



L'application Quelproduit  
de l'UFC-Choisir :  
la garantie de cosmétiques  
sans risques



# Le consommateur Franc-Comtois

Besançon-Montbéliard-Belfort, Dole, Vesoul

## SOMMAIRE

N° 51 OCTOBRE 2024

2 - 3 **Campagne TER**



4 **Les eaux minérales contaminées**

5 - 6 **Marketing alimentaire**



7 **Médicaments ( gabegie )**

8 **Litiges résolus**



9 **La loi protège nos animaux de compagnie**

10 **Notre AL dans le rétro**



11 **Pourquoi donner de mon temps à l'UFC-Que Choisir**



### ÉDITO par Monique Bisson

Alors que Santé Publique France alerte sur la progression de l'obésité on apprend que Danone annonce l'abandon du Nutri-Score pour certains de ses produits. Or cette entreprise se positionne depuis longtemps « en faveur de la nutrition ». Cherchez l'erreur ! Danone avait adopté le Nutri-score dès 2017.

Les arguments avancés par l'entreprise basés sur des considérations pseudo-nutritionnelles ne trompent personne. Le durcissement de la notation a fait passer certains de ses produits de C à D. Et on sait que l'affichage du Nutri-Score est un élément déterminant dans le choix de beaucoup de consommateurs.

Il semblerait donc que la décision de Danone est exclusivement d'ordre financier, faisant fi de ses convictions antérieures.

Et il n'est pas le seul. Bjorg ou Krispolls ont adopté le même repli.

Quelle conclusion en tirer ? Sept ans après l'adoption du Nutri-Score, il est impératif que l'Europe le rende obligatoire. Au risque, si rien n'est fait, de voir augmenter encore l'obésité ainsi que les maladies cardio-vasculaires. C'est un enjeu de santé publique et le combat de l'UFC-Que Choisir depuis de longues années

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/>

## Qualité de service des TER – Fiabilité et traitement des usagers : un sursaut s'impose



Alors que disposer d'une offre ferroviaire de qualité est indispensable pour réduire l'utilisation de la voiture individuelle dans les trajets du quotidien, l'UFC-Que Choisir publie aujourd'hui une nouvelle étude pointant le déficit de fiabilité des TER. Regrettant la persistance de cette situation, l'Association appelle les pouvoirs publics à enfin agir pour améliorer la situation, en renforçant les incitations à la qualité pour les transporteurs et en prévoyant une indemnisation systématique des consommateurs victimes de retards récurrents.

Les transports, enjeu majeur de la transition vers une mobilité durable

La voiture est prépondérante dans les déplacements quotidiens puisqu'elle assure 74 % des déplacements domicile-travail. Les transports en commun sont quant à eux utilisés dans 16 % des cas et les modes actifs (marche à pied et vélo) 8 %. Or, les enjeux environnementaux, mais également de pouvoir d'achat, imposent plus que jamais que tout soit mis en œuvre pour réduire le recours au véhicule individuel. À cet égard, le TER constitue une solution de transport majeure, alors que près de 67 % des Français résident à moins de 10 minutes de temps de trajet routier d'une gare TER. Les Conseils régionaux ont la charge d'organiser les services de transports ferroviaires régionaux et ont donc une responsabilité centrale dans la qualité de l'offre TER proposée.

### **Près d'un TER sur cinq ne répond pas aux exigences de ponctualité.**

Malgré de très importants investissements réalisés par les régions depuis le début des années 2000, la qualité de service offerte par les TER est encore très loin des attentes des citoyens.

En effet, l'analyse des chiffres de l'Autorité de régulation des transports effectuée par l'UFC-Que Choisir met en évidence qu'en 2023, 9,6 % des TER ont été déprogrammés ou annulés et, parmi ceux qui ont roulé, 11,2 % sont arrivés à destination avec au moins 5 minutes de retard, une mauvaise performance en comparaison de nos voisins européens.

Autrement dit, un usager utilisant quotidiennement le TER subit en moyenne deux annulations ou retard

par semaine. Cette moyenne masque en outre de très importantes disparités régionales : par exemple, le taux de ponctualité en Bretagne est de 93,2 % lorsqu'il est de 84,7 % en Provence-Alpes-Côte d'Azur en 2023.

Alors qu'on pourrait s'attendre à ce que l'exploitant ferroviaire soit incité par les Conseils régionaux à la fiabilisation des TER en étant pénalisé en cas de dysfonctionnements du service, force est de constater que ce n'est pas le cas. En effet, les malus maximaux prévus en cas de perturbations sont inférieurs à 1 % de la subvention versée chaque année à l'opérateur ferroviaire dans la quasi-totalité des régions. Comment dès lors s'étonner de n'avoir constaté jusqu'à présent aucun véritable sursaut qualitatif des TER ? En effet, la part des TER programmés qui ont satisfait aux attentes légitimes des voyageurs (à savoir : avoir circulé et être arrivés à l'heure) est de 80,1 % en moyenne en 2023, alors qu'elle était de 81,3 %, en 2019.

Si au cours des dernières années la transparence sur la qualité de l'offre de TER s'est améliorée, les données se montrent néanmoins encore largement incomplètes ou datées. En particulier, les données de déprogrammation sont difficiles d'accès, publiées plusieurs mois après la réalisation de l'exploitation par l'Autorité de régulation des transports et l'Autorité de qualité de service dans les transports.

En effet, la SNCF publie le taux de retard et d'annulation mensuellement par région, mais ne rend pas public le nombre de déprogrammations. De plus, ces indicateurs ne sont actuellement disponibles publiquement qu'à l'échelle de la région et non de la ligne, ce qui cache de grandes disparités.

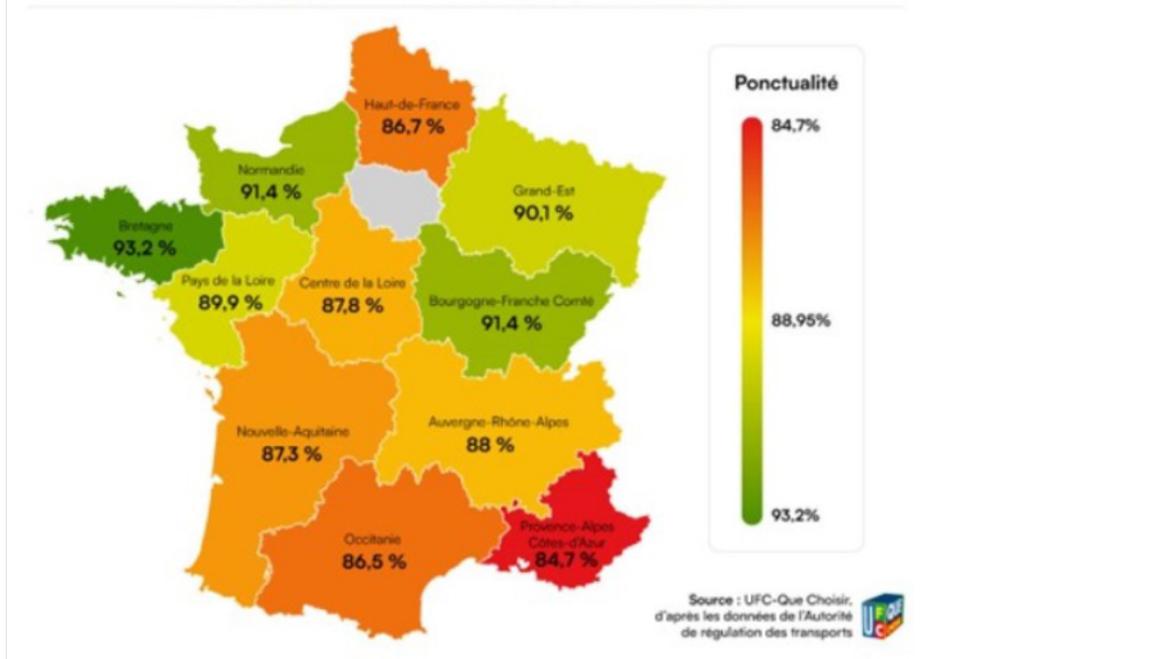
Par exemple, en région Nouvelle-Aquitaine, la ligne Limoges-Brive, montre un taux de retard et d'annulation cumulé de 3,3 %, quand il s'élève à 23,4 % pour la ligne Bayonne-Tarbes.

Enfin, les taux de retard moyennés actuellement publiés ne permettent pas de rendre compte des difficultés rencontrées par les usagers en heure de pointe, c'est-à-dire à des moments où ces perturbations engendrent des conséquences particulièrement préjudiciables.

## Qualité de service des TER – Fiabilité et traitement des usagers: un sursaut s'impose (suite)



### Ponctualité des TER en 2023



### Les chiffres officiels ne traduisent pas la situation réelle des usagers

À défaut de pouvoir être chiffrées, ces conséquences sont largement illustrées par les plus de 1 100 témoignages d'usagers reçus cette année par l'UFC-Que Choisir, qui relèvent des rames bondées et à la capacité insuffisante en heures de pointe, des impacts professionnels et familiaux majeurs liés à la récurrence des retards ou encore la nécessité d'utiliser un véhicule individuel pour pallier les carences des transporteurs.

Dans ces conditions, il est parfaitement inacceptable et incompréhensible de constater qu'à défaut de proposer un service de qualité aux usagers, plusieurs régions ne prévoient aucune indemnisation des usagers en lien avec ces difficultés, quand d'autres prévoient un dédommagement pouvant atteindre 40 % du prix de l'abonnement

***Soucieuse de faire du TER un des pivots d'une mobilité durable en tant que solution crédible, sobre et économique pour les utilisateurs quotidiens, l'UFC-Que Choisir appelle les pouvoirs publics à :***

- ***Imposer une transparence totale sur les données de fiabilité des TER, à travers la publication de l'ensemble des indicateurs de qualité à l'échelle des lignes ;***
- ***Harmoniser et renforcer les bonus/malus relatifs à la qualité de service définis par les contrats régionaux ;***
- ***Imposer le principe d'une indemnisation systématique des usagers en cas de retards récurrents et harmoniser les conditions d'indemnisation entre les régions en se basant sur les propositions les mieux-disantes.***



L'eau minérale coûte suffisamment cher pour satisfaire à ces exigences, contrairement à l'eau du robinet, dont l'origine, plus ordinaire que celle de leur homologue minérale tant vantée par la publicité, est désinfectée avant de devenir potable.

Depuis lors, plusieurs révélations fracassantes se sont inscrites en faux contre cette présentation surfait qui, selon certaines associations, confine à l'allégation mensongère. Une enquête menée par les journalistes, du journal *Le Monde* dénonce des fautes graves de la part de Nestlé quant au traitement des eaux minérales ( *injection de sulfate de fer, utilisation de charbon actif, d'ultraviolet, microfiltration inférieure aux seuils auto-*

*risés...*) Pour masquer les contaminations des eaux de source et minérales qu'ils mettent en bouteille, des industriels, dont Nestlé Waters, ont eu recours à des systèmes de purification interdits. »

L'UFC-Que Choisir rebondit sur cette publication pour faire un historique de ce scandale. Suite au signalement d'un ancien employé de la société Alma (propriétaire des marques Cristaline, St-Yorre, Chateldon, Vichy Célestins...) auprès de la Direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes (DGCCRF), une enquête administrative est lancée le 10 décembre 2020 et met effectivement au jour des pratiques frauduleuses. Les enquêteurs signalent que tout est fait pour que les fraudes restent cachées et suspectent que les fraudes découvertes chez Alma ne sont pas isolées.

L'UFC rappelle qu'en de telles circonstances, le gouvernement, ce qu'il n'a pas fait, aurait dû saisir le procureur de la République et mettre en garde les consommateurs de France et des autres Etats membres.

Le gouvernement saisit tout de même l'IGAS (l'Inspection Générale des Affaires Sociales). Le rapport est accablant. Il estime à au moins 30 % les marques françaises ayant recours à des traitements non conformes. Et pour ce qui est de Nestlé, la mission d'inspection a constaté de « graves écarts à la réglementation ».

Nestlé Waters se défend en prétendant que ces traitements illégaux cachés aux autorités n'ont a priori pas mis en danger les consommateurs. Selon l'industriel, la microfiltration en deçà de 0,8 micron, illégale s'agissant d'eau minérale, est indispensable pour maintenir la sécurité de ses eaux, de moins en moins protégées des risques de contamination et de pollution. Il a été révélé que certains puits sont contaminés par des bactéries coliformes et que des métabolites de pesticides ont également été découverts dans l'eau de Perrier. C'est sur ce point que le groupe demande un assouplissement de la réglementation, accordée dans la foulée par le gouvernement qui a assoupli la réglementation sur les microfiltrations, dans la plus grande discrétion, selon *Le Monde*. Personne, pas même une multinationale comme Nestlé, n'est au-dessus des lois. En la circonstance il semblerait bien que si !

## Les ressources s'épuisent

Parallèlement à ce scandale, un autre grief à l'encontre de l'industrie des eaux minérales. Porté par plusieurs associations de consommateurs dont l'« UFC-Que Choisir », l'accusation concerne l'exploitation sans vergogne de la ressource. A tel point que les riverains des sites de production voient leur accès à l'eau se raréfier.

Tandis que les changements climatiques et les sécheresses à répétition menacent l'accès de la population à l'eau, l'industrie de l'eau en bouteille continue de pomper cette ressource pour s'enrichir. L'association « UFC-Que Choisir » dénonce les prérogatives accordées par l'administration aux industriels, Danone, Nestlé, Ermitage et bien d'autres, qui font du profit avec un bien gratuit, avant exploitation, tout en portant atteinte aux droits humains et environnementaux. En réalité, la détermination des associations de consommateurs et environnementales constitue le seul vrai rempart contre la privatisation de la ressource.

## Marketing alimentaire dans la grande distribution

## Halte aux incitations à la malbouffe !

L'UFC-Que Choisir publie aujourd'hui une enquête accablante sur le marketing alimentaire dans la grande distribution révélant que les confiseries sont à nouveau présentes aux caisses de 86 % des magasins visités. Le retour de cette pratique est en contradiction totale avec l'engagement de retirer les sucreries que la ministre de la Santé avait demandé en 2008 et que la plupart des enseignes avaient volontairement mis en œuvre dans le but d'éviter toute contrainte réglementaire. Alors que la surconsommation d'aliments trop riches contribue plus que jamais au développement des maladies cardiovasculaires, au diabète et à l'obésité, l'UFC-Que Choisir dénonce les multiples techniques promouvant ces aliments industriels, particulièrement auprès des enfants. Au vu de l'incapacité du volontariat à protéger les jeunes consommateurs, l'Association exhorte les pouvoirs publics à interdire la promotion des aliments les plus déséquilibrés et, dans cette attente, enjoint les enseignes à cesser sans délai ce marketing irresponsable.



Afin de vérifier la pérennité des initiatives prises volontairement par les enseignes en 2008 pour retirer les confiseries des caisses, les bénévoles de 76 associations locales de l'UFC-Que Choisir ont relevé dans plus de 600 magasins de la grande distribution, dans 61 départements, la présence et le type de confiseries présentées aux passages en caisse (confiseries avec sucre « tous publics » et confiseries spécifiquement destinées aux enfants), ainsi que les autres formes de marketing alimentaires portant sur les aliments destinés aux enfants.



Dans 86 % des magasins les confiseries sont revenues aux caisses. Alors qu'à partir de 2008 les confiseries avaient progressivement disparu des caisses, en 2024 elles sont à nouveau massivement présentes dans 86 % des magasins enquêtés, sans différences significatives entre enseignes (84 % des Leclerc et Système U, 87 % des Carrefour, 89 % des Intermarché, et 93 % des Lidl). Parmi les confiseries avec sucre tous publics, nos enquêteurs ont relevé notamment les bonbons Tic-Tac (présents dans 70 % des magasins), Mentos (63 %), les chocolats M&M's (44 %), les barres chocolatées Twix (18 %) et Snickers (17 %).

Pire, dans plus d'un magasin sur deux (51 %), les présentoirs aux sorties de caisses proposent des confiseries spécifiquement destinées aux enfants, au premier rang desquelles figurent différents produits Ferrero (dans 40 % des magasins) tels que les Kinder surprise ou les Kinderini, suivis par les confiseries de la marque Haribo (15 %), les chewing-gums Houbba-Bouba (12 %), les Carambars et les Malabars (5 %), et les bonbons Lutti (5 %). Alors que l'Agence nationale de sécurité des aliments demande depuis 2004 la suppression des confiseries aux caisses, force est de constater 20 ans plus tard l'incapacité totale des professionnels à s'autoréguler et à limiter la surexposition des enfants au marketing de l'alimentation trop sucrée et/ou trop grasse.

## Marketing alimentaire dans la grande distribution

## Halte aux incitations à la malbouffe !

Têtes de gondoles, présentoirs, mascottes, etc... l'inadmissible ciblage des enfants, loin de se limiter aux sorties de caisse, le marketing alimentaire utilise une grande variété d'outils pour attirer l'attention des enfants partout dans les magasins : mise en avant en tête de gondole, palettes placées au milieu des allées, présentoirs avec utilisation de mascottes. Parmi les nombreux exemples relevés, on peut citer notamment un présentoir Haribo en forme d'oursin, une mini-palette de produits Kinder mettant les confiseries à hauteur de vue et à portée de main des enfants, une énorme bouteille de boisson sucrée Tropicoco ou encore une double tête de gondole proposant des bonbons Lutti, Crema et des Carambars. Les parents sont également ciblés à travers des actions promotionnelles sous formes de grandes affiches ou de stop rayons qui incitent à l'achat de produits riches en sucre ou en graisses.



Les parents sont également ciblés à travers des actions promotionnelles sous formes de grandes affiches ou de stop rayons qui incitent à l'achat de produits riches en sucre ou en graisses.

**Déterminée à assainir le marketing alimentaire et plus particulièrement celui ciblant les enfants, l'UFC Que Choisir, s'appuyant sur les recommandations de l'Organisation Mondiale pour la Santé et de la Cour des Comptes en faveur de mesures contraignantes presse les pouvoirs publics d'interdire sur les lieux de vente les actions marketing pour les produits alimentaires de Nutri-Score D et E ciblant les enfants; Dans cette attente, enjoint les enseignes de la grande distribution à retirer sans délai les confiseries, toutes marques confondues, des sorties de caisse et à réorienter leurs actions marketing en faveur d'aliments de bonne qualité nutritionnelle.**

### Les enfants également très ciblés pour la « malbouffe » par d'autres méthodes du marketing alimentaire

Avant de publier cette enquête, l'UFC-Que Choisir s'était déjà penchée à plusieurs reprises sur le problème du marketing alimentaire incitant les enfants à surconsommer des aliments trop riches et trop sucrés.

- En ce qui concerne la télévision, sur les chaînes généralistes, les programmes pour enfants sont exempts de publicités alimentaires. En effet, la loi dite « Gattolin » de 2018 interdit les publicités sur les chaînes de France Télévision pendant les programmes destinés aux enfants de moins de 12 ans. Mais cette loi rate sa cible car les industriels, avant la promulgation de cette loi, avaient déplacé leurs publicités vers les programmes tout public. Ceux-ci sont très regardés par les enfants et les publicités alimentaires qui les concernent prônent dans un très fort pourcentage des produits de Nutri-Score D et E (88 % des spots).
- Les marques alimentaires ont trouvé de nouveaux moyens pour inciter les jeunes à la malbouffe : personnages de dessins animés sur les emballages, placements de produits dans des jeux vidéos, présence de concours sur TikTok (accessible aux plus de 13 ans), participation d'influenceurs, etc.

Les chiffres sont accablants : 17 % des enfants et adolescents sont en situation de surpoids ou d'obésité. 50 à 70 % d'entre eux le resteront à l'âge adulte. Face à ce réel problème de santé publique, le gouvernement ne doit pas compter sur le « bon vouloir » des industriels, mais établir un cadre réglementaire interdisant « les publicités pour les aliments à destination des enfants de Nutri-Score D et E dans les contenus audiovisuels regardés par un grand nombre d'enfants sur l'ensemble des chaînes télévisées publiques et privées, généralistes et thématiques, ainsi que sur internet ».

## L'UFC-Que Choisir dénonce une véritable gabegie environnementale, économique et sanitaire

Alors que le nombre de pénuries et tensions d'approvisionnement de médicaments a explosé au cours des dernières années, l'UFC-Que Choisir dévoile aujourd'hui les résultats d'un test exclusif – dont les résultats complets sont à retrouver dans le numéro d'octobre du magazine Que Choisir actuellement en kiosque – montrant que l'écrasante majorité de médicaments à base de paracétamol ou d'ibuprofène testés conservent leur efficacité bien après la date de péremption affichée sur les boîtes.

En conséquence, l'UFC-Que Choisir, promotrice d'une consommation responsable, saisit l'ANSM afin qu'elle mette en œuvre l'ensemble des mesures permettant d'éviter ce gaspillage de médicaments.

### **Des médicaments efficaces jusqu'à 30 ans après leur date de péremption !**

Afin d'évaluer la pertinence des dates de péremption apposées sur les boîtes de médicaments par les laboratoires pharmaceutiques, nous avons fait mesurer par un laboratoire spécialisé la quantité de substances actives présentes dans 30 boîtes de comprimés, gélules ou sachets de paracétamol ou d'ibuprofène, qui, d'après les fabricants, sont périmés. Le résultat du test est sans appel : dans 80 % des cas les médicaments contiennent suffisamment de substance active pour être considérés comme efficaces ! En outre, nos résultats suggèrent qu'il n'y a aucune relation entre l'année de péremption des médicaments et la quantité de substance active encore présente. Preuve en est du paracétamol censé être périmé depuis 1992 présente encore... 100 % de substance active !

### **Jeter des médicaments encore efficaces : des conséquences triplement néfastes**

Ces constats sont particulièrement inquiétants puisque jeter des médicaments efficaces alors qu'ils sont prétendument périmés a des impacts majeurs. Économiques tout d'abord, puisque cela engendre un renouvellement plus rapide des médicaments qui a un coût pour le système hospitalier et l'assurance maladie lorsqu'il s'agit de médicaments prescrits, et pour les malades (franchises médicales, achats dans le cadre de l'automédication). Environnement-

tales ensuite, car cela génère un surcroît inutile de « déchets », en partie non traités dans le cadre du processus de collecte des médicaments.

Sanitaire enfin, puisque cela est de nature à augmenter artificiellement la demande de médicaments et à participer aux pénuries ou aux tensions d'approvisionnement, comme on en a récemment constaté pour le paracétamol.

Un cadre réglementaire qui favorise le gâchis de médicaments

Cette situation de gâchis est d'autant plus problématique qu'elle est loin de paraître inéluctable. Au-delà d'une rationalisation de la distribution et de la consommation de médicaments (limiter les prescriptions, favoriser la délivrance à l'unité des médicaments), d'autres mesures pourraient

vraisemblablement être prises pour limiter

le gaspillage de médicaments si on se fie aux

pratiques des acteurs du secteur. D'une

part, on ne peut que s'interroger sur le fait

que l'ANSM retienne une vision beaucoup plus

restrictive que les autorités

américaines pour déterminer si un

médicament conserve ou non ses vertus thérapeutiques. D'autre part, il est curieux que dans ce cadre

général les laboratoires puissent déterminer de manière purement discrétionnaire la date de péremption

des médicaments (généralement de 3 ans pour ceux que nous avons testés) : rien ne les oblige à

étendre cette date, quand bien même ils sauraient pertinemment garantir l'efficacité des médicaments

au-delà ! De quoi se demander si de leur point de vue, les critères économiques prennent le pas sur

les critères scientifiques...

**Au vu de ces constats, l'UFC-Que Choisir saisit l'ANSM afin de l'alerter sur les résultats de son enquête et lui demander de faire évoluer en tant que de besoin le cadre réglementaire de telle sorte à éviter un gâchis de médicaments aux conséquences aussi bien économiques, qu'environnementales et sanitaires.**



## Emission Consom'acteur sur la thématique « La loi protège nos animaux de compagnie »

Emission RCF du 30 septembre 2024 Diffusion le 23/10/2024 D. Joly

*Les propriétaires d'un animal de compagnie se posent de nombreuses questions auxquelles le mensuel « Que Choisir » a répondu dans son numéro de janvier 2023. Nous en avons relevé plusieurs parmi les plus fréquentes.*

### Aux yeux de la loi, que coûte l'abandon d'un animal de compagnie ?

Après une acquisition impulsive et irréfléchie, certains propriétaires jugent peu risqué de se débarrasser de l'animal en l'abandonnant. C'est faux, car « l'abandon d'un animal domestique, apprivoisé ou tenu en captivité est puni de trois ans d'emprisonnement et de 45 000 euros d'amende. » Ces sanctions peuvent monter jusqu'à 5 ans d'emprisonnement et 75 000 € d'amende si l'abandon a entraîné la mort de l'animal. Pourtant, en 2023, 45 000 animaux ont été abandonnés (13 000 chiens et 30 000 chats).

### Les raisons qui expliquent ce phénomène sont nombreuses.

Environ un tiers des abandons sont dus à des problèmes financiers (coût du vétérinaire, ou de la nourriture). Un quart s'expliquent par les difficultés à cohabiter avec un nouvel animal de compagnie. Les déménagements liés aux changements de mode de vie ou à des problèmes familiaux concernent 15% des abandons.

A noter que le phénomène a été aggravé par la crise sanitaire du Covid. La plupart de ces animaux sont recueillis par la SPA, qui les propose à l'adoption. En 2023, 41 000 animaux ont été adoptés. Et, à ce jour, 3 900 sont disponibles et attendent un foyer où finir leurs jours. Aussi, afin de prévenir les abandons d'animaux, la loi du 30 novembre 2021 a instauré un « certificat d'engagement et de connaissance des besoins spécifiques de l'espèce » qui doit être signé par toute personne qui achète pour la première fois un animal.

### Peut-on me refuser le droit de posséder un animal de compagnie dans mon habitation ?

En règle générale, non. Que vous soyez propriétaire ou locataire, la détention d'un animal familier ne peut pas vous être interdite dans un habitat collectif. Sachez cependant que votre responsabilité peut être engagée en cas de dégâts causés par votre animal à l'immeuble ou si votre animal cause un trouble de jouissance aux occupants de l'immeuble. Cependant, la détention d'un chien d'attaque peut

être interdite par le contrat de location. Par ailleurs, le propriétaire d'un meublé de tourisme peut interdire la présence de tout animal au sein de son logement.



### Suis-je responsable en cas de morsure causée par mon chien ?

Oui, votre responsabilité peut être engagée lorsque votre animal de compagnie cause un dommage à un tiers. Votre responsabilité peut être engagée même si le dommage a été causé, alors que l'animal s'était égaré ou échappé. Dans tous les cas, la victime devra démontrer que le préjudice qu'elle a subi résulte de la morsure de votre chien.

Si vous êtes locataire ou si vous êtes propriétaire d'un appartement au sein d'une copropriété, vous devez être couvert par une assurance garantissant votre responsabilité civile.

### Mon voisin accuse mon chien d'aboyer trop fort. Ma responsabilité peut-elle être engagée ?

Autre problème de voisinage, la gêne occasionnée par les aboiements. Globalement, dès lors qu'un bruit, par sa durée, sa répétition ou son intensité porte atteinte à la tranquillité du voisinage ou à la santé d'autrui, votre responsabilité peut être engagée. Cela vous concerne si ce bruit provient de votre animal de compagnie. En cas d'aboiements durables, répétés ou intenses constatés en journée, les forces de l'ordre peuvent vous infliger une amende forfaitaire de 68 €.

### Mon vétérinaire a commis une faute dans les soins prodigués à mon animal. Puis-je engager sa responsabilité ?

Oui, en cas de faute dans les soins comme en cas de mauvais diagnostic, votre vétérinaire peut voir sa responsabilité engagée au titre du contrat de soins passé avec vous. Cependant, votre vétérinaire est tenu avant tout à une obligation de moyens, c'est-à-dire qu'il doit mettre en œuvre tous les moyens à sa disposition pour effectuer correctement les soins. Vous ne pourrez pas engager sa responsabilité en vous appuyant sur le simple fait qu'il n'a pas guéri votre animal.

**En cas de litige, n'hésitez pas à vous rapprocher de l'association locale de l'UFC-Que Choisir qui saura vous conseiller**

## LITIGE 1



Notre adhérent avait réservé des vols opérés par la compagnie aérienne RYANAIR pour 2 personnes pour un montant total de 312,72 € entre DOLE et PORTO. Ce voyage n'a pas pu être réalisé suite à l'annulation du vol par RYANAIR en raison de la grève des contrôleurs aériens.

Notre adhérent a demandé le remboursement des billets à la compagnie sans toutefois obtenir pleinement satisfaction.

En effet la compagnie s'est bornée à rembourser le vol aller, mais refuse de rembourser le vol retour alors que l'intégralité du voyage n'a pas eu lieu. Nous sommes donc intervenus auprès de la compagnie qui n'a pas dai-

gné répondre à nos réclamations. Nous avons donc engagé une procédure de médiation au cours de laquelle la compagnie a accepté de rembourser le vol retour même s'il a de nouveau fallu relancer la compagnie pour qu'elle honore ses engagements.

Dans les cas où la réglementation européenne s'applique, la compagnie aérienne doit indemniser ses passagers en cas d'annulation ou de retard important d'un vol. Cela prend la forme d'une indemnisation forfaitaire fonction de la distance orthodromique, du remboursement du vol si aucun réacheminement à la destination finale n'est proposé ainsi que de la prise en charge notamment des frais d'hébergement et de restauration dans l'attente d'un nouveau vol.

## LITIGE 2

Notre adhérente nous expose avoir acheté sur sitesport-découverte un bon cadeau pour un vol en planeur à l'aéroport de DOLE-TAVAUX en décembre 2023 au prix de 219 €.

Le bénéficiaire du bon cadeau a essayé de prendre rendez-vous pour réaliser cette activité, mais il lui a été opposé que ce vol ne pourrait plus avoir lieu faute de pilote pour assurer la prestation.

Notre adhérente a donc demandé le remboursement de ce bon, ce qui lui a été refusé. Seul un avoir pour une autre prestation a été proposé par l'entreprise.

Pourtant sur ce point les conditions générales de vente stipulent :

Dans l'éventualité d'une indisponibilité d'un stage sportif, c'est à dire une annulation définitive du stage sportif dans sa totalité et ce, après la passation de la commande, le client disposera alors de la faculté de :

- soit se voir proposer un stage sportif de qualité et de prix équivalent
- soit se voir proposer un avoir à valoir sur l'ensemble du site internet
- soit se faire rembourser de la commande (hors frais de port).

Notre adhérente n'est pas la seule à rencontrer ce type de difficultés avec cette entreprise. Nous avons fait une réclamation, mais l'entreprise nous a simplement indiqué qu'elle ne pouvait proposer, à titre commercial, un avoir de la valeur de votre bon qui sera prolongé de 6 mois supplémentaires pour une autre activité. Nous avons envoyé une nouvelle réclamation à la société en lui demandant de motiver son refus.

Nous n'avons pas eu de réponse, mais après avoir relancé l'entreprise celle-ci nous a indiqué qu'elle avait finalement remboursé notre adhérente suite à notre mail.

## Notre AL dans le rétro



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

certaine liberté d'actions. Et pourtant il y avait pour l'UFC que choisir nécessité de définir clairement les statuts et que chaque association locale s'y soumette. Certaines travaillaient avec des organismes dont les buts pouvaient être assez éloignés de ceux de

l'UFC. Et le maître mot de notre association est INDEPENDANCE.

Le Président de Montbéliard était pourtant très impliqué dans un groupe de réflexion « groupe des régions » créé pour apporter un éclairage « provincial »

Nous aurions eu aussi à l'époque l'opportunité de travailler avec la Suisse Romande mais les distances à parcourir ont

Les premiers bénévoles qui ont participé aux différentes actions de la jeune association venaient d'horizons divers, avec quelquefois des velléités d'indépendance.

La fédération n'en était qu'à des balbutiements,

avec certes des orientations bien précises mais il fallait mettre sur pied une ligne de conduite bien définie et acceptée par tous. Compte tenu des origines plurielles des bénévoles l'acceptation des statuts a parfois conduit à des démissions. Ce qui a été le cas avec Montbéliard qui n'a pas accepté cette obligation, la privant d'une

conduit à l'abandon du projet.

Le travail dans des locaux partagés a rapidement posé des problèmes.

C'est pourquoi nous avons cherché à nouveau à déménager.

Monique Bisson

## **POURQUOI DONNER DE MON TEMPS A L'UFC QUE CHOISIR**

### **JE M'EPANOUIS !**

*J'acquiers de nouvelles compétences, j'enrichis mon expérience, je découvre de nouveaux domaines, je teste de nouvelles choses*



### **JE RENCONTRE ET JE PARTAGE !**

*Je partage des moments conviviaux, je suis avec les autres, j'appartiens à un groupe, j'écoute et je suis entendu, je m'exprime, j'échange, je coconstruis, je transmets*



### **J'AGIS !**

*J'agis pour les autres, je défends une cause, je fais changer les choses, je m'engage, je tisse du lien social*

**POUR QUELQUES HEURES OU QUELQUES ANNEES, TOUT LE MONDE PEUT DEVENIR BENEVOLE !**

**Rendez-vous en dernière page pour nous contacter.**



## 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](mailto: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)**

### **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](mailto:contact.montbeliard@25-90.ufcquechoisir.fr)

### **BELFORT** AL 251

cité des associations 2 rue JP Melleville

90000 BELFORT

TEL : 03 84 22 10 91

[contact.belfort@25-90.ufcquechoisir.fr](mailto: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

### **DOLE** AL 391

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 )**

### **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](https://facebook.com/Ufcquechoisir25.90)



**Emission**



**Intervention en direct de Benjamin notre juriste**



**Emission**



**Emission Consom'acteur diffusée chaque mercredi à 13h10 et rediffusée à 13h20**



**Emission**



**Radio Campus maintenant, c'est le dernier Jeudi du mois (sauf en décembre) et intervention vers 13h**



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