

UFC QUE CHOISIR CAEN

**BULLETIN DE
L'UNION
FÉDÉRALE DES
CONSUMMATEURS
DE CAEN**

ISSN 1623-4073

N° 160
Juin 2017

2,00 €

**Assemblée
Générale
Compte-rendu
p. 4 - 5**

Démarchage p. 12



Les enquêtes p. 6 à 10



Organiser ses vacances p.11



Édito

page 3

Réparer au lieu de jeter

Vie de l'association

page 4 - 5

Compte-rendu de l'AG

Enquêtes

La fin de l'obsolescence **page 6**

Les pièces détachées **page 6 - 7**

Les garanties **page 8**

Les sites internet **page 9**

Les parapharmacies **page 10**

Infos pratiques

page 11

Organiser ses vacances

Histoire d'adhérent

page 12

Démarchage téléphonique

Démarchage frauduleux

Vie de l'association

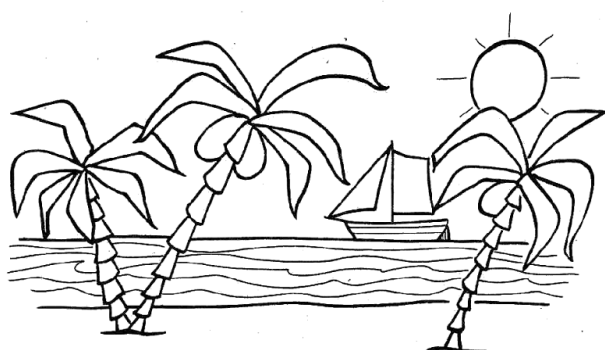
page 13

Mots croisés

page 14

Les chiffres utiles

page 15



**Nos bureaux seront fermés
du 29 juillet au 15 août.**

**Réouverture le mercredi
16 août à 10h00.**

Êtes-vous un consommateur averti ?



Automobile

1 - Mon garagiste a fait des réparations sans mon accord, dois-je payer?

Oui - non



Achats & Paiements

2 - Peut-on imposer un montant minimum lors d'un paiement par CB ou chèque?

Oui - non



Logement

3 - Les coordonnées de mon bailleur ne figurent pas dans le contrat de location de ma résidence principale. L'agence immobilière peut-elle refuser de me les donner?

Oui - non



Vie quotidienne

4 - Peut-on me demander d'ouvrir mon sac lors du passage en caisse?

Oui - non



Internet & téléphonie

5 - Puis-je me rétracter avant la réception d'un bien acheté sur internet?

Oui - non



Banque et assurance

6 - Ma banque peut-elle me demander une copie de ma pièce d'identité?

Oui - non

Réponse page 13



Jackie BAUCHER
Présidente de
l'UFC Que Choisir
de Caen

Réparer au lieu de jeter...

Penser un produit durable dès sa conception, favoriser sa réparation c'est le thème que nous avons choisi lors de notre Assemblée Générale dont vous trouverez le compte-rendu dans les pages suivantes. Cette préoccupation est au cœur de l'action de nombreuses associations environnementales et consoméristes, pour preuve « Les Premières Rencontres Régionales de la Réparation » organisées par l'ADEME le 2 février 2017.

Devant un public nombreux, des associations, des artisans, ont informé de leur action pour la réparabilité des produits.

Réparer oui, mais encore faut-il pouvoir remplacer les pièces défectueuses, l'enquête de QUE CHOISIR montre que c'est encore très difficile. A vous consommateurs de faire pression en choisissant les marques qui affichent l'information sur la disponibilité des pièces détachées des produits.

A nous de faire pression sur les pouvoirs publics afin de faire modifier les lois et les faire appliquer.

L'Assemblée Générale est le moment pour une association de faire le point sur son action passée et aussi présenter ses projets. Pour informer les consommateurs, nous voulons organiser des « Rendez-vous de la Conso » ateliers d'une douzaine de personnes autour d'un thème.

Deux ateliers ont déjà eu lieu sur le thème « les bons réflexes en matière d'alimentation » ; un prochain thème sera « reconnaître les substances préoccupantes dans les produits cosmétiques ». L'accueil favorable nous incite à continuer.

Lors de cette AG nous avons aussi présenté notre rapport financier qui bien qu'équilibré nous préoccupe. Nous constatons que les pouvoirs publics se désengagent progressivement, en 2006 les subventions, état, collectivités confondus, étaient de 14000 €, en 2016 elles étaient de 9300 €, en 2017 que seront-elles ?

Pour compenser ce manque de financement il faut augmenter le nombre d'adhérents et/ou augmenter le montant de la cotisation. Cette année l'AG a voté pour une augmentation de 2 € soit la cotisation à 32 €. Mais il faut se rappeler que cette cotisation était à 30 € depuis avril 2011.

Pour augmenter le nombre d'adhérent, nous comptons sur vous. Aidez-nous, parlez de nous autour de vous, participez à nos actions. Plus nous serons nombreux, mieux nous nous défendrons.



UFC Que Choisir de Caen

19, Quai de Juillet
14000 Caen

Tél. 02.31.86.32.54

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** : Anne FAUVEL
- ♦ **Administrateurs** : Guy BERNAGOU, Francine BORDIER, Daniel BOUCHARD, Gérard CORSET, Jacques CRIDLING, Jean DUMORTIER, Michèle FOURNIER, Jean-Marc GENDREAU, 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, JM GENDREAU, Claude RILLARDON

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

Compte-rendu de l'Assemblée Générale

Mardi 14 mars 2017 s'est tenue notre Assemblée Générale, en présence de M. CARTELET, Directeur adjoint de la DDPP14 et de Mme ZARAGOZA-NODET représentant la Mairie de Caen. Elle a réuni un peu plus de 60 personnes et s'est déroulée à la Maison des Associations de Caen. Comme chaque année, l'Assemblée a été l'occasion de présenter les rapports d'activité et financier de l'association et d'élire les membres du Conseil d'Administration. C'est aussi à l'Assemblée Générale de fixer le montant de la cotisation. L'Assemblée a été suivie d'une discussion ouverte sur les thèmes de « l'obsolescence programmée, les pièces détachées, et les garanties ».

L'Assemblée en résumé

Le nombre de votants, présents ou représentés, est de 169.

Le compte-rendu de l'Assemblée Générale 2015 a été approuvé à l'unanimité.

Le rapport d'activité ainsi que le rapport financier ont été approuvés à l'unanimité.

Le montant de la cotisation a été fixé à 32 € au 01/04/2017.

Les 3 membres sortants du Conseil d'Administration, ont été réélus à l'unanimité :

- ALIX Denis, administrateur sortant : 169 voix
- BERGER-FREMY Claude, administrateur sortant : 171 voix
- CRIDLING Jacques, administrateur sortant : 169 voix

Un nouveau candidat a été élu à l'unanimité :

- GENDREAU Jean-Marc, candidat : 169 voix

L'association en chiffre

Nombre d'adhérents au 31/12/2016 : 3071

Nombre de bénévoles : 54

Nombre de stagiaires : 5

Nombre de salariées : 3

Nombre d'administrateurs : 14

Nombre d'heures d'ouverture :

- Accueil : 39h/semaine
- Permanences litiges : 64h/semaine

Nombre de litiges traités : 1892

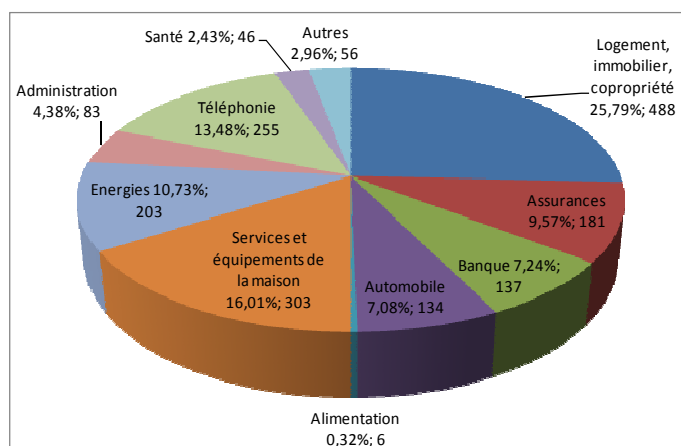
Demandes de renseignements : 4233

Montant des cotisations :

- Primo-adhésion : 30
- Réadhésion : 30
- Duo : 10
- Solidarité : 10

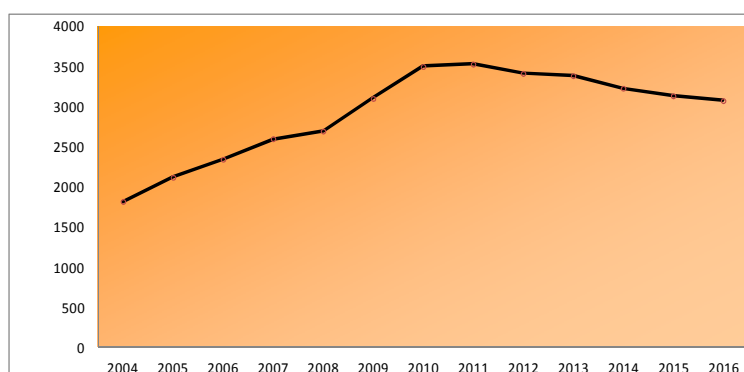
Le traitement des litiges

En 2016, nous avons ouvert 1892 dossiers de litiges. Nous pouvons constater que le poste « logement, immobilier, copropriété » est le plus important. Les litiges les plus courants sont en locatif, les sorties de logement, et en construction. Autre poste important : les services et équipements de la maison qui comprennent les litiges liés aux commerces divers, mais aussi le tourisme, le transport et les services divers.



Évolution du nombre d'adhérents

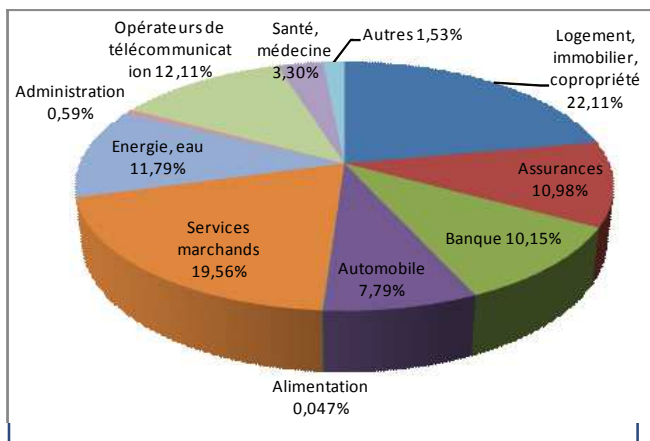
En 2016, l'association a enregistré au total 3071 adhésions parmi lesquelles 117 sont des adhésions « solidarité », et 240 des adhésions « duo ».



Les demandes de renseignements

Au cours de l'année 2016, nous avons répondu à 4233 demandes d'informations qui nous sont parvenues par téléphone, ou visite à notre local..

Nous avons également répondu à des demandes d'informations qui nous sont parvenues par courrier ou courriel.



La défense collective

Au cours de l'année 2016 l'UFC Que Choisir de Caen s'est constituée partie civile dans 5 affaires concernant le démarchage à domicile et 1 affaire concernant l'étiquetage des produits alimentaires.

Si nous avons obtenu 4000€ au titre du préjudice collectif, il est cependant toujours très difficile de recouvrer ces sommes, les personnes condamnées étant souvent insolvable ou difficiles à retrouver.

La représentation des consommateurs

L'UFC Que Choisir de Caen est sollicitée par de nombreuses instances pour siéger au titre de représentant des consommateurs. Selon le cas, ces instances ont un pouvoir décisionnel ou consultatif. Dans la mesure du possible, nous répondons à toutes les demandes car la représentation du consommateur est une de nos missions de base.

En 2016, nous avons siégé dans 19 Commissions.

Le rapport financier

Le résultat de l'exercice 2016 laisse apparaître un résultat positif de 718,16 € sur un budget de 126 457,92 €. Autant dire que ce budget est équilibré.

Cependant, nous ne disposons toujours pas de la capacité à investir dans le renouvellement de matériel, par exemple notre parc informatique.

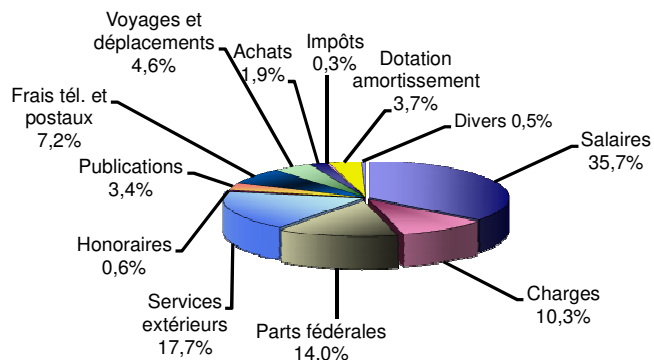
Notre principale recette est la cotisation de nos adhérents pour 67,70%, gage de notre indépendance. Les subventions ne sont que de 16,30% y compris le remboursement d'une partie du salaire d'un emploi aidé.

Autre charge à assumer, la location de nos locaux représente 13,97% du budget. Mais nous avons 4 bureaux pour vous accueillir convenablement.

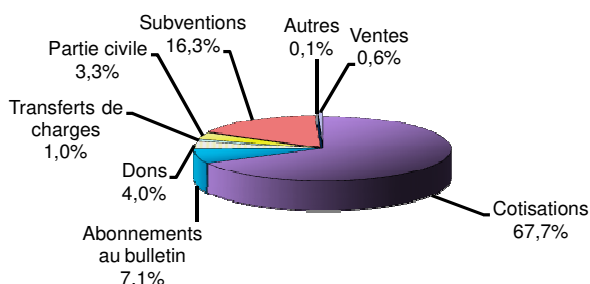
La dépense salariale est importante, 46%, mais sans salariés, nos bénévoles ne pourraient répondre efficacement à vos demandes.

Les dons, non négligeables, 4%, seraient les bienvenus s'ils étaient plus importants, ce qui nous permettrait de faire plus d'actions et d'investir dans du nouveau matériel.

DÉPENSES



RECETTES



Fin de l'obsolescence programmée ?

L'obsolescence programmée désigne l'ensemble des pratiques qui raccourcissent la durée de vie ou d'utilisation d'un produit.

Qu'il s'agisse d'obsolescence par défaut (panne), logicielle (mises à jour ralentissant un ordinateur) par incompatibilité (un téléphone seulement compatible avec des écouteurs Bluetooth), ou esthétique, le procédé est aujourd'hui répandu dans des produits de consommation devenus quasi-indispensables, et conduit à un rachat plus rapide du même bien.

Des produits moins durables, l'épuisement des matières premières, une production accrue de déchets et un impact à long terme sur le pouvoir d'achat des consommateurs...

Les problématiques résultant de l'obsolescence programmée sont

nombreuses, et concernent directement les citoyens dans leur vie quotidienne.

Si les rapports ou propositions sur le sujet ne manquent pas, l'absence criante de mesures transverses et efficaces ne peut perdurer.

- ◆ Penser un produit durable dès sa conception;
- ◆ Favoriser la réparabilité et un meilleur accès aux pièces détachées d'un produit.
- ◆ Mettre fin à l'obsolescence logicielle
- ◆ Permettre au consommateur d'orienter plus facilement ses



choix vers des produits durables (information sur la durée de vie des produits)

- ◆ Alignement des droits à garantie légale sur cette dernière

Voilà les cinq sujets que 7 associations ont identifié, afin de sensibiliser et mobiliser le plus grand nombre à la lutte contre l'obsolescence programmée et trouver des solutions efficaces pour lutter contre cette pratique écologiquement et économiquement inacceptable.

Les pièces détachées, on y est attachés!

L'obligation d'affichage de la durée de disponibilité des pièces détachées est entrée en vigueur par décret en décembre 2014 pour les biens mis pour la première fois sur le marché à compter du 1er mars 2015.

Présentée comme la mesure anti-obsolescence programmée de la loi consommation, cette mesure devait aider les consommateurs à identifier et faire le choix des biens les plus réparables et devait soutenir le secteur de la réparation qui est en difficulté.

Cette loi ne prévoit aucune sanction et n'impose pas l'affichage de l'absence de pièces détachées. Elle repose sur la bonne volonté des fabricants et vendeurs.

Ce décret ne prévoit pas d'obligation d'information négative créant ainsi une situation absurde où un fabricant qui ne propose pas de pièces détachées n'a aucune obligation de le signaler, tandis qu'un

fabricant qui fait l'effort d'afficher la disponibilité des pièces détachées pourra se voir sanctionner s'il ne parvient pas à les fournir dans les conditions prévues par la loi.

Un an après l'application du décret, l'UFC Que Choisir a souhaité en savoir plus sur les pratiques des commerçants en électroménager.

Ainsi, les bénévoles de l'UFC Que Choisir se sont rendus dans 865 magasins d'électroménager et hypermarchés disposant d'un rayon électroménager, entre le 12 et le 26 novembre 2016.

Dans les magasins enquêtés, les

bénévoles ont relevé les infos pour 4 familles de produits : robots cuisine, réfrigérateurs, téléviseurs, lave-vaisselle.

Ils ont observé **l'affichage de la disponibilité** des pièces détachées et également questionné les vendeurs sur ce point et à propos des garanties.

Résultat

Nos enquêteurs ont été mieux informés dans les magasins spécialisés dont c'est le cœur de métier, que dans les grandes surfaces (80% d'avis positifs contre 64%).

Entre 1/3 et la moitié des magasins n'affichent aucune info sur la disponibilité des pièces détachées et derrière cette moyenne se ca-

che une véritable démission des hypermarchés dont les 2/3 n'affichent jamais cette info.

De plus, il a été constaté que 80% des distributeurs affichant l'information sur la durée de disponibilité des pièces détachées, la noyaient au milieu des caractéristiques du produit.

L'affichage « pas de pièces disponibles » permet de savoir clairement qu'un produit n'aura pas de pièces détachées à l'avenir, plutôt que laisser le consommateur dans le doute.

Cet affichage n'étant pas contraint, cela se ressent, car cette mention est assez rare. Pire, les fabricants préfèrent afficher la mention très visible « disponibilité non communiquée » probablement pour ne pas mettre en lumière que certains fabricants ne produisent tout simplement pas de pièces détachées.

Une absence d'affichage peut ainsi, soit :

- signifier que les pièces ne sont pas disponibles.

- que le fabricant a fait le choix de ne pas afficher cette information.

L'information pour le consommateur n'est ni claire ni fiable, et ne lui permet pas d'opter pour les biens qui offrent les durées de disponibilité des pièces détachées les plus longues.

Le résultat de ce décret bancal est sans appel :

le cadre réglementaire n'incite pas les fabricants à fournir cette information et s'avère même contre-productif puisqu'il ne permet pas au consommateur d'opter pour des biens facilement réparables, et ainsi orienter le marché vers des biens plus durables.

6 associations de consommateurs et environnementales, dont l'UFC Que Choisir, considèrent que la disponibilité des pièces détachées est un enjeu essentiel pour combattre l'obsolescence programmée. La capacité de mieux réparer les produits est, à ce titre, au cœur de leurs demandes adressées aux candidats à l'élection présidentielle.

Elles demandent une nouvelle rédaction de l'article R111-3 du code de la consommation, qui devrait préciser que :

- ♦ L'information quant à la disponibilité des pièces détachées doit être fournie aux consommateurs.
- ♦ Si les pièces détachées n'existent pas, le consommateur devra également le savoir.
- ♦ Tous les appareils pour lesquels les distributeurs ne disposent pas d'information sur la période de disponibilité des pièces détachées doivent porter la même mention « pas de pièces détachées garanties »
- ♦ Cette période de disponibilité devra avoir comme point de départ la date d'achat de l'appareil.

L'action

Pour que l'avancée législative soit pleinement effective, HOP//Halte à l'Obsolescence Programmée et l'UFC Que Choisir, avaient saisi, avec d'autres associations, le gouvernement à plusieurs reprises, et formé une recours gracieux auprès de la Secrétaire d'Etat à la Consommation, en décembre 2016 pour réclamer une nouvelle rédaction du décret prévoyant une obligation d'information négative (pas de pièces détachées disponibles) et l'harmonisation de la présentation de l'information, notamment sur le point de départ de la période de disponibilité (date d'achat de l'appareil).

Face à l'absence de réponse du gouvernement dans le délai imparti, les deux associations UFC Que Choisir et HOP*, saisissent donc le Conseil d'Etat afin que le décret soit enfin modifié.

Affichage de la disponibilité des pièces détachées et de la garantie en rayon

Enseigne	Robots de cuisine	Réfrigérateurs	TV	Lave-vaisselle	Présence d'étiquette d'information sur la garantie
DARTY Rots	aucun	3 quarts	3 quarts	la moitié	jamais
BOULANGER Mondeville	tous	tous	tous	tous	souvent
FNAC Caen	pas de réponse	pas de réponse	tous	pas de réponse	toujours
CARREFOUR Hérouville	aucun	aucun	pas de réponse	aucun	souvent
CARREFOUR Caen	aucun	pas de réponse	1 quart	pas de réponse	souvent
DARTY Mondeville	aucun	3 quarts	3 quarts	3 quarts	jamais
CONFORAMA Mondeville	3 quarts	la moitié	aucun	aucun	jamais
CORA Rots	aucun	tous	tous	tous	parfois

Les garanties

A l'occasion du passage à 2 ans de la durée de présomption de conformité le 18 mars 2016 (contre 6 mois auparavant) l'UFC Que Choisir a souhaité observer l'affichage des garanties et le degré de précisions fournies.

L'enquêteur jouait le rôle d'un client cherchant à équiper son nouveau logement avec des biens neufs et souhaitait en savoir plus sur les garanties et leurs extensions proposées.

Les résultats de l'enquête : une information partielle

Seuls, 42% des magasins affichent une garantie sur l'intégralité de leurs produits, tandis que 19% ne la mentionnent jamais. Or, avant la conclusion du contrat, selon l'art L-111-1 code conso, le professionnel a obligation d'informer le consommateur de l'existence et des modalités d'exercice des garanties légales (de conformité et des vices cachés), à minima.

Nos enquêteurs ne pouvant pas aller jusqu'au bout de l'acte d'achat, il est impossible de savoir si les magasins évoquent ces garanties avant la signature, ou s'ils les omettent et argumentent en faveur d'une extension.

Types de garantie affichée

Parmi les 81% de magasins affichant une garantie sur au moins une partie de leurs produits, 25% ne précisent pas le type de garantie. Dans ce cas le consommateur ne peut savoir par lui-même s'il s'agit de la garantie du fabricant, de la garantie légale ou de la garantie du vendeur.

En revanche lorsqu'une garantie était mentionnée, la garantie commerciale était la plus citée devant la garantie légale de conformité. La garantie des vices cachés est quant à elle quasiment introuvable.

Dans notre enquête, nous constatons que ce sont les hypermarchés qui sont les plus fiables, avec 57% qui affichent systématiquement les

garanties à côté des produits, contre 36% pour les magasins spécialisés.

Globalement, pour 83% des produits sélectionnés, la durée de garantie indiquée est de 2 ans. Cependant quelques magasins (moins de 2%) ne respectent pas la loi en affichant une garantie d'un an, induisant en erreur le consommateur et rendant ainsi plus attractive les lucratives extensions de garanties.

Les conseils des vendeurs

Une très large majorité des vendeurs (84%) recommande de souscrire à leur extension de garantie.

Les vendeurs des magasins spécialisés sont plus insistants que ceux des hypermarchés pour que le client souscrive à leurs extensions de garantie.

Plus de la moitié des vendeurs n'hésitent pas à annoncer que leurs produits tombent le plus souvent en panne durant la période couverte par l'extension de garantie vendue, soit entre 2 et 5 ans. Ainsi, seuls 36% ont déclaré que les produits qu'ils commercialisent ne tombent généralement en panne qu'après 5 ans, durée de vie qu'on est en droit d'attendre pour des produits de plus de 500€.

Les arguments des vendeurs en faveur de l'extension de garantie sont à la fois variés et en nombre important. Outre, les prestations supplémentaires fournies par l'extension de garantie (remplacement à neuf, déplacement gratuit), les vendeurs n'hésitent pas à jouer sur le levier de la peur pour placer leurs extensions : «vous serez tranquilles», 51% «ce type de produit tombe souvent en panne», 51%, «les réparations coûtent cher», 6%, «les pannes surviennent souvent entre 2 et 5 ans (9%)», n'hésitant pas ainsi à dénigrer le produit dont ils sont censés faire l'article. La quasi absence de différence entre deux produits enquêtés nous laisse supposer qu'il s'agit là d'un discours standardisé.

Pour la moyenne nationale, 84% des vendeurs recommandent de souscrire une extension de garantie et 5% la jugent inutile.

Part des vendeurs déclarant indispensable l'extension de garantie

But	33%
Fnac	31%
Darty	26%
Conforama	23%
Group Digital	22%
Boulangier	19%
Carrefour	18%
Auchan	16%
Pro Cie	13%
Espace U Electroménager	10%
Géant Casino	10%
Gitem	9%
Expert	7%
E. LECLERC	7%
Cora	6%
Hyper U	0%

La position de l'UFC Que Choisir est claire, l'extension de garantie ne revêt jamais un caractère indispensable, la présenter comme tel n'a qu'un but : augmenter la commission du vendeur.

On note de légères différences dans les prestations fournies par l'extension de garanties entre les hypermarchés et les grandes surfaces spécialisées.

Les hypermarchés ont d'avantage tendance à rembourser le produit en bon d'achat ou en € alors que



les GSS sont plus nombreux à proposer un produit de remplacement le temps de la panne, ce qui peut s'avérer très pratique pour un produit utilisé au quotidien.

Précision : dans 2% des cas le produit est envoyé en atelier à vos frais. Dans le cas de produits pondéreux, le surcoût peut être élevé, voire dissuasif. Attention aussi, dans 5% des cas le déplacement du réparateur vous sera facturé.

Les sites Internet des enseignes

En complément de l'enquête menée par les associations locales, l'UFC Que Choisir a souhaité vérifier si les sites de vente en ligne jouaient également le jeu de l'affichage des informations sur les pièces détachées, les garanties et leurs extensions.

Disponibilité des pièces détachées :

Incohérence et oubli à foison, seule une minorité affiche des informations sur la disponibilité des pièces détachées.

Une durée de disponibilité à géométrie variable :

On peut observer que les sites ont bien du mal à s'accorder sur la durée réelle de disponibilité des pièces détachées : sur 6 des produits observés, les vendeurs, lorsqu'ils affichaient une durée de disponibilité, n'indiquaient pas la même. Ainsi, cette durée s'étendait presque du simple au quadruple (entre 2 et 7 ans) pour un des téléviseurs sélectionnés !

Pour l'anecdote, nous avons également pu trouver un champion des pièces détachées, puisque le site, un brin optimiste, indiquait une durée de ... 999 ans ! De quoi voir venir en effet.

Garanties et leurs extensions :

Un flou savamment orchestré. Plus de 30% des sites ne donne absolument aucune information sur les garanties (légales ou commerciales) laissant le consommateur dans le flou total. Étourderie ou rétention d'informations pour

mieux vendre des extensions de garantie, le doute est permis.

Parmi les presque 70% de « bons élèves », 11 vendeurs indiquaient une garantie d'un an quand leurs concurrents indiquaient 2 ans.

Là encore, erreur ou tentative de tromper le consommateur ! Surtout lorsqu'on vend en parallèle des garanties commerciales de 2 ans comme c'était le cas sur un des sites indiquant un an de garantie.



Attention également à la valeur de remboursement : certains indemnisent sur la valeur d'achat quand d'autres indemnisent sur la valeur du produit au moment où survient la panne, ou à défaut que ce produit soit encore disponible, sur la valeur d'un produit équivalent.

Certains vendeurs choisissent également d'afficher la garantie qui

leur convient le plus. Ainsi dans le cas d'un lave-linge, la seule information mise à disposition est une garantie de 10 ans pour le moteur. Tant pis pour le consommateur, si ce sont les autres pièces qui cèdent en premier.

Les grands écarts de prix des extensions :

Les vendeurs retrouvent la mémoire et proposent quasi systématiquement une extension de garantie.

Les prix varient souvent du simple au double parfois du simple au triple. Ainsi dans un cas l'extension de 3 ans pour un même téléviseur peut coûter 65 € chez un vendeur et 165€ chez un autre. Un écart qui ne saurait être justifié par quelques différences mineurs en terme de couverture.

Des prestations différentes et des exclusions aberrantes :

Remboursement uniquement en avoir ou bons d'achat à utiliser dans un délai d'un an, listes de clauses d'exclusions à rallonge ou décote pour accessoire manquant..., il faut vraiment vouloir trouver les documents et fouiller les sites des vendeurs pour s'en apercevoir.

PARAPHARMACIE

Chasse gardée du secteur pharmaceutique jusqu'à la fin des années 80, la distribution des produits de parapharmacie est, depuis, ouverte à tous les modes de distribution (commerce spécialisé, grandes surfaces, internet, etc...).

E.Leclerc s'est illustré par son engagement en faveur de l'ouverture à la concurrence. Il a été rapidement imité par Carrefour, Cora et Mammouth. Les pharmaciens ont fini par emboîter le pas.

En 2015, le marché de la parapharmacie est évalué à 4,2 milliards d'euros.

Les acteurs du secteur

• Les parapharmacies pour 20 %, peuvent être :

- Indépendantes
- En réseau, exemple : Parashop
- En grandes surfaces :
 - . dans un magasin, exemple : Monoprix, Carrefour, U, etc
 - . sous enseigne dans la galerie marchande, exemple : Parapharmacie Soleil Bleu Cora, Parapharmacie E.Leclerc, etc...

• Les pharmacies, pour 78 %, peuvent être :

- Indépendantes
- En réseau, par exemple : Pharmavie, Giphar, Giropharm, etc...

• Les sites internet pour 2 %

L'enquête

Afin de juger le niveau de prix pratiqué par les différents canaux de distribution, Que Choisir a enquêté 747 pharmacies et parapharmacies et une trentaine de parapharmacies en ligne du 24 sept. au 8 octobre 2016. Le panier était constitué de 14 produits de marque, soit 7 533 prix relevés.

. Des écarts de prix abyssaux

Parmi les produits qui varient le plus, tous magasins confondus, on trouvera en tête de liste les comprimés Oenobiol avec un prix mi-

nimum inférieur à 10€, et un prix supérieur à 24€, soit près de deux fois et demi plus cher.

Le shampoing Klorane et le spray nasal Stérimar ne sont pas en reste avec un prix de vente qui varie du simple au double.

A contrario, la crème amincissante homme Somatoline ou la crème de jour Caudalie font partie des produits du panier ayant des prix plutôt homogènes sur l'ensemble du territoire. Ainsi cette dernière est vendue à moins de 18€ pour les 10 % de points de vente les moins chers, et plus de 20 % pour les 10 % de points de vente les plus chers. Somme toute, une variation plutôt contenue.

. Un secteur fortement concurrentiel

Cette enquête a aussi permis de mesurer l'impact du canal de distribution sur le niveau de prix pratiqué : Internet est plus compétitif (hors frais de port) avec des prix 8 % moins chers que la moyenne nationale, les pharmacies, concentrant pourtant 80 % des achats du secteur sont les grandes perdantes, soit 14 % de plus qu'internet.

Les plus compétitives étant les parapharmacies de grandes surfa-

ces, de même les réseaux de pharmacies sont un peu plus compétitifs que les pharmacies indépendantes.

En conclusion : la grande surface s'impose face aux spécialistes, les pharmacies, incontournables sont plus chères et internet est compétitif et en croissance.

. Disponibilité des produits

Élément essentiel pour le consommateur, on constate une forte disparité selon les points de vente.

La grande surface en tête, avec un taux de disponibilité de 75 à 80 %. Puis les chaînes spécialisées, à savoir 71 à 74 %, les parapharmacies en ligne 73 %. Quant aux parapharmacies indépendantes elles affichent un taux de disponibilité de 60 %. En fin de classement on trouve les pharmacies indépendantes avec un taux de 53 % à peine.

Il faut peut-être ajouter que la petite pharmacie de quartier ne bénéficie pas des mêmes conditions commerciales de la part des laboratoires que les très grosses qui attirent un flux de clientèle important tout comme un petit détaillant de quartier ne pourra pas rivaliser avec un hypermarché.

Quelques prix, tous secteurs confondus relevés à Caen			
	Minimum	Prix moyen	Maximum
Cicabifine lait corporel hydratant	8.90 €	14.35 €	18.30 €
Klorane shampoing à la quinine	4.80 €	7.41 €	10.50 €
Oenobiol fortifiant cheveux et ongles	11.87 €	18.73 €	32.50 €
Saforelle soin lavant doux toilette intime	2.70 €	6.53 €	13.40 €
Sterimar hygiène du nez adulte/enfant	3.99 €	5.60 €	9.21 €

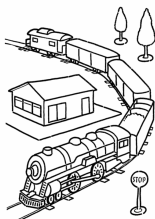
ORGANISER SES VACANCES

Enfin les vacances ! Quelques précautions à prendre avant le départ pour éviter les embûches. En savoir plus dans le guide des vacances sereines, sur notre site caen.ufcquechoisir.fr.

Payez votre voyage au juste prix

Les promesses de réduction, plus particulièrement sur Internet, sont pléthoriques mais relèvent souvent du marchand de tapis, voire de la publicité mensongère, plutôt que d'un réel rabais.

Pour vous assurer que la réduction annoncée (jusqu'à des moins 70 %) est bien réelle, n'hésitez pas à consulter plusieurs comparateurs et à vérifier le prix du voyage sur différents sites Internet.

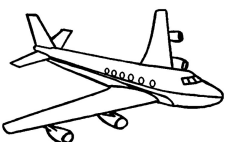


Se garantir un voyage de qualité

Au-delà du prix, faites aussi attention aux prestations fournies : les bonnes affaires existent sur Internet, mais il faut toujours se méfier des prix trop bas. Et ce d'autant plus que les

normes locales peuvent être très différentes des normes françaises.

Dès lors, n'hésitez pas à chercher sur Internet des informations et photos sur le parcours, les hôtels... et à consulter les avis de consommateurs.



Bien choisir son hébergement

a. L'hôtel

Les hôtels sont classés en France de une à cinq étoiles, selon des critères fixés par l'arrêté du 23 décembre 2009 (modifié en 2016). Au nombre de 241, ces critères permettent l'attribution de points en fonction des équipements de l'établissement, de son

accessibilité, mais également des services offerts au client, ou encore de sa politique de développement durable.



Attention : Le classement ne répond pas aux mêmes critères dans tous les pays. Ainsi, dans certains pays, un quatre étoiles sera loin des critères de confort d'un quatre étoiles français

Comme pour un voyage, il ne faut pas hésiter à faire des vérifications quant au prix proposé, à la disponibilité sur les comparateurs (vous pouvez négocier le prix directement avec l'hôtel qui n'a ainsi pas à verser une commission) et aux prestations fournies (avis, photos...).

b. Le camping

Tout comme les hôtels, les terrains de camping sont classés en cinq catégories exprimées par un nombre d'étoiles croissant à la mesure du niveau de confort, des équipements et des aménagements. Ce classement s'effectue à partir d'une grille comprenant 204 critères.

A titre d'exemple, le personnel de l'équipe d'accueil doit pratiquer deux langues étrangères, dont l'anglais, pour un trois étoiles ; trois pour un cinq étoiles. De même, vous ne trouverez une salle de bain bébé avec baignoire et table à langer que dans un cinq étoiles.



Le classement n'est pas obligatoire et l'exploitant est libre de ne pas faire appel à cette procédure.

Comme pour un voyage, il ne faut pas hésiter à faire des vérifications quant aux indications avancées (emplacement, accessibilité...) et aux prestations fournies.

c. La location

Que la location soit réalisée directement entre particuliers ou par l'intermédiaire d'un professionnel, qu'il s'agisse d'un meublé classé (Étoiles, Épis ou Clés...) ou non, le propriétaire doit remettre, avant la conclusion du contrat, un état descriptif des lieux. S'il ne le fait pas spontanément, exigez-le.



Un bon descriptif doit comporter plusieurs éléments :

- ♦ des renseignements sur le bien loué,
- ♦ la situation de l'habitation dans la localité,
- ♦ les équipements
- ♦ les modalités et le prix de la location

Ensuite, le contrat, qui peut prendre la forme d'un simple échange de mails, indique notamment la durée de la location, avec les dates et heures d'arrivée et de départ, le prix et les modalités de paiement, le montant de l'avance s'il y en a une, les charges, le dépôt de garantie avec le mode et le délai de restitution, les conditions d'annulation et l'éventuelle taxe de séjour.

Mutuelle santé : démarchage téléphonique

Nous rencontrons régulièrement un certain nombre de personnes qui, suite à un simple démarchage téléphonique de Mutuelles ou une légitime demande d'information ont la surprise de recevoir dans leur courrier un contrat ferme et sensé être signé par un outil appelé Signature numérique.

Ceux qui n'ont pas renvoyé dans un délai de 14 jours une lettre de résiliation se sont retrouvés piégés nécessitant de se battre pour dénoncer ce type d'escroquerie et obtenir l'annulation de leur contrat et le remboursement des sommes prélevées.

En janvier 2017, une de nos adhérentes reprenant la gestion d'un parent n'ayant plus toutes ses facultés a découvert que durant toute l'année 2016 il avait été prélevé pour une mutuelle qui ne lui servait à rien, car déjà protégé par une mutuelle dont il bénéficiait déjà. L'adhérente a sollicité l'UFC Que Choisir de Caen pour annuler la tacite reconduction de ce contrat pour 2017.

Notre argument : Les dispositions légales que constitue l'information préalable de l'assuré n'ont pas été respectées selon les textes de loi.

Dans notre courrier adressé à la mutuelle, nous de-



mandons l'annulation du contrat et le remboursement des sommes indûment perçues en référence à l'article L112.2 du code des assurances qui prévoit :

« la remise d'un exemplaire du projet de contrat et de ses pièces annexes, ou une notice d'information sur le contrat qui décrit précisément les garanties assorties des exclusions ainsi que les obligations de l'assuré »

Et de l'article R112-3 qui précise que cette remise est *« constatée par une mention signée et datée par le souscripteur apposée au bas de la police, par laquelle celui-ci reconnaît avoir reçu au préalable ces documents, et précisant leur nature et la date de leur remise »*.

Dès réception de notre courrier, la société mère de cette Mutuelle dénonçait par écrit les « pratiques obscures » du courtier concerné et a proposé d'annuler ce faux contrat et en outre de rembourser l'intégralité des cotisations indûment perçues depuis le début 2016 soit un montant de plus de 2000€.



Démarchage frauduleux : une vigilance permanente

De nombreux cas de démarchage frauduleux ont été signalés dernièrement. Ce sont principalement des appels téléphoniques pour prendre un rendez-vous afin d'établir un certificat de conformité dans le cadre de la pose du compteur Linky ou des personnes se présentant à la demande de la mairie pour changer le compteur électrique. Il est recommandé de ne pas prendre rendez-vous ni de laisser entrer ces personnes.

ENEDIS ne réalise aucun démarchage commercial.

ENEDIS ne demande jamais de coordonnées bancaires sauf lorsque vous réglez votre devis de raccordement sur son site officiel enedis.fr.

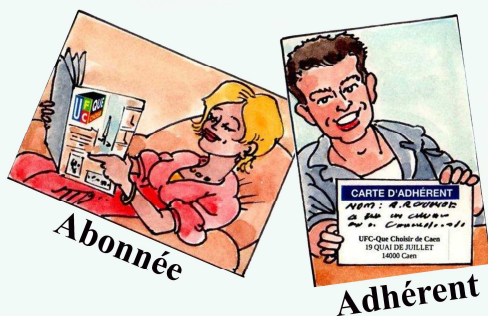
Les prestations effectuées par ENEDIS (raccordement, dépannage, mise en service) le sont uniquement **à la demande du client** (ou de son fournisseur d'électricité).

Dans le but de vous alerter et vous éviter d'être victime de pratiques commerciales douteuses, voire frauduleuses, ENEDIS a conçu un guide disponible en mairie et sur le site enedis.fr/vigilance.

Les réflexes à avoir :

- Informer l'accueil distributeur 09 69 32 18 41
- Informer la direction départementale de la protection des populations : 02 31 24 98 60
- Déposez plainte auprès de la gendarmerie





Adhérent à l'association locale de Caen votre adhésion arrive à échéance. Par ailleurs vous êtes abonné à la revue QUE CHOISIR et votre abonnement arrive aussi à échéance. Vous avez reçu, de l'un et de l'autre une lettre vous demandant de renouveler et votre adhésion et votre abonnement.

FAUT-IL CHOISIR ENTRE L'UN ET L'AUTRE ?

Auprès de votre Association Locale vous trouverez de l'information sur vos droits, des conseillers litiges qui vous aideront à résoudre vos problèmes de consommation et vous soutiendront son action dans la défense et la représentation des consommateurs au niveau départemental.

A la lecture de QUE CHOISIR vous aurez une information libre et indépendante de tous pouvoir sur les prix, les pratiques commerciales, les ententes, les pratiques abusives... et tout comportement préjudiciable aux consommateurs.

L'association locale et le journal QUE CHOISIR, deux gestions indépendantes mais un seul but : promouvoir et défendre l'intérêt des consommateurs.

Adhésion / Réadhésion

Vous avez été confronté à un litige ou vous avez souhaité nous soutenir, et pour ce faire vous avez adhéré à notre Association Locale UFC Que Choisir CAEN, ce dont nous vous remercions.

Cette adhésion est valable un AN et nous constatons que nombre d'entre-vous ne ré-adhèrent pas à l'échéance. Nous pensons qu'il s'agit d'un simple oubli.

En conséquence nous vous remercions par avance du soutien que vous ne manquerez pas de nous maintenir par votre ré-adhésion.

En effet cette aide nous permet d'assurer auprès des consommateurs de notre département nos missions de conseil, d'information, de représentation et de défense.

Recrutement et Promotion

Fin avril, l'UFC Que Choisir a lancé une campagne de recrutement de bénévoles et de promotion des associations locales s'adressant aux abonnés de Que Choisir.

Il avait été constaté que les consommateurs étaient nombreux à ignorer l'existence d'une association locale alors qu'ils connaissaient l'UFC Que Choisir à travers ses publications.

Dans le cadre de cette expérimentation, deux types de messages ont été adressés :

- ♦ un message invitant les abonnés à découvrir l'association UFC Que Choisir près de chez lui,
- ♦ Un message plus spécifique sur l'engagement bénévole

55 personnes ont souhaité nous connaître et vouloir recevoir des informations sur notre action. Cela a été fait.

Sur ces 55 personnes, 7 ont répondu à notre invitation et ont accepté de participer à notre action, nous avons recruté 5 enquêteurs, 2 conseillers litiges.

Bienvenue à ces nouveaux bénévoles, ce qui n'empêche pas d'autres bonnes volontés, il y a tant à faire.

Réponse au quizz conso

1 - NON vous n'avez pas à régler des travaux effectués sans votre consentement. Toutefois, le garagiste peut retenir le véhicule pour défaut de règlement de la facture.

2 - OUI sous réserve d'en informer préalablement le consommateur.

3 - NON car le contrat de bail doit mentionner cette information.

4 - OUI c'est possible. Cependant, seul un agent de sécurité peut inspecter votre sac et, avec votre accord, procéder à sa fouille

5 - NON sauf accord préalable du vendeur.

6 - OUI tant à l'ouverture du compte qu'en cours de relation commerciale.

VERTICALEMENT

A- suit bis et ter. Endroit à découvrir.

B- Taux aux grands intérêts.

C- Dans l'alphabet grec, entre nu et omicron. Mis au tapis.

D- Célèbre génisse. Symbole gazeux n° 18. En redemande.

E - Préfecture du 14. Réadaptera.

F - Note passable. Donne l'origine. Nouvelles venues. Mousse anglaise.

G - Détachai. Deux dans une série. Sur Tille en Côte d'or.

H - Révolution. Courroux enfantin. Liées.

I - Sigle pour une célèbre cathédrale. Petit jaune de BD. Grande école.

J- Avant l'heure. Située à l'étude. Opposés sur la rose. Sifflée.

K- Très fatigué en langage populaire. Passe toujours avant nous. Cours en Macédoine.

L - Passereau chanteur vert ou jaune. Grands serpents. À la mode.

M - Grugé. Sodium du chimiste. Élément vital. Nul au tennis.

N - Auxiliaire conjugué. Sert à refaire le monde. Longue période. Fin d'infinitif. Élément de charpente.

O - Ville chère à Brassens. Originaire d'Estonie. Mois d'été.

GRILLE N° 159 SOLUTION

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

Mots croisés

GRILLE N° 160

	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															

HORIZONTALEMENT

1- s'arrêtant donc. Dans le 61.

2- Donne quelquefois la victoire. Qui a beaucoup servi.

3- Amas.

4- Rien trouvé. Rempli de bon sens.

5- Début de l'adresse d'une AL bien connue. S'amuserai de rien.

6- Coutumes. Étalon recherché. Symbole du 22 ou métal non corrosif.

7- Article contracté. Entrées par acte dans le nouveau fief (moyen-âge)

8- Vendeurs d'abats. Article étranger. Dans les connaissances, il a ses règles.

9- Symbole pour jeux vidéos:(Electronic...). Négation. Du côté de Nice. Peut gêner la vue.

10- Rimer à l'imparfait.

11- Joyeux verbe. Effet fâcheux.

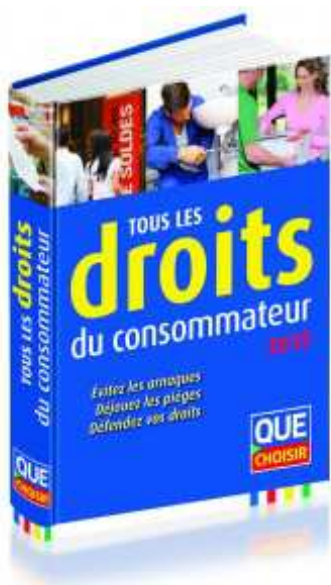
12- Possessif. Divin astre. Rivière d'Aragon.

13- Aubret en privé. Entreprise du 44, adorée des écoliers.

14- Titre de noblesse. Séparai par élution. Donne le choix.

15- Fait espérer la suite. Son féminin. Lettres pieuses. Sérieux prénom allemand.

Tous les droits du consommateur - édition 2017



Édition 2017

Commandez-le

dès aujourd'hui auprès
de

**l'UFC Que Choisir de
Caen**

40 €

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

soit **44,50 €**

Tous les droits du
consommateur,
c'est :

- 440 pages pour comprendre la loi et défendre vos droits
- Toutes les problématiques liées à la consommation
- Toute l'expertise et l'indépendance de l'UFC-Que Choisir
- Les principales procédures judiciaires expliquées clairement et simplement
- Plus de 80 lettres types pour régler vos conflits
- Un index complet pour une consultation simplifiée
- ♦ Un grand format 18 x 24 cm très pratique à garder à portée de main

☐ Veuillez me faire parvenir un exemplaire du livre « Tous les droits du consommateur ». 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)

- ♦ 1er trimestre 2017 : 0.51%
- ♦ 4ème trimestre 2016 : + 0.18%
- ♦ 3ème trimestre 2016 : + 0.06%
- ♦ 2^{ème} trimestre 2016 : 0%
- ♦ 1er trimestre 2016 : + 0.06%
- ♦ 4^{ème} trimestre 2015 : - 0,01%

Seuils de l'usure

Crédits immobiliers		
Taux fixe	Taux variable	Prêt relais
2,47%	2,06%	2,44%
Autres prêts (crédits de trésorerie)		
inférieurs à 3000 €		15,20%
entre 3000€ et 6000€		10%
supérieur à 6000€		4.94%

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).

0,1%	Février 2017
+0,6%	Mars 2017
+ 1,1%	Sur 12 mois (03/2016- 03/2017)

Taux d'intérêt légal

J.O. du 30/12/2016 : 4,16%

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 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, santé,
Mercredi : logement, automobile, énergie
Jeudi : logement, construction, eau, assurance, téléphonie, voyage
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

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

Web : caen.ufcquechoisir.fr

P

P R E S S E

DISTRIBUÉE PAR

LA POSTE

Déposé le 22/06/2017

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

- | | |
|--|---------|
| ☐ Première cotisation | 32,00 € |
| ☐ Réadhésion | 32,00 € |
| ☐ 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 01/04/2017

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

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.

Directeur de la publication : Jackie BAUCHER

Bulletin tiré à 2000 exemplaires

Imprimerie ATELIER K, 5 rue Paul Toutain - CAEN

N° de commission : 0118G 82583