UFC QUE CHOISIR CAEN

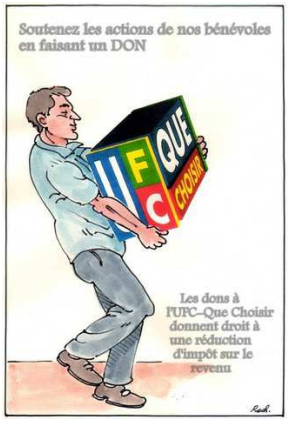
BULLETIN DE L'UNION FÉDÉRALE DES CONSOMMATEURS DE CAEN

ISSN 1623-4073

N° 161
Octobre 2017

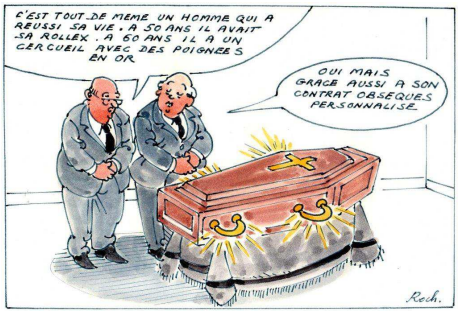
2,00 €

Nous vous aidons, aidez-nous - page 4

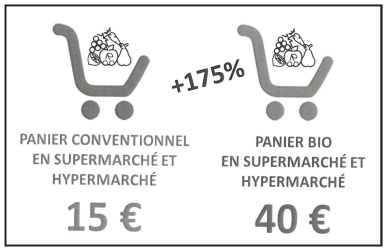


Le recyclage page 10

Les contrats obsèques page 8



Le prix du Bio page 6



Le piratage page 13

⇨ Au Sommaire de ce numéro

Édito *page 3*

Des décisions regrettables

Vie de l'association *page 4*

Nous vous aidons, aidez-nous

Alerter *page 5*

Des économies mais ....

Enquête *page 6-7*

Le Bio vaut-il le coup ?

Décrypter *page 8-9*

Les contrats obsèques

Les pompes funèbres

Environnement *page 10-11*

Le recyclage

L'incinération

Achats sur internet *page 12*

Les coffrets cadeau

Histoires d'adhérents *page 13*

Le piratage

Mots croisés *page 14*

Les chiffres utiles *page 15*

facebook

Depuis cet été, notre association a créé une page Facebook : **UFC Que Choisir Caen**

Cet espace reprend quelques thèmes abordés sur notre site internet et dorénavant chacun peut apporter ses commentaires.

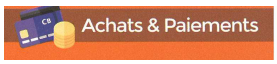
A visiter régulièrement :

Facebook : Ufc Que Choisir Caen

https://www.facebook.com/profile.php?id=100016627902897

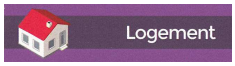
Êtes-vous un consommateur averti ?

1 - De quelles garanties puis-je disposer lors de l'achat d'une voiture d'occasion à un professionnel ? Oui - non



2 - Ai-je le droit de rétractation après avoir fait un achat sur une foire ou lors d'un salon ?

Oui - non

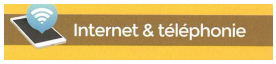


3 - Comment mon bailleur doit-il justifier les retenues sur mon dépôt de garanties ?

Oui - non

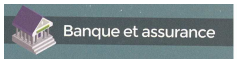
4 - Mon état de santé m'empêche d'aller au club de sport auquel je suis abonné. Puis-je résilier pour ce motif ?

OUI NON



5 - Je déménage, puis-je résilier mon abonnement à Internet sans frais ?

Oui - non



6 - Ma banque refuse de me délivrer un chéquier, est-ce légal?

OUI NON

Jackie BAUCHER
Présidente de l'UFC Que
Choisir de Caen

Des décisions regrettables....

Notre Association créée depuis 1976 a organisé, au fil du temps, son action d'information, de représentation et d'aide aux consommateurs autour de bénévoles (49 à ce jour) et de salariés, une hôtesse d'accueil afin d'assurer l'accueil des consommateurs du lundi au vendredi, une secrétaire, à mi-temps, chargée du travail administratif, et une secrétaire, emploi CAE, chargée de la gestion des courriers liés à la résolution des litiges.

Parmi ces bénévoles, vingt donnent une journée par semaine de leur temps pour recevoir les consommateurs, les informer de leurs droits et les aider à les faire valoir. Cela nécessite souvent un ou plusieurs courriers pour arriver à résoudre un litige. Ces courriers sont rédigés par le conseiller-litige, mais ensuite il faut les mettre en forme, les enregistrer dans notre logiciel, scanner les documents, les archiver, et les poster. Puis s'il y a des réponses, les remettre dans chaque dossier de conseiller-litige.

Durant deux ans, Djamila Lejard a exercé dans notre association ce travail de secrétaire spécialisée pour les litiges. Ses connaissances juridiques ont été un plus pour assurer le suivi des dossiers en concertation avec les conseillers-juridiques bénévoles. L'aide d'un salarié est indispensable pour assurer la régularité du travail et ne peut être assurée par un ou des bénévoles qui viendraient chacun leur jour.

D'autres avant elle ont exercé ce même emploi subventionné par l'Etat au travers des CAE. Toutes ont reconnu le rôle formateur de cet emploi.

Ces contrats de deux ans, que nous avons depuis plusieurs années, nous ont permis de bien structurer notre action en assurant un contact régulier entre les consommateurs et les conseillers-litiges et donnent aux salariés l'expérience souvent demandée par les employeurs.

Nous regrettons la décision du gouvernement de supprimer les CAE, sans préavis, sans nous laisser le temps de chercher une autre solution. Car si nous proposons un vrai emploi, nos moyens financiers ne nous permettent pas de le financer, sauf à augmenter fortement le montant de notre cotisation ce qui serait préjudiciable à certaines personnes.

Pour pérenniser cet emploi et compenser l'aide qui nous est supprimée il faudrait 9000 €/an, le complément de salaire étant pris sur nos fonds propres.

.../...

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

Ont participé à ce numéro :
Jackie Baucher, Francine Bordier, Daniel Marc, Françoise Coste, Laurent Croison

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

Suite de la page 3...

Quelle solution ?

Depuis plusieurs années les subventions diminuent et notre souhait de conserver un tarif raisonnable de la cotisation à 32€ a été maintenu.

Ne plus faire de lettres aux professionnels, ne donner aux consommateurs victimes, qu'un simple renseignement, ce n'est pas ce que nous voulons, faire payer chaque lettre, chaque photocopie comme les banques, nous ne sommes pas des commerçants.

Faire un appel aux dons, nous ne doutons pas de la générosité de nos adhérents, mais ce ne peut être qu'une solution temporaire et aléatoire pour un emploi lui aussi temporaire.

En attendant LA SOLUTION que peut-être vous nous donnerez, nous vous demandons de nous excuser par avance des dysfonctionnements qui ne manqueront pas de se produire.

Appel à bénévolat

Nos conseillers-litiges chargés des problèmes de logement, location et copropriété, sont surchargés et aimeraient être secondés.

Si vous avez du temps libre, rejoignez-nous.

Nous assurons une formation.

❍❍❍❍❍

Pour pallier à la suppression de l'emploi CAE, nous recherchons un(e) secrétaire bénévole quelques heures par semaine (bonne maitrise de l'outil informatique word, outlook, internet..)

NOUS VOUS AIDONS, AIDEZ-NOUS

Le vendeur a entendu l'UFC

Notre adhérente, Mme C. signe un devis pour un appareillage auditif avant que les essais ne commencent. Elle s'inquiète de savoir si elle pourra annuler le contrat si les essais ne sont pas satisfaisants.
Suite à notre lettre au professionnel lui rappelant que le reste à charge, si l'appareil n'est pas acheté à l'issue des essai doit être mentionné au contrat, le défaut de cette mention légale imposée par le décret du 31/10/08 autorise l'annulation du contrat, notre adhérente nous confirme l'annulation.

GRDF répond à l'UFC et pas à ses clients

Notre adhérente, Melle M. reçoit de GRDF une facture de régularisation de consommation suite à un dysfonctionnement de son compteur. Consommation évaluée à 7 266 kwh pour une période d'un an . Ses réclamations n'aboutissent pas.
Après un courrier de l'UFC et trois mail GRDF accepte de réviser son évaluation à 776 kwh avec ses excuses et un geste commercial de 30 €.

Free se fait rappeler à l'ordre par l'UFC

Notre adhérente, Mme C. souscrit à l'offre FREE haut débit. Malgré l'intervention de deux techniciens, rien ne fonctionne, ni télévision, ni téléphone, ni internet. Après trois lettres à FREE pour demander l'annulation du contrat restée sans réponse, elle souhaite notre intervention.
Suite à notre lettre rappelant à FREE ses obligations, notre adhérente reçoit, avec des excuses, le remboursement des frais de résiliation et les frais d'envoi du matériel Freebox.

Chez Darty *on discute pas* avec l'UFC

En juin 2017 notre adhérent achète une cafetière programmable modèle avec verseuse isotherme en inox pour un montant de 139,90€. Dès la première utilisation le café déborde du filtre. Pensant qu'il s'agit d'un problème de mouture, et après plusieurs essais sans succès, il rapporte l'appareil au magasin qui fait l'échange sans difficulté. Retour à la maison : même problème. Retour au magasin, nouvel échange. Même problème.

Ce type de cafetière présente de façon évidente un défaut de conception et notre adhérent envoie un courrier au service client lui demandant le remboursement du produit pour défaut de conformité. Réponse : déposer l'appareil au SAV pour expertise du produit. C'est chose faite. Au SAV, on précise au client qu'il n'y a jamais de remboursement, seulement un bon d'achat du montant du produit ou le remplacement. Le client refuse et laisse l'appareil au magasin.

Ne souhaitant pas tester une 4ème cafetière l'adhérent demande l'aide de l'UFC qui envoie un courrier au service client. 3 jours après l'envoi du courrier : remboursement par carte bleue du montant du produit…. sans commentaire.

Consommateurs défendez-vous avec votre association préférée. Vous avez le droit d'exiger la conformité du produit que vous achetez. Et d'obtenir une réponse de vos fournisseurs .

DES ÉCONOMIES D'ENERGIE, OUI, MAIS PAS A N'IMPORTE QUEL PRIX

Des sociétés indélicates proposent par téléphone de faire des économies en réalisant des travaux, pose de panneaux photovoltaïques, isolation des maisons, traitement des murs et toit, changement de radiateurs, etc ...

Elles se présentent au nom d'EDF, d'ENGIE et même de l'ADEME ou au prétexte de faire un bilan thermique gratuit et sollicitent un rendez-vous « qui ne vous engage à rien ».

Les démarcheurs de ces sociétés sont très habiles et très persuasifs.

Leurs arguments :

- *« la pose de panneaux photovoltaïques est une opération autofinancée par le rachat d'électricité par EDF»*

FAUX - Le contrat est assorti d'un prêt qu'il faut rembourser, le rendement est rarement ce qui a été promis et le prix de revente de l'électricité à EDF ne couvre par le montant des mensualités du crédit

- *« Ce n'est qu'un devis sous réserve d'acceptation »*

FAUX - C'est un contrat, il engage à la date où il est signé. L'acceptation arrivera le 14ème jours et le délai de rétractation sera dépassé.

- *« Vous avez droit à un crédit d'impôts »*

VRAI - A condition que les produits vendus et les matériaux soient conformes aux dispositions du Service des Impôts.

- *« Parce que c'est vous, on vous accorde une prime »*

VRAI - Mais pas toujours facile à percevoir.

Si vous souhaitez vous engager dans un programme d'économies d'énergie, renseignez-vous avant de signer un contrat.

- Les Espaces Info Energie (EIE)
- l'Agence de l'Environnement de la Maîtrise de l'Energie (ADEME),
- l'Agence Nationale pour l'Habitat (ANAH)

sont des services publics pour vous renseigner.

Les démarcheurs à domicile sont avant tout des vendeurs et leurs renseignements vont dans le sens de leurs intérêts.

A savoir

⇨Vous avez signé un contrat lors de la visite d'un démarcheur, vous avez 14 jours pour vous rétracter. Utilisez le bordereau figurant sur le contrat ou une simple lettre a envoyer en RAR.
Vous n'avez pas à motiver votre rétractation.

⇨Le délai est dépassé, motivez votre rétractation par le fait que vous n'avez pas reçu les informations précontractuelles sur les caractéristiques essentielles du bien ou sur votre droit de rétractation.

Prenez le temps de réfléchir et de vous informer. Rien ne nous empêche de revenir vers votre vendeur après être certain de concrétiser votre projet.

⇨Vous avez signé, les panneaux sont posés, vous avez un contrat de vente avec ERDF et au bout d'un an vous constatez que le rendement n'est pas à la hauteur des promesses du vendeur.

Si vous disposez d'éléments justifiant de la rentabilité promise par le vendeur (éléments figurants dans les plaquettes commerciales ou bien sur des courriers émanant du vendeur….) vous pouvez demander la résolution du contrat au motif que le bien est impropre à sa destination.

Une jurisprudence de la Cour d'Appel de Paris va dans ce sens.

A défaut, vous pouvez invoquer l'argument tenant au vice de consentement. Vous n'auriez pas signé ce contrat si vous aviez été correctement informé. Mais c'est plus aléatoire.

Réponse au quizz conso (page2)

1 - Vous bénéficiez des garanties légales des vices cachés et de conformité. Une garantie commerciale peut également s'appliquer.

*2 - **NON** : Vous ne pouvez pas vous rétracter, sauf si vous avez souscrit un crédit affecté à cette occasion.*

3 - La rétention doit être dûment justifiée par tous moyens (devis, relevés de charges du syndic, etc….

*4 - **OUI** et **NON** : Tout dépend de la durée et des clauses de votre contrat.*

*5 - **NON** : Votre contrat peut prévoir des frais de résiliation, sauf si vous avez un juste motif (exemple: service non disponible dans le nouveau logement).*

*6 - **OUI** :Une banque peut refuser, par décision motivée, de délivrer des chéquiers.*

Le Bio vaut-il vraiment le coup ?

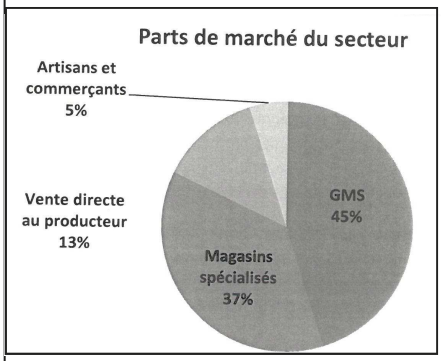
Depuis une trentaine d'année les scandales alimentaires sont de plus en plus important d'où l'inquiétude des consommateurs; poulet à la dioxine, lait maternisé frelaté, affaire Spanghero etc....

En novembre 2015, selon la Grande Consultation Nationale des Consommateurs de l'UFC Que Choisir, 76 % des français jugeaient très importante la traçabilité alimentaire, 83 % la sécurité et l'hygiène des produits et 86 % pour l'absence de pesticides et de substances chimiques dans les produits alimentaires.

Les labels bio (français et européen) sont connus de visu par 96 % des personnes interrogées. En France le marché du bio est estimé à 7 milliards d'euros. La grande distribution détient 45 % du CA du marché.

Selon l'Agence Bio[1], en 2017, il y aurait 69 % des français qui consomment au moins une fois par mois des produits bio.

L'enjeu de cette nouvelle enquête Que Choisir a pour but de calculer, à paniers identiques (30 produits), les différences de coût entre les Grandes Surfaces produits conventionnels et produits d' agriculture biologique et les Magasins Spécialisés en agriculture biologique.



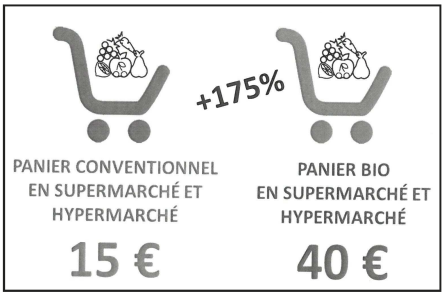
Entre le 18 mars et le 2 avril, les bénévoles-enquêteurs ont relevé les prix du bio dans 1518 magasins.

Le Prix du Bio en Supermarché :

Nous avons constaté, sur un panier de 30 produits, une différence de +70 % entre le panier conventionnel à 74€ et le même panier bio à 126€.

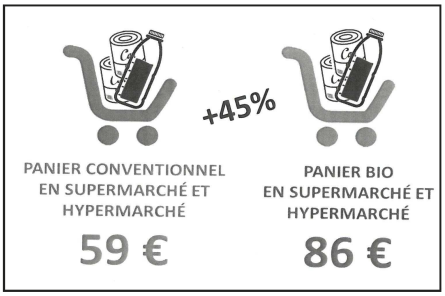
1 – **Panier fruits et légumes seuls : hors de prix**

Sur 9 produits identiques : en agriculture conventionnelle le panier sera de 15€ ; en agriculture biologique il reviendra à 40 € **soit 175 % de plus.**



2 – **Panier hors fruits et légumes : un surcoût modéré**

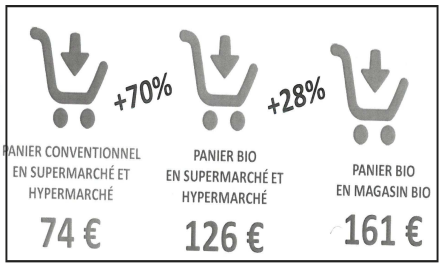
Sur 21 produits : en agriculture conventionnelle le panier sera de 59€ ; en agriculture biologique il reviendra à 86€ soit 45 % plus cher .



Si l'on compare les boissons alcoolisées conventionnelles et les boissons bio nous trouverons un écart de 13 % soit : 6,23 € en conventionnel et 7,04€ en bio, hausse peu significative.

A contrario, les produits suivants restent hors de prix (par rapport au conventionnel) tels que les pates brisées, les lentilles vertes, les tartines au Sarazin, les pots de bébé , la confiture d'abricots.

Le prix du Bio en Magasin Spécialisé :



Il est plus cher de 118% par rapport au conventionnel en grande surface. L'enseigne BIOCOOP se trouve en tête du classement pour être le moins cher des magasins bio à panier identique.

Le match bio en magasins spécialisés & bio en GSA, par catégorie de produits

1. **Panier fruits et légumes seuls**

Privilégiez les magasins spécialisés bio. 26 % (en moyenne) moins chers que le panier bio en grandes surfaces.

2. **Panier hors fruits et légumes**

Plus avantageux dans les grandes surfaces, soit 53 % moins chers que les magasins spécialisés.

Dans l'ensemble il s'avère que les produits bio, hors fruits et légumes, restent moins chers dans la grande distribution que dans les magasins spécialisés.

La disponibilité du Bio en général

Parallèlement aux analyses sur le prix du bio, il nous a semblé intéressant de nous pencher sur la disponibilité des produits, un élément essentiel pour le consommateur.

Nous constatons une grande disparité dans la disponibilité des produits bio selon les enseignes :

- Monoprix : 59 %
- Les magasins U : 51 %
- Cora : 50 %
- Leclerc : 49 %
- Auchan : 48 %
- Carrefour : 47 %
- Casino : 43 %
- Intermarché : 41 %

La grande distribution propose un petit assortiment pour satisfaire les consommateurs occasionnels.

La grande distribution se heurte au mur du bio. Elle se trouve incapable de concurrencer les magasins spécialisés qui sont flexibles et proches des petits producteurs locaux.

Des magasins spécialisés plutôt bien achalandés :

- Naturéo : 87 %
- Marcel & Fils : 78 %
- Bio c'bon : 77 %
- L'eau vive : 76 %
- Naturalia (Casino) : 74 %
- La Vie Claire : 71 %
- Biocoop : 70 %
- Indépendants : 60 %
- Biomonde 56 %

EN RESUME

Choisissez de préférence les **Label BIO français ou Label BIO européen,** qui vous permettront de suivre la traçabilité du produit et donc de vous assurer une meilleure qualité.

Privilégiez les filières dites courtes, représentées par les petits producteurs, ou AMAP ou les magasins spécialisés Bio genre BIOCOOP.
Pour vous assurer de la qualité d'un produit bio sachez que moins il y a d'ingrédients et d'additifs plus votre produit sera naturel.

Pour simplifier, préférez dans toutes les filières, quelles soient BIO ou CONVENTIONNELLES, la fabrication de produits dont la liste des ingrédients est la plus courte.

Proscrivez tout produit industriel label bio avec des ingrédients **hors provenance d'union européenne, hormis quelques produits qui ne peuvent être produits au sein de l'union européenne.**

Enquête complète dans Que Choisir n°561 de septembre 2017

[1] *http://www.agencebio.org/le-marche-de-la-bio-en-France*

États généraux de l'alimentation

Le gouvernement a lancé une consultation citoyenne dans le cadre des états généraux de l'alimentation organisée autour de 10 thèmes généraux .

Lors de ces réunions, deux thèmes principaux étaient abordés :

- Permettre aux agriculteurs de vivre dignement de leur travail par le paiement de prix juste.
- Promouvoir les choix de consommation privilégiant une alimentation saine, sûre et durable.

C'est ce que les agriculteurs demandent et c'est ce que les consommateurs souhaitent.

Dans son intervention du 11 octobre au marché de Rungis, le Président Monsieur Macron propose, entre autre, une modification du seuil de revente à perte (prix en dessous duquel un distributeur à interdiction de revendre un produit).

Selon une étude de QUE CHOISIR, augmenter le prix de vente minimal auquel il est permis de revendre un produit conduira à une hausse des prix. Si le bénéfice de cette proposition pour les producteurs est plus qu'incertaine, l'impact pour les consommateurs sera lui immédiat et colossal.

Obliger les distributeurs à vendre plus cher ne garantit pas qu'ils achèteront plus cher à leurs fournisseurs.

Une expérience passée (entre 1996 et 2006-2008) a démontré le pouvoir inflationniste d'une telle proposition.

Cette hypothèse repose sur un double pari : que les distributeurs d'abord, les gros industriels ensuite, acceptent sans que rien ne les oblige à diminuer leurs profits pour augmenter le revenu agricole.

Dans une lettre ouverte au Président de la République, l'UFC QUE CHOISIR, avec plusieurs associations de consommateurs, avait demandé de ne pas avancer sur une proposition à l'impact négatif certain pour les consommateurs et aux bénéfices plus qu'hypothétiques pour les producteurs agricoles.

Il semble que nous n'avons pas été entendus.

Contrats obsèques

C'est la Toussaint, nous pensons à nos morts, mais aussi à notre mort qui viendra bien un jour.

Un certain nombre d'adhérents nous posent des questions sur la nécessité de souscrire un contrat obsèques, d'autres qui en ont souscrit depuis longtemps et qui versent une cotisation régulière nous demandent s'il faut continuer compte tenu de l'importance des sommes déjà versées.

Il nous a paru ainsi nécessaire de vous donner quelques indications pour faire un choix en toute connaissance de cause.

Vous ne souhaitez pas souscrire un contrat obsèques

Il faut savoir que si vous n'avez rien prévu le législateur a introduit dans la loi du 26 juillet 2013 de séparation et de régulation des activités bancaires un article L 312 -1-4 qui modifie le code monétaire et financier et donne ainsi la possibilité de débiter le compte du défunt de tout ou partie des frais d'obsèques, dans la limite du solde créditeur de ses comptes. Un arrêté du 25 octobre 2013 a fixé à 5000 euros la limite de cette possibilité.

Vous pouvez aussi placer sur un compte spécifique (livret d'épargne par exemple) une somme maximum de 5000 euros à utiliser pour vos obsèques en laissant éventuellement des instructions à votre famille.

Dans les deux cas il importe de connaître à l'avance le montant de la dépense.
Si elle excède 5000 euros vous pouvez anticiper l'achat d'un emplacement dans un cimetière voire faire faire un caveau de sorte que les frais d'obsèques seront limités à une cérémonie civile ou religieuse selon votre choix. Pour connaître le montant de ces frais il est conseillé de faire établir un devis qui vous donnera le montant à prévoir.

Par ailleurs vous pouvez communiquer ce devis à votre famille en lui demandant de faire exécuter les prestations que vous aurez choisies.

Vous souhaitez souscrire un contrat obsèques

Plusieurs possibilités vous sont offertes :

a) Le contrat en capital
Il s'agit d'un contrat d'assurance vie qui vise à prendre en charge les frais funéraires sans pour autant en fixer précisément la nature des prestations.
Des garanties telles que le rapatriement du corps et des personnes l'accompagnant… peuvent être prévues au contrat.

L'inconvénient de ce contrat réside dans le fait qu'au décès de l'assuré le capital est versé au bénéficiaire que vous aurez désigné qui est donc libre de l'utiliser comme bon lui semble.

Si vous avez confiance dans le bénéficiaire vous pouvez par contre comme ci-dessus lui laisser des instructions précises afin qu'il exécute vos volontés.

b) Le contrat obsèques en prestations
Il s'agit d'un contrat qui fait intervenir un assureur et un opérateur funéraire et qui définit de façon précise les prestations que ce dernier mettra en œuvre le moment venu.
Dans ce type de contrat les volontés du défunt qu'il aura dictées sont ainsi strictement respectées.

Mais il faut distinguer deux types de contrat en prestations :

a) le contrat d'assurance en prestation standardisées
Ce contrat ne définit que les choix du souscripteur (crémation ou inhumation, cérémonie civile ou religieuse) ainsi que le montant global à investir. Le client n'a pas par contre le choix du cercueil, des plaques, de la pierre tombale, des faire-part…Les prestations n'étant pas suffisamment détaillées, l'opérateur funéraire peut fournir des prestations de faible qualité ou demander un complément au capital prévu.

Enfin ce contrat ne peut être modifié.

b) le contrat d'assurance en prestations personnalisées

Dans ce cas l'opérateur funéraire fixe les prestations sur un devis précis et détaillé, ensuite il propose un contrat de financement sur la base de ce devis.
L'assuré a un délai de renonciation de 30 jours et l'assureur doit chaque année communiquer la valeur de rachat du contrat.
Ce type de contrat tient donc compte des souhaits du souscripteur et apporte la garantie que les proches n'auront aucun débours à faire lors du décès.

Quelques précautions à prendre avant la signature d'un contrat obsèques

Il faut vérifier :

- le détail des prestations prévues et ce qui est n'est pas prévu (le caveau, la pierre tombale, le transport du corps, l'ouverture et la fermeture de la sépulture, le salon funéraire, les faire-part, les frais de creusement ou d'achat d'une concession ne sont pas nécessairement prévus).
- que les prestations sont détaillées conformément aux volontés du souscripteur.
- que le contrat mentionne bien la faculté de modifier à tout moment certaines prestations ainsi que l'identité de l'opérateur funéraire désigné pour réaliser les obsèques.

- le contrat fait apparaître de façon claire que le capital souscrit couvre bien les prestations prévues au contrat quelle que soit l'évolution des prix sans quoi l'opérateur pourrait être amené à demander un supplément ou fournir des prestations de plus faible qualité.

Par ailleurs quelle option prendre entre un contrat en capital et un contrat en viager ?

Le contrat en capital permet seulement de financer les obsèques et le législateur par une loi du 26 juillet 2013 a expressément prévu que le bénéficiaire de ces contrats doit utiliser le capital pour financer les obsèques.

Le contrat en viager n'est intéressant qu'en cas de décès proche de la conclusion du contrat. Dans le cas contraire il peut s'avérer un gouffre financier. Il est donc préférable de verser une somme importante en une, deux ou trois fois mais pas annuellement ou trimestriellement.

Le contrat en viager est souvent préféré par les souscripteurs car la cotisation leur semble plus indolore (mensuelle, trimestrielle ou annuelle). Mais elle est versée jusqu'au décès de l'assuré, il est donc évident que si le décès n'intervient que de nombreuses années après la souscription l'assuré se rend compte à un moment donné qu'il a versé une somme qui peut excéder largement le coût des funérailles.

Les pompes funèbres

Dans l'article précédent nous conseillons de faire un devis, mais c'est plutôt des devis qu'il faut faire tant le marché des pompes funèbres est variable.

Selon une enquête de Que Choisir en 2014 la facture variait, d'un opérateur à l'autre pour une demande similaire, de 1347 € pour le plus économique à plus de 6449 € pour le plus onéreux.

Ce grand écart tarifaire est dû non seulement à un florilège de prestations non obligatoires mais aussi à des opérations aux prix disproportionnés.

Ce qu'il faut savoir :
L'arrêté du 23/8/10 à imposé une modèle de devis applicable aux prestations fournies par les opérateurs funéraires et fixant les prestations obligatoires et les prestations facultatives.

Le devis est gratuit, écrit et détaillé. Une documentation sur les prix de chaque fournitures et prestations, avec la mention obligatoire ou facultatif doit être présenté à la vue et consultable par la clientèle.

Les prestations obligatoires :
- le cercueil avec quatre poignées à l'exclusion de ses accessoires intérieurs et extérieurs, l'opération d'inhumation ou de crémation avec urne .

Les prestations facultatives :
- les accessoires du cercueil, la toilette mortuaire, les soins de conservation, les fleurs, le personnel de cérémonie, etc.…

Le devis ne doit pas être signé, sinon il vous engage.

Recyclage, tous concernés…

Le 14 juin 2017, Daniel BOUCHARD, bénévole, a organisé une journée pour les adhérent bénévoles.

Cette journée s'est déroulée cette année avec la visite du SMEOM de Moult le matin, un déjeuner au restaurant (chacun payant son écot) puis une balade dans les bois d'Argences a clôturé cette journée bien sympathique et instructive.

La visite du Syndicat Mixte d'Élimination des Ordures Ménagères a permis de sensibiliser les consommateurs que nous sommes sur l'impact dans l'environnement de nos habitudes de consommation.

29 communes se sont regroupées autour du centre situé à Moult. Des camions assurent la collecte et le traitement des ordures ménagères pour 22289 habitants.

Les résidents (porteurs du badge d'accès) peuvent également apporter eux-mêmes de nombreux produits tels que : cartons, métaux, petit et gros électroménager, mobilier, bois, pneus, bouchons, piles, ampoules, tonte de pelouse, branchages, tissus, verres, écrans, matériel médicalisé, radio argentique ou numérique et produits toxiques pour l'environnement.

Le SMEOM récupère des vêtements, des chaussures, tous matériels, mobiliers, jouets, … à destination d'associations et sensibilise les usagers sur la thématique des déchets.

Chaque foyer est doté de 3 conteneurs : verre, tri sélectif et ordures ménagères, qui sont ramassés en porte à porte ou regroupés sur des zones prédéfinies et évite ainsi, le rejet des déchets dans la nature. 25 agents sont mobilisés pour assurer ce service public.

Le SMEOM est une installation classée pour l'environnement. Son périmètre est végétalisé.

Un poulailler permet la récupération des restes de repas des employés (85kg/an). Des détecteurs de présence sont installés pour les économies d'éclairage et des panneaux solaires pour économiser le chauffage des locaux administratifs.

Les déchets non recyclables sont enfouis dans des zones répondant aux normes environnementales afin d'éviter la pollution par ruissellement.

A noter : À l'horizon de 2022 il est prévu au SMEOM une extension de tri afin de récupérer une partie des déchets non recyclables pour l'instant.

Plus d'info sur www.smeom.fr

Le recyclage permet de diminuer la quantité de déchets destinés à l'incinération ou à l'enfouissement.

Les matières et produits récupérés (67%) partent dans des entreprises ou organisations pour être recyclés, leur donnant ainsi une deuxième vie (fabrication de produits textiles, jardinage, construction …)

La population grandissante produit chaque jour plus de déchets qui, souvent par méconnaissance, ne sont pas triés. Pourtant il appartient à chacun d'entre nous de modifier nos habitudes afin d'améliorer notre cadre de vie.

Quelques gestes éco-citoyen

- Je composte
- J'apporte mes encombrants dans les déchetteries de ma communauté de communes: (adresse en mairie)
- Je trie mes déchets et utilise les contenants correspondants (verres, carton, plastiques recyclables, déchets verts, etc)
- J'achète des produits possédant le logo TRIMAN qui indique que le produit est recyclable et comment

Le savez-vous ?

Certaines matières sont non recyclables : les plastiques de yaourt et crème fraiche, gobelets et couverts en plastique, barquettes polystyrène des viandes, poissons, fromage, charcuterie, barquettes blister des œufs, viennoiseries, plastique emballant les journaux, papier alu….. Evitez-les si possible.

Plus d'infos sur notre site :

https://caen.ufcquechoisir.fr/ rubrique Environnement/vie de l'association « le tri c'est l'affaire de tous ».

L'INCINÉRATION DES ORDURES MENAGERES

Que faire de nos ordures ménagères ?

Tout ce qui ne peut être recyclé est incinéré.

Les incinérateurs d'ordures ménagères longtemps décriés car polluants répondent à l'heure actuelle à des normes européennes draconiennes.

L'UFC Que Choisir de Caen représente les consommateurs à la Commission Consultative des Services Publics Locaux en général et en particulier auprès du SYndicat pour la Valorisation et l'Elimination De l'Agglomération Caennaise (SYVEDAC).

Voici un extrait du rapport annuel 2016 :

L'incinération est valorisée aujourd'hui par des techniques de pointe pour un impact environnemental maitrisé.

- Récupération de certaines matières,
- Utilisation de l'énergie des fours,
- Nettoyage des fumées produites
- Récupération des machefers.

Le brûlage des ordures ménagères permet la production d'une eau surchauffée.

L'eau surchauffée est diffusée dans un réseau de 24 km alimentant le chauffage d'infrastructures d'Hérouville Saint Clair (immeubles des collèges, piscine, centre commercial…

L'eau surchauffée passe dans un échangeur et chauffe un liquide caloporteur permettant le fonctionnement d'un turbo-alternateur = Production d'électricité grâce à un ORC (organic rankine cycle)

En prévision 2019 (mise en place du chauffage pour des serres)

Les fumées issues de la combustion sont traitées par voie humide (électrofiltres captant les poussières, tour de lavage pour neutraliser et capter les acides et métaux lourds puis, définitivement épurées via des catalyseurs.

L'eau nécessaire au process est traitée en station d'épuration intégrée au site.

En aval, les restes (machefer) 27% de la masse sont récupérés et envoyés sur le centre de triage des machefers situé à Blainville sur Orne.
Le reste représente des gravats qui reconditionnés, sont utilisés pour les soubassements des routes.

L'usine d'incinération de Colombelles SIRAC se visite :
Groupes de 20 pers/max
Contacter le SYVEDAC 9 rue de Pressensé Colombelles tel : 02 31 28 40 03.
(Plus d'info sur notre site).

Petit rappel…

Depuis le 1er janvier 2015, le logo officiel Triman doit être ***obligatoirement affiché sur tous les produits de grande consommation qui doivent être triés*** *(dans la poubelle de tri, en point d'apport volontaire, en déchèterie ou en magasin).*

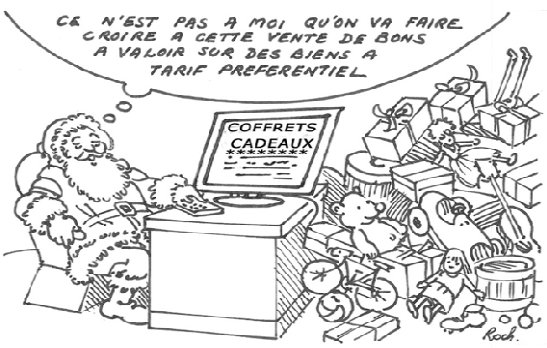
Il fournit donc une ***information claire au consommateur au moment de l'achat et du geste de tri****. Il doit être apposé sur le produit lui-même ou à défaut sur son emballage, la notice ou sur tout autre support y compris dématérialisé.*

Les coffrets cadeaux

Faire un cadeau : offrir un week-end gastronomique, un vol en montgolfière, du pilotage sur circuit automobile, un séjour en Relais et Château, etc …. Les idées ne manquent pas.

Aujourd'hui, des sites, tel le site Groupon, se proposent de jouer les intermédiaires et vendent des coffrets cadeaux à des « tarifs préférentiels ».

Ces ventes sont fermes et définitives et limitées dans le temps.



Cela est très séduisant, mais dans la pratique nous recevons de nombreuses plaintes de consommateurs s'estimant lésés, les biens ou services sont parfois difficiles à obtenir pour la période prévue.

Histoire vécue : une adhérente a reçu en cadeau un vol en montgolfière valable un an.

Il est noté dans les conditions générales « En fonction des saisons et conditions météo », mais sans précision sur les dates de début et fin d'une saison.

Après plusieurs essais infructueux (annulation du vol prévu cause brouillard, trop de vent, ou…), lorsqu'elle a voulu finaliser son vol, on lui a répondu la saison 2016 est terminée et la saison 2017 n'est pas commencée, les billets ne sont plus valides.

En conclusion, pour espérer faire un vol il faut une journée où on ne travaille pas, sans vent, sans brouillard, téléphoner avant pour savoir s'il reste des places, si en plus il y a du soleil : alors c'est le pied…

Autre histoire vécue : cette adhérente a reçu en cadeau un week-end dans un Relais Château. Elle appelle pour une réservation, mais c'est complet.

Son amie appelle sans faire mention du coffret cadeau et là bizarrement il y a de la place.

Notre conseil : acheter directement chez le prestataire en évitant les intermédiaires pas toujours à la hauteur du souhait des consommateurs.

Dans tous les cas exiger un contrat écrit et détaillé et avant tout achat sur internet, lire les conditions générales et au besoin les imprimer.

Les sites de petites annonces

Plusieurs fois nous avons traité les cas suivants : un consommateur de bonne foi place une petite annonce sur un site web pour vendre un bien (animal, voiture, meubles, etc….) avec son adresse mail et coordonnées afin d'être joint par un acheteur potentiel.

Un acheteur se présente intéressé par le bien et demande au vendeur de verser des frais par carte bancaire afin de finaliser la vente. Le prétexte évoqué est la livraison pour les meubles ou le contrôle vétérinaire pour un animal (les arnaqueurs ne manquent pas d'idées pour soutirer de l'argent à leur proie). Le vendeur de bonne foi et content d'avoir trouvé un acheteur s'exécute et ne reverra jamais son argent ni son bien qu'il aura expédié en toute bonne foi et à ses frais.

Notre conseil :

Quand un bien est vendu c'est toujours au frais de l'acheteur qui doit payer le prix convenu selon les conditions dictées par le vendeur dans l'annonce avant la vente. Et c'est le vendeur qui décide le prix (majoré ou non de la livraison)

Méfiance : lorsqu'un acheteur demande des coordonnées bancaires ou réside à l'étranger….

Autre cas déjà mentionné sur notre site les petites annonces volées sur des sites de locations en ligne. L'arnaqueur récupère les coordonnées de la petite annonce et demande de payer (pour la réservation et le solde avant l'arrivée dans le logement), sur un compte à l'étranger..

Pour en savoir plus, voir notre site : https: caen.ufcquechoisir.fr/2016/12/14/locations-saisonnières-bidon/

Piratage de boite mail

Dans notre bulletin n°159 de février, nous avions déjà signalé le procédé. Le pirate s'approprie la boite mail de sa victime ainsi que son identité et peut écrire avec le nom de la victime aux contacts de celui-ci dans le but de leur soutirer de l'argent.

L'un de nos adhérents prévenu de l'arnaque et avec la complicité d'un buraliste s'est amusé à promener le pirate en lui donnant des faux codes de coupons.

L'usurpateur :
- Bonjour, aurais-tu quelques minutes à m'accorder par mail ??
En attente de te lire…

L'adhérent *:*
- Oui pas de problème. A plus…

Usurpateur :
- Merci pour ton courriel. Je vais très mal après avoir oublié mes affaires (mon téléphone, carte de crédit, argent) dans un taxi ici à Brest où je suis actuellement pour 3 jours. Je souhaite également que tu gardes ce mail pour toi uniquement pour ne pas inquiéter mon entourage. Y a-t-il un buraliste ou une station-service non loin de toi?

Adhérent *:*
- Oui, je peux aller chez un buraliste sans problème. Pourquoi ?

Usurpateur :
- Je voudrais recharger ma carte prépayée afin de pouvoir régler mes frais de déplacement et assurer mon retour au plus vite. J'aimerais s'il te plaît, que tu me viennes en aide en m'achetant chez le buraliste juste 2 coupons de rechargement TRANSCASH VISA de 200 euros chacun puis transmets moi les codes RECH de chaque coupon de rechargement ,je te rembourserais dès mon retour.
Je reste dans l'attente de ton aide.

Adhérent :
- OK je ferai ça demain, car actuellement je suis occupé. Courage, l'horizon éclaircit..

Usurpateur :
- Bonjour, quelles sont les nouvelles ? As-tu fais le nécessaire comme prévu ? Ton silence m'inquiète ? Réponds-moi...

Adhérent *:*
- Voila, je suis allé au bureau de tabac de la place du marché que tu connais bien.
Il m'ont donné les RECH suivant:
303 301 772 421
303 301 689 257
Tu pourras solder ton hôtel et rentrer chez toi. Ca va beaucoup mieux maintenant pour toi. Il t'a fallu juste un peu de patience.
A plus…

Usurpateur :
- Merci pour ton grand geste pour moi aujourd'hui.
J'ai pris connaissance de ton message et j'ai bien reçu les codes que tu m'as envoyés, mais s'il te plait peux tu m'envoyer le scanne ou une photo de chaque coupon car il y a des erreurs sur les codes.
Merci de me l'envoyer au plus vite.

Adhérent :
- C'est bizarre car j'ai bien payé 2 fois 200€ plus les frais. Je ne comprends pas.
Je n'ai pas de scanner et il faudra que j'aille chez un copain pour scanner les 2 tickets.
Je te ferais ça demain dès l'aube.
Bonne soirée quand même et désolé de ce contretemps qui te garde loin de chez toi.

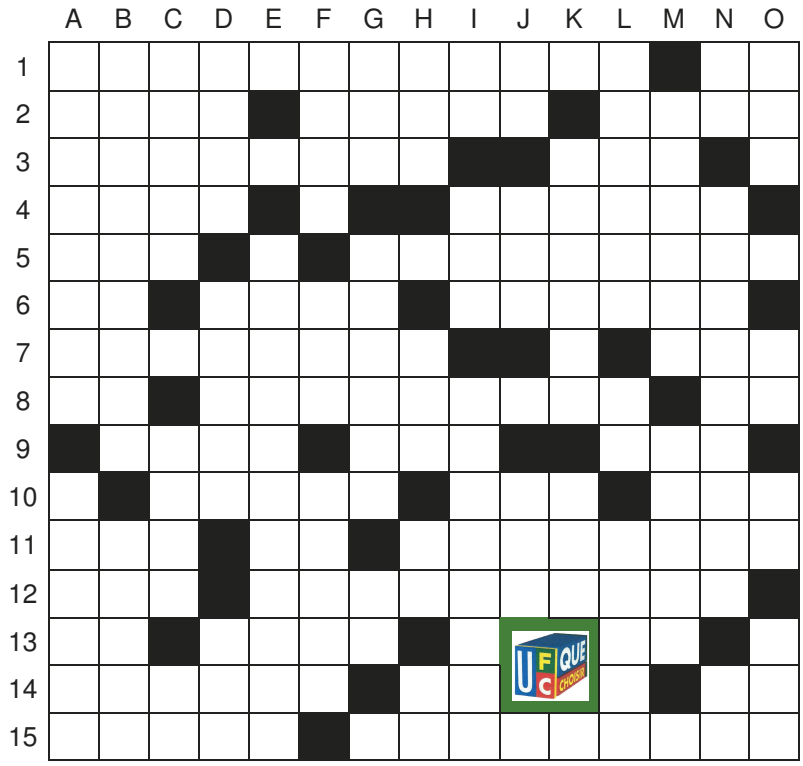
Usurpateur :
- J'attends et rends toi au bureau de tabac pour vérifier les coupons.

Adhérent *:*
- Écoute, j'ai fait ce que j'ai pu, en toute discrétion et sans en parler à ton mari qui est en déplacement professionnel en Italie. Je me suis bien gardé de lui dire que tu étais allée t'encanailler à Brest avec…
Alors ça suffit, débrouille-toi.

Notre conseil

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

Mots croisés



Verticalement

A- Instruire. Passé à l'as.

B- Fruits convoités par les écureuils. Barres sur traverses.

C- Sifflez à Québec. Jolie fleur iridacée. Elément de charpente.

D- Longueurs de temps. Nivelé. Canonisée réduite.

E- informées par l'hôtesse.

F- Pièce de charpente. Morceau de veau pour gourmet. Te remplis d'eau (te).

G- Genre musical. En suisse, petite crotte en chocolat. Bonne carte.

H- Assistance auto. Longue période. Ancêtre du vélo. Bas de gamme.

I- Article pour homme. Pièce de charrue. Objet magique.

J- Double voyelle. Indice de sensibilité. Quart chaud.

K- Suscite quelquefois de l'angoisse. Costaud.

L- Organisons par ordre. Deux premiers de série. Sont à moi.

M- Etages supérieurs de la hiérarchie.. rapées.

N- A lui. Remises au journal. Courroux enfantin.

O- D'un auxilliaire. Faire savoir sa répugnance. Lettres pieuses. Pouvoir extraordinaire.

Horizontalement

1- Complèteraient un contrat avec ajout. Quart de Nice.

2- Couleur n'émettant que peu de lumière. Quelquefois en math et toujours en cuisine. Roues à gorge.

3- Suivrais à l'Anglaise. Épice en caïeux.

4- Un peu crus. Connaissance.

5- Niveau d'accès. Montrer.

6- Extrémités du mot. Rempli d'air. Plaie soignée.

7- Ni début, ni fin. Ne montre pas son adresse.

8– Ile de France. Harmonisera. Deux romain.

9- Lieu pour étude. Prénom fêté le 22 mars. Sous-entend une action.

10 - Abeille maman. Diode électroluminescente. Liquide du Japon.

11- Canton voisin. Allez en Angleterre. Revêtues pour circuler.

12- Niveau du dessous. Stupidités.

13- 576 mètres en Chine. Commune traversée par l'Orne. Avant la licence.

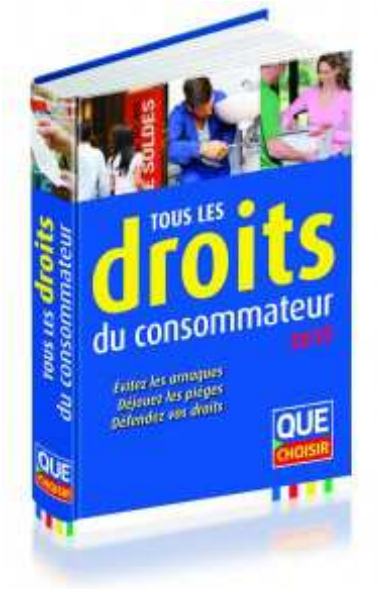
14- Esclaves à Sparte. Plus que oui. Drame japonais.

15- Supports d'étal. Louis-Henri Gondrin de Pardaillan marquis de.

SOLUTION N° 160

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

Tous les droits du consommateur - édition 2017



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

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 €**

❑ **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

♦ Indice de Révision des Loyers (IRL)

- ♦ 2ème trimestre 2017 : + 0.75 %
- ♦ 1er trimestre 2017 : + 0.51%
- ♦ 4ème trimestre 2016 : + 0.18%
- ♦ 3ème trimestre 2016 : + 0.06%
- ♦ 2ème trimestre 2016 : 0%
- ♦ 1er trimestre 2016 : + 0.06%

Seuils de l'usure

Crédits immobiliers		
Taux fixe	Taux variable	Prêt relais
3,12%	2,83%	3,33%
Autres prêts (crédits de trésorerie)		
inférieurs à 3000 €		20,60%
entre 3000€ et 6000€		13,12%
supérieur à 6000€		6,40%

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).

0,7%	juillet 2017
+0,6%	Mars 2017
+ 0,7%	Sur 12 mois (07/2016– 07/2017)

Taux d'intérêt légal

2ème semestre 2017 : 3.94 %

SMIC

Depuis le 1er 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, énergie, assurance
Jeudi : logement, construction, eau , assurance, automobile,
Vendredi : banque, consommation divers, téléphonie, voyage

***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*

Union Fédérale des Consommateurs Que Choisir de Caen
19, Quai de Juillet
14000 CAEN
Tél : 02.31.86.32.54
Web : caen.ufcquechoisir.fr

Dispensé de timbrage Caen Gambetta

PRESSE DISTRIBUÉE PAR LA POSTE

Déposé le 26/10/2017

❑ **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

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.

Directeur de la publication : Jackie BAUCHER
Bulletin tiré à 2000 exemplaires
Imprimerie ATELIER K, 5 rue Paul Toutain - CAEN
N° de commission : 0118G 82583