



**Assemblée Générale :
Mardi 14 mars 2017
à 17h30**

Les contrats p. 4

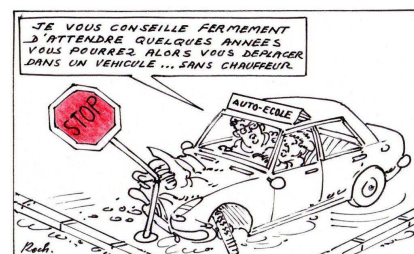


ARIÉ COTTE

Les soldes p.5



Les auto-écoles p. 6



Édito	page 3
<i>Nouvelle année, bonnes résolutions</i>	
Commerce	page 4 - 5
<i>Nouveaux droits</i>	
<i>Les soldes</i>	
Enquête	page 6-7
<i>Les auto-écoles</i>	
Assurance	page 8-9-10
<i>La preuve</i>	
<i>Conducteurs sans permis</i>	
<i>Conducteurs sans assurance</i>	
<i>Bonus malus</i>	
<i>Quel tarif ?</i>	
Arnaques	page 11
<i>Hameçonnage - Ping call</i>	
<i>Mails frauduleux</i>	
Vie de l'association	page 12
Invitation	page 13
<i>Assemblée générale</i>	
Mots croisés	page 14
Les chiffres utiles	page 15

BLOCTEL

Vous en avez assez du démarchage téléphonique intempestif.

Aidez-nous à obtenir :

- ♦ des contrôles plus nombreux pour une meilleure efficacité du dispositif Bloctel ;
- ♦ Des sanctions financières plus sévères en cas de démarchage abusif ;
- ♦ La mise en place d'un système d'identification des appels à des fins commerciales.

SIGNEZ NOTRE PETITION

www.change.org/DemarchageTelephonique

Assemblée Générale

**Date : Mardi 14 mars 2017
à 17 heures 30**

**Lieu : Maison des Associations,
7 rue Neuve Bourg l'Abbé,
14000 CAEN**

*Accès par la rue Caponière,
1^{ère} à droite après le feu rouge
de la rue de Bretagne.*

L'Assemblée Générale sera suivie
d'une séance de questions-réponses
sur le thème :

**Les garanties, les réparations,
L'obsolescence programmée**

Venez nombreux !

Si vous ne pouvez pas vous déplacer, pensez à renvoyer le pouvoir que vous trouverez en page 13 de ce bulletin.

Carte interactive de la qualité de l'eau

À l'occasion du lancement de sa nouvelle carte interactive sur la qualité de l'eau potable en France, l'UFC-Que Choisir publie aujourd'hui une étude montrant que près de 95 % des consommateurs peuvent boire l'eau du robinet en toute confiance. Cependant certains d'entre eux reçoivent en revanche une eau polluée.

Découvrez la qualité de l'eau du robinet de votre commune :

Web : <http://caen.ufcquechoisir.fr/>



Jackie BAUCHER
Présidente de
l'UFC Que Choisir
de Caen

Nouvelle année, bonnes résolutions et vœux de toutes sortes...

Que veulent les consommateurs ? Le résultat du questionnaire en ligne adressé aux consommateurs en octobre 2016 par QUE CHOISIR montre une nouvelle fois que la santé et l'alimentation sont les principales préoccupations des consommateurs.

Ils sont 76,4 % à juger la traçabilité alimentaire et 82,7 % la sécurité et l'hygiène des aliments très importantes. Ils souhaitent à 85,6 % une absence de pesticides et substances chimiques et aimeraient à 83,7 % une agriculture respectueuse de l'environnement. La pollution de l'eau 90,6 % et de l'atmosphère 79,8 % les préoccupent.

A la question « Qu'attendez-vous des associations de consommateurs ? » les réponses sont :

INFORMER – fournir des outils pratiques (lettres types, guides, kits...) : 59,2 % - publier des informations sur les évolutions importantes : 59,4 % - dénoncer les abus et scandales dans l'univers de la consommation : 88,7 % - alerter sur des produits ou services à éviter : 87,6 %.

CONSEILLER – ils souhaitent disposer d'un réseau de conseillers litiges à l'écoute de leurs problèmes 73,9 % - être accompagnés pour faire valoir leurs droits 86,9 % -

DEFENDRE – ils demandent que les associations agissent en justice pour faire cesser des abus ou agissements illicites 90,9 %, mènent des actions de lobbying pour faire avancer les droits des consommateurs 79,5 %, les rassemblent pour leur faire gagner un pouvoir d'achat 78,1 % (ex ; la campagne Énergie moins chère).

Les consommateurs demandent beaucoup, mais à la question « Sous quelle forme seriez-vous prêt à vous engager dans l'action de l'UFC QUE CHOISIR en faveur de la défense des consommateurs ? » les réponses sont : - tenir des permanences : NON 97,2 % - animer des forums sur internet : NON 97,2 % - participer, même ponctuellement, aux campagnes de mobilisation auprès des pouvoirs publics : NON 97,2 % - faire des dons : NON 94,7 % - aider à la résolution des litiges : NON 87,9 % mais 12,1 % ont répondu OUI à cette dernière question.

Le souhait de l'UFC QUE CHOISIR DE CAEN pour cette nouvelle année est que dans ces 12 % une ou deux personnes s'engagent à nos côtés pour nous aider à résoudre les problèmes liés au logement locatif et à la copropriété.



UFC Que Choisir de Caen

19, Quai de Juillet
14000 Caen

Tél. 02.31.86.32.54

Fax 02.31.86.91.05

Courriel : contact@caen.ufcquechoisir.fr

Association Loi 1901 à but non lucratif, dirigée par des bénévoles

♦ **Présidente et directrice des publications** : Jackie BAUCHER

♦ **Vice-Président** : Daniel TIRARD
Denis ALIX

♦ **Trésorier** : Claude BERGER-FREMY

♦ **Trésorier-adjoint** : Claude RILLARDON

♦ **Secrétaire** : Jean DUMORTIER

♦ **Administrateurs** : Guy BERNAGOU, Francine BORDIER, Daniel BOUCHARD, Gérard CORSET, Jacques CRIDLING, Anne FAUVEL, Michèle FOURNIER, Marie-Louise HUCK

♦ **Bulletin réalisé sans publicité**

La reproduction en totalité ou en partie des textes de ce journal est autorisée sous réserve de la mention d'origine.

Ont participé à ce numéro :

Jackie Baucher, Claude Berger-Frémy, Francine Bordier, Guy Bernagou, Jacques Cridling, Daniel Marc

Illustrations : Robert Rochard

Impression : Atelier K, 5 rue Paul Toutain
14000 Caen



Papier recyclé

Distribué par nos soins
Commission paritaire :
0118 G 82583

ISSN 1623-4073

Nouveaux droits des contrats

Depuis la réforme du Code Civil le 1er octobre 2016, vos droits évoluent..

Désormais en cas de litige avec un professionnel, vous avez le droit de réduire le prix, vous avez le droit de ne plus payer ou vous avez le droit de résilier votre contrat.

L'intervention d'un juge n'est plus nécessaire.

Pourquoi ? Comment ?

Le professionnel ne respecte pas ses engagements, il ne s'exécute pas ou il ne s'exécute plus. L'inexécution doit être **suffisamment grave**.

Vous pouvez refuser de payer :

1/ Informez-le par courrier ou par email de votre décision. S'il s'exécute, vous devrez reprendre les paiements.

2/ Le professionnel conteste : il devra saisir les tribunaux. Si l'inexécution n'est pas suffisamment grave, vous devrez payer et le juge peut vous condamner à des dommages et intérêts.

Vous pouvez faire appel à un autre professionnel :

1/ Forcez le professionnel à s'exécuter. Mettez-le en demeure par LRAR de s'exécuter dans un délai raisonnable (exemple : 15 jours).

2/ S'il ne répond pas ou refuse d'intervenir, faites appel à un autre professionnel pour un coût raisonnable. Le professionnel défaillant devra payer l'intervention du nouveau (vérifiez que le professionnel défaillant n'est pas déclaré en faillite ou qu'il ne rencontre

pas un cas de force majeure justifiant son comportement).

Vous pouvez réduire le prix

Vous avez tout payé :

1/ fixez le montant de la réduction



proportionnellement à la mauvaise exécution

2/ Informez le professionnel par LRAR que vous souhaitez obtenir cette réduction

3/ En cas de refus, vous devrez saisir les tribunaux compétents

Vous n'avez pas tout payé :

1/ Fixez le montant de la réduction proportionnelle à la mauvaise exécution.

2/ Déduisez cette réduction du prix à payer et informez le professionnel par LRAR.

4/ Informez le professionnel par LRAR

3/ C'est le professionnel qui devra aller en justice s'il conteste la réduction.

Vous avez financé ce contrat à l'aide d'un crédit :

1/ Informez votre prêteur de la situation (lettre simple) le déblocage du crédit n'interviendra qu'à

la signature de l'attestation de fin de travaux.

Vérifiez que vous n'avez pas signé cette attestation le jour de la commande ou le jour de la livraison du matériel, s'il y en a, c'est une pratique utilisée parfois par des entreprises peu scrupuleuses.

Vous pouvez annuler le contrat

1/ Mettez le professionnel en demeure de s'exécuter en précisant votre intention d'annuler le contrat, donner un délai raisonnable.

2/ S'il ne répond pas, informez-le de votre décision d'annuler le contrat.

3/ Si le professionnel conteste votre décision il devra saisir les tribunaux.

La mise en demeure

C'est un préalable si le dialogue avec le professionnel n'est plus possible.

La Lettre Recommandée avec Accusé de Réception (LRAR) prouve votre démarche. Votre courrier doit préciser la situation rencontrée, mettre en demeure le professionnel de s'exécuter dans un délai raisonnable et le menacer de saisir les tribunaux s'il n'intervient pas.

Ne pas attendre trop longtemps une éventuelle résolution amiable, la mise en demeure n'interrompt pas les délais de prescription.

Et n'oubliez pas votre association de consommateurs qui peut vous aider à résoudre vos problèmes.

LES SOLDES

La période des soldes d'hiver comme d'été dure 6 semaines, soit pour cet hiver du 11/01 au 21/02.

Bien qu'au moment où vous lirez cet article les soldes d'hiver seront commencées, il est toujours bon d'en rappeler les principales dispositions.

♦ Les articles mis en vente sont des marchandises en stock qui ont déjà été proposées à la vente. Un réapprovisionnement n'est donc pas possible.

Conseil : repérer les articles qui vous intéressent quelques jours avant le début des soldes et espérer qu'ils ne seront pas vendus.

♦ Dans les points de ventes, la distinction entre les articles soldés et non soldés doit apparaître clairement.

Conseil : Il n'est pas interdit au commerçant de profiter des soldes pour présenter sa nouvelle collection.

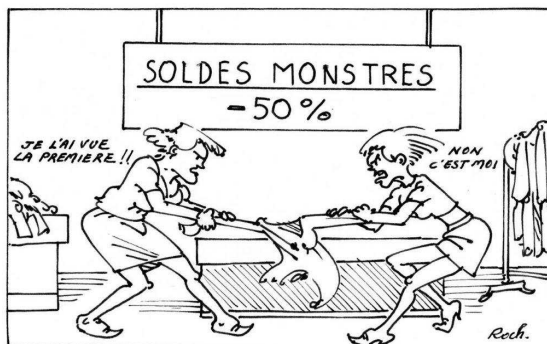
Laissez vous tenter ou attendez la prochaine période de soldes.

♦ Le vendeur doit clairement signaler les rabais proposés par rapport à un prix de référence réel.

- NI REPRIS NI ECHANGÉS -

Les limitations de garanties sur les soldes sont illégales. En cas de défaut non apparent ou de vice caché, le vendeur est tenu de remplacer ou de rembourser.

Conseil : regardez bien ce que vous achetez, une tache, une couture dé cousue, ou une taille trop



grande si vous n'avez pas essayé, le vendeur n'est pas tenu de procéder à l'échange ou au remboursement. Sauf à titre commercial bien sûr.

Ventes en ligne

Les dates des soldes du commerce en ligne ou vente à distance (e-commerce) sont alignées sur les dates nationales du commerce traditionnel et doivent débiter le même jour, quel que soit le lieu du siège de l'entreprise.

Quand on parle de soldes on pense vêtements, mais ces dispositions concernent tous les articles soldés, électroménagers, télévisions, ordinateurs, chaussures...

Le non respect des obligations prévues par le code de la consommation est contrôlé par la Direction Départementale

de la Protection de la Population (ex répression des fraudes) 6 Bd du Général Vanier - 14000 CAEN - que vous pouvez saisir par courrier.

Promotions et ventes privées

En dehors des périodes légales de soldes, les commerçants peuvent proposer tout au long de l'année des opérations promotionnelles avec une réduction de prix, qualifiées de *promotions de déstockage* ou de *ventes privées*, sur les marchandises pour lesquelles ils ne reconstituent pas de stocks, dès lors que le terme *soldes* n'est pas utilisé et qu'ils ne pratiquent pas de vente à perte.

Ces ventes s'adressent à une clientèle par définition restreinte (par exemple clientèle titulaire d'une carte de fidélité) et les promotions qui y sont pratiquées n'ont pas vocation à s'appliquer à l'intégralité de la clientèle.

Le fait de proposer juste avant les soldes une prétendue vente privée qui s'adresse en réalité à une très large clientèle est de nature à constituer une pratique déloyale



LA NOTE QUE CHOISIR

Bientôt un repère fiable pour les consommateurs en magasin et en ligne.

« La Note Que Choisir » est un dispositif permettant aux fabricants dont les produits ont obtenu, lors de ses tests comparatifs, une note supérieure à 14/20, d'afficher sous conditions strictes et contrôlées « la note » sur leurs produits et leurs supports de communication.

Les auto-écoles

Que dit la loi suite à la réforme Macron en fin 2015 ?

Fin des frais de transfert entre auto-écoles, plafonnement des coûts d'accompagnement à l'épreuve pratique, interdiction de facturer des frais de présentation à l'examen du permis,...).

En revanche l'auto-école peut facturer des frais d'accompagnement au titre de la présence d'un membre de son personnel lors de l'épreuve ou du transport du candidat sur le site de l'examen.

Enquête

En juin 2016, la visite, par nos enquêteurs, de 1374 auto-écoles, a permis de constater les failles béantes de l'actuelle réglementation et la persistance de mauvaises pratiques ainsi que la grande disparité des tarifs d'une région à l'autre.

Règles et constats

Obligation d'affichage des forfaits, prestations en extérieur et intérieur :

⇒ Non respectée par une auto-école sur 5.

Présentation des forfaits détaillés mentionnant le déroulement de la formation (nombre d'heures de conduite ainsi que les frais d'inscription et frais de dossier) :

⇒ Forte hétérogénéité des prestations comprises dans le forfait., très variables d'une auto-école à l'autre.

⇒ Le forfait peut comprendre des prestations supplémentaires (conduite de nuit, comment rédiger un constat, etc..) ou omettre des coûts à la charge du candidat.

⇒ La durée des leçons peut varier (écart de 10 mn pouvant être préjudiciable au candidat).

⇒ De nombreux forfaits ne comprennent pas l'intégralité des

prestations obligatoires (bien lire le contrat et surtout les mentions en tout petit).

Face à une réglementation bancale, trop d'auto-écoles passent au rouge !

⇒ 6,5% des auto-écoles ne proposent pas encore l'heure d'évaluation obligatoire.

⇒ 51,2% facturent l'accompagnement à l'examen théorique général (code) à un prix supérieur à celui d'une heure de conduite.

Ces dérives sont imputables aux auto-écoles mais également à une réglementation défailante.

De plus l'absence de réglementation sur l'affichage des taux de réussite aux examens aboutit à d'inacceptables dérapages : près de 40% des auto-écoles visitées ont annoncé des chiffres surestimant de plus de 10 points la réalité !

Coût du permis à géographie variable

Les tarifs relevés mettent en lumière le coût élevé du permis par la filière traditionnelle.

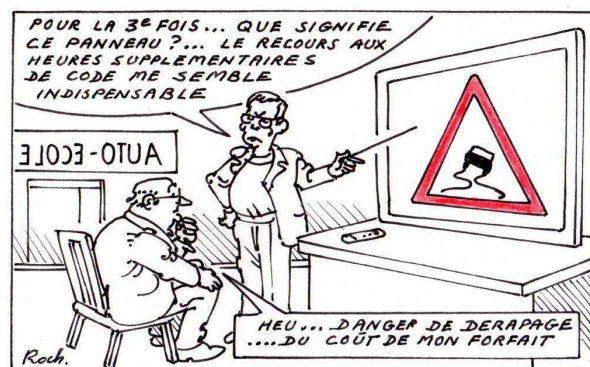
On sait qu'au niveau national 35h sont en moyenne nécessaires pour décrocher le permis de conduire.

Le prix moyen du forfait de base (20h de conduite, formation code et frais de dossier) s'établit à 1155€.

Dans la réalité il faut rajouter les 15h de conduite supplémentaires,

(hors forfait) prises en moyenne par les apprentis conducteurs. Le coût total du permis bondit alors à 1804€.

Cette moyenne cache de très fortes disparités départementales, sans lien avec la qualité des formations prodiguées.



Un secteur en sous-régime concurrentiel

L'étude de Que Choisir souligne un lien étroit entre prix du permis et forte concurrence.

Le tarif est d'autant plus bas que la concurrence dans un département est forte. Or, il existe aujourd'hui trois freins à une concurrence plus étendue à l'avantage des consommateurs.

Tout d'abord, le système de répartition, entre auto-écoles, des places pour l'examen pratique du permis, complique l'entrée de nouveaux acteurs.

Ensuite, le développement de l'activité sur Internet est bridé par une réglementation à contresens du commerce électronique.

Enfin, alors qu'un nombre élevé d'heures de formation pratique accroît les chances d'obtention de l'examen et diminue les risques

d'accidents pour les jeunes conducteurs, le recours aux heures supplémentaires (hors conduite accompagnée et supervisée) est freiné par leur prix élevé (près de 43 € l'heure supplémentaire sur la base de nos relevés).

Une mise en concurrence assumée entre auto-écoles et formateurs qualifiés sur ces heures supplémentaires favoriserait une formation plus qualitative.

L'UFC appelle les pouvoirs publics à une révision d'ensemble du secteur, pour que transparence de l'information et dynamisation de la concurrence fassent baisser le coût du permis de conduire tout en favorisant la sécurité routière.

Enquête AUTO-ÉCOLES JUIN 2016						
VILLE	Nom de l'auto-école	Montant forfait 20h	Montant de l'heure supplémentaire	Présence formateur pour leçons de code	Nbre d'heures moyen avant obtention du permis	Coût total du permis estimé
Dozulé	France auto-école	1350€	50€	Oui	Nc	Nc
Dives sur mer	Nicolas	1240€	40€	Oui	37h	1920€
Caen	A E de l'europe	1058€	41€	Oui	35h	1673€
Verson	Cindy conduite	1134€	42€	Oui	Nc	Nc
Hérouville st Clair	Reflex sarl	1235€	nc	Oui	Nc	Nc
Verson	Verson auto-école	1139€	41€	Oui	Nc	Nc
Giberville	AE Giberville	Nc	40€	Oui	Nc	Nc
Caen	Permis d'avancer	964€	39€	Oui	35h	1549€
Caen	20 de conduite	980€	41€	Non	32h	1472€
Caen	Brulbault	1080€	40€	Non	22h	1160€
Caen	Saint-Jean	996€	38€	Non	25h	1186€
Douvres la D.	Rive Douvres	1110€	38€	Non	32h	1566€
Creully	Viking seumoises	910€	46€	Non	29h	1324€
Bretteville Odon	Jérôme formation	1019€	41€	Non	30h	1429€
Caen	Normandie conduite	1110€	40€	Oui	30h	1510€
Lisieux	Victor Hugo auto-école	920€	40€	Oui	32h	1400€
Deauville	Dynamic	1300€	45€	Oui	30h	1750€
Mondeville	Eccam	1095€	Nc	Oui	Nc	Nc

Que fait l'UFC ?

Soucieuse de garantir aux consommateurs un accès de qualité à la conduite à des prix raisonnables, et tout en étant attachée à une formation initiale par des professionnels diplômés d'Etat, l'UFC-Que Choisir demande aux pouvoirs publics :

- **La mise en place d'un système d'inscription** directe des candidats à l'examen pratique, beaucoup plus sain et plus juste que celui en vigueur.

- **La création d'un cadre juridique** favorable à l'émergence d'auto-écoles pouvant bénéficier des économies permises par Internet, ainsi que la création d'un statut «d'accompagnateur professionnel certifié» afin d'abaisser le coût des heures de conduite supplémentaires, au-delà du socle obligatoire en auto-école.

- **Une refonte de l'information** précontractuelle obligatoirement délivrée aux consommateurs leur garantissant un choix éclairé

(affichage harmonisé des tarifs, information sur les taux officiels de réussite aux examens).

L'UFC met à disposition, gratuitement sur son site, la carte interactive des taux de réussite aux examens, des candidats présentés par les auto-écoles afin de faciliter aux consommateurs le choix d'une auto-école.

Pour y accéder sur internet : <https://www.quechoisir.org/carte-interactive-auto-ecole-n22499/>

LA PREUVE DU SINISTRE

Le principe

Lorsqu'un sinistre survient, il appartient à l'assuré d'en faire la déclaration à l'assureur dans les délais fixés par le contrat. Il arrive toutefois que l'assureur refuse sa garantie.

Ce refus peut s'expliquer par le fait que, soit le contrat ne couvre pas le risque, soit parce que les conditions prévues par le contrat ne sont pas remplies, soit enfin, parce que l'assuré n'apporte pas de preuve suffisante.

Outre la déclaration, l'assuré doit donc apporter la preuve du sinistre, et en particulier des circonstances qui en sont à l'origine, de l'existence des biens (en cas d'incendie notamment) et de leur valeur (en cas de vol).

Que dit le Code ?

Le code de l'assurance est peu prolixe sur le problème de la preuve.



En l'absence donc de dispositions spéciales sur le sujet il convient de faire application des règles du droit commun. Il s'agit de l'article 1315 alinéa 1 du code civil qui stipule « celui qui réclame l'exécution d'une obligation doit la prouver ».

Or, l'expérience montre que les assurés se contentent souvent d'une simple déclaration et ne comprennent pas pourquoi l'expert mandaté par l'assureur en conteste parfois les termes.

Exemples :

- Un sinistre électrique endommage des appareils électroménagers, l'assuré en fait la déclaration

à son assureur, et sans attendre fait intervenir un réparateur qui procède au remplacement des appareils. Lorsque l'expert vient constater il n'existe plus aucune preuve du sinistre, l'assureur refuse alors sa garantie.

- Un assuré dont le véhicule comporte déjà un certain nombre d'impacts de chocs est victime d'un accident.

Il en fait la déclaration à son assureur qui refuse sa garantie. L'expertise ne permet pas en effet de corroborer la réalité du sinistre par rapport à la déclaration compte tenu des nombreux impacts constatés sur le véhicule.

En conclusion une simple déclaration ne suffit pas toujours.

Il faut d'abord vérifier à la lecture du contrat que le sinistre entre bien dans les garanties prévues et apporter la preuve des circonstances du dommage, de l'existence des biens (en cas de vol) et de leur valeur (factures d'achat, expertise...).

LA PREUVE DU CONTRAT

Avant de contracter une assurance il est conseillé de faire des devis auprès de différents assureurs.

L'assureur doit obligatoirement fournir une fiche d'information, appelée devis ou proposition d'assurance.

Vous devez connaître le prix et les garanties avant la conclusion du contrat.

Cette proposition d'assurance n'engage ni l'assuré, ni l'assureur.

Seule la police ou la note de couverture constate leur engagement réciproque.

C'est ce que nous avons dû rappeler à cet assureur qui n'acceptait pas que notre adhérente, madame M. refuse de concrétiser sa proposition d'assurance. Un courrier de l'UFC Que Choisir de Caen a été nécessaire pour obtenir

l'annulation de cette proposition et le remboursement de la prime payée à tort.



Conseil : ne donnez pas vos coordonnées bancaires avant la signature du contrat. Ni signature d'autorisation de prélèvement. De même suite à une proposition téléphonique de souscription d'un contrat d'assurance.

Conducteurs sans permis : les sanctions

Les dispositions suivantes sanctionnent plus durement les conducteurs sans permis : le fait de conduire un véhicule sans être titulaire du permis de conduire correspondant à la catégorie du véhicule, tout en faisant usage d'un permis de conduire faux ou falsifié est puni **de 5 ans d'emprisonnement et de 75.000 € d'amende**.

L'auteur d'une telle infraction encourt également, à titre de peine complémentaire :

- ♦ la confiscation obligatoire du véhicule s'il en est le propriétaire
- ♦ une peine de travail d'intérêt général
- ♦ une peine de jours-amende
- ♦ l'interdiction pendant 5 ans au maximum de conduire certains véhicules, y compris ceux pour lesquels le permis de conduite n'est pas nécessaire
- ♦ l'obligation d'accomplir, à ses frais, un stage de sensibilisation à la sécurité routière.

Il encourt également pour faux et usages de faux :

- ♦ une interdiction des droits civiques, civils et de famille
- ♦ une interdiction soit d'exercer une fonction publique ou l'activité professionnelle dans l'exercice de laquelle l'infraction a été commise, soit d'exercer une profession commerciale ou industrielle, de diriger, d'administrer, de gérer ou de contrôler à un titre quelconque, directement ou indirectement, pour son propre groupe ou pour le compte d'autrui, une entreprise commerciale ou industrielle ou une société commerciale.
- ♦ l'exclusion des marchés publics
- ♦ une interdiction du territoire français pour une durée maximale de 10 ans ou à titre définitif, s'il est de nationalité étrangère.

Conducteurs sans assurance : les conséquences



Que faire si vous avez un accident de la circulation non responsable avec un conducteur sans permis donc, non assuré ?

Il convient de distinguer entre les dommages matériels et les dommages corporels.

Les dommages matériels

Si vous avez souscrit un contrat tous risques votre assurance vous indemniser les dégâts matériels lorsqu'il n'y a pas de dommages corporels, (vérifiez auprès de votre assureur que votre contrat comporte toutes les garanties nécessaires). Si vous n'avez pas souscrit un tel contrat il vous faudra assigner votre adversaire en justice en espérant qu'il n'est pas insolvable. Enfin le Fonds de garantie des assurances obligatoires de dommages (FGAO) interviendra lorsqu'en plus des dégâts matériels vous avez subi des dommages corporels.

Les dommages corporels

Il convient alors de saisir le Fonds de Garantie des Assurances Obligatoires de dommages. Ce fonds est financé par des prélèvements sur les contrats d'assurance de biens - 1,2 % de la prime d'assurance de responsabilité civile automobile des assurés et 1 % des charges annuelles des assureurs.

Ce fonds vous indemniser sans limite et se retournera ensuite vers le conducteur responsable.

Quelles sont les conditions de son intervention ?

Il faut que l'accident ait eu lieu en France ou dans un pays adhérent à l'union économique européenne et dans un lieu public.

Qui saisi le FGAO ?

Celui-ci peut être saisi par la victime ou ses ayants droits en cas de décès ou par son assureur.

Quels sont les délais de saisine ?

Lorsque le responsable est connu vous disposez d'un délai d'un an, dans le cas contraire le délai est de 3 ans.

Et avec un conducteur titulaire du permis mais non assuré

Vous pouvez également, en cas d'accident, vous trouver dans la situation d'un adversaire titulaire du permis de conduite mais dépourvu d'assurance. Les conséquences seront les mêmes.

Dans les deux cas de figure où les dommages ne seront que matériels, le responsable de l'accident risque de refuser un constat amiable. Il convient alors de remplir votre partie de constat, de mentionner son refus, de noter l'immatriculation de son véhicule et de recueillir les noms et les adresses des témoins éventuels.

Nos adhérents nous écrivent....

Assurance malus pour l'assuré et bonus pour l'assureur

Je conduis une voiture depuis 44 ans et je bénéficie d'un bonus 0,50 depuis de nombreuses années sans accident responsable. Mais en 2014 j'ai cassé le bloc rétroviseur extérieur électrique.

J'ai fait marcher l'assurance tous risques (montant pour l'assurance 256 euros + (franchise à ma charge 274 euros) total facture = 530€ .

Jusque là tout allait bien et en 2016, en sortant d'un parking j'ai raclé l'aile arrière droite contre un pilier . Montant de la facture garage : 425 euros.

La franchise étant de 274 euros, l'assurance aurait pu rembourser 151 euros. Lorsque j'ai contacté mon assureur il m'a été répondu que comme un deuxième sinistre est arrivé en moins de 3 ans, un malus va être appliqué. (pour info, +25%) c'est la loi.

En clair sur une prime de 422 euros la prochaine échéance aurait été de 527 euros. Une majoration de 105 euros. qui, pour l'assureur sera très intéressante puisque sa mise sera entièrement remboursée dès la deuxième année de cotisation.

Je trouve ces pratiques un peu indigestes au vu que, sur ma prime d'assurance figure la mention « bon con-

ducteur » décernée par mon assureur lui-même. On se demande ce qui doit être infligé aux mauvais conducteurs ?

Je comprends mieux pourquoi certaines personnes sont quasi obligées de rouler sans assurance car on peut se demander à quoi cela sert d'être « assuré » puisque nous devons payer les réparations nous même.

Pour ne pas faire de mauvais esprit je ne donnerais pas le montant versé à mon assureur pendant 44 ans de bonne conduite citoyenne.



Ma conclusion

Sur service.public.fr il y a l'explication sur ces pratiques, et ce système est entièrement légal. Mais où est l'intérêt pour le consommateur ?

Quel tarif ? Préférentiel ou promotionnel ?

De plus en plus de nos concitoyens connaissent des difficultés pour acquérir une complémentaire santé, faute de ressources suffisantes. C'est pour cette raison que ma commune a signé une convention de partenariat avec une mutuelle afin d'obtenir selon la brochure de la mairie, des tarifs préférentiels pour les habitants de cette commune.

En novembre 2015, intéressé, je me suis donc rendu au bureau de la mutuelle en question pour signer un contrat d'adhésion en tant qu'habitant de cette commune. Contrat prenant effet en janvier 2016 pour une cotisation de 166,78 €/mois.

Dans le bureau de la mutuelle, un panneau informait d'une offre de bienvenue avec deux mois gratuits.

Quelques jours après l'adhésion, je me suis rendu à la mutuelle pour y récupérer ma carte de mutuelle et là, on me dit que comme j'ai signé un contrat en tant que groupement d'une commune, je ne pouvais bénéficier

des 2 mois offerts vu qu'il avait un tarif préférentiel.

Pas content, j'ai contesté et obtenu un nouveau contrat avec offre de bienvenue de 2 mois offerts avec des mensualités de 168,61€/mois. Les deux mois d'offerts représentant quand même une réduction de 337,22€ sur la cotisation annuelle.

Notre avis :

Notre adhérent a bien réagi en discutant les termes de ce contrat qui peut porter à confusion dans l'esprit du consommateur croyant bénéficier d'un tarif préférentiel alors que la réduction annuelle de la première année pour le tarif conventionnel avec la commune n'est que de 21,96€. Avec le contrat normal et offre commerciale, l'économie est de 337,22€.

Pour la petite histoire, notre adhérent s'est rendu dans d'autres mutuelles, et il en ressort qu'avant de signer un contrat, il faut faire plusieurs devis et tenir compte du prix, mais aussi de la couverture qui peut être différente d'une mutuelle à l'autre.

ARNAQUES A LA MODE

ALERTE HAMEÇONNAGE :

Certains escrocs utilisent le nom d'organismes connus (impôts, banques, fournisseurs d'énergie, CPAM, fournisseurs accès internet) et vous envoient un mail vous demandant vos coordonnées bancaires pour restituer une somme, soit disant, indûment perçue

Sachez-le! Aucun organisme sérieux ne demande par mail des coordonnées bancaires et encore moins par téléphone.

De plus votre banque ou autre organisme possédant déjà vos coordonnées ne vous demandera jamais de donner vos mots de passe par téléphone ni par mail.



Pour info : Service-public.fr, le site officiel de l'administration française, vous met en garde contre l'envoi de courriels frauduleux utilisant le logo du site.

Le dernier cas signalé par les internautes concerne un courriel les invitant à télécharger un formulaire pour obtenir, sous 24 heures, la nouvelle carte Vitale V 3.1. Ces courriels n'émanent pas de Service-public.fr qui ne demande pas d'argent, n'en rembourse pas et ne cherche jamais à recueillir des coordonnées bancaires.

Il s'agit vraisemblablement d'une manœuvre frauduleuse pour inciter les internautes à livrer leurs données personnelles.

N'y répondez pas et supprimez-le de votre boîte de messagerie.

Si vous avez déjà communiqué vos données bancaires, prévenez votre banque pour faire opposition.

MAIL FRAUDULEUX ACHAT TRANSCASH

L'un de nos adhérents, victime de ce type d'arnaque, nous a contacté car il avait reçu de la part d'un « ami » un mail lui demandant une forte somme d'argent. Paniqué il a exécuté l'opération et a aussitôt souscrit auprès d'un buraliste quatre bons TRANSCASH pour un montant de 2000 Euros.

Après découverte de la supercherie, notre adhérent a tenté de récupérer sa somme car le destinataire semblait inconnu. Il a contacté Transcash pour déposer une réclamation et nous a contactés.

Suite à l'intervention de l'UFC Que Choisir Caen, Transcash a accepté de dédommager notre adhérent en lui restituant la somme donnée, sous forme d'une carte prépayée qu'il pourra utiliser pour payer ses achats.

NOS CONSEILS :

Attention aux mails frauduleux. Certains malfaisants arrivent à pirater une boîte mail et récupèrent la liste des contacts. Il ne reste plus qu'à envoyer aux différents contacts un mail semblant émaner de «la boîte mail piratée». Dans ces mails la personne demande une aide financière, car se trouve à distance de chez elle, en précisant qu'elle n'est pas joignable par téléphone.

MÉFIANCE :

Lorsque vous recevez un mail de détresse de l'un de vos proches, avant d'envoyer de l'argent, toujours vérifier la provenance du mail et appeler la personne au téléphone. S'il s'agit d'une arnaque, votre proche vous confirmera qu'il ne vous a pas demandé d'aide.

Les numéros surtaxés le « Ping call »

"J'ai reçu un message sur mon téléphone, ou un email m'invitant à rappeler un numéro en 08 ».

J'ai appelé à plusieurs reprises mais je n'ai eu personne.

Je constate aujourd'hui une facture exorbitante due aux appels passés sur ce numéro qui s'avère surtaxé. Quels sont mes recours?"

1/ J'identifie le fournisseur du service : je me rend sur le site info SVA, et je rentre le numéro surtaxé. Je relève le nom du fournisseur de services, son adresse et son RCS.

2/ Je signale le spam vocal : j'envoie le numéro en 08 par SMS au 33700.

3/ Je dépose plainte et je contacte la DDPP : pratiques commerciales trompeuses (Art.L1212 code conso.). Infraction relative au défaut d'information (Art.1315, L1121 code conso. + Arrêté du 10 Juin 2009).

4/ Je sollicite une indemnité :

Au civil : action en responsabilité afin d'obtenir le remboursement des numéros surtaxés (Art.L1121 code conso.)

Au pénal : Plainte avec constitution de partie civile.

Contestation facture EDF

En Fév.2016, après renouvellement contractuel du compteur électrique par ÉNÉDIS®, notre adhérent constate une facturation excessive qu'il a contestée.

Il a fait appel à nos services et après enquête téléphonique, courrier à EDF®, et une photo prise par l'adhérent lors de la dépose font ressortir l'anomalie : un 5 a été transcrit en lieu et place d'un 2, ce qui faisait un excédent de **3000 kWh** facturés à tort.

- ♦ Index réel : 82527
- ♦ Index reporté sur le document de travail : 85527

EDF qui établit la facture avec l'index transmis par ÉNÉDIS, a reconnu en Décembre 2016 l'erreur et a procédé au remboursement de **500 €** et versé une **indemnité compensatoire de 60 €** à notre adhérent.

Notre conseil

Lors d'un remplacement d'un compteur qu'il soit Électricité, Gaz ou Eau, dans la mesure du possible, afin d'ÉVITER une contestation lors de la facture suivante, exigez :

- Soit votre présence, au travers d'un RV à convenir avec l'opérateur
- Soit une photo prise lors de la dépose
- Soit le contrôle de ou des index auprès de l'opérateur qui a l'obligation de le conserver dans un délai qu'il vous communiquera sur un courrier expédié suite à l'intervention (~1 mois).

® **ÉNÉDIS** (Distributeur National Électricité unique), ou **GRDF** Distributeur National Gaz unique

® **EDF** ou **ENGIE**, **ÉNI**, **Direct Énergie**, **Lampiris**(Fournisseur d'Énergies : Électricité et/ou Gaz)

Forcing

Nous rencontrons de plus en plus de contestations de transferts de contrats d'énergie, notamment de la part d'ENGIE ...

Lors d'achat à priori chez DARTY, des clients signent des contrats de changement de fournisseur, sans en être avisés officiellement

En moins d'un mois, nos adhérents se retrouvent avec un nouveau fournisseur, et commencent à paniquer.

Par bonheur, nous avons des contacts privilégiés auprès du service clientèle ENGIE (basé à METZ) qui comprend notre intervention, et sans aucune difficulté, fait le nécessaire auprès de l'ex-fournisseur et sans frais.

Content ...



MERCI QUE CHOISIR

Depuis janvier 2016, envers 2 sociétés différentes, je ne pouvais pas obtenir le remboursement de mon dû. Mes courriers recommandés restaient sans réponses.

Le 18 septembre j'ai présenté mes 2 dossiers chez Que Choisir.

Le 5 octobre je recevais le remboursement d'un nouveau prélèvement qui m'avait été débité en janvier 2016, alors que la résiliation du contrat était fin 2015.

Le 14 octobre je recevais un chèque me remboursant un travail facturé en juillet 2015, qui n'a pas été fait.

Merci à l'équipe de UFC QUE CHOISIR de CAEN

Pas content ...



Excusez-moi, mais votre défense envers les plus faibles a raté pour moi. Vous m'avez emmené en bateau, cela me coûte près de 3000€ à rembourser à notre avocat, et à Kleyia Retraite...

Merci pour les chocolats

Nous apprécions cette façon de nous remercier lorsque nous avons bien résolu un litige. Un don en espèces serait aussi bien apprécié, d'autant plus que les subventions diminuent.

Depuis fin 2016 nous délivrons un reçu fiscal permettant une réduction d'impôts à hauteur de 66% dans la limite de 20% du revenu imposable.

Cette disposition ne concerne que les dons et non les cotisations.

Regrets...

Évidemment nous ne prétendons pas résoudre tous les problèmes et rappelons que la cotisation n'est pas la contrepartie d'un service rendu, mais le soutien à l'action de l'association.

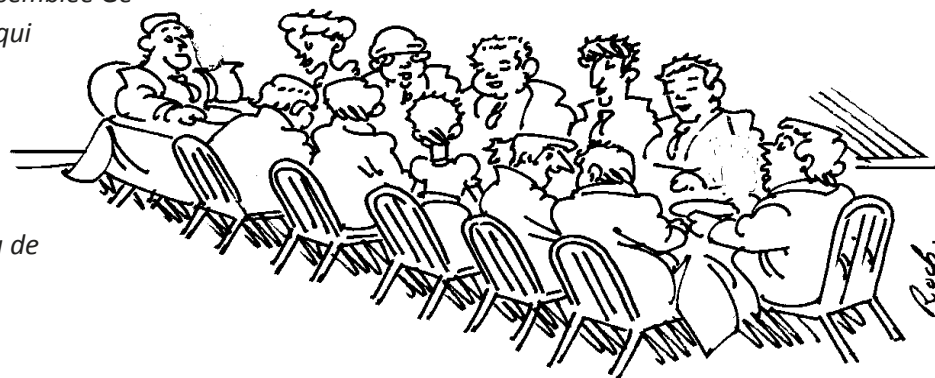
L'association UFC Que Choisir n'a pas d'obligation de résultat, mais une obligation de moyen.



Invitation à l'Assemblée Générale

Vous êtes cordialement invités à l'Assemblée Générale de l'UFC Que Choisir de Caen qui se tiendra le mardi 14 mars 2017 à 17h30, à la Maison des Associations, 7 bis rue Neuve Bourg l'Abbé à Caen. L'ordre du jour sera :

1. Approbation du compte rendu de l'A.G. 2016
2. Rapport d'activité
3. Rapport financier
4. Montant de la cotisation
5. Élection des membres du Conseil d'Administration
6. Questions diverses



Extrait des statuts

Article 7 : L'Association est dirigée par un Conseil d'Administration composé au minimum de 3 membres. Le nombre total d'administrateurs ne pourra être supérieur à 15. Les fonctions d'administrateur sont gratuites. Pour être éligibles au Conseil d'Administration, les candidats doivent être adhérents de l'association locale depuis au moins un an au jour de l'Assemblée Générale. Ne sont pas éligibles au Conseil d'Administration les personnes ayant une fonction dirigeante dans une activité de distribution, production, un syndicat, un groupe de presse, un groupe financier, un parti politique et susceptibles de porter atteinte à l'indépendance de l'association. Les salariés de l'association locale ne sont pas éligibles, ni membres de droit au Conseil d'Administration de l'association. Les candidats au Conseil d'Administration attestent ne pas exercer de fonction dirigeante dans une association concurrente de l'UFC-Que Choisir. Les membres du Conseil d'Administration élus par l'Assemblée Générale ont un mandat d'une durée de trois ans. Tout membre sortant est rééligible. Le Conseil d'Administration est renouvelable chaque année par tiers de ses membres élus dont les deux premiers tiers sont désignés par tirage au sort. Lorsqu'un administrateur a démissionné, il est procédé à son remplacement par la plus proche Assemblée Générale. Le mandat du nouvel administrateur élu prendra fin à la date initialement prévue par le démissionnaire.

Candidature au Conseil d'Administration

Article 11.5 : Il est procédé au renouvellement du Conseil d'Administration, sur acte de candidature adressé au Président du Bureau, huit jours francs avant l'Assemblée Générale.

Pouvoir

Si vous ne pouvez pas venir

Nous comptons vivement sur la présence du plus grand nombre d'entre vous.

Si vous ne pouvez vous déplacer, envoyez votre pouvoir à l'Association ou confiez-le à un adhérent qui participera à l'Assemblée et vous représentera.

BON POUR POUVOIR — AG 2017 — UFC QUE CHOISIR DE CAEN

Votre nom :	Je donne pouvoir à _____	
Votre n° adhérent :	de me représenter à l'Assemblée Générale de l'U.F.C. Que Choisir de Caen le 14 mars 2017.	
	Écrire « Bon pour pouvoir » :	
Pour ceux qui ne peuvent assister à l'Assemblée Générale, RETOURNER CE BON EN BLANC de préférence (chaque membre présent ne pouvant être porteur que de deux pouvoirs).	Date :	À retourner à :
	Signature :	UFC-Que Choisir de Caen 19, Quai de Juillet 14000 CAEN

Mots croisés

HORIZONTALEMENT

1. Catégoriquement.
2. Rassemblés. A l'est du Togo.
3. Soustrait. Plantations d'agrumes.
4. Pas brillante. Versus. Formations militaires.
5. Bip. Invitent à dormir.
6. Dix anglais. Huile étrangère. Prénom féminin
7. Sur Tille près de Dijon. Contraintes.
8. Pour écrire. Fatiguait.
9. Longue période. Oeufs sur tête. Minimum pour personnes sans ressources.
10. Gai participe. Amusement. œuvre de Montaigne.
11. Outil de dessin. Souverain russe. Union d'états.
12. Téter. Habitants du désert.
13. Visible sous l'œil fatigué. Asphalte.
14. Métal réduit. Surimposons.
15. Article étranger. Ville de l'Orne. Indien d'Amérique.

GRILLE N° 159

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O
1															
2															
3															
4															
5															
6															
7															
8															
9															
10															
11															
12															
13															
14															
15															

VERTICALEMENT

- A. Parfumer. Jazz vocal.
- B. Ne manqueront pas d'arriver. Ensemble de règles.
- C. Poisson plat. Personnel. Naturelle.
- D. Lui. Premier groupe. Sigle pour touriste. Indéfini.
- E. Courant espagnol. Pétrole.
- F. Admirable. Coutumes.
- G. Sensibilités pour argentine. Grand félicé. Plante lignifiée.
- H. Répété trois fois. Congé de messe.
- I. Qualificatifs pour hernies. Retiras.

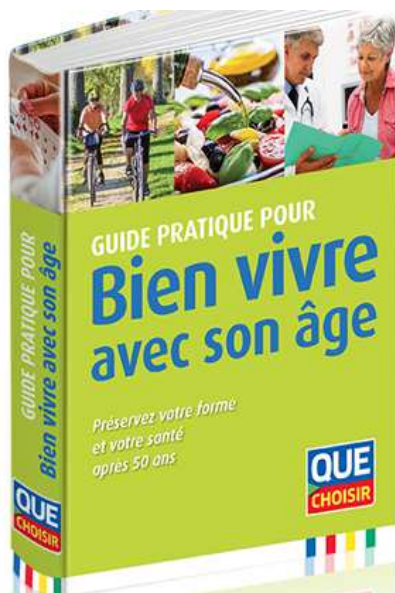
- J. Apparaît. Éléments de base pour menuisier.
- K. Polissais par frottement. Brouillard anglais.
- L. Orifice. Personnel. Habitant d'une île bretonne.
- M. Ville de Pennsylvanie. Rejetent l'autorité. Retenu.
- N. Contestés. Reine mythique. Première de série.
- O. Amas. Le plus fort. Impositions. Deuxième en gamme.

SOLUTION GRILLE N° 158

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O
1	P	A	F		B	A	N	Q	U	E	R	O	U	T	E
2	E	X	O		A	U		U	N		E	H		U	
3	R	E	C	O	N	N	A	I	S	S	A	N	T	E	S
4	F	R	A	N	C	E		C		U	L	E		N	A
5	E		L			R		K	A		E	T		T	B
6	C	C		S	P	A	M	S		U	S		D		O
7	T	O	M	B	A		I		S	T	A	T	U	A	T
8	I		A		R	U		C	E		G	I		S	A
9	O	B	S	T	I	N	E	R	A	I	E	N	T		I
10	N	I		U	S	I	N	E	U	R	S		P	A	S
11	N	E	N	E		S		M		M		A		L	
12	I	N			M		T	A	B	A	G	I	Q	U	E
13	S		A	G	I	T	E		A			D		N	S
14	T	I	S	A	N	E	S		I	D	E	A	L	E	S
15	E	L	E	G	A	N	T	E	S		L		A	R	E

Bien vivre avec son âge

**Préservez votre forme
et votre santé après 50 ans**



Édition 2016

Commandez-le dès aujourd'hui
auprès de

**I'UFC Que Choisir
de Caen**

40 €

+ frais de traitement et d'envoi :
4,50 €

soit **44,50 €**

5 bonnes raisons de choisir ce livre !

1/ Pour vous aider à bien vivre l'avancée en âge. Grâce à toute une série d'informations, de conseils, d'activités et de recommandations pratiques.

2/ Pour découvrir les grands principes d'hygiène de vie. Et maintenir forme et bien-être sur la durée : alimentation, sommeil, activité physique, etc...

3/ Pour savoir comment prévenir et soulager les affections liées à l'âge. En découvrant les stratégies gagnantes à mettre en œuvre.

4/ Pour faciliter votre dialogue avec le corps médical. En vous aidant à reconnaître les points à surveiller et les questions à poser.

5/ Pour vous tenir informé des dernières recherches et avancées médicales. Et en savoir plus sur le processus de vieillissement.

☐ Veuillez me faire parvenir un exemplaire du livre « Bien vivre avec son âge ».

Ci-joint un chèque bancaire d'un montant de 44,50 € libellé à l'ordre de l'UFC Que Choisir de Caen.

Nom : Prénom :

Adresse :

À retourner à UFC QUE CHOISIR de CAEN - 19, Quai de Juillet 14000 CAEN

Des chiffres utiles

◆ Indice de Révision des Loyers (IRL)

- ◆ 3^{ème} trimestre 2016 : + 0.06%
- ◆ 2^{ème} trimestre 2016 : 0%
- ◆ 1^{er} trimestre 2016 : + 0.06%
- ◆ 4^{ème} trimestre 2015 : - 0,01%
- ◆ 3^{ème} trimestre 2015 : +0,02%
- ◆ 2^{ème} trimestre 2015 : +0,08%

NB: la hausse ne s'applique que si elle

Seuils de l'usure

Crédits immobiliers		
Taux fixe	Taux variable	Prêt relais
2,71%	2,34%	2,78%
Autres prêts (crédits de trésorerie)		
inférieurs à 3000 €		15,01%
entre 3000€ et 6000€		9,74%
supérieur à 6000€		5,21%

NB. Pour apprécier le caractère usuraire du taux effectif global (TEG) d'un découvert en compte ou d'un prêt permanent, le montant à prendre en considération est celui du crédit effectivement utilisé.

Aide juridictionnelle

Totale : ressources mensuelles inférieures à 1007 €

Partielle : ressources mensuelles inférieures à 1510 €

Les plafonds de ressources pour l'octroi de l'aide juridictionnelle totale ou partielle sont majorés de 181€ pour chacune des 2 premières personnes à charge.

Prix à la consommation (Indice INSEE).

0%	Octobre 2016
+0,1%	Novembre 2016
+ 0.5%	Sur 12 mois (11/2015- 11/2016)

Taux d'intérêt légal

J.O. du 27/06/2016 : 4,35%

SMIC

Depuis le 1^{er} janvier 2017 :

- taux horaire brut : 9,76 €
- par mois (base 35h semaine) : 1 480,27 €

L'UNION FAIT LA FORCE

Rejoignez l'U.F.C. Que Choisir de CAEN

À CAEN 19 Quai de Juillet

- accueil : du lundi au vendredi de 10h à 12h30
et de 13h30 à 18 h (*documentation, consultation tests, revues*)
- étude des dossiers : pour les adhérents et sur rendez-vous

Lundi : construction,

Mardi : téléphonie, internet, banque, impôts, santé,

Mercredi : logement, automobile, énergie

Jeudi : logement, construction, eau, assurance, téléphonie

Vendredi : banque, consommation divers

À LISIEUX Espace Victor Hugo

- 1^{er} et 3^{ème} jeudi de 17h à 19h (sauf vacances scolaires)

Pour nous écrire : **UFC Que Choisir de CAEN**
19, Quai de Juillet
14000 CAEN

ou par courriel : contact@caen.ufcquechoisir.fr

☐ J'adhère à l'UFC Que Choisir de CAEN

☐ Première cotisation 30,00 €

☐ Réadhésion 30,00 €

☐ Cotisation duo⁽¹⁾ 10,00 €

☐ Je m'abonne au bulletin local

☐ abonn. bulletin 6,00 €

☐ Je fais un don à l'association

*Ouvrant droit à réduction d'impôt sur le revenu égale
à 66 % du montant du don*

☐ Don

Total

Prix au 19/05/2015

Paiement par chèque ci-joint libellé à l'ordre
de l'UFC Que Choisir de Caen.

Nom :

Prénom :

Adresse :

.....

À retourner à UFC QUE CHOISIR de CAEN
19, quai de Juillet - 14000 CAEN

- (1) Cotisation valable pour une deuxième personne partageant la même adresse que l'adhérent principal. **Ne pas oublier dans ce cas d'indiquer ses nom et prénom sur une feuille annexe.**

08/14

Union Fédérale des Consommateurs Que Choisir de Caen

Dispensé de timbrage **Caen Gambetta**

19, Quai de Juillet

14000 CAEN

Tél : 02.31.86.32.54

Fax : 02.31.86.91.05

Web : caen.ufcquechoisir.fr

P

P R E S S E

DISTRIBUÉE PAR

LA POSTE

Déposé le 15/02/2017

Destinataire



vosre adhésion arrive bientôt à
échéance ou est peut-être déjà
échue.

Pensez à son renouvellement !



La reproduction en totalité ou en partie
des textes de ce journal est autorisée
sous réserve de la mention d'origine.

Leur utilisation à des fins publicitaires
est strictement interdite.

Directeur de la publication : Jackie BAUCHER

Bulletin tiré à 2000 exemplaires

Imprimerie ATELIER K, 5 rue Paul Toutain - CAEN

N° de commission : 01186 82583