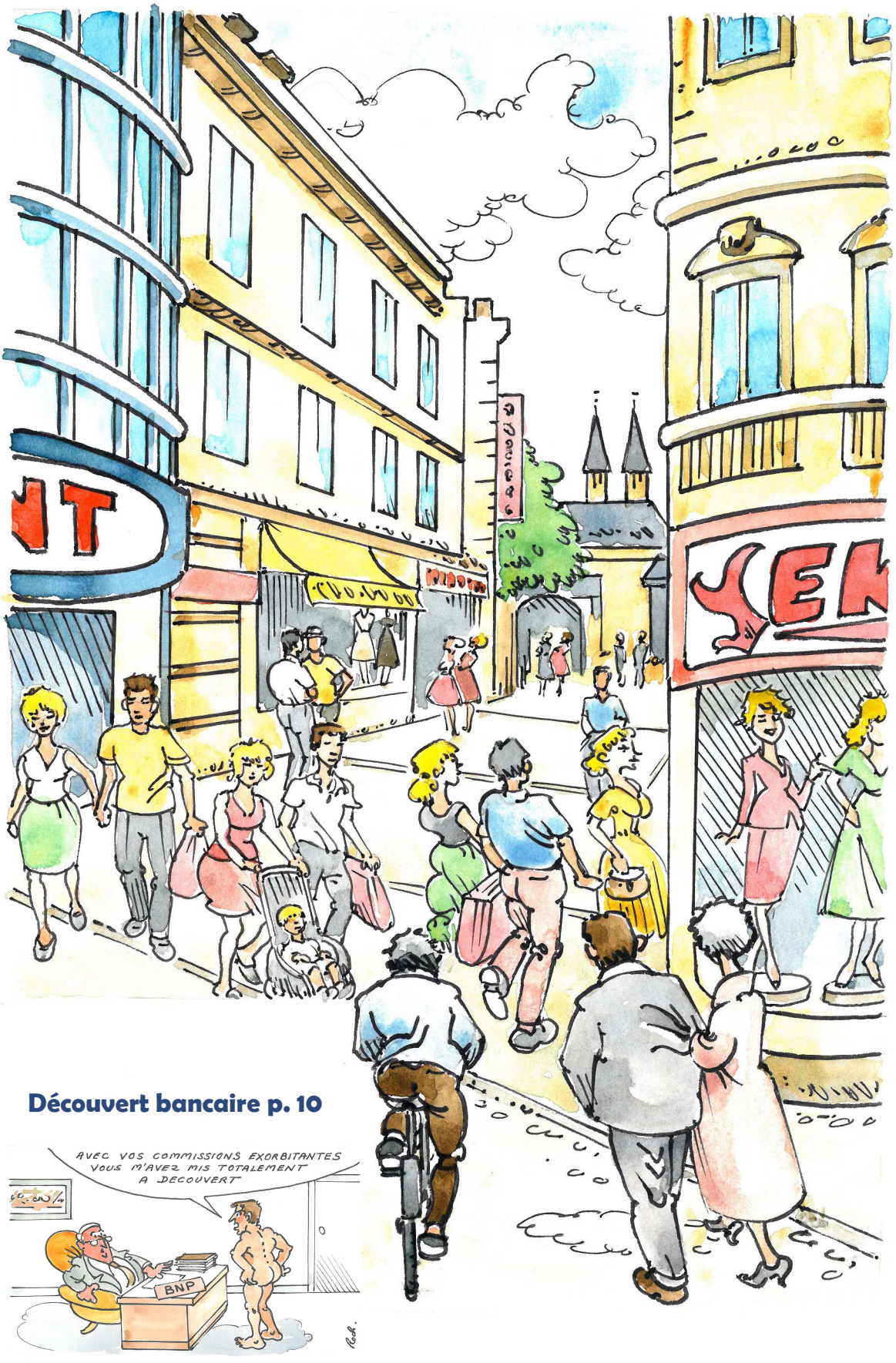
UFC QUE CHOISIR CAEN

BULLETIN DE L'UNION FÉDÉRALE DES CONSOMMATEURS DE CAEN

ISSN 1623-4073

N° 156
Février 2016

2,00 €

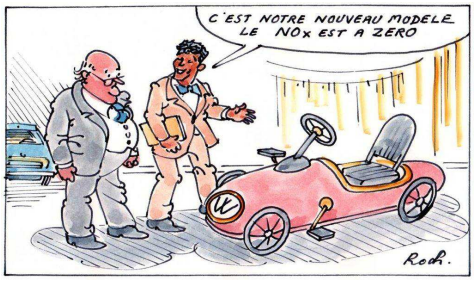


Le marché se concentre p. 8-9

Découvert bancaire p. 10

Invitation et pouvoir p.13

Volkswagen affaire judiciaire ... p.11



Assemblée Générale :
Jeudi 10 mars 2016
à 17h30

⇨ Au Sommaire de ce numéro

Édito *page 3*

Grande consultation des consommateurs

Pratiques commerciales *page 4*

Agressives, déloyales.....

Conso pratique *page 5*

Compteur Linky

TNT AD

Déménager *page 6-7*

Comment choisir son déménageur

Enquête Prix *page 8-9*

Le marché se concentre

Résultats locaux

Banque *page 10*

Découvert

Assurance emprunteur

Normes anti-pollution *page 11*

Affaire Volkswagen

Affaire Renault

Vie quotidienne *page 12*

Stationnement des personnes handicapées

Cyclamed

Assemblée Générale *page 13*

Invitation

Pouvoirs

Mots croisés *page 14*

Des chiffres utiles *page 15*

Assemblée Générale

Date : **jeudi 10 mars 2016**
à 17 heures 30

Lieu : Maison des Associations,

7 rue Neuve Bourg l'Abbé,

14000 CAEN

Accès par la rue Caponière,
1ère 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 :

Réduction d'impôts et
Travaux d'économie d'énergie

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

Vous avez un peu de temps libre,

Vous souhaitez faire du bénévolat :

devenez enquêteur de l'UFC Que Choisir de Caen.

Nous contacter au 02.31.86.32.54

Jackie BAUCHER

Présidente de
l'UFC Que Choisir
de Caen

Lors de la Journée Mondiale des droits des consommateurs qui a eu lieu le 15 Mars 2015, l'UFC QUE CHOISIR avait organisé une grande consultation des consommateurs sur l'ensemble du territoire afin de recenser leurs préoccupations et leurs attentes.

32494 personnes, de tous âges et toutes conditions, ont répondu à ce questionnaire.

73 % des consommateurs trouvent que leurs droits sont bafoués. Plus d'1 sur 2 dit avoir été confronté à un litige dans l'année écoulée et sur les 30 % qui ont envisagé une action en justice, 4 sur 5 ont renoncé faute de temps ou de moyens.

Nous retrouvons, au niveau local, cette difficulté des consommateurs à aller vers la justice. C'est dommage car bien que nous réussissions à régler de nombreux litiges à l'amiable, il reste que, pour certains cas, seul un jugement permettrait de remettre le consommateur dans ses droits.

Il ressort de cette consultation, sur 6 mois, que la première préoccupation des consommateurs concerne la santé, l'alimentation et la traçabilité alimentaire, puis les banques et les assurances, internet et la téléphonie. On peut noter que le logement vient en dernière préoccupation, peut-être parce que ce domaine est bien encadré par la loi

Au final, on assiste à l'émergence d'un consommateur éveillé, en demande d'informations. Il est plus exigeant : des prix bas certes, mais de la transparence sur ce qu'il achète avant tout.

Les consommateurs aspirent à une consommation responsable. Leurs préoccupations d'aujourd'hui préparant nos actions de demain l'UFC QUE CHOISIR de Caen va continuer en 2016 à se mobiliser sur le terrain et auprès des décideurs locaux pour une société de consommation plus juste et responsable.

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
- **Trésorier :** Claude BERGER-FREMY
- **Trésorier-adjoint :** Claude RILLARDON
- **Secrétaire :** Jean DUMORTIER
- **Administrateurs :** Denis ALIX, 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, Francine Bordier, Jacques CRIDLING, Jean DUMORTIER, Ginette LISSOT

Illustrations : Robert Rochard

Impression : Atelier K, 5 rue Paul Toutain 14000 Caen

Distribué par nos soins

Commission paritaire : 0118 G 82583

Papier recyclé

ISSN 1623-4073

Les énergies nouvelles renouvelables (EnR)

Alerte aux pratiques commerciales agressives !

La Direction Générale de la Concurrence, de la Consommation et de la Répression des Fraudes (DGCCRF) nous communique les résultats de son enquête concernant la commercialisation de dispositifs domestiques (éoliennes domestiques, panneaux solaires photovoltaïques).

Cette enquête a été réalisée en 2O14 auprès de 73 professionnels et a fait apparaître un taux infractionnel très élevé de 5O %.

Les principales infractions constatées sont la tromperie sur les coût et gains attendus des installations, le paiement par les consommateurs aux professionnels avant l'expiration du délai de 7 jours, le non-respect du délai de rétractation et le non-respect dû au formalisme des contrats de vente et de crédit.

Il ressort, par ailleurs, que 64 % des entreprises qui ont fait l'objet d'un procès-verbal détiennent la mention RGE (reconnu garant de l'environnement) qui ne constitue donc pas une garantie de bonne pratique commerciale du professionnel.
Ce résultat ne nous étonne guère vu le nombre de dossiers que nous avons eu à traiter dans ce domaine. Ces mauvaises pratiques commerciales concernent également les travaux d'isolation des maison, installation de VMC, démoussage des toitures, et autre ravalement de façades.

Toutes ces ventes sont réalisés suite à un démarchage téléphonique et doivent cesser.

Parlez-en auprès de vos amis, de vos parents surtout âgés, principales victimes. Refusez toutes propositions téléphoniques et fermez votre porte aux démarcheurs.

La DDCCRF invite les consommateurs à signaler systématiquement les abus et dérives dont ils seraient victimes, ce que nous ne manquons pas de faire dans l'intérêt général des consommateurs.

Alerte aux pratiques commerciales déloyales

Jusqu'à 500 € remboursés sur l'achat d'un produit de la gamme TV LG. Profiter de cette offre est très simple.

Faut-il y croire ? Notre adhérente a bien respecté les consignes données sur l'offre et a envoyé son dossier par LRAR à ODR C+SHBACK CHRISTMAS TV 2014. à ce jour et malgré de nombreuses relance attend toujours.

Jusqu'à 50 € remboursés pour tout achat d'un téléphone WIKO RIDGE. Dossier à envoyer à ODR WIKO.

Là il y a une réponse : refus au motif que notre adhérente n'aurait pas entouré la liste des mentions figurant sur le bulletin de participation. Elle avait pourtant joint tous les documents demandés.

Effectivement, sur les conditions de participation, petites lignes très denses, il est noté : vous devez entourer et surligner le nom, le prix…

Pourquoi faire simple quand on peut faire compliquer, est-ce une façon de s'exonérer de ses obligations ?

Ces méthodes de vente permettent d'arracher des ventes en promettant d'hypothétiques réductions sur présentation d'un dossier dûment complété, mais tellement complexe qu'il y aura forcément des oublis ou erreurs.

Ces sociétés comptent sur l'évaporation naturelle d'un pourcentage de demandes, la complexité des inscriptions et la lassitude des consommateurs après X demandes de remboursement sans réponse.

Elles devraient penser à l'image des marques particulièrement dégradées que véhicule ce procédé de vente, telle la marque LG, pourtant bien placée dans les tests Que Choisir.

La promesse d'une ristourne ne doit pas être un critère de choix dans votre achat.

LINKY, c'est pour bientôt

ERDF lance une campagne de rénovation de tous les compteurs électriques chez les particuliers. L'opération débute à Caen dans le quartier Caponière et va durer plusieurs années.

Ce qu'il faut savoir

Il n'y a rien à payer.

Le nouveau compteur va être installé en lieu et place du compteur actuel.

Peut-on s'y opposer ?

Non

Les contrats ne changent pas

Ni en puissance 3 , 6, 9, 12, et 15 KVA , ni en simple tarif (ST) ou en double tarif (DT).

Quel intérêt ?

Pour ERDF :

- relevé des index à distance pour chaque facturation (on peut espérer qu'il n'y aura plus d'oubli ni d'erreur)
- Mise en service d'un nouvel abonné sans déplacement de personnel.

Pour l'abonné :

- facturation de la vraie consommation (il n'y aura plus d'estimation)
- Mise à disposition (via internet) du détail de la consommation et alerte en cas d'anomalie.

Pour les fournisseurs :

- facturation au plus juste sur index réels

Coupure suite à impayés

ERDF assure qu'il n'y aura jamais de coupure sans le déplacement préalable d'un agent au domicile de l'abonné.

Coupure pour excès de puissance appelée

Actuellement, si l'abonné appelle une puissance supérieure à celle souscrite, son disjoncteur principal « saute ». Il faut le réarmer après avoir réduit le nombre d 'appareils en service pour retrouver le service.

Avec Linky, la coupure se fera au compteur. Pour retrouver le service, il faudra faire « sauter » manuellement le disjoncteur et le réarmer pour retrouver le service.

TNT AD — Nouvelle norme de diffusion hertzienne des programmes de télévisions qui entrera en vigueur le 5 AVRIL 2016

Faut-il changer sa télévision ?

NON si votre appareil a été acheté après décembre 2012 (décembre 2009 pour les écrans de plus de 66 cm) déjà configuré ou si vous recevez la télévision par ADSL ou la fibre optique. Si l'on passe par le satellite ou le câble, il faut vérifier que son décodeur est compatible avec la HD.

Si votre appareil est ancien, inutile de se précipiter pour en acheter un neuf. Dans la plupart des cas un adaptateur Mpeg4 suffira (à partir de 30 €).

Bon a savoir

Pour vérifier si votre télé est compatible avec le Mpeg4, positionnez-vous sur ARTE (numéro 7 puis 57) : si le logo Arte HD apparaît sur l'une des deux numérotations, la télé est parée.

Si vous devez changer d'appareil, des mesures d'accompagnement sont prévues pour les personnes âgées ainsi qu' une aide à l'acquisition d'un décodeur Mpeg4 (foyers exonérés de redevance TV).

Pour en savoir plus

Les pouvoirs publics ont ouvert un centre d'appels joignable au 09 70 81 88 18 (du lundi au vendredi de 8h à 19h, prix d'une communication locale) et un site Internet www.recevoirlatnt.fr.

***TNT** – télévision numérique terrestre* ***HD** – haute définition*
***Mpeg 4** – norme qui permet de diffuser des images en HD* ***Mpeg 2** – mode standard qui s'arrêtera définitivement le 5/04/16*

Déménager...

Comment choisir son déménageur ?

Préférez une entreprise adhérente à la Chambre Syndicale des Entreprises de déménagement et garde-meubles de France. Vous vous éviterez ainsi, bien des déboires. En effet l'adhésion n'est acquise qu'après étude de ses capacités professionnelles et déontologiques et elle offre des possibilités d'intervention en cas de litige.

Le devis

Faites jouer la concurrence, car les prix sont libres et les écarts peuvent osciller entre 20 et 50%. Il est important de demander 2 ou 3 devis.

Ne vous contentez pas d'une vague estimation par téléphone ou courrier. L'entreprise doit venir chez vous pour évaluer les prestations à réaliser et les conditions d'accessibilité de votre logement.

Le déménageur doit vous remettre un devis. Son contenu est strictement réglementé. Il doit être écrit, détaillé et chiffré. Il est gratuit.

Le prix

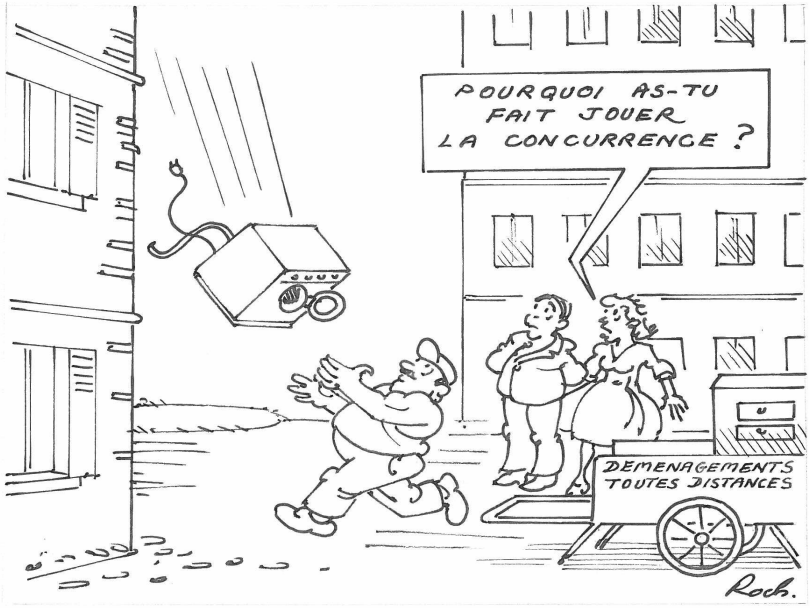
Le prix d'un déménagement varie en fonction du niveau des prestations demandées, du volume, de l'étage, des distances à parcourir à pied et en camion.

Lisez attentivement les conditions générales du contrat.

Au moment de l'établissement du devis, il vous sera remis l'imprimé de déclaration de valeur.

Ce document doit être rempli très minutieusement et il faut toujours lire les conditions dans lesquelles vous serez indemnisé.

L'entreprise peut inscrire un montant maximal de garantie par exemple, 15.000 € pour 30m^3 transportés. Mais si vous avez des meubles ou des objets de grande valeur, vous avez intérêt à en indiquer la valeur précise. Comptez alors évidemment une facturation supplémentaire.



Le déménageur vous remettra une lettre de voiture qui comportera tous les détails du déménagement.

La réception du déménagement

Même si vous êtes fatigué, même si le déménageur est impatient de repartir, il est indispensable de prendre son temps et de vérifier très très méticuleusement l'état de tout le mobilier, le nombre de cartons, etc…

Le déménageur est responsable des dommages survenus aux meubles et objets que vous lui avez confiés.

Déclaration de fin de travail

Si vous remarquez des détériorations ou relevez des objets manquants, c'est le moment de le préciser sur la déclaration de fin de travail.

Fuyez les formules vagues du style « sous réserve de déballage ». Elles ne vous permettront pas de démontrer l'existence d'un dommage.

Vos réserves doivent être claires, précises et détaillées. Sinon ce sera à vous, d'apporter la preuve que le dommage n'existait pas avant votre déménagement et qu'il a eu lieu en cours de route . Si rien n'est noté il y a présomption de livraison conforme. Cela sera très difficile, voire impossible à prouver.

Déménager....

Après avoir porté vos éventuelles observations sur « la déclaration de fin de travail », le chef d'équipe devra la contresigner et vous laisser un double du document.

S'il y a eu dommages

Vous devez impérativement confirmer les réserves émises dans les trois jours qui suivent la livraison, par lettre recommandée avec accusé de réception. Si vous négligez cette dernière démarche, vous vous privez du droit d'agir contre l'entreprise.

Le paiement

Le contrat signé au départ fixe les modalités de paiement.

En général : une partie au moment de la commande, l'autre au chargement, et le solde à la livraison.

On ne peut pas exiger de vous le solde avant le déchargement.

Il ne peut pas vous être demandé de supplément sauf si vous avez oublié le déménagement d'un cagibi ou de la cabane de jardin ! Ou si vous avez donné de mauvaises informations sur l'accès à votre nouveau logement.

Vous devez avoir en main

- le devis
- Les conditions générales du déménagement
- La déclaration de valeur
- La lettre de voiture qui suit le mobilier du début à la fin du déménagement et qui comprend le bulletin de livraison ou déclaration de fin de travail.

Aide au déménagement

Si vous déménagez à l'occasion de la naissance de votre 3e enfant ou des suivants, votre Caisse d'allocations familiales ou la Mutualité sociale agricole peuvent vous verser une prime de déménagement. Il faut déménager entre le 4e mois de grossesse et le 2e anniversaire du 3e enfant (ou des suivants) et avoir droit aux allocations logement pour la nouvelle habitation. La demande doit être faite dans les 6 mois après le déménagement. La prime (974,90 € pour un déménagement après la naissance du 3e enfant, 1 056,15€ après celle du 4e, + 81,24 € par enfant supplémentaire) est versée après production de la justification de vos dépenses.

Adresses utiles

Chambre Syndicale du Déménagement - 73-83 rue Jean Lolive – 93108 MONTREUIL Cedex www.csdemenagement.fr. Elle fournit la liste de ses adhérents , celle des entreprises certifiées NF.

Certification NF : pour obtenir la liste des entreprises de déménagement titulaires de la marque NF : www.marque-nf.com

Sur internet vous trouverez des sites qui vous permettront de calculer le volume approximatif des meubles et objets à transporter (compter 10 m3 environ pour une pièce) avant de démarcher une entreprise, notamment.

ASSURANCE

Vous pouvez vous renseigner auprès de votre compagnie d'assurance : certaines multirisques habitation garantissent en effet les dommages subis par le mobilier durant le déménagement.

N'oubliez pas de signaler votre nouvelle adresse à votre assureur, soit par lettre recommandée, soit par courriel, de façon à en conserver la preuve. Sinon la compagnie d'assurance enverra tous le courriers relatifs au contrat à l'adresse que vous avez donnée au moment de la souscription du contrat.

Petit déménagement entre amis...

Avant de louer un camion, prenez le temps de bien lire le ou les devis de location délivrés gratuitement. En principe, seuls les dégâts occasionnés au camion ou à un tiers sont couverts. Ce qui signifie donc que le mobilier transporté n'est pas assuré. Sur la route, pensez à la hauteur du véhicule, les hauts ne sont pas toujours assurés.

Sachez également que vos amis sont assimilés à du « personnel bénévole ». Votre responsabilité civile peut donc être engagée si l'un d'eux se blesse au cours du déménagement (coupure avec du verre, pied écrasé avec un meuble…) ou s'il cause un dommage (bris de la porte de l'immeuble…). Prenez contact avec votre assureur afin de vérifier avec lui tous ces points et, au besoin, souscrivez une extension de garantie.

Grande distribution - Le marché se concentre

Dans le feuilleton (la guerre des prix) après 2 ans d'offensive à coups de publicité, les distributeurs ont décidé de communautariser leurs achats afin de peser face aux industriels.

Les premiers à sauter le pas

Auchan et Système U ont annoncé le 11 septembre 2014 un accord de coopération à l'achat permettant à la centrale d'achats d'Auchan, de négocier l'achat des marques nationales et internationales pour le compte des deux enseignes. Cela concerne 300 fournisseurs (les marques communes à Auchan et Système U).

Toutefois les MDD (marques de distributeurs), les PME, les entreprises spécialisées dans les métiers de bouche ne sont pour l'instant, pas concernées par l'accord.

Depuis février 2015, les discussions portent sur le changement d'enseignes : les 347 Simply Market passeraient sous enseigne Super U tandis que les 70 Hyper U passeraient sous enseigne Auchan (affaire à suivre).

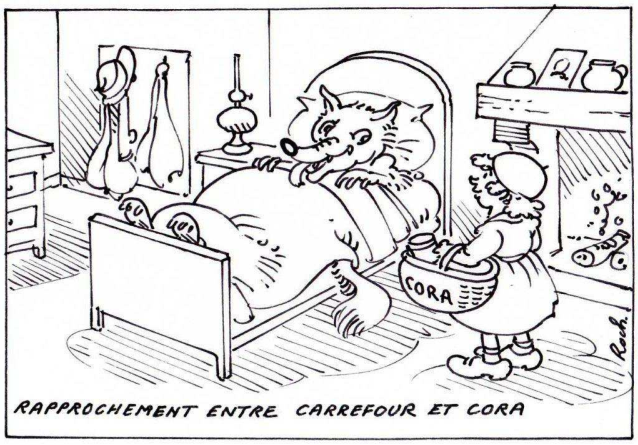
Le deuxième rapprochement

Concerne le groupe Casino Guichard-Perrachon (11,5% PDM) et la coopérative **I**ntermarché (14,4% PDM) et a été annoncé le 8 octobre 2014.

Cette alliance permet aux deux enseignes d'atteindre une Part De Marché (PDM) de 25,9% retrouvant ainsi de la compétitivité.

Cette nouvelle centrale d'achat commune est baptisée Intermarché Casino Achat (INCAA).

Ici aussi ne sont concernées que les marques nationales et internationales communes aux deux enseignes. Toutefois, Intermarché/ Casino ont souhaité prendre en compte la dépendance économique de certains fournisseurs, qui réalisent la majorité de leur chiffre d'affaires en France. Ainsi, certains industriels français comme Fleury Michon, Andros, Pasquier sont hors de l'accord, pour éviter de les fragiliser. Au final, 64 fournisseurs sont concernés par les négociations.



Dernière annonce pour 2014

Le rapprochement de Carrefour (21,8% PDM) et Cora (3,3% PDM) très isolée jusque là, l'enseigne belge, a beaucoup souffert de la guerre des prix. Finalement, c'est auprès du mastodonte Carrefour qu'elle s'abrite. Les deux enseignes ne sont pas concurrentes au local, et les 25,1% de PDM qui découlent de l'alliance ne sont pas trop élevées pour alerter l'autorité de la concurrence mais les propulsent en seconde position du marché, juste derrière Intermarché/ Casino.

Grâce au renfort de Cora, Carrefour se hisse en seconde position

Pour Carrefour, l'intérêt de cette alliance est d'abord financier, puisque le groupe perçoit des rémunérations, mais également stratégique, car il augmente son pouvoir de négociation auprès des industriels en intégrant Cora dans l'équation.

Pour Cora, c'est avant tout le problème de compétitivité prix qui l'a poussée à revoir ses positions ; l'enseigne n'aurait en effet pas pu assurer dans la durée, avec les conditions d'achat qu'elle avait négociées.

E. LECLERC

Le distributeur français noue également une alliance d'un autre niveau avec l'allemand Rewe. Les deux acteurs, puissants sur leurs marchés respectifs, ont échangé sur leurs possibilités d'actions communes dans le secteur de l'approvisionnement, et vont créer, eux-aussi, leur centrale d'achats commune.

A fin 2014, voici le découpage et le poids respectif du marché de la grande distribution.

Part de marché des groupes alliés aux achats, en % à fin novembre 2014 (*source : Kantar Worldpanel origine : distributeurs*).

- **Intermarché + Casino** = 25,9%
- **Carrefour + Dia + Cora** = 25,2%
- **Auchan + Système U** = 21,6%
- **E.Leclerc** = 19,9 %

Quelques mois après les annonces des alliances, l'UFC a enquête et comparé les prix du panier moyen selon les enseignes. Il a été constaté une stagnation des prix (+0,07%) entre septembre 2014 et mars 2015.

Pour cette enquête, a été constitué un panier de 81 produits, d'une valeur moyenne de 410 €. Géant Casino et E.Leclerc arrivent ex-aequo avec un panier 7% moins cher que le panier moyen. A contrario, Monoprix reste l'enseigne la plus chère : + 17,3% que le panier moyen contre 15% en septembre 2014.

Le budget annuel d'un ménage moyen en grande surface s'établit à environ 6500 €. Dans les deux enseignes les moins chères, il s'élève à 6024€, tandis que dans l'enseigne la plus chère, il s'élève à 7626 €, soit un écart de 1584€.

Ville	Prix du panier	MN	MDD
Argences			
Intermarché Super	435 €	■	■■
Bayeux			
Carrefour	391 €	★★	★★
E.Leclerc	378 €	★★★	★★★
U Express	434 €	■■	★
Bernières-sur-Mer			
Intermarché	418 €	★	■■
Bretteville-sur-Odon			
Carrefour Market	444 €	■■	■■
E.Leclerc (DRIVE)	374 €	★★★	★★★
Cabourg			
Carrefour Market	428 €	■	■
Caen			
Carrefour CC Côte de Nacre	413 €	★	★
Carrefour (DRIVE)	389 €	★★	★★
E.Leclerc	377 €	★★★	★★★
E.Leclerc (DRIVE)	373 €	★★★	★★★
Intermarché Super	407 €	★	★★
Monoprix	479 €	■■	■■
Super U	416 €	★	★
Colleville-Montgomery			
Simply Market	450 €	■■	■■
Colombelles			
E.Leclerc (DRIVE)	385 €	★★★	★★
Super U	408 €	★	■
Condé-sur-Noireau			
Intermarché Super	401 €	★★	★
Cormelles-le-Royal			
E.Leclerc (DRIVE)	385 €	★★★	★★
Courseulles-sur-Mer			
Carrefour Market	429 €	■	■
Deauville			
Carrefour Market	458 €	■■	■■
Dives-sur-Mer			
Hyper U	436 €	■	■■
Intermarché Super	404 €	★★	■
Douvres-la-Délivrande			
Hyper U	407 €	★★	■
Dozulé			
Super U	428 €	■	■
Équemauville			
Intermarché Super	410 €	★	■
Évrecy			
Intermarché Super	417 €	★	■

Ville	Prix du panier	MN	MDD
Falaise			
E.Leclerc (DRIVE)	382 €	★★★	★★
Carrefour Market	422 €	■	★
Hérouville-Saint-Clair			
Carrefour	415 €	■	★
Carrefour (DRIVE)	384 €	★★★	★★★
Super U	413 €	★	★
Ifs			
E. LECLERC	386 €	★★	★★★
Isigny-sur-Mer			
Intermarché	403 €	★	★
Le Molay-Littry			
Super U	415 €	★	★
Lisieux			
E.Leclerc	376 €	★★★	★★★
Intermarché Hyper	403 €	★★	★
Louvigny			
Intermarché Super	414 €	★	★
Mondeville			
Super U	429 €	■	■
Carrefour	388 €	★★	★★
Orbec			
Carrefour Market	428 €	■■	★
Ouistreham			
Carrefour Market	433 €	■■	■
Pont-l'Évêque			
E.Leclerc (DRIVE)	381 €	★★★	★★★
Intermarché Super	409 €	★	■
Rots			
Cora	425 €	★	■■
Saint-Contest			
Super U	425 €	■	★
Saint-Martin-de-Fontenay			
Carrefour Market	442 €	■■	★
Saint-Vigor-le-Grand			
Intermarché Super	433 €	■	■■
Thury-Harcourt			
Super U	415 €	★	★
Touques			
E.Leclerc	390 €	★★	★★★
Hyper U	394 €	★★	★★
Troarn			
Super U	398 €	★★	★★
Villers-Bocage			
Carrefour Market	425 €	■	★
Simply Market	448 €	■■	■■
Vire			
Carrefour Market	426 €	■	■
E.Leclerc	377 €	★★★	★★★
Intermarché Super	404 €	★★	★

Découvert bancaire

Le découvert bancaire coûte cher, il ne faut pas en abuser.

Pour les banques le risque reste minime ; le découvert étant une forme particulière de crédit bien réglementé, le taux moyen d'intérêt appliqué de 10.02% en moyenne, reste très profitable pour les établissements bancaires.

Dans un rapport établi par la Banque de France, au deuxième trimestre 2015, le montant total des découverts enregistrés sur les comptes courants des usagers a atteint le niveau record de 7.6 milliards d'euros. Soit une progression 2014/2015 de 2.7%.

Un bon quart des ménages français ont dû solliciter leur banquier cette année pour obtenir un découvert bancaire pour faire face aux problèmes financiers du quotidien et de la vie courante.

Et ce chiffre est en constante progression.

Qu'il soit occasionnel ou fréquent, accidentel ou pas, cette pratique bancaire s'est accélérée au cours de ces dernières années.

Selon le rapport annuel de l'Observatoire des Crédits aux Ménages ils étaient 24.4% à y recourir en 2010 et 26.4% à la fin de l'année 2014.

« Les ménages ont stabilisé leur usage du découvert bancaire à un niveau élevé en particulier depuis la fin des années 1980 » peut on lire au sein de ce constat.

Pour les ménages il y a danger à recourir à ce financement vu le taux élevé facturé ; des personnes déjà endettées par ailleurs peuvent parfois basculer dans le surendettement.

Les ménages qui possèdent déjà un crédit ont recours au découvert en masse (38.4%) contrairement à ceux qui n'en ont pas (16%)

La proportion atteint 47.9% pour les ménages qui doivent rembourser simultanément un crédit immobilier et un crédit à la consommation.

Lettre Recommandée avec AR du Crédit Agricole de Normandie

OBJET : Résiliation de votre contrat d'assurance Habitation.

Monsieur,

Nous sommes au regret de vous annoncer que suite au sinistre du 26/06/2014, nous ne pouvons continuer à vous accorder nos garanties.

Votre contrat cessera donc tous ses effets à compter du 29/10/2014, conformément aux Conditions Générales en votre possession.

Veuillez agréer, Monsieur, l'expression de nos salutations distinguées.

Encaisser les primes, oui, verser des indemnités !!!

Assurance emprunteur

Depuis le 1 octobre 2015, lors de votre première simulation pour un emprunt immobilier les établissements financiers doivent vous remettre une fiche d'information sur l'assurance du prêt qui vous couvre en cas de décès ou d'invalidité.

Cette fiche détaille les garanties exigées par l'établissement prêteur et précise que vous avez la possibilité de souscrire auprès de l'assureur de votre choix.

Sur cette notice, vous retrouvez une estimation personnalisée du coût de l'assurance, ce qui facilite la comparaison entre les différentes offres.

A noter que l'UFC dénonce vigoureusement la décision des banques de reporter au 1 janvier 2016 la remise aux emprunteurs de la fiche d'information standardisée sur leur offre d'assurance ; la loi prévoit pourtant qu'elle soit remise dès le 1 octobre 2015 !

Normes anti-pollution

Affaire Volkswagen

1. Aucune action judiciaire envisageable en France sur le NOx

L'affaire « Volkswagen » (VW) ne risque pas de concerner les consommateurs français bien que la presse fasse circuler l'information selon laquelle, en France, près d'1 million de véhicules seraient concernés par le scandale.

En réalité, la situation est bien différente entre les Etats-Unis et l'Europe.

Aux Etats-Unis, la règlementation est très drastique en matière de NOx, alors qu'en France la limite jusqu'à très récemment fixée à 170 mg/km est encore loin de la limite américaine.

En France, les performances NOx ne figurant pas sur les brochures techniques, il n'y a pas eu d'allégations spécifiques et ce, quel que soit le constructeur. Du coup, les consommateurs ne peuvent réclamer - sur le fondement du préjudice moral ou encore sur la perte de chance - un quelconque préjudice, dans la mesure où aucune information sur les performances NOx ne leur a été délivrée.

Quand bien même il y aurait eu une allégation spécifique sur le NOx, et qui aurait été faussée par le logiciel utilisé par VW - qui équipe probablement aussi les véhicules français - l'action de groupe hexagonale n'aurait pas permis à l'association d'exiger une quelconque indemnisation des consommateurs concernés, car il n'y pas de préjudice économique, seul préjudice réparable par l'action de groupe. L'argument de la décote du véhicule du fait de cette tricherie ne nous paraît pas, au regard du marché français, très porté sur le diesel, viable.

En tout état de cause, nous restons attentifs aux éventuelles conséquences des modifications intervenues en cas de rappel des véhicules. Par ailleurs, la Fédération UFC-Que Choisir, dans le cadre du BEUC, saisit d'ores et déjà la Commission européenne pour faire toute la lumière sur l'affaire VW et expertiser les manœuvres des constructeurs évoluant sur le marché européen notamment en matière d'émission de dioxyde d'azote.

2. L'association veut recentrer le débat sur la consommation et non sur la pollution

Il est désormais incontestable que la plupart des constructeurs utilisent des « procédés » afin d'optimiser les tests de consommation et de pollution au CO2 et à la particule fine (du scotch sur le capot, des pneus surgonflés, des températures à 29°C…).

Au vu de ces éléments, l'UFC Que Choisir procède à une analyse de toutes les possibilités d'actions politiques et/ou judiciaires pour faire valoir les droits des consommateurs.

Affaire Renault

Renault serait-il le prochain constructeur épinglé dans l'affaire des logiciels antipollution truqués après Volkswagen ? Si la Commission Royal, dont l'UFC-Que Choisir est membre, a effectivement mis à jour des anomalies, il est encore trop tôt pour se prononcer.

Renault a-t-il aussi triché ?
Il est impossible de dire à ce jour s'il y a fraude ou non, l'enquête débute à peine. Une seule certitude : les mesures réalisées au sein de la Commission montrent des anomalies chez certains véhicules du constructeur français. C'est ce qui a motivé l'enquête de la DGCCRF et des perquisitions chez Renault. Pour autant, personne n'est encore en mesure de dire s'il y a eu tricherie ni même s'il y a des présomptions de fraude.

Quel est le rôle de l'UFC-Que Choisir au sein de la Commission ?
L'UFC-Que Choisir siège au sein de la Commission pour s'assurer que le protocole appréhende toutes les mesures d'émissions et de consommation des véhicules. Mais également pour que les chiffres puissent être véritablement objectifs grâce à des tests approfondis.

L'UFC entend aussi faire pression au niveau européen pour modifier les normes d'homologation et assurer la mise en place d'un test efficace afin de mettre fin aux écarts substantiels entre les tests en conditions réelles et en laboratoire. En effet, l'impact pour le climat et le pouvoir économique des consommateurs est en jeu.

Stationnement des personnes handicapées

Les personnes titulaires d'une carte d'invalidité peuvent dans certains cas bénéficier de l'attribution de la **carte européenne de stationnement** (anciennement macaron GIC ou GIG).

Cette carte permet à la personne handicapée ou son accompagnateur de pouvoir se garer sur les places réservées et sur tous les emplacements de stationnement public payant.

Plus de 250 communes (dont Caen) permettaient aux personnes titulaires de la CEI de se garer gratuitement sur tous les emplacements publics.

Suite à l'application de la loi du 18 mars 2015, le stationnement est désormais gratuit partout en France depuis juin 2015 pour le titulaire de la carte ou son accompagnateur. Celle-ci doit être apposée à l'intérieur du pare-brise et lors des contrôles de police, la carte d'invalidité doit être présentée.

La loi autorise toutefois certaines communes à limiter le stationnement pour une durée de 12h d'affilée, afin d'éviter que des véhicules restent au même endroit, durant des jours ou semaines.

Cependant, ne sont pas concernés par cette mesure, les parcs de stationnement privés, disposant de bornes d'entrées et sorties, ils restent donc payants.

Le but de la loi : éviter aux personnes en fauteuil roulant l'obligation de chercher l'horodateur, revenir à leur auto pour y placer le ticket.

Le stationnement sera donc gratuit sans limitation de durée sauf dans les villes qui auront choisi de limiter à 12h. (Se renseigner en mairie).

GÂCHIS !

Bénévole à l'UFC Que Choisir de Caen, j'étais, l'autre matin, invitée par Cyclamed, à une réunion d'information…

Outrée, scandalisée, par le gigantesque gaspillage de médicaments non utilisés, (MNU)…J'ai très vite compris que j'allais perdre ma matinée.

Cyclamed et représentants des pharmaciens n'ont qu'un but : détruire, ils appellent cela recycler, les médicaments non utilisés.

A noter qu'aucun Médecin n'était présent…

- «Non, cela n'est pas du gaspillage, puisque l'incinération produit de l'énergie» …..(ben voyons !)….

Je crois savoir qu'il existe des combustibles moins onéreux ! Et je suppose que l'incinérateur consomme lui aussi de l'énergie…. Enfin, je crois !

Le prix des cartons perfectionnés destinés à la collecte, au transport et à la destruction s'élève à lui seul à 3 000 000 d'euros par an ! Rien que cela ! Une goutte d'eau dans le budget des labos, dixit M. Cyclamed ! Je le crois volontiers…. Ajouter les Km parcourus, et bien sûr la valeur, en milliards, des produits ! Plus de 20 000 tonnes, en un an ! Soit 7 milliards d'euros, 50 millions dans les maisons de retraites, 80 millions dans les hôpitaux….. Cela donne le vertige !

Candide, j'imaginais que ces coûteux produits dans leurs luxueux emballages (beaucoup de boîtes n'ont jamais été ouvertes….) pourraient être utilisés dans les hôpitaux et les dispensaires, les maisons de retraite chez nous et/ou dans les pays pauvres où le moindre comprimé d'aspirine est précieux….

Eh bien non ! Une loi (une de plus !) l'interdit….

Argument définitif et péremptoire : La destruction est payée par les labos ! ! !

Cyclamed est payé pour détruire les médicaments non utilisés (MNU).... Il n'a pas d'incinérateurs particuliers... Il se contente de les porter à la décharge qui les détruit en même temps que les ordures dans les incinérateurs classiques...

Pourquoi ne pas jeter les MNU directement à la poubelle ? Cela ferait baisser les frais généraux des labos et -peut-être- les prix de leurs produits.

J'ai du mal à imaginer que ces coûts ne soient pas répercutés sur les prix de vente….

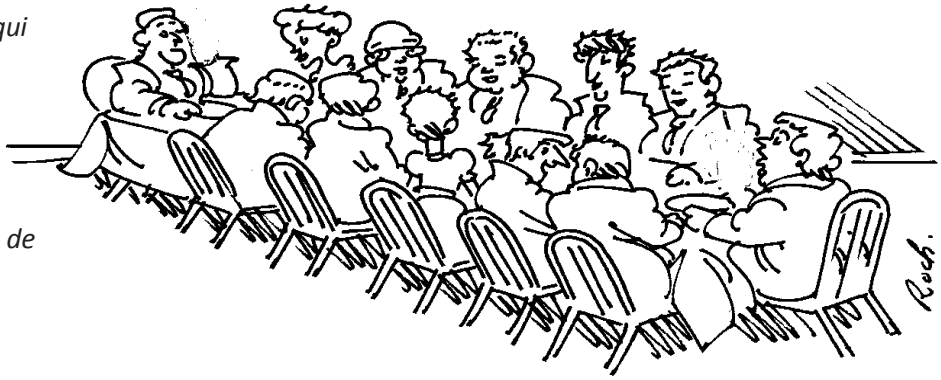
- J'étais seule, bien seule.

Et j'ai pensé comme Tigibus « si j'aurais su, j'aurais pas venu ! »

Invitation à l'Assemblée Générale

Vous êtes cordialement invités à l'Assemblée Générale de l'UFC Que Choisir de Caen qui se tiendra le jeudi 10 mars 2016 à 17h30, à la Maison des Associations, 7bis rue Neuve Bourg l'Abbé à Caen
L'ordre du jour sera :

1. *Approbation du compte rendu de l'A.G. 2015*
2. *Rapport d'activité*
3. *Rapport financier*
4. *Montant de la cotisation*
5. *Élection des membres du Conseil d'Administration*
6. *Questions diverses*



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.

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.

Pouvoir

Si vous ne pouvez pas venir

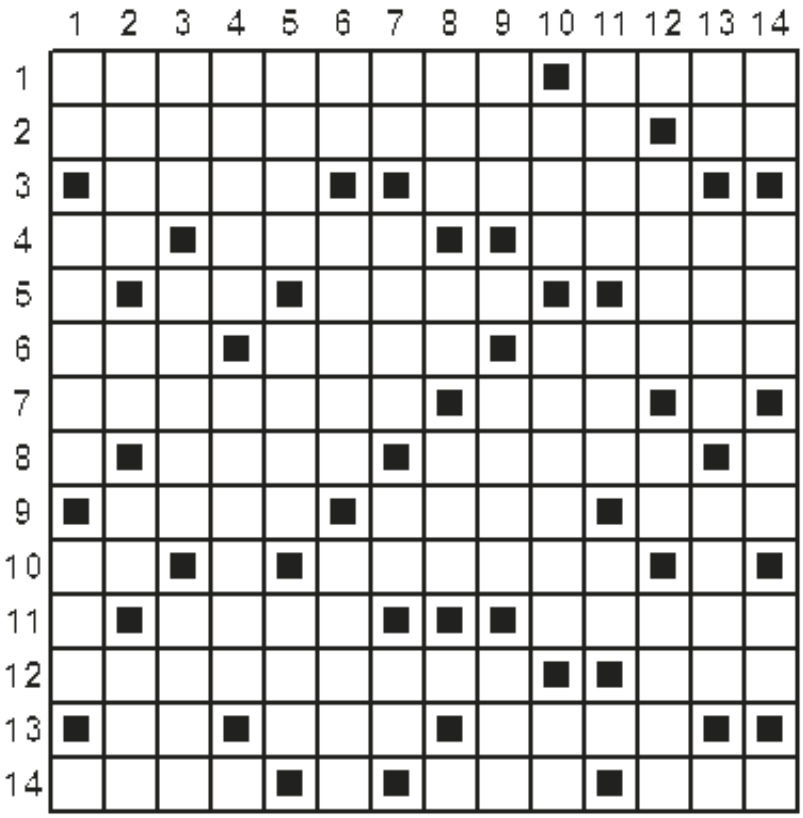
Nous comptons vivement sur la présence du plus grand nombre d'entre vous.

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 2016 — UFC QUE CHOISIR DE CAEN

Votre nom : Votre n° adhérent :	Je donne pouvoir à _____ de me représenter à l'Assemblée Générale de l'U.F.C. Que Choisir de Caen le 10 mars 2016.	
	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 : Signature :	À retourner à : **UFC-Que Choisir de Caen** **19, Quai de Juillet** **14000 CAEN**

Mots croisés



HORIZONTALEMENT

1. Rageuse. Charbon

2. Revendeuse. Rhodium en chimie

3. Gaine. Pays de Santiago.

4. Démonstratif. Nourricière. Maladie de la dent

5. Article. Ville du 81. Manière de faire.

6. Combustion. Queue. Quantification de la perception du son.

7. Sera donc jugé. Joyeux.

8. Sommet. Pèlerines.

9. Plats. Ventile. Sans aucun effet.

10. Bat le pli. Maigre.

11. Aromate du sud. Rocher à fleur d'eau.

12. Épaissie. Interjection.

13. Conjonction. Herbacée. Autre nom d'une épice indienne.

14. Département Normand. Dans le doute. Transport en commun.

VERTICALEMENT

1. Moyen de paiement. Boissons tirées de graines. Évite tous dérapages.

2. Bordure. Plus d'actualité. Fraction de temps. Instrument à vent.

3. Gain de loterie. Soulèvement. Sulfate d'aluminium et potassium.

4. Au sommet des vagues. Siège de la vision.

5. Poisson plat. Vaniteux. Vieille colère.

6.Pronom. Tendu. Risquera.

7.Note. Troisième personne. D'un auxiliaire. Coutumes.

8. Asséché. Bérylium. Démonstratif.

9. Mot de doute. Sert pour se déplacer. Monnaie d'or ou argent.

10. Ainsi entre parenthèses. Soldat du génie. Modulation d'amplitude.

11. Marche avec ceci. Personne niaise. Symbole du Xénon.

12. Perse. Étain. Élégant.

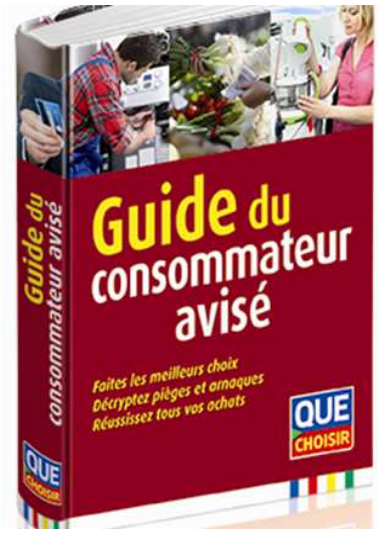
13. Symbole du krypton. Au centre du globe. Sans décors.

14. Appel. Temps Chaud. Champion. Radio.

SOLUTION N° 155

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

Guide du consommateur avisé



5 bonnes raisons de choisir ce livre !

1/ ***Faites toujours les bons choix grâce à l'expertise éprouvée de l'UFC-Que Choisir***
Cet ouvrage sans équivalent réunit une multitude de conseils pour vous aider à sélectionner les produits et services les mieux adaptés à vos besoins, au juste prix, et vous permettre ainsi de réussir tous vos achats.

2/ ***Économisez sans faire l'impasse sur la qualité et réduisez vos dépenses au quotidien***
Découvrez toutes les astuces pour repérer les bonnes affaires et toutes les solutions pour faire baisser très simplement vos factures d'énergie, de téléphone, d'alimentation, d'assurances, etc.

3/ ***Déjouez les pièges et arnaques***
Ce guide très pratique vous livre une mine d'informations et d'alertes pour vous protéger des professionnels peu scrupuleux qui tiennent des discours aussi alléchants que mensongers.

4/***Sachez négocier habilement vos achats***
Grâce à nos techniques éprouvées, lancez-vous et osez entamer la discussion avec les vendeurs pour obtenir ainsi des réductions substantielles et/ou des avantages additionnels.

5/ ***Défendez-vous et faites valoir vos droits de consommateur***
Ayez toutes les cartes en main pour exiger l'ensemble des prestations et services auxquels vous pouvez prétendre, et, en cas de problème après un achat, faire appliquer la loi !

❑ **Veuillez me faire parvenir un exemplaire du livre « Guide du consommateur avisé».** 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

♦ Indice de Révision des Loyers (IRL)

- ♦ 4ème trimestre 2015 : - 0,01%
- ♦ 3ème trimestre 2015 : +0,02%
- ♦ 2ème trimestre 2015 : +0,08%
- ♦ 1er trimestre 2015 : +0,15%
- ♦ 4ème trimestre 2014 : +0,37%

NB: la hausse ne s'applique que si elle est prévue au bail.

Seuils de l'usure

Crédits immobiliers		
Taux fixe	Taux variable	Prêt relais
2.94%	2,72%	3,14%
Autres prêts (crédits de trésorerie)		
inférieurs à 3000 €		14.98%
entre 3000€ et 6000€		10,09%
supérieur à 6000€		5.88%

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 1000 €

Partielle : ressources mensuelles inférieures à 1500 €

Les plafonds de ressources pour l'octroi de l'aide juridictionnelle totale ou partielle sont majorés de 180€ pour chacune des 2 premières personnes à charge .

Prix à la consommation (Indice INSEE).

+0,1%	Octobre 2015
- 0,2 %	Novembre 2015
0 %	Sur 12 mois (06/2014– 06/2015)

Taux d'intérêt légal

J.O. du 01/07/2015 : 4,29%

SMIC

Depuis le 1er janvier 2016 :

- taux horaire brut : 9,67 €
- par mois (base 35h semaine) : 1 466,62 €

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 et revues)
- étude des dossiers : *pour les adhérents et sur rendez-vous*

Lundi : construction,
Mardi : téléphonie, internet, banque, impôts, santé, automobile
Mercredi : logement,
Jeudi : logement, construction, eau et assainissement, assurance
Vendredi : énergie, téléphonie, banque, consommation divers
2ème et 4ème samedi du mois : tous thèmes

À LISIEUX **Espace Victor Hugo**

- 1er et 3ème 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**

❑ 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
19, Quai de Juillet
14000 CAEN
Tél : 02.31.86.32.54
Fax : 02.31.86.91.05

Dispensé de timbrage Caen Gambetta

PRESSE DISTRIBUÉE PAR LA POSTE

Déposé le 11/02/2016

Destinataire

votre 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 : 0118G 82583

DEVIS AVANT TRAVAUX

DEVIS : document contractuel en double exemplaire qui engage une fois signé. Généralement gratuit mais peut être payant si le consommateur à était averti. Il est conseillé de faire jouer la concurrence en demandant des devis à plusieurs artisans et prendre le temps de la réflexion.

Ce que doit comporter un devis :

Nom et adresse de l'entreprise ou raison sociale,

N° d'enregistrement à la chambre du commerce ou au registre des métiers,

Le nom du client et le lieu d'exécution des travaux,

le délai d'exécution des travaux avec la date de début de chantier,

Décompte détaillé des prestations (quantité, prix, main d'œuvre),

Le montant HT et TTC des travaux avec indication du taux de TVA applicable.

Signature de l'entreprise et du maitre d'ouvrage ainsi que la date avec mention bon pour accord, la date de rédaction et sa durée de validité.

(Liste non exhaustive). Il es toujours possible d'ajouter des conditions particulières si les deux parties sont d'accord.

Impératif : demander a l'entreprise son certificat de qualification et ses attestations d'assurance civile et décennale (servira en cas de litige). Si elle refuse, ne signez pas.

Délai de réflexion et de rétractation : 14 JOURS si devis signé au domicile

PAS DE VERSEMENT AVANT LA FIN DU DELAI (interdit par la loi)

Dans les foires ou salons il n'y a pas de délai de réflexion ou de rétractation.

Les garanties :

- **garantie du parfait achèvement 1 an,**
- **garantie du bon fonctionnement 2 ans,**
- **garantie décennale (en général liée au gros œuvre)**

Devis ou bon de commande

Lorsqu'il y a démarchage à domicile **(fenêtres, panneaux solaires, nettoyage démoussage etc.), le démarchage est généralement un bon de commande. Dans ce cas il y a délai de rétractation de 14 jours. Cette possibilité doit être indiquée sur le bon de commande sous peine de nullité du contrat. Aucun versement ne doit être fait avant la fin d'un délai de 7 jours.**

Sur les foires :

Maitre d'ouvrage *celui qui commande les travaux /* ***Maitre d'œuvre*** *(architecte, ou expert en bâtiment).*

Entreprise RGE (reconnu garant de l'environnement) travaux d'efficacité énergétique et d'installation de matériels performants et utilisant des énergies renouvelables (isolation, chauffage (bois, fuel basse conso, gaz condensation, solaire, géothermie, Electricité performance, fenêtres, etc …