



Le consommateur Franc-Comtois

Besançon-Montbéliard-Belfort, Dole, Vesoul

N° 56 DECEMBRE 2025

ÉDITO par Monique Bisson

SOMMAIRE

2 - Actualités



3 et 4- Campagne UFC que Choisir "La goutte de trop"



5- Enquête :Prix des jouets en ligne



6- Le chèque en voie de disparition ?



7- La bonne adresse sur carte grise



8 Tatouage : quelles sont les règles ?



9 -10 Litiges résolus



11- Notre AL dans le rétro

Sur quoi une quarantaine de chercheurs ont-ils alerté les pouvoirs publics en matière d'alimentation ?

Sur l'urgence d'agir fermement contre les aliments ultra transformés mis en cause dans l'escalade des maladies chroniques et leur lourd impact sur le budget de la sécurité sociale. Un pas semblait pouvoir être fait mais hélas le recul a été brutal. Les arguments pour justifier de ce blocage reprennent presque textuellement les exigences de l'industrie alimentaire très éloignées des attentes des consommateurs et bien sûr de l'UFC Que Choisir.

Que constatent les chercheurs ?

L'objectif de la transformation ultra industrielle est la maximisation des profits. L'industrie des aliments ultra transformés repose sur l'utilisation d'ingrédients bon marché ainsi que sur un marketing intensif pour des produits très appétissants pour encourager leur consommation compulsive.

Que demande-t-on ?

- la reprise des préconisations de la SNANC (stratégie nationale pour l'alimentation, la nutrition et le climat) et surtout le contrôle des publicités pour ces produits en direction des enfants et des adolescents.

- Les dépenses publiques liées aux conséquences sanitaires et environnementales de notre système alimentaire lié aux lobbies agro-industriels explosent : cancers, hypertension, diabète, obésité, perturbations hormonales ...

Il est urgent de réagir.

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/>

Ce Vendredi 22 Novembre notre association tenait un stand place de la mairie à Besançon pour la campagne UFC Que Choisir "La goutte de trop"

Lire notre article en page 3



Vers un Nutri-Score obligatoire, sauf pour certains produits du terroir

Les députés ont adopté une mesure rendant obligatoire l'affichage du Nutri-Score sur les emballages alimentaires, à l'exception des produits d'appellation d'origine protégée (AOP ou AOC) et d'indication géographique protégée (IGP).



industriels à améliorer leurs produits en guidant les consommateurs vers des aliments mieux notés. Un sous-amendement a exclu les produits bénéficiant de labels de qualité (AOP, AOC, IGP), afin de ne pas les comparer aux produits ultra-transformés. En 2024, 1359 marques utilisaient le Nutri-Score en France, avec une part de marché des marques engagées atteignant 58 % des volumes de ventes en 2022. En 2024, le calcul du Nutri-Score a évolué : les édulcorants des sodas "light" sont désormais pénalisés, tandis que les acides gras insaturés et les farines complètes ont été revalorisés.

Le Nutri-Score, échelle de cinq lettres (A à E) associée à un code couleur allant du vert au rouge, évalue la qualité nutritionnelle des produits pour 100 g ou 100 ml. Il met en avant les nutriments à privilégier (fibres, protéines, légumes) et ceux à limiter (acides gras saturés, sucres, sel). L'Assemblée nationale a voté pour rendre cet affichage obligatoire dans le cadre du projet de loi de financement de la Sécurité sociale pour 2026. Cette mesure vise à inciter les



Achat groupé électricité UFC-Que Choisir 2025 : Octopus Energy vainqueur avec une offre à -21,1 %

Face à la hausse continue des tarifs de l'électricité, l'UFC-Que Choisir relance son opération "Énergie moins chère ensemble" en 2025. Pour la deuxième année consécutive, Octopus Energy a été désigné fournisseur vainqueur de cet achat groupé, grâce à une offre d'électricité verte, française et moins chère que le tarif réglementé à -21,1 %. Une occasion unique pour les consommateurs de réduire leur facture tout en soutenant la transition énergétique.

LES ATOUTS DE L'OFFRE LAURÉATE « ENERGIE MOINS CHÈRE ENSEMBLE »

- 21,1% d'économies sur la consommation d'électricité par rapport au tarif réglementé d'électricité (prix du kWh hors taxes), tarif de l'abonnement équivalent au tarif réglementé de vente
- Tarifs fixes pendant 2 ans, hors évolution des taxes et de l'acheminement
- Un contrat sûr
- L'UFC-Que Choisir à vos côtés en cas de réclamations

Pour vous inscrire cliquez ou copier ce lien : <https://www.quechoisirensemble.fr/achat-groupe-energie/>

Campagne UFC QUE Choisir "La goutte de trop"

Les consommateurs du département du Doubs refusent de payer seuls la note de la dépollution de l'eau du robinet !

A l'occasion de la publication de la 5e version de la carte interactive de l'UFC-Que Choisir, l'Association locale du Doubs - T. Belfort dénonce les menaces que les pesticides font peser sur l'eau du robinet dans le département du Doubs et réclame une véritable protection des sources du département.

L'Association demande en outre, la mise en œuvre du principe pollueur payeur par un relevé de la taxe sur les pesticides agricoles afin d'aider les petites communes à financer des actions de prévention et les traitements de dépollution qui vont considérablement augmenter la facture d'eau dans les prochaines années."

* La carte interactive de l'eau

Cette carte a été réactualisée avec les analyses de l'eau effectuées entre janvier 2023 et juin 2025 sur l'ensemble des communes de France, ce qui représente plus de 30 millions de résultats d'analyses publiés sur le site de l'ARS. Elle prend en compte une cinquantaine de critères.

Pour chaque commune appelée, apparaît un pictogramme coloriel et synthétique ainsi que le détail des non-conformités.

* Quelle est la situation en France ?

L'UFC-Que Choisir avait publié en 2021 une enquête sur la qualité de l'eau. Au niveau national, on constate en 2025 un recul de 10 points par rapport à 2021, seulement 85 % des réseaux de distribution d'eau potable étant conformes à l'ensemble des critères réglementaires.

A la différence de 2021 qui indiquait que les valeurs en pesticides n'étaient dépassées que dans certains petites communes rurales, on constate que des grandes villes peuvent être touchées. Néanmoins, dans la très grande majorité des cas, l'eau du robinet peut continuer à être bue compte tenu des valeurs sanitaires à respecter.

* Quelle est la situation dans le département du Doubs ?

Désormais plus de 60 % des cours d'eau de notre département ont un indice de Pression Toxique Cumulé (IPTC) en pesticides supérieur à 1.

Cet indice mesure l'intensité des pressions toxiques cumulées qu'un cocktail de substances exerce sur les organismes aquatiques. Il est calculé pour un mélange de 64 pesticides et 15 autres substances dangereuses. Il est considéré comme fort quand il dépasse 1.

Proportion des cours d'eau ayant un indice de pression toxique cumulé pour les pesticides > 1



En ce qui concerne l'eau du robinet, la situation concernant les pesticides dans le Doubs est satisfaisante. Si en 2025 seulement 1,2% des réseaux d'eau potable du Doubs dépassent la valeur réglementaire en pesticides, c'est que l'eau est dépolluée et que les consommateurs payent intégralement la note à travers leur facture d'eau.

Si pratiquement toutes les communes présentent des dépassements de la valeur réglementaire pour au moins un pesticide, c'est occasionnellement, à faible fréquence (moins de 5% des analyses). Seules une dizaine de communes du département affichent des dépassements supérieurs à la valeur réglementaire. Sur la carte interactive de l'UFC Que Choisir, huit communes apparaissent en jaune. Le principal pesticide incriminé est le S-Métolachrore lors du prélèvement du 23 juin 2025 effectué par l'ARS. Deux autres communes (Noirefontaine et Saint-Maurice-Colombier) affichent également des dépassements des valeurs réglementaires fréquents (entre 25 et 50% des analyses).

Les communes concernées par des problèmes bactériologiques se dispersent dans le département selon un semis de 7 communes qui présentent des dépassements fréquents (25 et 50% des analyses).

Il s'agit des communes de Servin, Esnans, Laval-le-Prieuré, Hauterive-la-Fresse, Rondefontaine, Remo-

Campagne UFC QUE Choisir "La goutte de trop " suite....

Les consommateurs du département du Doubs refusent de payer seuls la note de la dépollution de l'eau du robinet !

rau-Bougeons, Scey-Maisières.

L'eau du robinet, dans le Grand Besançon, est de grande qualité, sans aucun dépassement des valeurs réglementaires pour plus de 95 % des analyses. Les valeurs de pesticides et bactériologiques fournies par l'ARS concernant le captage de Novillars révèlent une bonne qualité de l'eau au robinet.

L'analyse du 27 octobre 2025 ne présente aucun dépassement. Les PFAS attirent aujourd'hui l'attention après que des concentrations importantes aient été relevées dans certains quartiers de Besançon. A Novillars, la somme de 20 substances perfluoroalkylées (PFAS) recherchées le 27 octobre est de 3,5 fois inférieure à la valeur. Une autre analyse sur la ressource d'Arcier a dépassé cette valeur en août 2025. Mais d'autres analyses sur ce même captage indiquent des valeurs nettement inférieures à la norme en sorte que l'eau d'Arcier est conforme à la réglementation sanitaire.

* **Les coûts de la dépollution.** Les services de l'Etat estimaient les coûts de la dépollution en pesticides et en nitrates à plus d'un milliard d'euros par an en France, intégralement payés par les consommateurs. Mais au vu des nouveaux contaminants tels que les polluants éternels (PFAS) qui seront recherchés dans l'eau potable dès l'année prochaine, il est clair que ces estimations vont être largement dépassées à l'avenir car les techniques de filtration classiques atteignent leurs limites. Si les nouvelles technologies membranaires sont plus efficaces, elles sont également beaucoup plus coûteuses : jusqu'à quatre fois plus cher pour des petites collectivités ! D'ailleurs, les conséquences pèsent déjà sur la facture d'eau : en deux ans et demi, le prix moyen au niveau national a augmenté de 16 % (source Insee).

Les sources d'eau potable sans protection face aux pollutions. Trop peu de captages dans notre département bénéficient de délimitations d'aires d'alimentation, zones sur lesquelles les agriculteurs sont censés limiter l'usage de pesticides et d'engrais. Pire, seulement 1 % des exploitations agricoles sont contrôlées chaque année en France pour vérifier le respect des critères minimaux en matière

d'environnement !

Pourtant des solutions existent ailleurs, comme à Lons-le Saunier où seule l'agriculture biologique est autorisée dans la zone la plus sensible du captage. Les mesures d'accompagnement pour passer en bio et les indemnisations versées aux agriculteurs conventionnels ayant limité l'usage des pesticides et des engrains de synthèse, sont largement compensées par les gains pour les consommateurs, puisque le coût de ces mesures revient seulement à 3 centimes d'euros par m³ d'eau distribuée.

Les demandes de l'UFC-Que Choisir :

Que des mesures obligatoires de protection des captages soient prises ;
Que la taxe sur les pesticides agricoles soit augmentée pour aider les petites communes à faire face aux coûts croissants de la dépollution.



Présentation par l'UFC-Que Choisir à Besançon, Esplanade des Droits de l'Homme, le 21 novembre, de la campagne "#lagouttedetrop" et signatures de fausses factures demandant l'application du principe de "Pollueur - Payeur"

Où les acheter moins cher en ligne ?

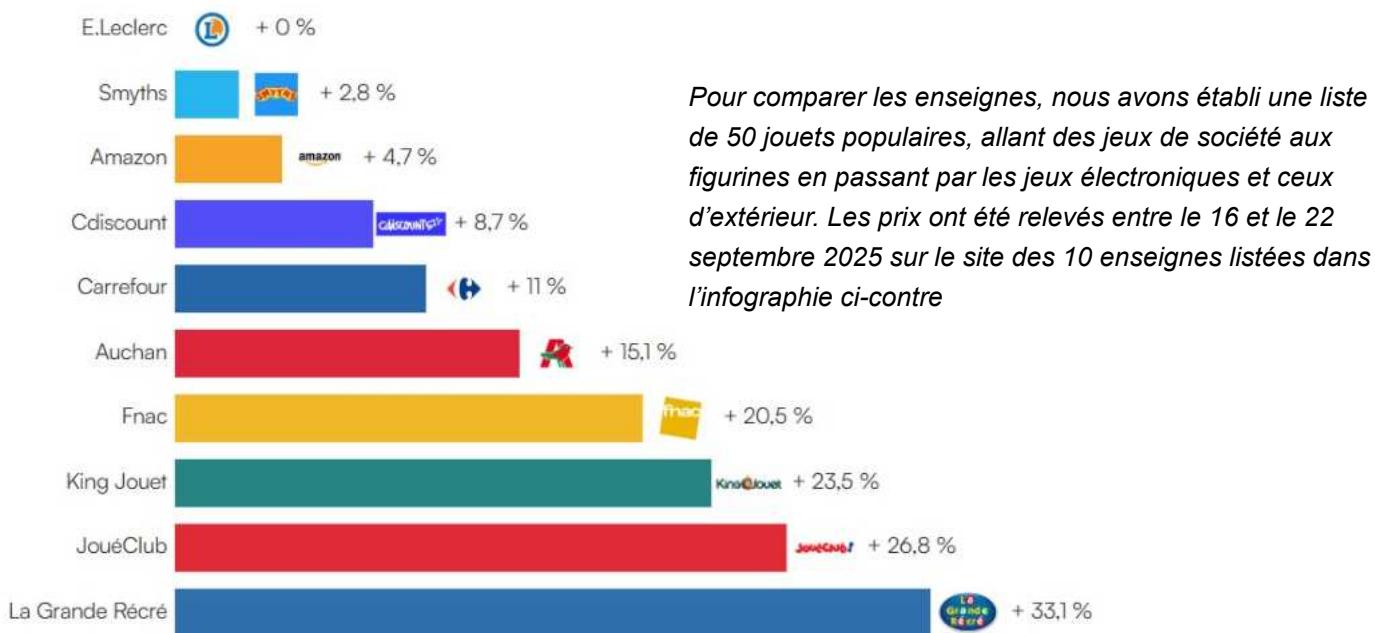
Enseignes spécialisées, grandes surfaces ou spécialistes du e-commerce... Tous proposent une large gamme de jouets en vente sur leur site web. Alors qui affiche les prix les plus intéressants ? Les résultats de notre enquête menée sur les 10 sites les plus populaires.



Noël arrive, les plus prévoyants réfléchissent sans doute à leurs futurs achats de jouets. Comme dans beaucoup de secteurs, le e-commerce joue un rôle croissant : environ 1 jouet sur 4 est aujourd'hui acheté en ligne. Si le géant Amazon domine ce secteur, les enseignes spécialistes du jouet proposent également de commander sur leur site web,

Où acheter ses jouets moins cher en ligne ?

Classement sur un panier de 50 jouets



Prendre le temps de comparer

L'étude pointe ainsi les écarts de prix importants entre les sites web, et cela sur tous les types de jouets. Il apparaît également que l'enseigne la moins chère peut varier d'un produit à l'autre. Vous avez donc tout intérêt à prendre quelques minutes pour comparer les prix de plusieurs sites avant d'acheter vos jouets en ligne.

Le chèque serait-il une espèce en voie de disparition ?

Emission RCF Consom 'acteur Enregistrement du 23 octobre 2025 Oriane SIGNE

Le chèque a longtemps occupé une place centrale dans les transactions en France. Moyen de paiement écrit et traçable, il a été pendant des décennies un instrument privilégié pour les ménages, les commerçants et les administrations. Toutefois, depuis une vingtaine d'années, son usage ne cesse de décliner au profit de solutions plus rapides et plus sûres telles que la carte bancaire, le virement ou encore le paiement sans contact.

Selon l'Observatoire de la Sécurité des Moyens de Paiement (OSMP), le nombre de chèques émis entre le premier semestre 2023 et le premier semestre 2024 a reculé de 12,4%. Les montants échangés par virement instantané ont progressé de 47% en un an quand le chèque enregistre une baisse de 17% sur la même période. La tendance est encore plus marquée si l'on considère les jeunes générations, qui l'utilisent rarement, voire jamais. À l'inverse, les cartes bancaires et les virements instantanés connaissent une progression flagrante.

Les causes de la désaffection. Plusieurs raisons expliquent ce recul. D'abord, le chèque est perçu comme un moyen de paiement lent et contraignant. Il suppose une rédaction manuelle, une signature, et surtout un délai d'encaissement pouvant aller jusqu'à plusieurs jours. Dans une société marquée par l'immédiateté et la fluidité des échanges, ces délais apparaissent anachroniques. Ensuite, le chèque présente des risques de fraude. Malgré les dispositifs de sécurisation mis en place, il reste plus vulnérable que les transactions électroniques. Les banques, de leur côté, encouragent elles-mêmes l'abandon progressif du chèque en facturant parfois certains services liés à son usage, alors que la carte ou le virement sont proposés gratuitement ou à moindres frais. Enfin, la crise sanitaire de 2020 a accéléré le mouvement. Le développement massif du paiement sans contact, par carte ou smartphone, a habitué les consommateurs à privilégier des moyens rapides et universels. Le chèque, déjà en perte de vitesse, a vu son usage encore plus marginalisé dans ce contexte.

La comparaison avec l'argent liquide. L'article paru le 28 septembre 2025 dans *Le Républicain Lorrain* souligne que, malgré le recul de l'usage du cash en Europe, l'argent liquide conserve une fonction de « valeur refuge ». Face aux incertitudes économiques, beaucoup de ménages conservent chez eux des billets, notamment pour se prémunir contre d'éventuelles défaillances du système bancaire. Cette logique de réassurance ne joue pas en faveur du chèque.

Contrairement au liquide, il n'offre pas la sécurité psychologique d'un

bien tangible. Contrairement à la carte, il n'offre pas non plus la rapidité et la modernité attendues.

Les conséquences pratiques de ce déclin. La disparition progressive du chèque n'est pas sans effets. Pour certaines populations, notamment les personnes âgées ou les ménages peu à l'aise avec les outils numériques, il demeure un repère pratique. De nombreux loyers, cotisations associatives ou paiements scolaires étaient encore réglés par chèque il y a peu. La transition vers d'autres moyens de paiement nécessite un accompagnement, afin d'éviter une forme d'exclusion bancaire.

De plus, la fin du chèque pose la question de la traçabilité et du contrôle des transactions. L'argent liquide, en dépit de son recul, échappe encore partiellement à la surveillance numérique, ce qui explique son attrait en temps de crise. Le chèque quant à lui, offre un compromis : il laissait une trace mais restait accessible à tous, même sans carte bancaire.

Vers une disparition programmée? La France est l'un des derniers pays européens à conserver un usage notable du chèque. Dans la plupart des États membres, il a quasiment disparu au profit du virement instantané et des applications de paiement mobile. La Banque centrale européenne cherche à encadrer la diversité des pratiques de paiement pour garantir la stabilité du système. Dans ce cadre, il est probable que le chèque, considéré comme obsolète, soit voué à disparaître dans les prochaines années. Néanmoins, cette évolution soulève un paradoxe. Alors que la société européenne s'oriente vers une économie de plus en plus dématérialisée, les ménages manifestent en parallèle un besoin croissant de conserver une part d'argent en billets, pour se rassurer.

Conclusion :

La désaffection pour le chèque reflète ainsi une mutation de l'économie moderne. Moyen de paiement à la fois lent, risqué et peu adapté à la logique de l'instantanéité, il ne résiste pas à la concurrence des paiements électroniques. Loin d'être un simple phénomène technique, cette évolution traduit davantage la manière dont les individus conçoivent l'argent et la sécurité financière. Ainsi, alors que le cash conserve une utilité symbolique et rassurante, le chèque, lui, s'efface peu à peu.



CONSEIL

Quelles conséquences si l'adresse postale Indiquée sur votre carte grise n'est pas correcte ?

Publié le 07 novembre 2025 - Service Public / Direction de l'information légale et administrative



Lorsque vous déménagez, vous avez un mois pour modifier l'adresse présente sur la carte grise de votre véhicule, sous peine

d'amende. L'adresse indiquée sur ce document permet notamment à un constructeur automobile de vous contacter si votre véhicule présente un risque pour votre sécurité et celle des autres. La Sécurité routière vient de lancer une campagne d'information pour vous inviter à vérifier l'exactitude des informations présentes sur la carte grise de votre véhicule.

Lorsque les constructeurs automobiles doivent alerter tous les propriétaires d'un véhicule présentant un risque de sécurité, ils s'appuient notamment sur les adresses enregistrées dans le système d'immatriculation des véhicules ; ce fichier sert à la gestion des certificats d'immatriculation (documents aussi dénommés « cartes grises »).

Cette procédure a notamment été mise en œuvre lors des récentes campagnes de rappel de véhicules équipés d'airbags Takata potentiellement défectueux. Certaines personnes, propriétaires d'un véhicule concerné par ce rappel, n'avaient pu être prévenues directement par courrier car les constructeurs automobiles n'avaient pas connaissance de leur dernière adresse en date.

À savoir : lorsque vous déménagez, vous devez impérativement procéder au changement de l'adresse indiquée sur la carte grise de votre véhicule, dans un délai d'un mois. Si la déclaration de changement de domicile n'est pas effectuée dans les temps, vous encourrez une amende forfaitaire de 135 €.

La Délégation à la sécurité routière vient de lancer une campagne d'information pour inviter tous les propriétaires d'un véhicule à vérifier l'exactitude des informations indiquées sur leur carte grise et à effectuer, si nécessaire, une mise à jour de l'adresse postale qui y est indiquée. Si celle-ci comporte une simple faute d'orthographe ou une erreur dans le nom de la voie, cela peut suffire à empêcher la bonne réception des courriers qui vous sont envoyés.

À noter : si l'adresse présente sur le certificat d'immatriculation de votre véhicule est inexacte, il est possible que vous ne receviez pas les avis de contravention qui vous sont adressés ; cela entraîne alors une majoration des amendes faute de paiement dans les délais. In fine, le Trésor public peut engager une procédure amiable ou judiciaire pour obtenir le règlement des sommes dues.

Comment mettre à jour l'adresse indiquée sur la carte grise de votre véhicule ?

Pour effectuer la mise à jour de l'adresse présente sur le certificat d'immatriculation de votre véhicule, vous devez vous rendre sur le site ants.gouv.fr. Vous devez ensuite dans l'ordre : vous connecter à votre espace personnel (via un compte ANTS, France Connect ou l'application France Identité) ;

cliquer sur « immatriculation », puis sélectionner l'option « changer l'adresse de votre carte grise » ; renseigner les informations demandées (le numéro d'immatriculation du véhicule, votre nouvelle adresse complète avec les compléments éventuels comme l'étage de votre domicile) et préciser si vous êtes en possession de la carte grise (si ce n'est pas le cas, vous devez effectuer une demande de duplicita) ; valider la démarche (vous devez vérifier les informations saisies dans le récapitulatif de la démarche).

Seul le titulaire du certificat d'immatriculation est habilité à effectuer la demande de modification d'adresse. Cette démarche est gratuite sauf : s'il s'agit du 4e changement d'adresse sur le certificat d'immatriculation de votre véhicule (dans ce cas, vous devez débourser 2,76 € pour la démarche) ; si vous avez une ancienne plaque d'immatriculation, au format « 123 AB 01 » (dans ce cas, vous devez débourser 2,76 € pour la démarche).



À noter : si vous n'avez pas l'équipement informatique nécessaire et/ou si vous avez des difficultés avec internet, des « points numériques » (avec ordinateurs, imprimantes et scanners) sont mis à votre disposition dans chaque préfecture et dans la plupart des sous-préfectures.

Vous pouvez y accomplir la démarche. Vous pouvez aussi y être aidé par des médiateurs numériques si vous rencontrez des difficultés avec l'utilisation d'internet. Vous pouvez aussi être accompagné dans votre démarche par une maison France Services.



Un tatouage se traduit par une substance ou une préparation colorante destinée, par effraction cutanée, à créer une marque sur les parties superficielles du corps humain. Cette pratique est réglementée pour éviter les risques sur la santé. Il est conseillé d'en discuter avant avec le

professionnel et votre médecin traitant. **Si vous êtes mineur**, l'accord du parent ou tuteur est nécessaire. Le tatoueur doit être formé, déclarer son activité à l'ARS et informer son client des risques. **Vous pouvez signaler tout effet indésirable grave ou non.**

Le professionnel qui réalise le tatouage doit respecter les règles suivantes :

- * Avoir suivi une formation initiale avec une formation pratique

- * Déclarer son activité auprès du directeur général de l'ARS

- * Vous informer avant la réalisation du tatouage des risques auxquels vous vous exposez et des précautions à respecter après cette réalisation. Cette information est affichée de manière visible dans le local où ces techniques sont pratiquées et vous est remise par écrit.

À savoir :

Si vous êtes mineur, cette information est aussi communiquée à votre parent ou tuteur avant qu'il ne donne son accord.

Le contenu de l'information que le professionnel doit vous délivrer oralement comporte :

Le caractère irréversible des tatouages impliquant une modification corporelle définitive

Le caractère éventuellement douloureux des actes

Les risques d'infections

Les risques allergiques notamment liés aux encres de tatouage

Les recherches de contre-indications au geste liées au terrain ou aux traitements en cours.

Le temps de cicatrisation adapté à la technique qui a été mise en œuvre et les risques cicatriciels
Les précautions à respecter après la réalisation des techniques, notamment pour permettre une cicatrisation rapide.

Dans quelles conditions doit se réaliser un tatouage ?

Le professionnel doit réaliser le tatouage exclusivement dans une salle dédiée à cette opération.

Cette salle doit être nettoyée par décontamination tous les jours. Entre chaque client, toutes les surfaces utilisées sont nettoyées et désinfectées.

Le professionnel doit retirer ses bijoux avant la désinfection des mains et porter des gants à usage unique. Les gants sont changés entre 2 clients, et, au minimum, toutes les 2 heures au cours d'une même intervention.

Il doit préparer la zone à tatouer en utilisant un antiseptique.

Un protocole de stérilisation du matériel doit être respecté.

Que faire en cas d'effet indésirable sur l'état de santé ? Vous êtes encouragé à signaler :

À un professionnel de santé ou directement sur le portail www.signalement-sante.gouv.fr.

L'effet indésirable peut consister en une réaction nocive et non recherchée (exemples : réaction autour de la zone de tatouage, allergie, conséquences néfastes sur la santé au-delà de la zone tatouée).

Une fois sur ce portail, vous précisez que vous êtes un particulier puis vous cliquez sur la catégorie « un autre produit ».

À savoir : Les produits pour tatouages temporaires (henné, encre, ...) sont à signaler dans la case Cosmétique.

Une autre case est intitulée « produit de tatouage ».

Un modèle de formulaire vous est proposé. Il peut vous aider à effectuer ce signalement.

Rappeler des lots

Retirer le produit concerné du marché.

L'une de nos adhérentes nous a consultés, car elle avait commandé le 15 février 2025 un canapé auprès de POLTRONESOFA à BESANÇON financé par crédit affecté auprès de SOFINCO.

La livraison devait avoir lieu au plus tard sous un délai de 10 semaines, soit fin avril 2025 au plus tard.

En l'absence de livraison dans le délai contractuel, notre adhérente a suivi la procédure prescrite par la loi et a déjà mis en demeure la société de lui de livrer le canapé avant le 31 mai 2025.

La société avait alors répondu qu'elle ferait le maximum pour respecter ce délai.

En l'absence de livraison, notre adhérente a donc demandé la résolution du contrat et la société a alors essayé de négocier avec notre adhérente pour livrer le canapé plus tardivement.

Notre adhérente a refusé cette proposition.

L'entreprise a alors indiqué à notre adhérente qu'elle refusait la résolution du contrat au motif que le délai de livraison n'était qu'indicatif et qu'elle ne pouvait organiser la livraison à la date indiquée.

Le Code de la consommation autorise le consommateur à résoudre le contrat si après mise en demeure le professionnel ne s'est pas exécuté. La résolution sur un plan juridique correspond à l'anéantissement rétroactif d'un contrat en raison de l'inexécution de l'une des parties. La résolution n'est pas une résiliation, mais se rapproche plus d'une annulation.

Notre adhérente ayant bien respecté la procédure de mise en demeure, le contrat devait donc être considéré comme résolu.

Lorsqu'un contrat est résolu en raison de l'inexécution du profession-

nel, celui-ci doit normalement vous rembourser l'acompte versé sous 14 jours sans quoi des pénalités légales s'appliquent automatiquement.

Dans le cas de notre adhérente, aucun remboursement n'était nécessaire, car le bien était financé par un crédit affecté dont le déblocage ne peut avoir lieu qu'après la livraison du bien sans quoi la banque engagerait sa responsabilité.

Il est intéressant de noter ici que l'entreprise se prévalait du fait que la date de livraison n'était qu'indicative pour refuser l'anéantissement du



contrat

Sur ce point l'article L111-1 du Code de la consommation dispose notamment qu'avant que le consommateur ne soit lié par un contrat à titre onéreux, le professionnel lui communique en l'absence d'exécution immédiate du contrat, la date ou le délai auquel le professionnel s'engage à délivrer le bien ou à exécuter le service.

Le Code de la consommation autorise le consommateur à résoudre le contrat si après mise en demeure le professionnel ne s'est pas exécuté

On voit donc bien ici que le contrat doit prévoir un délai d'exécution qui engage le professionnel. Sans un tel engagement ce dernier serait libre de s'exécuter quand bon lui semble, car

il n'aurait pas à craindre une quelconque sanction.

Le fait d'indiquer pour un professionnel que le délai de livraison ou d'exécution n'est qu'indicatif constitue par ailleurs une clause abusive qui pourra donc être écartée par le juge en cas de contentieux.

Sur ce point, la Commission des Clauses Abusives avait déjà indiqué en 1980 que dans les ventes de produits de fabrication courante le délai de livraison soit exprimé sous forme d'un engagement ferme et que dans les ventes de produits personnalisés, le délai de livraison ne puisse être donné à titre indicatif qu'aux conditions suivantes figurant dans le contrat, à savoir que le vendeur s'engage à donner un délai ferme dès l'expiration d'un temps annoncé comme nécessaire pour procéder aux vérifications et informations techniques concernant la commande.

Le délai ferme est fixé par rapport au délai donné à titre indicatif et dans une proportion raisonnable;

La notion de bien personnalisé a déjà été abordée dans l'une de nos précédentes chroniques, mais il faut retenir qu'une simple personnalisation avec des options standards n'est pas de nature à caractériser un bien personnalisé.

Enfin, pour se protéger, nous avons également constaté que cette société mentionnait qu'elle avait respecté ses engagements dès lors que le bien avait été remis au transporteur dans le délai mentionné dans le contrat.

Or, sauf si c'est le consommateur qui a choisi le transporteur, la règle est que c'est bien le vendeur qui reste responsable pendant toute la durée du transport jusqu'à la livraison au consommateur.

Ainsi, si le bien est perdu ou que le transporteur tarde à effectuer la livraison, il sera tout à fait possible d'envisager de rompre le contrat si la livraison n'a pas eu lieu après mise en demeure du vendeur.



L'une de nos adhérentes nous a consultés, car elle était titulaire de deux lignes pour ses enfants auprès de NRJ MOBILES.

Comme beaucoup d'autres, elle a rencontré durant l'automne 2024 des difficultés dans l'accès aux services et dans les facturations réalisées par l'opérateur.

Ainsi, la ligne utilisée par sa fille n'a plus fonctionné à partir de fin septembre et il a été impossible de rétablir les services malgré les contacts très difficiles avec l'opérateur.

Dans ces conditions, en l'absence de service, notre adhérente a donc décidé de souscrire un nouveau contrat pour sa fille auprès d'un autre opérateur, car celle-ci avait absolument besoin d'une ligne mobile pour ses études.

Notre adhérente a essayé à plusieurs reprises de faire valoir la portabilité du numéro, mais toutes ses demandes ont été refusées par NRJ MOBILE, y compris quand elle a voulu souscrire un abonnement auprès de BOUYGUES TÉLÉCOM qui fait pourtant partie du même groupe.

Face à cette impasse, elle a donc souscrit un nouveau contrat avec un nouveau numéro fin octobre 2024 chez un concurrent.

Pour pouvoir profiter de la portabilité de son numéro, il est impératif de disposer du numéro RIO qui identifie le numéro auprès des opérateurs. À noter que la demande de portabilité faite auprès d'un nouvel opérateur oblige celui-ci à faire les démarches de résiliation auprès de l'opérateur que vous quittez.

Si vous résiliez avant de contacter un nouvel opérateur la conservation du numéro ne pourra se faire que si

vous souscrivez un nouveau contrat rapidement.

Les services de NRJ MOBILE ont adressé une nouvelle carte SIM pour remplacer la carte défectueuse début novembre 2024, mais cette démarche était toutefois bien trop tardive.

De plus, face à l'inaction de l'opérateur, notre adhérente a formulé une demande de résiliation des deux contrats de ses enfants le 24 octobre 2024.

Manifestement l'opérateur n'a pris en compte que très tardivement la demande de résiliation puisque notre adhérente a reçu un mail le 11 mars 2025, soit 5 mois plus tard, lui indiquant que la résiliation de la ligne serait effective à compter du 20 mars 2025.

Si la résiliation semblait avoir été enfin actée, il apparaît clairement que la date d'effet est bien trop tardive et l'opérateur refuse de rembourser les abonnements payés après la résiliation.

Suite à notre contestation, l'opérateur n'a pas voulu rembourser notre adhérente non seulement pour les mensualités prélevées après la résiliation, mais également pour la réparation des préjudices découlant de l'absence de service sur l'une des lignes.

En effet, l'opérateur a une obligation de résultat dans le service qu'il vous propose. Ainsi en l'absence de service vous pouvez demander :

- l'annulation des facturations correspondant à l'absence de service
- un dédommagement complémentaire selon le préjudice subi

Enfin, si l'opérateur ne rétablit pas vos services après mise en demeure par lettre recommandée avec AR, vous pourrez demander la résiliation sans frais et pénalité de votre abon-

nement.

En l'espèce, l'opérateur avait répondu que notre adhérente n'avait jamais formulé de réclamation quant au dysfonctionnement de la ligne de sa fille et qu'aucun dédommagement ne pouvait lui être accordé.

Pour justifier l'envoi de la nouvelle carte SIM, l'opérateur indiquait alors qu'il s'agit d'un envoi sans lien avec un dysfonctionnement, mais en raison d'une migration vers une nouvelle plateforme.

Contrairement à ce qu'indiquait l'opérateur, notre adhérente l'avait bien contacté à plusieurs reprises par téléphone pour faire part des dysfonctionnements rencontrés comme le confirmait la facture détaillée de sa propre ligne.

De plus notre adhérente disposait d'un mail du service client de NRJ MOBILE faisant état d'un incident technique sur la ligne et un ticket d'incident avait également été ouvert pour la ligne en cause.

Malgré ces éléments, que l'opérateur connaissait pertinemment, ce dernier refuse les demandes amiables ce qui nous a donc obligés à saisir le médiateur des télécommunications.

Après ouverture de ce dossier, l'opérateur a finalement accepté toutes les demandes formulées avant même que le médiateur puisse instruire le dossier, preuve s'il en est que la gestion du dossier par le service client n'avait été fait correctement.

Notre adhérente a ainsi pu obtenir le remboursement des abonnements prélevés après la résiliation et en l'absence de service ainsi qu'un dédommagement complémentaire de 150€.

Notre AL dans le rétro



Notre local situé au 8 Avenue de Montrapon



Compte tenu des conditions difficiles de travail dans le local loué rue du Grand

Charmont et des propositions peu adaptées des services de la Mairie, le CA a envisagé un achat. Restait à choisir le quartier mais surtout la compatibilité avec nos

finances. Après plusieurs recherches, on nous a signalé un local avenue de

Montrapon, un restaurant qui était en liquidation judiciaire. Grâce à un emprunt nous avons pu devenir propriétaire mais les travaux à envisager étaient très importants :

percement d'un mur, électricité, chauffage à installer entièrement, vitrages à changer etc...

Mais la décision prise par les bénévoles d'assurer entièrement les peintures a

créer une très bonne convivialité et nous a permis une belle économie.

Ce local a été inauguré fin décembre 2011 en présence d'Alain Bazot, Président de l'UFC Que Choisir et de personnalités locales.

Même si notre local n'est pas parfait, il nous a permis une grande indépendance,

surtout pendant la période de covid, les bureaux dépendant de la Mairie étant tous fermés. Et nous avons la chance d'avoir des bénévoles aux mains agiles qui peuvent assurer la maintenance.

Monique Bisson



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 : (1er Samedi du mois sans rendez-vous)

Fermeture : 22/12 au 4/01/2026

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 du 17/12 au 4/01/2026

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 du 18/12 au 7/01/2026

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

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



Emission Consom'acteur diffusée chaque mercredi à 13h10 et rediffusée à 18h20



Emission

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



Site internet



Page Facebook