

VOUS ACHETEZ UN APPAREIL AUDITIF

Fiche pratique J 340 : <https://www.inc-conso.fr/content/vous-achetez-un-appareil-auditif>

Date de publication : 05/04/2019 - Autonomie/handicap



Depuis quelques temps, vous avez l'impression de moins bien entendre les conversations ou le son de la télévision. Une visite chez votre médecin oto-rhino-laryngologiste (ORL) confirme ce sentiment : votre audition a baissé et l'ORL vous conseille de porter un appareil auditif.

Une audioprothèse (appareil auditif) est un dispositif médical, pris en charge en partie par la Sécurité sociale. Le prix d'un appareil auditif comporte la fourniture de l'appareillage mais également des prestations d'accompagnement.

L'objectif de cette fiche de l'Institut national de la consommation est de vous informer sur la réglementation applicable et sur toutes les mesures d'accompagnement dont vous bénéficiez, lorsque vous achetez une aide auditive.

- 1 - [Quels sont les appareils pris en charge par la Sécurité sociale ?](#)
- 2 - [Quel est l'effet de la réforme 100% santé sur les frais d'appareillage ?](#)
- 3 - [Qui prescrit l'aide auditive ?](#)
- 4 - [Où sont vendues les audioprothèses ?](#)
- 5 - [Peut-on acheter un appareil auditif sur internet ?](#)
- 6 - [Quelles sont les obligations de l'audioprothésiste au moment de la vente d'un appareil auditif ?](#)
 - Avant de vous délivrer le devis obligatoire, le professionnel doit s'informer sur vos besoins
 - Le professionnel doit vous remettre un devis détaillé
 - Un affichage dans le magasin est obligatoire
 - L'audioprothésiste doit vous remettre une note (facture...)
- 7 - [Peut-on essayer un ou plusieurs appareils ?](#)
- 8 - [Quelques mois après l'achat de l'appareil, je suis gêné, je n'entends plus aussi bien que les premiers mois. A qui dois-je m'adresser ?](#)
- 9 - [L'appareil auditif est-il garanti ?](#)
- 10 - [J'ai déménagé, auprès de qui dois-je faire jouer la garantie ?](#)

1 - Quels sont les appareils pris en charge par la Sécurité sociale ?

Une audioprothèse (ou aide auditive) est un dispositif médical, à usage individuel, destiné à compenser au moyen d'une amplification appropriée, les pertes d'audition des malentendants ou les troubles de la compréhension. A ce titre, les audioprothèses sont remboursées en partie par la Sécurité sociale et le cas échéant par une complémentaire santé.

Les audioprothèses doivent être référencées par le fabricant auprès des ministres en charge de la santé et de la sécurité sociale, après soumission d'un dossier technique.

BON A SAVOIR : Attention à ne pas confondre les audioprothèses prises en charge par la Sécurité sociale avec les assistants d'écoute, pourtant parfois désignés par le même nom (appareil auditif, ou prothèse auditive). Les assistants d'écoute sont vendus sans ordonnance, en pharmacie ou dans certains centres d'optique. Moins onéreux que les audioprothèses, ils peuvent aider à se familiariser dans un premier temps avec le port d'un appareil lorsque la perte auditive est légère. Ils ne sont pas pris en charge par la Sécurité sociale et les dispositions d'information et de suivi décrites dans cette fiche ne leur sont pas applicables. Ainsi, la remise d'un devis préalable n'est pas obligatoire. En cas de problème avec un assistant d'écoute, le vendeur est tenu de respecter les [garanties légales](#), comme pour tout bien vendu par un professionnel à un consommateur.

Les aides auditives se répartissent en deux catégories.

La classe I : regroupe les appareils destinés à être intégralement remboursés par la Sécurité sociale et les complémentaires santé qui respectent les planchers et plafonds de remboursement fixés par l'assurance maladie. Les appareils doivent répondre aux spécifications techniques minimales exigées par l'arrêté du 14 novembre 2018 et comporter au minimum 3 options techniques (*) choisies dans une liste établie par arrêté. Le prix de vente des appareils de la classe I est plafonné (voir partie 2).

La classe II : regroupe des appareils au prix librement fixé. Selon la complémentaire santé souscrite, le consommateur peut conserver une partie du prix de l'appareillage à sa charge. Ces appareils offrent plus d'options (*) que ceux de la classe I (7 options).

(*) Exemples d'options : réducteur de bruit du vent, connectivité sans fil permettant un échange de données, bande passante élargie...

Les devis doivent obligatoirement proposer un appareil de la classe I.

2 - Quel est l'effet de la réforme 100 % santé sur les frais d'appareillage ?

La réforme "100% santé" a pour objectif de faire baisser, pour les patients, le coût de l'équipement en appareils auditifs (ainsi que les prothèses dentaires et les lunettes) jusqu'à atteindre, pour certains produits, une prise en charge à 100% (après le remboursement de l'assurance maladie et de l'assurance complémentaire santé).

Depuis le 1er janvier 2019, les conditions de prise en charge des frais d'appareillage auditifs, par l'assurance maladie, ont été revalorisées et continueront de l'être jusqu'en 2021, date à laquelle le dispositif sera pleinement opérationnel. En parallèle, les prix de vente d'une partie des appareils sont encadrés.

	2019	2020	2021
	Age du patient : > ou = à 20 ans		
Classe I			
Prix de vente maximal (> ou égal 20 ans)	1 300 €	1 100 €	950 €
Classe II			
Prix de vente libre	Prix de vente libre	Prix de vente libre	Prix de vente libre
Classe I et Classe II			
Remboursement de la sécurité sociale (60%) sur la base de :	300 €	350 €	400 €
	Age du patient : < à 20 ans		
Classe I			
Prix de vente maximal (> ou égal 20 ans)	1 400 €	14 00 €	1 400 €
Classe II			
Prix de vente libre	Prix de vente libre	Prix de vente libre	Prix de vente libre
Classe I et Classe II			
Remboursement de la sécurité sociale (60 %) sur la base de :	1 400 €	1 400 €	1 400 €

> Pour en savoir plus, visitez le site ameli.fr

3 - Qui prescrit l'aide auditive ?

Pour les adultes et les enfants de plus de 6 ans, la première prescription d'un appareillage doit être faite par un médecin ORL (oto-rhino-laryngologiste) ou un médecin généraliste ayant suivi une formation spécifique d'otologie (spécialité médicale consacrée aux affections et anomalies de l'oreille et de l'audition. Il s'agit

d'une sous-spécialité de l'ORL). Le renouvellement peut être prescrit par tout médecin sans condition de spécialité.

Pour les enfants de moins de 6 ans, le renouvellement doit être prescrit par un médecin ORL.

4 - Où sont vendues les audioprothèses ?

La vente des audioprothèses est très encadrée par le code de la santé publique :

Une audioprothèse ne peut être vendue que par un audioprothésiste titulaire du diplôme requis.

L'audioprothésiste doit exercer dans un local réservé et aménagé à cet effet : cabine insonorisée, salle d'attente et laboratoire isolé pour la fabrication d'embouts ([article D. 4361-19 du code de la santé publique](#)).

Le local doit être équipé de matériels spécifiques à son activité ([article D. 4361-20 du code de la santé publique](#)).

Certains centres d'optique diversifient leur offre et proposent la vente d'audioprothèse. Pour cela, ils doivent employer des audioprothésistes diplômés et équiper leur local en conformité avec les dispositions du code de la santé publique.

A NOTER : Les assistants d'écoute vendus dans les pharmacies ne sont pas des audioprothèses au sens du code de la santé publique.

5 - Peut-on acheter un appareil auditif sur internet ?

NON, les ventes par démarchage et par correspondance sont interdites ([article L. 4361-7 du code de la santé publique](#)).

Par ailleurs, les audioprothésistes ne doivent exercer leur activité que dans un local réservé et aménagé à cet effet ([article L. 4361-6 du code de la santé publique](#)), ([voir partie 4](#)).

Un audioprothésiste ne peut donc pas vendre d'appareils auditifs en se rendant directement dans un établissement (EPHAD).

6 - Quelles sont les obligations de l'audioprothésiste au moment de la vente d'un appareil auditif ?

Le professionnel doit s'informer sur vos besoins avant de rédiger un devis

Avant de vous remettre un devis, le professionnel doit s'informer sur vos besoins et votre demande.

Il doit :

- évaluer votre gêne, votre seuil d'inconfort, votre motivation, vos besoins spécifiques, et votre contexte médico-social,
- examiner vos conduits auditifs, mesurer votre audition, votre tolérance aux sons forts, et votre compréhension de la parole,
- vous informer sur les différents appareillages disponibles et envisageables (avantages, inconvénients et limites), les conditions d'utilisation, l'entretien, le coût, la durée de vie et les conditions de remboursement par les organismes de prise en charge (sécurité sociale et complémentaire santé...),
- être en mesure de vous fournir, si vous lui faites la demande, les informations sur les matériaux utilisés ([arrêté du 14 novembre 2018](#)).

Le professionnel doit vous remettre un devis détaillé

L'audioprothésiste doit remettre un devis détaillé, avant tout achat d'une audioprothèse ([article L. 165-9 du code de la sécurité sociale](#)).

Jusqu'au 31 décembre 2019, le devis doit être conforme au modèle de devis prévu par [l'arrêté du 31 octobre 2008](#).

Depuis le 1^{er} janvier 2019, l'audioprothésiste doit prouver qu'il a présenté au patient l'offre 100% santé en vous proposant au moins un appareil de la classe I. En attendant l'entrée en vigueur du devis prenant en

compte la réforme « 100% santé », l'audioprothésiste sera amené à vous remettre, vraisemblablement, deux devis (l'un pour les appareils de la classe I et l'autre pour les appareils de la classe II).

Le nouveau modèle de devis, conforme à la réforme 100 % santé est en cours d'élaboration. Il sera applicable à compter du 1^{er} janvier 2020.

Il devra faire apparaître de façon distincte le prix de l'appareil et le prix des prestations d'adaptation. Cela vous permettra de comparer l'importance donnée par le professionnel aux opérations de suivi après la vente de l'appareil. L'audioprothésiste indiquera également les montants de prise en charge par la sécurité sociale et par les assurances complémentaires, ainsi que, le cas échéant, la somme restant éventuellement à votre charge.

Le devis doit être rédigé en double exemplaire et conservé pendant un an (au minimum) par le professionnel.

BON A SAVOIR : Le devis vous est remis pour information. Lorsque vous signez le devis, votre commande est validée, il n'y a plus de possibilité de se rétracter.

Le rôle de l'audioprothésiste ne s'arrête pas à la remise du devis, il doit vous aider à choisir la solution la mieux adaptée à vos besoins et à vos attentes.

Le professionnel doit vous remettre en même temps que le devis, une annexe informative qui récapitule les missions de l'audioprothèse et prestations dues pendant la durée de l'appareillage.

Cette annexe informative est prévue par [l'arrêté du 28 avril 2017](#) et doit être délivrée avec le devis depuis le 1^{er} janvier 2019.

NOTRE CONSEIL : Lisez attentivement et conservez l'annexe informative remise avec le devis, elle détaille les prestations de base et les prestations de suivi qui sont indissociables de l'appareil proposé. Des visites de contrôle régulières sont indispensables pour que vous profitiez pleinement de votre appareil. Ne les laissez pas passer. Elles sont comprises dans le prix d'achat de l'appareil.

Un affichage dans le magasin est obligatoire

A l'extérieur ou à l'intérieur du magasin, les professionnels doivent afficher en vitrine et à l'intérieur du local, la mention suivante : *un devis détaillé vous est remis gratuitement avant tout achat de produit correcteur* ([arrêté du 28 avril 2017, article 2](#)).

A partir du 1^{er} janvier 2020, les professionnels devront afficher en vitrine de manière visible et lisible depuis l'extérieur, le prix et l'intitulé des prestations proposées.

Les professionnels qui ne respectent pas ces dispositions encourent une amende pouvant atteindre 3 000 € pour une personne physique et 15 000 € pour une personne morale ([article L.131-5 du code de la consommation](#)).

L'audioprothésiste doit vous remettre une note détaillée (facture ...)

La remise d'une note est obligatoire pour toute prestation de services supérieure ou égale à 25 € TTC ([article 1 de l'arrêté du 3 octobre 1983 modifié](#)), ou quel que soit le montant, si vous en faites la demande. Ces conditions doivent être rappelées par un affichage lisible au lieu où s'effectue le paiement ([article 2 du même arrêté](#)). La note peut être constituée par un ticket, une facture ou tout autre justificatif. Elle doit obligatoirement mentionner la date de son établissement, le nom et l'adresse du prestataire, les date et lieu de l'exécution de la prestation, le nom du client, sauf opposition de celui-ci, le décompte détaillé (facultatif en cas de devis préalable descriptif et détaillé accepté par le client et conforme aux travaux exécutés) en quantité et prix de chaque produit ou prestation fournie, la somme à payer HT et TTC ([article 3 du même arrêté](#)) et le taux de TVA.

La note émise par le professionnel doit l'être au travers d'un support durable. Il peut s'agir d'un document « papier », d'un courriel que vous pouvez conserver ou d'une facture électronique accessible sur votre

compte « client » Internet, notamment dans le cadre de contrats conclus sous forme électronique ([article 1127-1 du code civil](#)).

A partir du 1^{er} janvier 2020, la remise d'une note spécifique pour les prestations d'appareillage est prévue ([arrêté du 28 avril 2017, article 5](#)). La note devra contenir des informations d'identification et de traçabilité des appareillages ([arrêté du 28 avril 2017, article 1](#)).

7 - Peut-on essayer un ou plusieurs appareils ?

OUI, Avant tout achat, le professionnel doit vous proposer d'essayer l'appareil, pendant une durée d'au moins 30 jours. Le prescripteur peut demander que l'essai soit porté à 45 jours, dans le cas de solutions thérapeutiques particulières.

Deux séances, au minimum sont prévues, pendant la période d'adaptation. Si l'essai n'est pas satisfaisant, vous avez le droit de demander une nouvelle période d'adaptation probatoire avec un nouvel appareil.

Le professionnel doit envoyer un compte-rendu minimal sur cette période d'essai au prescripteur et au médecin traitant dans les 7 jours.

IMPORTANT : L'essai fait partie de la prestation due par le professionnel pour tout achat d'un appareil auditif. Il ne doit pas vous être facturé. En revanche, le professionnel peut vous demander un dépôt de garantie pour le matériel confié pendant les essais et vous faire signer un document attestant du prêt et de la remise du chèque de garantie.

8 - Quelques mois après l'achat de l'appareil, je suis gêné, je n'entends plus aussi bien que les premiers mois. A qui dois-je m'adresser ?

L'audioprothésiste est votre interlocuteur principal tout au long de la durée de l'appareillage.

Il doit s'assurer du bon fonctionnement de votre appareil pendant toute la durée d'utilisation de celui-ci. Le prix de l'appareil comprend ce suivi.

La première année qui suit l'achat d'un appareil auditif, l'audioprothésiste doit vous proposer des séances de contrôle.

L'objectif est d'assurer un suivi pour ajuster vérifier l'efficacité de l'appareillage.

L'audioprothésiste doit vous proposer, au minimum :

- Des séances de contrôle de l'efficacité de l'appareillage, avec bilan audiométrique au 3^{ème}, 6^{ème} et 12^{ème} mois après la délivrance de l'aide auditive.
- Une évaluation de l'évolution de la perte auditive et de la satisfaction au 6^{ème} mois.
- Des gains audiométriques dans différentes situations.

A l'issue de la première année, l'audio-prothésiste doit prévoir des séances régulières pour assurer l'adaptation technique de l'aide auditive.

Un suivi biennuel est recommandé par l'arrêté du 14 novembre 2018. L'objectif est de contrôler l'efficacité de l'appareillage, la modification des réglages si les besoins du patient le nécessitent ainsi que l'entretien nécessaire.

L'audioprothésiste doit vous expliquer l'intérêt de réaliser les séances de suivi et vous inviter à revenir régulièrement.

L'audioprothésiste doit assurer la gestion administrative du dossier du patient et notamment l'envoi du compte-rendu d'appareillage au médecin prescripteur et au médecin traitant.

IMPORTANT : Notez bien ces rendez-vous de suivi, il est très important de vérifier régulièrement que l'appareil est toujours bien adapté à votre situation. Le coût de ces visites est compris dans le prix d'achat de votre appareil, le professionnel ne peut donc pas vous les facturer. Et si, en dehors de ces séances de

contrôle, vous n'êtes pas satisfait par l'appareil, n'hésitez pas à contacter le professionnel, pour qu'il procède aux réglages nécessaires et qu'il vous propose une solution.

Ne restez jamais avec un appareil qui ne vous apporte pas l'amélioration souhaitée.

9 - Mon appareil est-il garanti ?

OUI, les fabricants doivent garantir les appareils pendant 4 ans au minimum ([arrêté du 14 novembre 2018, article 1-I.5](#)).

La garantie couvre le remplacement des pièces, la main d'œuvre et les frais de transport en cas de vices de forme, défauts de fabrication, et pannes survenant au cours d'un usage habituel.

La garantie est due par le fabricant, elle continue de produire ses effets, même lorsque le patient consulte un audioprothésiste différent de celui ayant délivré l'appareil et réalisé le bilan initial.

L'audioprothésiste est tenu d'assurer le suivi du patient pendant toute la durée de l'appareillage. Cela inclut notamment la fourniture des pièces détachées et les réparations qui entrent dans le cadre de la garantie fabricant, main d'œuvre comprise. Cet accompagnement est compris dans le prix de vente de l'appareil.

Les fabricants doivent fournir les appareils, aux audioprothésistes qui le demandent, dans les 7 jours.

ATTENTION : La garantie ne couvre pas la perte, les dommages accidentels ou le vol. Il peut être utile de souscrire une assurance spécifique, surtout pour les jeunes enfants (lire la fiche pratique "[Aides techniques : garanties et assurances](#)").

NOTRE CONSEIL : Notre conseil : Les coordonnées du fabricant figurent sur le devis ou la facture. Conservez soigneusement ces documents, pour le cas échéant, faire jouer la garantie.

10 - J'ai déménagé, qui va assurer le suivi de mon appareil ?

Si vous déménagez ou si l'audioprothésiste déménage ou encore si vous souhaitez changer d'audioprothésiste, celui qui a délivré l'appareillage s'engage à faciliter le transfert de votre dossier auprès du nouvel audioprothésiste que vous avez choisi.

Françoise HEBERT-WIMART,
Juriste à l'Institut national de la consommation