



Handicap : s'équiper d'un fauteuil roulant électrique

Une étude de l'Institut National de la Consommation/60 Millions de consommateurs et de l'AFM-Téléthon

De la prescription du médecin à la livraison d'un fauteuil il peut s'écouler dix-huit mois !

S'équiper d'un fauteuil électrique relève du parcours du combattant, c'est ce que révèle l'étude de l'Institut national de la consommation réalisée avec l'association AFM Téléthon. Cette étude qui a duré trois ans, a suivi les démarches d'une trentaine de personnes volontaires pendant l'acquisition et l'utilisation d'un fauteuil roulant électrique, afin d'évaluer la qualité de service des vendeurs ainsi que leur service après-vente.

La longueur des procédures, les sommes en jeu et les délais de livraison dévoilent un système semé d'embûches qui rend le quotidien difficile. Ils ne sont pas compatibles pour des personnes dont les besoins évoluent avec le temps. De la prescription du médecin à la livraison du fauteuil il peut s'écouler dix-huit mois !

Les démarches sont notamment longues concernant la partie financière. Certains modèles très techniques peuvent coûter entre 15 000 et 30 000 euros et il faut contacter de nombreux organismes pour la prise en charge du fauteuil. Une fois le financement validé et le fauteuil commandé, il faut encore compter en moyenne douze semaines pour le recevoir.

S'agissant du service après-vente, si la qualité d'écoute des distributeurs est globalement appréciée, les pannes et dysfonctionnements sont fréquents et les distributeurs renvoient souvent le client vers le fabricant, souvent implanté à l'étranger, esquivant alors leurs obligations, y compris la mise en œuvre de la garantie légale de conformité des produits. Parmi les 18 panélistes qui ont utilisé leur fauteuil pendant un an, onze n'ont rencontré aucun problème alors que sept ont subi une panne ou un dysfonctionnement les obligeant à contacter le vendeur, soit plus d'un panéliste sur trois. Les problèmes arrivent notamment sur la batterie et le boîtier de commande, mais aussi les coussins d'assise, et un des fauteuils utilisé montrait des signes dangereux de basculement en avant.

L'expertise juridique des devis et factures relatifs à la fourniture de ces équipements par l'INC, met en évidence un manque de clarté et de rigueur, notamment sur le prix des matériels, les modalités de règlements, la dénomination des options et les délais et modalités de livraison.

Les résultats de l'étude sont disponibles sur : www.inc-conso.fr et dans le mensuel *60 Millions de consommateurs* de décembre 2019.

Contact INC
Anne-Juliette Reissier
01 45 66 320 35 / 06 10 63 02 16
aj.reissier@inc60.fr

Contact AFM Téléthon
Stéphanie Bardon
01 69 47 12 78 / 06 79 34 15 68
SBARDON@afm-telethon.fr