations change. On observe la mise en place de séquences contrastées : moins d'eau durant l'été mais plus le reste de l'année, en hiver par exemple. De la pluie mais plus beaucoup de neige, là encore à cause des températures de plus en plus élevées.

Quels changements vont engendrer ces évolutions climatiques ?

Prenez l'exemple de nos forêts de plaine où les épicéas ont disparu ces dernières années. Même en montagne, épicéas, sapins, hêtres souffrent de la sécheresse. Il va falloir trouver des espèces plus résistantes au chaud, au sec... En matière d'agriculture, si le blé ne pose

Cette ressource vitale qui diminue provoque des conflits d'usage entre les besoins de l'agriculture pour l'irrigation surtout et ceux de la consommation humaine. Là aussi, une évolution s'impose.

Et l'humain, comment vit-il ce changement ?

Attachés à leur confort, nos contemporains supportent de moins en moins ces températures estivales qui augmentent. Pour y remédier, ils ont recours aux climatiseurs qui fonctionnent à l'électricité, ce qui augmente la consommation d'énergies fossiles, donc la production de gaz à effet de serre et donc ce qui renforce le réchauffement climatique : c'est le serpent qui se mord la queue ! Il faut impérativement que l'on soit capable d'accepter une température intérieure de 26° lors des canicules. Sinon, nous ne ferons que confirmer les modèles actuels qui prévoient un avenir inquiétant. Et on projette là des températures moyennes qui risquent d'augmenter encore de 4° à l'horizon de 2100 ! C'est demain quand on parle climatologie.

Alors que faire ? Est-il encore possible d'agir et de réagir ?

La France s'y emploie, certes avec modération, mais c'est déjà ça quand, dans d'autres pays comme



la Chine, la Russie ou les Etats-Unis, les questions climatiques sont loin d'être prioritaires. Mais rien ne bougera si on réagit ici en se disant : « les autres ne font pas d'effort alors pourquoi en faire, nous ».... Alors oui, chacun peut faire des efforts, on l'a dit, en évitant de lancer la clim' à tout bout de champ, mais aussi en isolant plus et en chauffant moins son logement en hiver, en évitant de prendre la voiture pour les petits trajets, en covoiturant... On dit bien que les petits ruisseaux font les grandes rivières. L'image est bien adaptée ici. Si nous changeons nos comportements on pourra freiner le réchauffement climatique qui deviendra irréversible au-delà d'un certain seuil. Mais pour cela il faut beaucoup de pédagogie, informer et éduquer pour changer la société.

Propos recueillis par D.A



Plus d'un tiers des produits analysés insuffisamment protecteurs !



Les résultats inquiétants d'un test en laboratoire exclusif sur 13 crèmes solaires visage étiquetées SPF 50 ou 50+ révèlent qu'un tiers de ces produits n'assure pas le niveau de protection affiché. Au vu de la forte proportion d'étiquetages potentiellement trompeurs, l'UFC-Que Choisir met en demeure les fabricants de rendre leurs produits conformes aux indices affichés ou à défaut de les retirer, et se réserve la possibilité d'engager toute action utile en justice. En outre, l'Association demande à la DGCCRF de sanctionner les marques commercialisant de tels produits, d'intensifier les contrôles et de prendre les mesures pour faire cesser ces pratiques. L'intégralité des résultats du comparatif des crèmes solaires visage testées est disponible dans le numéro du mois de mai du magazine Que Choisir ainsi que sur le site www.quechoisir.org.

Le cancer de la peau est l'un des cancers ayant connu la plus forte augmentation ces dernières décennies. Depuis 1990 le nombre annuel de mélanomes diagnostiqués a été multiplié par 2,5 chez la femme et par 4,5 chez l'homme¹. Si la meilleure protection reste bien sûr d'éviter toute exposition prolongée, pour ceux qui veulent profiter du soleil, il est important de pouvoir identifier de manière fiable les produits solaires adaptés à la sensibilité de chaque peau.

L'UFC-Que Choisir a testé le niveau de protection aux UVA et UVB2 de 13 crèmes solaires pour le visage d'indices 50 et 50+ et a examiné la composition chimique au regard des risques pour l'utilisateur, pour l'environnement, ainsi que les allégations affichées sur les emballages.

4 crèmes étiquetées 50 et 50+ n'offrent en réalité qu'une protection d'indice 30

Alors que les indices 50 et 50+ sont censés apporter les plus hauts niveaux de protection aux rayons ultraviolets, nos tests montrent que sur les 13 crèmes testées, 5 ne respectent pas les niveaux attendus de protection solaire. Quatre d'entre elles n'atteignent qu'une protection correspondant à un indice 30, dont « Lancaster Sun sensitive luminous Tan fluide lacté non gras » indice 50, qui est pourtant la plus chère du test (880 euros le litre !), ou encore « Vichy capital soleil crème onctueuse protectrice » 50+ dont le niveau de protection est insuffisant tant pour les UVB que pour les UVA.

L'environnement, dernier souci des fabricants

Si la grande majorité des produits testés est exempte de composés indésirables pour la santé humaine, une large proportion en revanche (10 sur 13) écope d'une mauvaise note environnementale du fait de la présence de composants ayant des effets nocifs sur les organismes aquatiques. Certains fabricants mal notés profitant du vide juridique en matière d'allégations environnementales pour les cosmétiques, vont jusqu'à afficher des images de coraux assorties de mentions faussement rassurantes telles que « formule testée en conditions marines » pour Vichy ou « Clean and ocean friendly » pour Lancaster.

Au vu de la forte proportion d'étiquetages potentiellement trompeurs relevée dans son test, l'UFC-Que Choisir :

- Met en demeure les fabricants de rendre leurs produits conformes aux indices affichés ou à défaut de retirer leurs produits. Eu égard aux pratiques relevées, l'UFC-Que Choisir se réserve par ailleurs la possibilité d'engager toute action utile en justice.

- Saisit la Direction de la Répression des Fraudes (DGCCRF) pour qu'elle sanctionne les marques commercialisant de tels produits, intensifie les contrôles sur les produits de protection solaire et prenne les mesures pour faire cesser ces pratiques.

L'analyse menée par Que Choisir sur 375 ordonnances montre que la prise de médicaments qui interagissent entre eux est très commune et parfois dangereuse.

ENQUÊTE QUE CHOISIR

7 ordonnances sur 10 comportent au moins une interaction

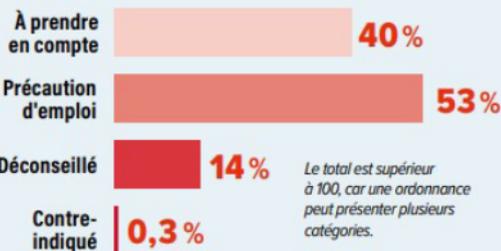
Nous avons analysé 375 ordonnances de plus de 5 lignes à l'aide d'un détecteur d'interactions basé sur le thésaurus de l'Agence du médicament. Elles totalisaient 2625 médi-

caments et concernaient des personnes âgées en moyenne de 71 ans (de 4 à 100 ans !). Sur ces ordonnances, plus de 900 interactions ont été détectées. La règle plus que l'exception.

Le recueil des ordonnances a été effectué en décembre 2022 auprès des associations locales de l'UFC-Que choisir et l'analyse a été finalisée en juin 2023 par Isabelle Bourcier, de l'Observatoire de la consommation de l'UFC-Que choisir.

Des associations déconseillées et fréquentes

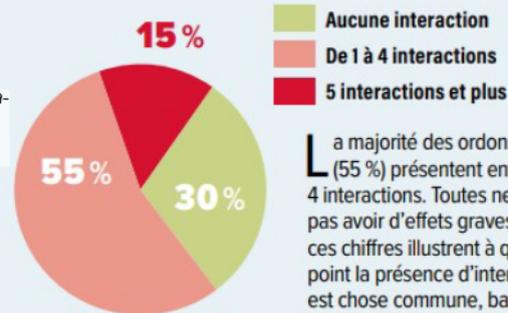
POURCENTAGE D'ORDONNANCES CONCERNÉES PAR CHAQUE CATÉGORIE D'INTERACTION



Sur les 375 ordonnances, 53 présentaient des interactions « déconseillées », c'est-à-dire pour lesquelles le médecin n'a pas de meilleur choix. Soit 14 % des ordonnances

analysées. C'est donc loin d'être exceptionnel. Une ordonnance présentait une interaction contre-indiquée : deux médicaments interdits ensemble.

3,5 interactions par ordonnance



La majorité des ordonnances (55 %) présentent entre 1 et 4 interactions. Toutes ne vont pas avoir d'effets graves, mais ces chiffres illustrent à quel point la présence d'interaction est chose commune, banalisée et certainement sous-estimée.

Un manque d'information



Dans les trois quarts des cas d'ordonnances présentant une interaction, le patient indique n'avoir pas reçu d'information quant à l'association de deux médicaments. Parmi les patients ayant une ordonnance avec une interaction « déconseillée », qui sont en droit d'attendre une information systématique, le taux d'avertissement n'est pas meilleur.

SITUATIONS À RISQUE Redoubler de prudence

Deux médicaments qui interagissent entre eux sur une ordonnance, ce n'est pas forcément grave. Il se peut qu'un équilibre ait été trouvé, que les dosages soient ajustés, et tout va bien depuis des années. Mais il suffit parfois qu'un nouveau joueur entre sur le terrain, ou qu'un ancien en sorte, pour faire basculer les choses.

➔ **L'automédication.** Les médicaments en vente libre ne sont pas moins sujets aux interactions que ceux sur prescription. La prise, même ponctuelle, d'un antidouleur type ibuprofène (Nurofen, Advil) ou aspirine (Aspégic) peut avoir des effets dévastateurs pour le rein si vous êtes, par exemple, sous plusieurs antihypertenseurs qui exposent chacun à une insuffisance rénale.

➔ **La multiplication des prescripteurs.** Un dentiste vous a-t-il déjà demandé la liste des médicaments que vous preniez avant de vous prescrire un antibiotique

pour un abcès dentaire ? Les spécialistes ne se soucient pas systématiquement des interactions de leur prescription avec celle de leurs confrères. Si le cardiologue et le rhumatologue vous établissent chacun une ordonnance, cela vaut le coup de les croiser avec l'aide de votre généraliste ! Globalement, plus vous prenez de médicaments, plus les interactions sont probables.

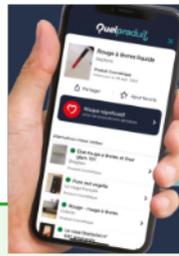
➔ **L'arrêt d'un médicament.** Plus ignoré encore que l'ajout d'un médicament, l'arrêt est aussi un facteur de déséquilibre. Cesser de prendre un traitement hormonal de la ménopause par exemple peut entraîner une surdose de la lamotrigine (Lamictal), prescrite contre l'épilepsie ou les troubles bipolaires.

➔ **L'hospitalisation.** Lors d'un séjour à l'hôpital, les problèmes se cumulent. De nouveaux, et souvent multiples, traite-

ments sont initiés et ceux que les patients prenaient quotidiennement jusque-là sont souvent oubliés. Ajoutez à cela un état de santé dégradé et un changement de mode de vie tel que l'alitement ou l'arrêt forcé du tabac (qui interagit avec de nombreux médicaments !) et la situation devient très... glissante. Au niveau individuel, les patients (ou leurs proches) peuvent veiller à informer l'équipe hospitalière des traitements habituellement pris.

➔ **L'avancée en âge.** En raison du vieillissement, les personnes sont souvent obligées de prendre davantage de médicaments. Mais elles sont aussi moins capables de les éliminer et plus sensibles à leurs effets secondaires... La situation mérite une vigilance accrue. La mesure des capacités de fonctionnement des reins est recommandée.

L'application Quelproduit de l' UFC Que Choisir : La garantie de cosmétiques sans risques



Une amélioration de la sécurité des cosmétiques en seulement 6 ans...

Six ans après son lancement, l'UFC-Que Choisir tire un bilan particulièrement positif du volet cosmétique de son application gratuite **QuelProduit**. En effet, l'information donnée aux consommateurs sur le niveau de sécurité des cosmétiques a incité les fabricants à améliorer leurs formules, la proportion de produits contenant des substances dangereuses ou indésirables ayant été globalement divisée par trois.

Mais alors que l'on continue à dénombrer un grand nombre de produits peu sûrs dans trois familles de cosmétiques (crèmes solaires, rouges à lèvres et colorations capillaires), l'Association recommande plus que jamais aux consommateurs d'utiliser son application lors de leurs achats et presse la Commission Européenne d'interdire sans délais les substances les plus préoccupantes.

Lancé en 2018, le volet cosmétique de l'application QuelProduit compte désormais près de 200 000 références et couvre une large partie des produits commercialisés en France. Elle traduit les données scientifiques sur la dangerosité des ingrédients d'un cosmétique en un code coloriel permettant d'identifier en un clin d'œil le niveau de risque pour chaque profil type de consommateur **femmes enceintes/bébés, enfants et adolescents, ou adultes.**

Jeux Olympiques

Des produits dérivés venus d'ailleurs

Censés favoriser l'emploi local et s'inscrire dans les Jeux olympiques les plus « responsables » et « durables » de l'histoire, les souvenirs officiels de Paris 2024 sont majoritairement fabriqués... en Asie. Comme tous les événements sportifs d'ampleur, les JO charrieront en effet leur lot de souvenirs.

Ces sociétés fabriquent-elles pour autant ces souvenirs sur le sol national? En ce qui concerne la fameuse mascotte des JO, l'affaire est entendue : on sait depuis quasiment deux ans que cette peluche en forme de bonnet phrygien (symbole de la Révolution française) est importée principalement de Chine. Quid des autres?

Le constat est sans appel : en février, seules 16 % étaient françaises, l'écrasante majorité étant importée d'Asie. Entrons plus précisément dans le classement général des pays fournisseurs : la Chine décroche la médaille d'or avec 33 % des objets sortant de ses usines.

Le Bangladesh se hisse sur la deuxième marche du podium avec 21 % des articles. La France, elle, ne récolte qu'une médaille de bronze avec ses 16 %, distançant de peu la Turquie (11 %), le Maroc et le Pakistan (5 %). Contacté par Que Choisir, le Cojop ne conteste pas notre décompte.



Faut-il en conclure qu'il n'a aucune stratégie pour favoriser la fabrication française ? Clairement, non. Les organisateurs préfèrent insister sur d'autres chiffres. « Sur les 75 sociétés licenciées de Paris 2024, plus de la moitié (60%) proposent des produits Made in France », nous répondent-ils. Leur but n'était pas de faire fabriquer 100 % de ces goodies dans notre pays, mais de trouver une sorte d'équilibre entre production nationale et mise à disposition de souvenirs à prix accessibles : « Paris 2024 tenait à proposer au moins un objet Made in France dans toutes les catégories ». Original, ce choix brouille cependant la lisibilité de l'offre.

En 2023, 5,3 millions de voitures d'occasion ont été vendues, soit 74,5 % des ventes de voitures particulières.



Acheter une voiture d'occasion est bien souvent un moyen de réaliser des économies mais cela s'accompagne de risques. L'achat d'un véhicule d'occasion auprès d'un professionnel peut alors être rassurant mais, même dans ce cas, il faut faire preuve de prudence.

L'annonce

Parmi les premières précautions à prendre lorsque l'on désire acheter un véhicule d'occasion, figure l'examen de l'annonce. Si l'affaire semble trop belle, c'est souvent qu'elle cache une arnaque. Ainsi, si le prix est exceptionnellement bas, il vaut mieux poursuivre ses recherches. Pour avoir une idée du prix, vous pouvez notamment comparer plusieurs annonces ou consulter des journaux automobiles proposant des cotes, calculées à partir du prix moyen des ventes de véhicules par les garagistes. Celle de La Centrale reflète, quant à elle, le prix moyen des transactions réalisées entre particuliers.

Il est aussi recommandé d'écartier les annonces de vendeurs domiciliés à l'étranger et demandant un paiement par mandat cash ou par Western Union.

Enfin, si le vendeur est un professionnel, vous pouvez consulter les avis sur internet ou vérifier qu'il est bien immatriculé au registre du commerce et des sociétés.

Le véhicule

Une fois que vous avez sélectionné une annonce et pris rendez-vous pour voir une voiture, il est conseillé de vérifier l'historique du véhicule, notamment grâce au site du gouvernement

histovec. Cela vous permettra notamment de savoir s'il a subi des sinistres à réparation contrôlée. Il faut aussi demander à prendre connaissance du carnet d'entretien, des factures de réparation et du bilan du contrôle technique, qui doit dater de moins de 6 mois. Le fait que la voiture soit passée au contrôle technique ne signifie pas que la voiture est en parfait état. Il peut notamment mentionner des défauts non soumis à contre-visite mais qui annoncent des dépenses à venir. Il est aussi indispensable procéder à un examen visuel du véhicule car les défauts apparents ne seront pas couverts par la garantie des vices cachés. Les défauts de carrosserie, l'état des pneus, les différences de teinte, traces de ponçage ou défauts d'alignement des portes peuvent révéler des chocs, accidents ou un mauvais entretien.

L'essai routier est aussi nécessaire, pour limiter les mauvaises surprises.

***Il est conseillé de vérifier
l'historique du véhicule,
notamment grâce au site du
gouvernement HISTOVEC***

Les garanties

Une fois que vous avez acheté un véhicule d'occasion, s'il présente des défauts, tout n'est pas perdu. Le vendeur est en effet soumis à certaines garanties.

Pour un achat auprès d'un professionnel, l'acheteur bénéficie de la garantie légale de conformité et de la garantie des vices cachés. De plus, une garantie commerciale peut couvrir certains défauts et pièces défectueuses mentionnés notamment sur le bon de commande et durant une période de 6 à 12 mois.

La garantie des vices cachés permet à l'acheteur d'obtenir la résolution du contrat de vente lorsque le véhicule a un défaut caché, qui existait au mo-

ment de la vente et qui empêche l'usage normal de la chose. Elle est de deux ans à partir de la découverte du défaut.

S'agissant de la garantie légale de conformité, elle oblige le vendeur à répondre des défauts de conformité du véhicule par rapport au contrat.

L'acquéreur doit agir contre le vendeur professionnel dans un délai de deux ans à compter de la délivrance du véhicule et durant la première année, il n'a pas à prouver que le défaut est antérieur à la vente. Depuis 2022, l'acquéreur peut bénéficier de 6 mois supplémentaires s'il a fait réparer la voiture dans les deux ans en faisant valoir un défaut de conformité.

En revanche, si le vendeur est un particulier, l'acheteur bénéficie seulement de la garantie des vices cachés, à moins que le contrat n'indique que le véhicule est « vendu en l'état, sans garantie ». Dans ce cas, le vendeur ne sera pas soumis à la garantie des vices cachés sauf s'il était de mauvaise foi et avait connaissance du défaut avant la vente.

Si vous rencontrez un problème avec votre véhicule, tentez d'abord un recours amiable après avoir fait chiffrer le coût de la réparation par un professionnel. Conservez bien toutes les preuves, qui pourront vous servir en cas d'action en justice, qui est l'ultime recours.

En cas de refus de prise en charge vous pouvez contacter une association de consommateurs, demander l'intervention d'un conciliateur de justice ou saisir le médiateur du Conseil national des professions de l'automobile.

En cas de litige avec un vendeur professionnel, vous pouvez notamment demander conseil auprès de l'association UFC-Que Choisir.

Service client de l'année ?



Notre adhérente a reçu plusieurs demandes de la part du service recouvrement de HESS AUTOMOBILE pour le non-règlement d'une facture de 63,56 €.

Or cette facture avait bien été réglée en espèce à la concession. Malgré de nombreux appels au service concerné qui nous a indiqué avoir connaissance de la situation, aucune régularisation n'intervenait. Idem après l'envoi d'un mail.

Nous avons été dans l'obligation d'adresser un courrier au service recouvrement pour que la situation soit enfin débloquée après plusieurs semaines.

Pourtant l'entreprise HESS affiche fièrement avoir été élue « service client de l'année 2024 »...

Il convient d'être vigilant avec ce prix qui récompense parfois des entreprises avec qui il est difficile de résoudre ses litiges (centre européen de formation, ou encore la SNCF pour sa plateforme de réservation).

Le règlement du concours prévoit que trois candidats minimum doivent être inscrits dans une catégorie. N'importe quelle entreprise peut candidater, à condition de verser 13 680 € de frais de participation. Les heureux élus devront verser en sus une redevance de 21 600 € pour pouvoir utiliser le logo sur leurs sites web, dans leurs publicités...

Des constructeurs automobiles qui se bornent souvent à des prises en charge limitées.

Notre adhérent avait fait l'acquisition d'un véhicule d'occasion OPEL CORSA auprès du garage OPEL de VESOUL en mars 2018 pour un prix de 11 752 €. Le 11 septembre 2020, le véhicule a subi une panne importante obligeant notre adhérent à le faire remorquer. Le véhicule affichait alors un kilométrage de 32000 km. Le garage prenant en charge le véhicule constate notamment que l'huile moteur avait une odeur de brûlé et un aspect anormal. Il est alors préconisé de changer le moteur. Cette panne semblait être la conséquence d'un défaut du véhicule notre adhérent a alors pris attache avec OPEL pour demander une prise en charge des réparations.

OPEL ne faisant pas droit à ses demandes il a alors fait réaliser une expertise amiable sur nos conseils. Il résulte des opérations d'expertises et d'analyse du lubrifiant que la panne a pour origine la détérioration de la pompe à huile. Cette détérioration a eu pour conséquence d'empêcher la bonne lubrification du moteur provoquant sa surchauffe et son blocage.

Il apparaît selon l'expert que la dégradation de la pompe à huile ne peut être imputée à une cause extérieure à la pièce. Il en résulte donc que la panne ne pouvait pas être imputée à l'utilisation d'un lubrifiant non conforme ou à une négligence de notre adhérent.

Suite à cette expertise, OPEL a alors indiqué accepter de prendre en charge 87 % des réparations uniquement. Cette réponse étant insuffisante nous avons alors demandé à OPEL de prendre en charge les différents préjudices de notre adhérent :

- Frais de diagnostic
- La remise en état du véhicule
- Le coût de l'expertise
- Les cotisations d'assurance pendant l'immobilisation du véhicule
- Les frais de gardiennage
- Une indemnité d'immobilisation

Une demande était également formulée auprès du garage de VESOUL en qualité de vendeur du véhicule défectueux.

OPEL n'a pas fait droit à cette demande et nous avons alors invité notre adhérent à prendre attache avec une avocate pour faire valoir ses droits.

Par jugement en date du 9 avril le Tribunal Judiciaire de BESANCON a annulé la vente et condamné :

- Le garage de VESOUL à reprendre le véhicule sous astreinte ;
 - Le garage de VESOUL à rembourser le prix d'achat du véhicule ;
 - Le garage de VESOUL et OPEL FRANCE à verser solidairement les sommes de 1430 € et 11 752 € à titre de dommages et intérêt (gardiennage et immobilisation du véhicule) ;
- Le garage de VESOUL et OPEL FRANCE à verser la somme de 4315,20 € pour les frais de diagnostic, d'expertise et d'avocat.**

Cette décision montre qu'il est important de combattre la position des constructeurs automobiles qui se bornent souvent à des prises en charge limitées. Si OPEL avait proposé initialement une prise en charge appropriée, cette situation aurait pu être évitée.

Il faut toutefois avoir conscience que ce type de dossier ne peut être jugé que si des opérations d'expertises sont réalisables. Il faut donc parfois attendre longtemps avant que la réparation du véhicule ne puisse se faire, mais cela peut s'avérer payant.

Dans cette affaire l'expert de notre adhérent et celui du garage de VESOUL étaient arrivés à la même conclusion et il n'y avait donc pas besoin de faire réaliser une expertise judiciaire en plus, ce qui aurait allongé les délais et engendré des frais supplémentaires.

Il est également intéressant de relever que le juge a retenu une indemnité d'immobilisation, qui a pour finalité d'indemniser la personne pour la privation de la possibilité d'utiliser son véhicule et a été fixé à 43 € par jour soit 11 440 €. Une somme importante qui vient sanctionner la résistance abusive d'Opel dans la prise en charge du litige.

Nous espérons que ce type de condamnation fera réfléchir le constructeur à l'avenir.

Le jugement est à retrouver en intégralité sur notre site internet via ce lien :

<https://25-90.ufcquechoisir.fr/2024/06/22/proces-gagne-contre-opel/>

Globalement nous ne pouvons que dénoncer l'attitude du service client de STELLANTIS (PEUGEOT – CITROEN – OPEL – FIAT ...) qui refuse de prendre en charge de nombreux dossiers en sachant que la plupart des personnes ne feront pas d'expertise, car elles sont dans l'impossibilité de se passer de leur véhicule.

À titre d'exemple, le groupe a refusé d'entrer en médiation et de prendre en charge le remplacement d'une boîte de vitesse automatique d'un véhicule de 30 000 km au motif que l'entretien n'avait pas été réalisé dans les temps.

De même alors même que le véhicule de l'un de nos adhérents souffre d'une défaillance de la courroie, problème bien connu sur ce type de modèle, STELLANTIS refuse toute participation au motif que l'entretien n'a pas été réalisé en 2021. Il s'avère que le véhicule a été acheté d'occasion auprès d'un garage alors qu'il avait 2 ans, et qu'au moment de la vente la révision devait être réalisée. Comme la facture d'achat du véhicule ne mentionne pas cet entretien STELLANTIS en conclut qu'il n'a pas été réalisé ...

Voici un extrait de la réponse reçue par mail :

« Nous ne sommes pas responsable si le garage hors réseau, EURL Sélection Automobile, n'a pas avisé le client de la nécessité de faire l'entretien du véhicule après la vente.

Le garage est responsable des informations transmises à ses clients et des transactions commerciales réalisées. Dans cette situation, Automobiles CITROEN ne peut donc pas intervenir dans cette affaire.

Qui plus est, l'évocation d'un vice caché ainsi que la mise en cause du Constructeur, nous paraissent pour le moins hâtives, dans la mesure où aucune démonstration technique permettant d'accréditer la thèse de la présence d'un vice caché n'est apportée. »

Il nous semble pourtant qu'un vendeur professionnel qui vend un véhicule s'occupe de faire l'entretien nécessaire sauf à vouloir faire fuir ses clients.

Notre AL dans le rétro



Le centre communautaire Pierre Mendès France aujourd'hui rénové accueille toujours des associations comme France Bénévolat Besançon/Doubs.

Le centre hébergeant un grand nombre d'associations ceci permettait de nombreux contacts et des échanges intéressants.

Nous ne pouvions disposer que d'un local partagé, mais des salles de réunions étaient mises à notre disposition pour les conseils et nous terminions ces réunions

autour d'un bon repas que nous préparaient les religieuses du centre voisin pour un prix très modique. La fédération UFC que choisir se focalisait sur la formation des bénévoles. Tout d'abord par des publications comme « QUE SAVOIR ». Je relève dans un numéro : « savoir négocier, un processus qui s'inscrit dans les actions de formation ». Et des stages sont organisés. J'en ai suivi un dans un vieux château

Suite de "notre AL rétro" du CFC de Mars

Le centre Pierre Bayle se révélant trop petit pour nos activités nous avons déménagé au centre Pierre Mendès France, rue des Chalets. Nous avons commencé à travailler avec des objecteurs de conscience qui remplaçaient

l'obligation du service militaire par deux années de service civique. Le service militaire ne disparaîtra qu'avec la loi de 1997. C'est dans ces années là que l'ordinateur est devenu un instrument indispensable. Son prix était quelque peu dissuasif.

près de Marmande. Il fallait tout apprendre, être performant à la radio ou à la télévision, participer à des réunions...

Localement nous avons suivi des cours de droit de la consommation à la faculté, d'octobre à mai, pour mieux répondre aux demandes des consommateurs. A.....suivre.....!!!!.

Monique Bisson

RETROUVEZ NOS DERNIERES REVUES SUR NOTRE SITE INTERNET



OCTOBRE 2023 N° 47



DECEMBRE 2023 N° 48



MARS 2024 N° 49

VISITEZ NOTRE SITE INTERNET



<https://25-90.ufcquechoisir.fr/>

ÉCOUTEZ NOS POSTCAST



ABONNEZ-VOUS A NOTRE PAGE FACEBOOK



facebook.com/Ufcquechoisir25.90



<https://25-90.ufcquechoisir.fr/podcast-rcf-france-bleue/>



UFC - QUE CHOISIR DE FRANCHE-COMTÉ

BESANCON AL 251 (sur rendez-vous)

8 Avenue de Montrapon 25000 Besançon

TEL :03 81 81 23 46

contact@25-90.ufcquechoisir.fr

Mardi , Jeudi de 14 h à 18h

Vendredi de 14 h à 17 h

Samedi de 9h à 12H : Premier samedi du mois (sans rendez-vous)

Fermeture estivale du 25 Juillet au 21 Août

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@25-90.ufcquechoisir.fr

Fermeture estivale du 10 Juillet au 25 Août

BELFORT AL 251

cité des associations 2 rue JP Melleville

90000 BELFORT

TEL : 03 84 22 10 91

contact.belfort@25-90.ufcquechoisir.fr

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

Tous les Jeudis de 14h à 17h hors vacances scolaires

Fermeture estivale du 12 Juillet au 25 Août

DOLE AL 391

27 rue de la Sous-Préfecture

39100 DOLE

TEL : 03 84 82 60 15

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

Fermeture estivale du 30 Juillet au 1er Septembre

VESOUL AL 701

22 Rue de Breuil - 70006 VESOUL CEDEX

TEL : 03 84 76 36 71

contact@haute-saone.ufcquechoisir.fr

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

Nos rendez-vous radios:

Retrouvez les dates et heures d'émissions sur notre page facebook

Retrouvez les postcast de certaines émissions sur notre site internet

*Pour consulter notre site internet ou notre page facebook
Cliquer ou copier le lien ci-dessous*

<https://25-90.ufcquechoisir.fr/>
facebook.com/Ufcquechoisir25.90



Emission



Intervention en direct de Benjamin notre juriste



Emission



Chronique de service avec la participation des membres de l'association UFC Que Choisir.



Emission



Radio Campus maintenant, c'est le dernier Jeudi du mois (sauf en décembre) et intervention vers 13h par le duo Benjamin - Julie

SOUTENEZ L'ACTION AU SERVICE DES CONSOMMATEURS

Fonds de dotation

FAITES UN DON

ET BÉNÉFICIEZ D'UNE RÉDUCTION D'IMPÔT !

5€ 10€ 15€ 30€ 50€ 100€

Chaque euro compte !

<https://25-90.ufcquechoisir.fr/>