

UFC QUE CHOISIR CAEN

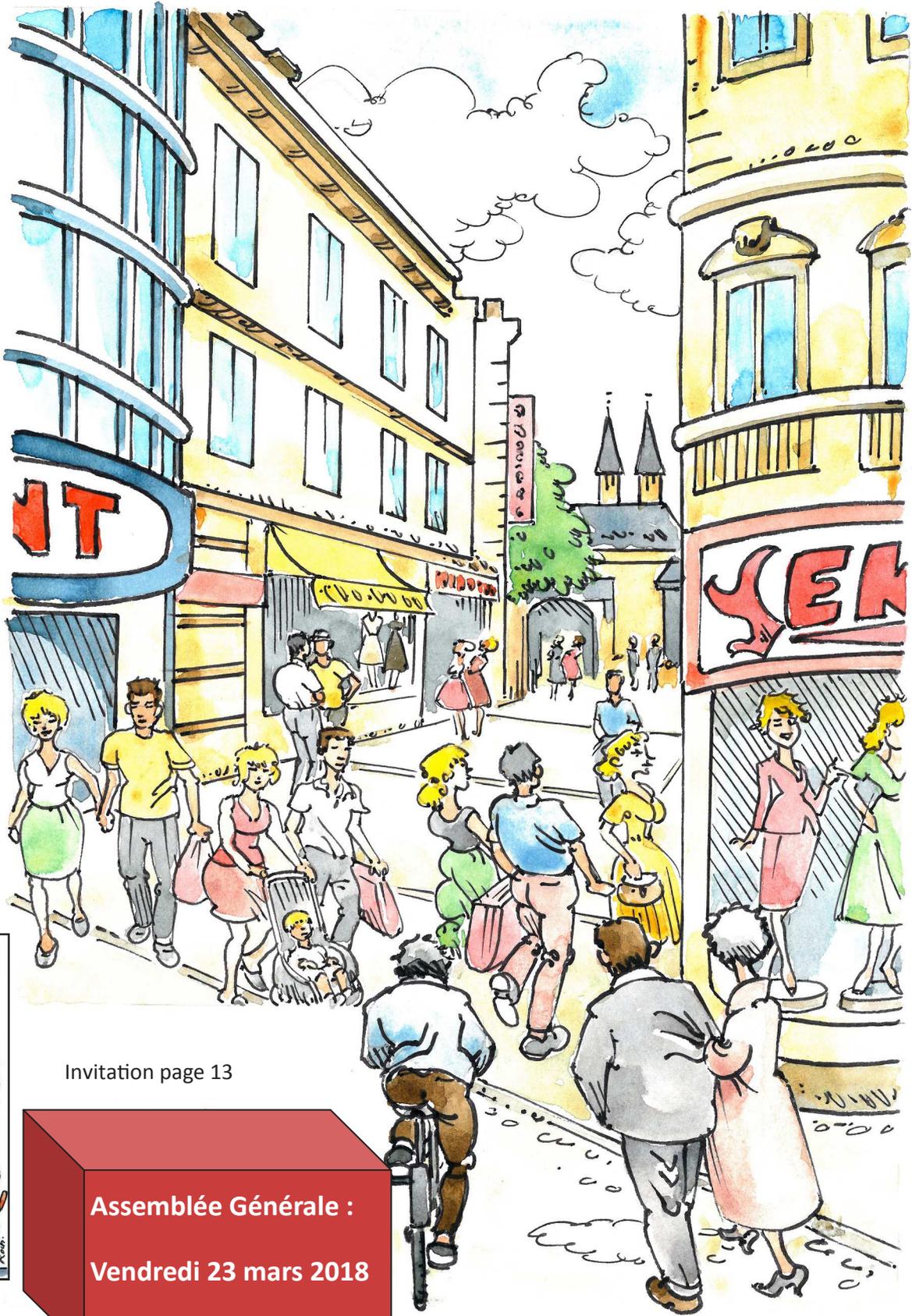
**BULLETIN DE
L'UNION
FÉDÉRALE DES
CONSOmmATEURS
DE CAEN**

ISSN 1623-4073

N° 162

Février 2018

2,00 € Trimestriel



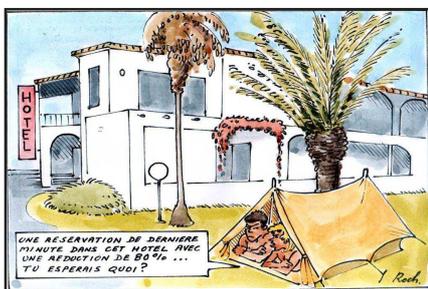
Découvert bancaire
page 4-5



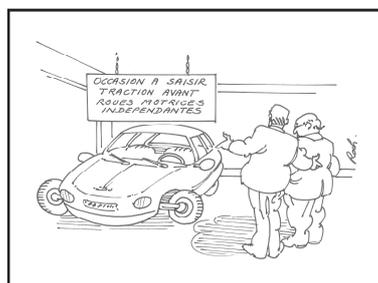
Invitation page 13

Assemblée Générale :
Vendredi 23 mars 2018

Booking page 10



Louer ou acheter son auto pages 6-7



Assurance vie pages 8-9



Édito *page 3*

Merci aux généreux donateurs

Banque *page 4 –5*

Le découvert ça coûte cher

Automobile *page 6-7*

Louer ou acheter son auto

Louer à l'étranger

Assurance *page 8-9*

Contrats en déshérence

Assurance emprunteur

Le courrier des adhérents *page 10-11*

Histoire de taxi

Le cachet qui passe mal

Made in quoi?

Réponse au quizz

Santé *page 12*

Lactalis

Complémentaire santé

Invitation AG *page 13*

Jouons un peu *page 2-14*

Les chiffres utiles *page 15*

facebook

RECTIFICATION

Dans notre précédent bulletin une erreur s'est glissée dans l'adresse de notre page Facebook qui reste toujours accessible via notre site internet :

Site web : <https://caen.ufcquechoisir.fr/>

Page facebook :

<https://www.facebook.com/ufc.caen.quechoisir/?pnref=story>

Êtes-vous un consommateur averti ?



Automobile

1 - Les bornes de stationnement n'acceptent pas les pièces, est-ce légal?

OUI NON



Achats & Paiements

2 - Dois-je payer les travaux qui n'étaient pas prévus dans le devis?

OUI NON



Logement

3 - Un bailleur peut-il vendre la maison occupée par son locataire sans lui proposer de l'acheter?

OUI NON



Vie quotidienne

4 - Les légumes peuvent-ils encore être emballés dans des sacs en plastique au marché?

OUI NON



Internet & téléphonie

5—Quels sont les frais si je résilie mon abonnement mobile de 1 an avant son échéance?



Banque et assurance

6 - Ai-je l'obligation de souscrire une assurance habitation pour une location meublée?

OUI NON

Réponses page 11



Jackie BAUCHER
Présidente de
l'UFC Que Choisir
de Caen

Merci aux généreux donateurs

Dans ce bulletin vous trouverez en page 13 une invitation à participer à notre Assemblée Générale annuelle. Lors de cette réunion statutaire, que nous souhaitons agréable et conviviale, nous vous présenterons les rapports d'activité et financier pour l'année 2017 et nous pourrions débattre de nos orientations futures.

Si notre activité est toujours aussi intense, nous avons des soucis côté finances.

Notre principale activité est bien sûr l'aide aux consommateurs et la résolution de leurs litiges et leur nombre ne diminue pas en particulier les litiges liés aux travaux d'économies d'énergie.

Mais aussi l'information par le biais de ce modeste journal, le site web que nous alimentons régulièrement et maintenant de l'information sur Facebook pour toucher une population plus jeune.

Sans oublier les enquêtes de terrain avec notre fédération .

Dans le précédent bulletin nous avons fait un appel à bénévoles et nous avons été entendus, trois nouveaux bénévoles conseillers litiges et une secrétaire bénévole sont venus étoffer notre équipe.

Avec une deuxième secrétaire ce serait parfait. Notre appel tient toujours.

Dans ce même bulletin nous avons fait un appel aux dons, et nous avons aussi été entendus mais malheureusement pas suffisamment pour pérenniser un emploi même à mi-temps.

Côté finances, cela va devenir délicat, les subventions devenant la portion congrue de notre budget nous ne pourrions plus compter que sur nos adhérents pour garantir la reconnaissance, le respect des droits des consommateurs et la défense de leurs intérêts tant individuels que collectifs.

Soyons nombreux pour faire valoir nos droits.



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.

Leur utilisation à des fins publicitaires est strictement interdite.

Ont participé à ce numéro :

Jackie Baucher, Francine Bordier, Laurent Croison, Ginette Lissot, Lionel Mothais, Nadia Resmond

Illustrations : Robert Rochar

Impression : Atelier K, 5 rue Paul Toutain
14000 Caen



Papier recyclé

Distribué par nos soins

Commission paritaire :

0118 G 82583

ISSN 1623-4073

Le découvert ça coûte cher

Le découvert n'est pas un droit, mais un service offert par les banques, moyennant rémunération. Aucun texte de loi n'oblige les banques à autoriser, ou même tolérer, un découvert. Elles le font d'autant plus facilement que le client est considéré comme solvable.

Qu'est-ce qu'un découvert bancaire ?

→ le client dépense plus d'argent qu'il n'en a sur son compte, qui de ce fait devient débiteur.

C'est une opération de crédit à court terme non gratuite.

Qu'est-ce qu'une commission d'intervention ?

→ somme perçue par la banque en raison d'une opération entraînant une irrégularité de fonctionnement du compte et nécessitant un traitement particulier tant que la situation du compte n'a pas été régularisée.

Que se passe-t-il en cas de paiement par la banque ?

● Découvert prévu, négocié avec la banque :

la banque accepte tous les paiements (chèque, prélèvement, retrait d'espèce, carte bancaire...) qui rendront votre compte débiteur pour un montant maximum et dans un temps limité.

Contrepartie : le client paie des agios.

● Découvert non autorisé ou dépassement du découvert autorisé :

paiement des agios + commis-

sions d'intervention.

Quelles sont les personnes pouvant bénéficier du plafond réduit en matière de commission d'intervention ?

→ Celles bénéficiant du service bancaire de base = service gratuit que doivent fournir les banques aux personnes bénéficiant d'une



procédure de « *droit au compte* » → Celles ayant souscrit une offre en raison de leur situation de fragilité eu égard :

- aux irrégularités de fonctionnement du compte ou d'incident de paiement + caractère répété et constaté pendant 3 mois consécutifs.

- au montant des ressources

- aux éléments dont l'établissement bancaire aurait connaissance

et qu'il estime de na-

ture à occasionner des incidents de paiements

→ Celles ayant fait une demande acceptée devant la commission de surendettement pour l'examen de leur dossier.

La banque a l'obligation de proposer cette offre par écrit.

Peut-on contester les commissions d'intervention ?

→ Par un courrier de contestation demandant le remboursement à la banque concernée en cas de non respect de ses obligations légales (ex : *non respect des plafonds et des tarifs...*).

Quelles sont les obligations des établissements bancaires ?

Les établissements bancaires doivent afficher leurs tarifs dans toutes les agences par voie d'affichage et mettre à disposition des clients des plaquettes tarifaires en agence ainsi que sur le net.

Ces tarifs peuvent être modifiés mais le client doit en être averti au moins deux mois avant l'application du nouveau tarif.

Le silence du client vaut acceptation mais il peut demander la résiliation du contrat sans frais.

Les frais bancaires doivent apparaître de manière distincte sur les relevés de compte. Les particuliers doivent recevoir un récapitulatif annuel détaillé des frais perçus sur l'année (frais de gestion, coût des produits et services, frais pour irrégularités et

	Frais max pour les clients en découvert en situation normale	Frais max pour les clients en découvert en situation de fragilité
Par opération	8€	4€
Par mois	80€	20€

incidents).

- En cas de **paiement d'un chèque** ou d'un autre moyen de paiement, dans le cas d'un découvert non autorisé ou d'un dépassement du découvert autorisé, la banque a une obligation d'information préalable afin de laisser la possibilité au client de régulariser la situation et éviter un incident de paiement et les frais bancaires qui en découlent.

Cette information est fournie par une lettre qui donne lieu à des « **frais de lettre d'information pour compte débiteur non autorisé** ».

- En cas de **prélèvement ou de virement**, pas d'information préalable de rejet imposée par la banque envers son client. Le rejet entraîne des **frais de rejet de prélèvement pour défaut de provision** (ne pouvant excéder le montant de l'ordre de paiement rejeté avec une limite de 20 euros maximum avec les commissions d'intervention)

Pour ces frais, le client doit en être informé sur son relevé de compte mensuel et ne sera débité qu'après un délai minimum de 14 jours.

La sanction pour défaut d'information

Le banquier a un devoir d'information mais c'est le client qui doit rapporter la preuve que l'information était due et qu'elle n'a pas été donnée (CA de Paris,

12 mars 1991).

Si l'information qui était due n'a pas été donnée, le client pourra obtenir des dommages et intérêts.

Précautions à prendre pour éviter une situation financière difficile.

Afin d'éviter de payer des intérêts et éventuellement des commissions d'intervention pour chaque opération de paiement effectuée, il convient de consulter régulièrement ses comptes.

En cas de difficulté passagère, en parler avec son conseiller pour trouver un compromis ou changer de banque.

Faire jouer la concurrence, consulter les plaquettes tarifaires, opter pour les banques en ligne moins chères que les établisse-



ments de réseau.

Le paiement par **prélèvement n'est pas obligatoire**, c'est une facilité de gestion mais pour les budgets tendus il est préférable de revenir au paiement par TIP qui permet de gérer les dates de paiement de ses factures et ainsi éviter des rejets coûteux (20 €

par rejet).

CAS PARTICULIER DU CHEQUE SANS PROVISION

Les établissements bancaires sont tenus à une double information :

- Informer le client qu'il a émis un chèque sans provision afin de lui permettre de réapprovisionner son compte pour éviter l'incident de paiement. (frais de lettre d'information préalable pour chèque sans provision).

- Après le rejet du chèque sans provision, la banque doit informer son client dans les plus brefs délais.

1 La situation est régularisée : par réapprovisionnement du compte et nouvelle présentation de l'ordre de paiement, par acquittement direct des sommes dues auprès du créancier par tout moyen. Facturation de l'envoi de la lettre.

2 La situation n'est pas régularisée : rejet du chèque → incident de paiement → forfait de frais par chèque rejeté pour défaut de provision (sont inclus les frais d'envoi de lettre d'information préalable, les frais de lettre d'injonction).

Et aussi interdiction d'émettre des chèques pendant 5 ans, restitution des formules de chèques, inscription au Fichier central des

Montant du chèque < ou = à 50€	30€ maxi
Montant du chèque > à 50€	50€ maxi

Tarifs bancaires 2018 : La guerre des prix n'a pas eu lieu

Deux mois après l'arrivée retentissante d'un opérateur télécom dans le secteur bancaire et près d'un an depuis l'inauguration du mandat de mobilité censé raviver la concurrence, l'UFC-Que Choisir dévoile son enquête exclusive sur les tarifs bancaires 2018. Alors que pour la sixième année consécutive les frais ont progressé à un rythme supérieur à celui de l'inflation – le coût moyen d'un compte bancaire atteint 211 euros, en hausse de 2,2 % sur l'année – l'association invite les consommateurs, qui reçoivent actuellement leur récapitulatif de frais 2017, à jouer pleinement leur rôle d'arbitre du marché. Pour les aider à y voir plus clair sur ce secteur nébuleux, l'UFC-Que Choisir a publié un comparateur (site Quechoisir.org).

Extrait du communiqué de presse de Que Choisir du 11/01/2018



Acheter ou louer son auto

Faites le bon choix en fonction de vos besoins et de vos envies

Avant de vous lancer dans l'achat ou la location d'un véhicule, il faut se poser les bonnes questions :

- Quel kilométrage faites-vous par an ?
- Quel usage faites-vous de votre voiture ?
- Quel est le coût mensuel de votre voiture ?
- Souhaitez-vous changer souvent de modèle ?
- La valeur de revente de votre véhicule est-elle importante pour vous ?

Achat

Paiement comptant : Vous en êtes propriétaire, vous n'avez pas de contrainte d'usage (pas de limite kilométrique). Vous pouvez vendre à tout moment au prix souhaité ou négocier une reprise auprès d'un revendeur. L'argent de la vente vous appartient.

Paiement à crédit : Vous achetez un véhicule que vous payez par mensualités à un taux négocié auprès d'un organisme de crédit, d'une banque ou du concessionnaire. Si vous le vendez, l'argent devra être versé pour rembourser le crédit avec parfois un complément selon le coût du crédit et le prix de vente du véhicule.

Location

Il existe deux types de location : la location avec option d'achat (LOA) ou la location longue durée (LLD)

Bon à savoir

En location, vous n'êtes jamais propriétaire du véhicule mais vous en êtes légalement responsable.

Location avec option d'achat (LOA) : Pendant une durée (entre 12 et 60 mois) et pour un kilométrage (10 000 à 30 000 kms/an), vous versez un loyer après avoir réglé 10 % à 15 % du prix du véhicule.

À la fin, deux choix s'offrent à vous. Soit l'acquérir en payant l'échéance qui représente 5 à 10 % du prix du neuf, soit le rendre au concessionnaire et repartir avec un véhicule neuf.

➤ Avantages :

- vous connaissez le montant de reprise de votre véhicule, car il est contractuel.

➤ Inconvénients :

- les frais de la carte grise sont à votre

charge au début de la location et à nouveau lors du rachat du véhicule, l'assurance, les frais d'entretien et les réparations éventuelles. Ces dépenses sont bel et bien pour vous.

En cas de vol, de perte ou de destruction du véhicule, l'assurance rembourse directement à l'organisme de location, et si vous vous retrouvez sans véhicule, vous restez dans l'obligation de respecter les engagements du contrat et de payer les loyers restant ainsi que l'option d'achat. Néanmoins, le loueur défalque tout de même le montant de l'indemnité payée par l'assurance.

Location longue durée (LLD)

Le loyer de la LLD est fixé en fonction du prix du véhicule, du prix de sa valeur résiduelle au terme de la location, de la durée du contrat, de la limite kilométrique fixée à l'avance, et de tous les services compris (entretien, assistance, assurance...).



Attention, les formules ne sont pas toutes aussi complètes, selon les loueurs et les options que vous choisissez. Par exemple, tous ne proposent pas l'assurance évitant de continuer à payer les mensualités si le véhicule est volé ou détruit.

➤ **Avantages :**

- La LLD vous permet de rouler dans un véhicule neuf, toujours sous garantie contractuelle et ce, sans se soucier des frais annexes liés à l'entretien du véhicule qui sont inclus dans le contrat.



Ce mode de location est donc en grande partie similaire à la LOA, mais comporte cet énorme avantage qui est d'avoir les frais liés au véhicule (l'entretien, l'assurance, le remplacement en cas de panne prolongée, etc...) inclus.

Ce mode de financement offre donc une parfaite maîtrise de son budget avec des loyers identiques chaque mois. A la fin du contrat, vous devez rendre le véhicule.

➤ **Inconvénients :**

- Le kilométrage: Défini à l'avance dans le contrat, il doit être respecté chaque année. Les conditions de souscription auprès des loueurs ne sont pas toujours très flexibles et pas forcément adaptées aux besoins de chacun. Impossible de revenir en

arrière, même en cas de grand changement dans votre vie. La voiture vous est louée pour un kilométrage annuel précis. Si vous dépassez ce forfait, le kilomètre supplémentaire coûte cher.

-La voiture doit être rendue dans un état général et mécanique impeccable. Si ce n'est pas le cas, soyez prêts à payer des frais supplémentaires.

Vérifiez bien votre profil, calibrez un contrat sur mesure et souscrivez au contrat d'entretien qui évite de payer les frais de remise en état du véhicule à la fin de la location.

En résumé :

La LLD, dont les mensualités peuvent se révéler de 15% inférieures aux remboursements d'un crédit est faite pour vous si :

- vous ne souhaitez pas avoir de possibilité d'achat du véhicule à l'issue du contrat;
- vous ne roulez pas beaucoup et vous respectez le kilométrage annuel prévu ;
- vous disposez d'un garage. En effet, même si la voiture est détruite ou volée, vous devrez continuer à payer sa location (sauf si vous avez souscrit une garantie supplémentaire à la signature du contrat).



De plus, il vous faudra la rendre sans une égratignure, ce qui sera difficile si vous la gardez dans la rue ou sur un parking public.



Préférez l'achat à crédit si :

- la décote du véhicule la première année n'a pas d'importance pour vous ;
- vous souhaitez être le propriétaire de votre voiture

Le rachat par anticipation :

Qu'il s'agisse d'un crédit ou d'une LOA, on retrouve la présence d'indemnités de rachat anticipé.

Dans le cadre de la location avec option d'achat elles sont masquées sous la forme d'un barème, déterminant le prix que devra payer le conducteur s'il décide de devenir pleinement propriétaire du véhicule avant la date.

Location de voiture à l'étranger

Avant de réserver sur un site, vérifiez si vous avez la bonne carte de paiement : DÉBIT ou CREDIT ?

Comment le savoir : C'est écrit dessus.

Lors de la prise du véhicule, le loueur bloquera sur la carte de crédit une caution sans l'encaisser, mais avec l'assurance de pouvoir récupérer la somme en cas d'accident.

La plupart des loueurs à l'étranger n'accepte pas la carte de débit et il est prudent de vérifier les conditions générales de vente du loueur avant de partir. Un remboursement du surcoût est envisageable, mais les recours à l'étranger se révèlent compliqués.

Les contrats d'assurance vie en déshérence

Depuis le 1er janvier 2016, la loi relative aux comptes bancaires inactifs et aux contrats d'assurance vie en déshérence (Loi ECKERT) a changé la législation concernant les règles en la matière.



Qu'est-ce qu'un compte bancaire inactif ?

C'est un compte qui n'a enregistré aucune activité pendant 12 mois, passé ce délai, les sommes qui s'y trouvent peuvent être transférées à la Caisse des Dépôts.

Pour ces comptes inactifs depuis plus de 10 ans, on peut consulter le site « laCiclade.caissedesdepots.fr »

Qu'est-ce qu'un contrat d'assurance vie en déshérence ?

Les contrats d'assurance vie en déshérence ou "non réclamés" désignent les contrats dont les capitaux n'ont pas été versés aux bénéficiaires lors du décès de l'assuré et sont conservés par les assureurs.

Quelles sont les obligations des assureurs en matière de recherche des bénéficiaires d'une contrat d'assurance vie ?

Les assureurs doivent rechercher les bénéficiaires du contrat et payer les capitaux décès, sans attendre la demande de ces derniers. Les organismes doivent notamment identifier et se renseigner régulièrement sur le décès de leurs assurés.

Les assureurs ont l'obligation de se libérer directement du capital décès entre les mains du bénéficiaire.

Le règlement des capitaux décès

d'une assurance vie ne peut être subordonné à un versement de fonds préalable de la part du ou des bénéficiaires désignés.

On ne peut pas vous déduire du montant du capital des frais générés pour rechercher le bénéficiaire. C'est contraire aux articles du code des assurances, du code de la mutualité et du code de la sécurité sociale.

Il convient donc d'être très attentif aux éventuels mandats ou procurations qu'il pourrait vous être demandé de signer dans le cadre de recherches de bénéficiaires de contrats d'assurance vie.

Comment suis-je informé de l'existence d'un contrat d'assurance vie souscrit à mon profit ?

En règle générale, les bénéficiaires sont informés de leur désignation du vivant des assurés. Lorsque survient le décès des assurés, ils en informent souvent spontanément l'assureur puis transmettent les pièces réclamées par l'assureur afin d'obtenir le règlement du contrat.

Lorsque des personnes qui n'ont pas été prévenues de leur qualité par l'assuré pensent avoir été désignées bénéficiaires d'un contrat d'assurance vie, elles ont aussi la possibilité d'en demander confirmation à une association créée par les professionnels dénommée **AGIRA**.

En tout état de cause, **les assureurs ont l'obligation de rechercher et de prévenir les bénéficiaires de la stipulation effectuée à leur profit**. Dans ce cas, c'est par les assureurs que les bénéficiaires seront alertés de l'existence du contrat, et ce, sans démarche préalable de leur part.

Comment savoir si vous êtes bénéficiaire d'un contrat d'assurance vie ?

Pour savoir si vous êtes bénéficiaire d'un contrat d'assurance vie, vous pouvez contacter l'AGIRA en leur envoyant l'acte de décès à l'adresse suivante :

AGIRA

Recherche des bénéficiaires en cas de décès
1, rue Jules Lefebvre
75431 PARIS Cedex 09

Cet organisme transmet votre demande à l'ensemble des entreprises d'assurance de personnes et institutions de prévoyance dans un délai de 15 jours.

S'il s'avère que vous êtes nommément désigné en tant que bénéficiaire d'un ou plusieurs contrats, la ou les entreprises concernées vous en informeront dans un délai d'un mois.

Pour aboutir, les demandes doivent être accompagnées d'un certificat de décès de l'assuré.

TRANSFERT ASSURANCE VIE

Comment et quand seront versés les capitaux du contrat d'assurance vie dont vous êtes bénéficiaire?

La loi met en place un mécanisme de transfert des fonds à la Caisse des dépôts et consignations. Ainsi, 10 ans à compter du jour de la connaissance du décès ou de l'échéance du contrat, les assureurs devront remettre les sommes non réglées à la Caisse des dépôts et consignations dans un délai d'1 mois. 20 ans après ce dépôt, les sommes non réglées sont remises à l'État par la Caisse des dépôts et consignations. C'est ce qu'on appelle la prescription trentenaire applicable aux contrats d'assurance vie.

Sur la question des intérêts des assurances-vie en déshérence :

Il sera difficile de demander des intérêts depuis le décès puisque les compagnies n'appliquaient en majorité aucune valorisation à moins qu'une clause dans le contrat spécifie ouvertement cette obligation.

Un certain nombre de rappels a eu lieu :

L'autorité de Contrôle Prudentiel en 2008 a affirmé qu'ils devaient être revalorisés post mortem selon la loi du 17 décembre 2007, mais cette obligation n'a pas été respectée.

La cour des comptes en 2011 a établi un constat alarmant à ce sujet.

La loi Eckert n° 2014-617 du 13 juin 2014 a renforcé le dispositif dont l'application a été effective au 1er janvier 2016 notamment la revalorisation du capital garanti, dès le décès de l'assuré.

Cette loi n'est toutefois applicable que pour les décès intervenus en 2015.

L'article L.132-23-1 du code des assurances modifié par la loi Eckert indique : « à réception des pièces, l'entreprise d'assurance verse dans un délai d'un mois, le capital ou la rente garantis au bénéficiaire du contrat d'assurance vie ».

Passé ce délai d'un mois, le capital non versé est majoré d'un intérêt équivalent « au double du taux légal durant deux mois, puis, à l'expiration de ce délai, au triple ».



Assurance emprunteur, Comment mettre en œuvre la résiliation annuelle ?

Suite à la décision du Conseil constitutionnel du 12/01/2018, tous les emprunteurs ayant souscrit un nouveau contrat d'assurance de groupe en garantie de leur prêt depuis le 22/02/2017 ainsi que tous les autres emprunteurs ayant un contrat en cours peuvent solliciter, depuis le 01/01/2018, la résiliation annuelle de leur contrat d'assurance.

Cette nouvelle possibilité, issue de la loi du 21/02/2017, permet aux consommateurs concernés de faire jouer la concurrence dans ce domaine et de trouver un contrat plus avantageux. Toutefois, et à moins de mandater un assureur ou un courtier pour y procéder, il convient de respecter un certain nombre de formalités.

Avant de résilier, il est impératif de respecter le délai de préavis de deux mois pour l'envoi des courriers : à défaut de mention de la date d'échéance sur le contrat d'assurance, l'UFC-Que Choisir préconise de retenir la date de signature de l'offre pour calculer la date anniversaire du contrat et par voie de conséquence, le délai de préavis.

Aussi, la recherche d'une proposition alternative d'assurance sera, quant à elle, effectuée bien avant l'envoi de ces lettres, c'est-à-dire trois ou quatre mois avant la date d'échéance.

Les courriers à adresser en respectant le délai de préavis de deux mois sont : la **lettre type de résiliation de l'assurance de groupe** à l'assureur actuel ainsi que la **lettre type de demande substitution de l'assurance de groupe** à la banque.

La **lettre type de notification de l'accord de substitution d'assurance** ne doit, quant à elle, être transmise à l'assureur actuel qu'à réception de l'accord de la banque dans un délai de dix jours ouvrés à compter de la demande de substitution.

Tout sur le site de QUE CHOISIR

Votre Association Locale peut vous aider à formaliser votre résiliation à l'aide de lettres types.

BOOKING

Les pratiques commerciales des plate-formes de réservation d'hôtel en ligne .

Notre adhérente a réservé par BOOKING une chambre à l'étranger pour deux personnes et pour 8 nuit.. En arrivant, oh surprise, le gérant leur a annoncé qu'ils passeraient 6 nuits dans l'hôtel qu'ils avaient réservé et 2 nuits dans un autre hôtel qu'ils ne connaissaient pas. Il s'est avéré que le 2^{ème} hôtel était situé dans une voie très éloignée du centre-ville expliquant qu'il n'était pas complet loin de là. Le propriétaire possédait les deux hôtels.

Devant cette mésaventure, elle a écrit à son retour pour obtenir un dédommagement , à Booking qui bien sûr se décharge de toute responsabilité malgré sa réservation sur leur site.

Notre adhérente a donc transmis son dossier à la DGCCRF.

En effet, suite à diverses enquêtes sur les plateformes de réservation en ligne, la DGCCRF dénonce un certain nombre de pratiques trompeuses auprès du consommateur. Elle a constaté notamment que le consommateur pense réserver un hôtel alors qu'il peut être réorienté vers un autre hôtel : ce qui est arrivé à notre adhérente.

Par une enquête récente publiée le 29 mai 2017, la DGCCRF a ainsi listé 13 types d'arnaques aux consommateurs.

En matière de tarifs : des allégations valorisantes et trompeuses variées en invoquant une garantie du meilleur prix, prix spécial, promo, avis certifiés, etc.

En matière de disponibilité : fausse allégation de disponibilité, destinée à emporter une décision d'achat immédiate (mention : dernière chambre disponible).

En matière de réservation d'un hôtel : pratiques trompeuses faisant croire que l'internaute réserve directement à l'hôtelier.

Notre conseil :

Se méfier des mentions alarmistes telles que « À saisir, plus que 1 chambre », « 6 autres personnes regardent cet hôtel » .

- Réserver directement sur le site de l'hôtel

- S'il n'a pas de site, appeler l'hôtel afin de vérifier sa disponibilité avant de réserver sur une plateforme en ligne.

Il est possible que le site que vous visitez n'ait qu'une seule chambre attribuée pour cet hôtel. Cela ne signifie pas forcément que cet établissement n'a plus d'autres chambres disponibles sur l'ensemble des canaux de vente.

-Vérifier les données (annulation, tarifs etc) en allant sur plusieurs plateformes avant de réserver.

- Garder systématiquement une trace écrite de vos réservations ainsi que votre paiement.



L'UFC Que Choisir lors d'un article rédigé le 02/07/2015 avait dénoncé cette irresponsabilité :

- Si BOOKING promeut le «Booking parfait», la société se refuse d'être responsable du moindre problème ou défaut.
- Si vous avez un problème avec la réservation de votre chambre, BOOKING n'est pas responsable.
- Si le prix indiqué sur le site diffère du prix final payé, BOOKING n'est pas plus responsable.
- Si la qualité n'est pas à la hauteur des notes et commentaires mis en ligne, BOOKING n'est pas responsable.
- Quoi qu'il arrive ... BOOKING refuse toute responsabilité! ».

Au vu de ces éléments, et soucieuse de protéger les consommateurs français, l'UFC-Que choisir qui appelle les consommateurs à la vigilance quant aux informations affichées par le site Booking, a mis en demeure cette société de supprimer et/ou modifier les clauses considérées comme abusives ou illicites dans ses contrats et de les conformer au droit français. A défaut de réponse, l'UFC-Que Choisir se réserve le droit d'agir en justice.

HEP ! TAXI



Rendez-vous chez le Cardiologue... transport en taxi (Compagnie Abeille)jusque là, tout va bien ! Pour le retour, la secrétaire du médecin appelle Abeille pour me ramener chez moi en précisant : « cabinet de cardiologie, 47 quai de juillet » et en demandant combien je devrai attendre, pour m'éviter de rester debout sur le trottoir, trop longtemps.

Une dame lui répond : « il part de la gare, il arrive tout de suite..... »

Vingt minutes plus tard, craignant un malaise, je remonte chez le médecin pour demander à la secrétaire de rappeler le taxi. La standardiste lui répond que c'est normal, qu'il arrive, et raccroche sèchement.

Attendant à nouveau, je vois passer un taxi qui file sans s'arrêter et va stationner 200 m plus loin. La gentille secrétaire qui guettait depuis sa fenêtre, court jusqu'au taxi et apprend que la donzelle avait envoyé le taxi au cabinet de.....radiologie, sans préciser le N°...

Mais, c'est pas fini ! La course, rue de Verdun - quai de juillet m'était facturée 7 euros 70Le retour me coûte 9 euros 50. Différence justifiée par le temps d'attente!!!

Abeille me facture le temps que, moi, j'ai attendu, au bord du trottoir et de la crise cardiaque !

Un réflexe, lorsque vous êtes mécontent des services d'un taxi, relever son numéro de taxi et faites un signalement à sa compagnie.

Le petit comprimé...ou la loi de Murphy

Le sortir de l'alvéole où un esprit facétieux l'a emprisonné, entre deux épaisseurs de plastique, c'est déjà compliqué ! D'un coup d'ongle, il faut fendre la couche protectrice et pousser par en-dessous...

Mais si, sans prévenir, lui prend la fantaisie de bondir hors de son repère..... Il s'en donne à cœur joie.

Essayez donc de faire tomber sur sa tranche un petit truc de 2 mm de diamètre et 1 d'épaisseur... Après un ou deux sautilllements, il atterrit bêtement à plat.



Mais, dans le cas de figure qui nous occupe, il tombe sur son chant et ivre de liberté, il roule, roule jusqu'à trouver un endroit bien caché pour se blottir. Dessous de placard, lave-linge, lave-vaisselle...Vous le retrouverez, avec quelques uns de ses copains, et pas mal de poussière, en déménageant....

Ne serait-il pas plus économique pour la « Sécu » et plus pratique pour les utilisateurs de conditionner les médicaments dans des petits bocal, comme on le fait à l'étranger ? On pourrait aussi remplacer le luxueux carton vernissé par un papier kraft... Et délivrer le nombre juste de comprimés ou gélules : 3 semaines de traitement = 21 comprimés, et non 28 !

Que l'on ne nous parle pas d'hygiène ! Pour les sortir de l'emballage, on les prend aussi avec les doigts !

Les infirmières qui préparent les piluliers de leurs patients, sont de mon avis.

MADE IN OÙ ?

Je suis souvent déroutée par l'absence de mention du pays d'origine sur de nombreuses étiquettes de vêtements en particulier.

Vous le savez sans doute, mais de nombreux consommateurs l'ignorent (et moi la première), les premiers chiffres du code barre permettent de connaître l'origine des produits que nous achetons.



0 3 3 4 9 1 | 1 1 1 0 5 1

Le lien ci-après mène vers la liste de ces codes par pays :

<http://aube.athle.pagesperso-orange.fr/feuilles/econolo/liscodbar.pdf>

Réponse au quizz conso (page2)

- 1 - OUI On peut vous imposer un mode de paiement unique (exemple: carte de paiement prépayée) pour le règlement de l'occupation du domaine public. Cette mesure présente un intérêt public, à savoir sécuriser les horodateurs contre le vol.
- 2 - NON Sauf si le devis en prévoyait la possibilité ou si le consommateur accepte de signer un avenant au devis initial.
- 3 - OUI Le propriétaire peut vendre le logement occupé en cours de bail. Dans ce cas, le locataire ne bénéficie pas d'un droit de préemption.
- 4 - .NON Les sacs en plastique à usage unique de moins de 50 microns d'épaisseur sont désormais interdits.
- 5 - Vous devez payer une somme égale à la totalité des mensualités restant à courir jusqu'au terme du contrat, sauf si vous résiliez pour juste motif.
- 6—OUI. La loi vous oblige à assurer ce logement, que la location soit vide ou meublée.

LACTALIS

Appel à témoignage

Mobilisée très tôt sur le scandale Lactalis, l'UFC-Que Choisir a déposé plainte pour tromperie en décembre afin que toute la lumière soit faite sur les responsabilités, voire les culpabilités.

*Comme l'association continue de recevoir, de **nombreux témoignages** et sollicitations, la Fédération a mis en place à destination des parents concernés un appel à témoignage avec un **questionnaire** afin de disposer des éléments pour leur apporter l'aide la plus efficace possible*

*Si vous ou des personnes de votre entourage étiez concerné (es) par cette affaire, merci de bien vouloir répondre à **cet appel à témoignages**.*

Vous remerciant par avance de l'intérêt accordé à cette démarche, nous vous prions de croire, à l'assurance de nos sentiments les meilleurs.

Plus d'info sur :

<https://www.quechoisir.org/appel-a-temoignages-laits-bebe-contamines-lactalis-n51024/>



L'Aide au paiement d'une Complémentaire Santé, un droit méconnu.

Si l'immense majorité des assurés en France est désormais couverte par une mutuelle, de nombreuses personnes ne savent pas qu'elles peuvent demander à bénéficier de l'aide à l'acquisition d'une complémentaire santé (ACS). Or, l'absence de mutuelle ou un contrat peu favorable peuvent inciter les assurés à renoncer à se soigner.

Les idées reçues sur l'ACS sont légion, et expliquent peut-être pourquoi plus de la moitié des assurés qui pourraient en bénéficier ne remplissent pas le formulaire de demande.

Une aide complète pour un meilleur accès aux soins

Pour permettre à chacun de vérifier ses droits, l'Assurance Maladie a mis en ligne un simulateur qui permet à l'assuré de déterminer en quelques clics s'il est éligible à l'ACS, accordée pour une durée d'un an renouvelable sous conditions de revenus et de résidence. Ce simulateur lui indique également qui contacter pour bénéficier d'un accompagnement pour remplir sa demande.

Une fois accordée, l'ACS se présente sous la forme d'une attestation-chèque qui finance tout ou partie de la complémentaire santé. Elle donne également droit à d'autres avantages :

- le patient ne paie plus les consultations chez son médecin ;
- le tiers-payant intégral s'applique, il n'a plus à faire d'avance de frais de santé (médicaments, etc.);
- il est exonéré des franchises et les participations forfaitaires ; plus aucun dépassement d'honoraires n'est pratiqué par son médecin, même en secteur 2 (« libre »), à condition bien sûr de respecter le parcours de soins coordonné ;
- depuis le 1er octobre 2017, les dépassements sur certains soins de prothèses dentaires ou d'orthodontie sont limités pour les assurés bénéficiaires de l'ACS.

Le prix maximum autorisé par acte et le niveau de prise en charge garanti par chacun des 3 types de contrats proposés sont détaillés sur le site info-acs.fr.

Être accompagné dans sa demande

Tout assuré résidant en France de manière régulière depuis plus de 3 mois et dont les revenus se situent sous le plafond ACS peut remplir une demande d'aide à la complémentaire santé et remettre le dossier à sa caisse d'assurance maladie. Si nécessaire, il peut prendre rendez-vous avec sa caisse via son compte ameli ou le 36 46.

Tout sur internet en tapant ACS



Invitation à l'Assemblée Générale

*Vous êtes cordialement invité(e) le vendredi 23 mars 2018 à 17h30,
à la Maison des Associations, 7 bis rue Neuve Bourg L'Abbé à Caen pour participer à :*

L'Assemblée Générale Ordinaire

L'ordre du jour sera :

1. Approbation du compte rendu de l'A.G. 2017.
2. Rapport d'activité
3. Rapport financier
4. Montant de la cotisation
5. Élection des membres du Conseil d'Administration
6. Questions diverses

Extrait des statuts

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

L'Assemblée Générale Extraordinaire

L'ordre du jour sera :

1. Adoption des nouveaux statuts.

Candidature au Conseil d'Administration

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

Pouvoir

Si vous ne pouvez pas venir

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

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

BON POUR POUVOIR — AG 2018 — UFC QUE CHOISIR DE CAEN

Votre nom :	Je donne pouvoir à _____	
Votre n° adhérent :	de me représenter le 23 Mars 2018 à <input type="checkbox"/> l'Assemblée Générale Extraordinaire de l'UFC Que Choisir de Caen <input type="checkbox"/> l'Assemblée Générale Ordinaire de l'UFC Que Choisir de Caen	
	Écrire « Bon pour pouvoir » :	
Pour ceux qui ne peuvent assister à l'Assemblée Générale, RETOURNER CE BON EN BLANC de préférence (chaque membre présent ne pouvant être porteur que de deux pouvoirs).	Date :	À retourner à :
	Signature :	UFC-Que Choisir de Caen 19, Quai de Juillet 14000 CAEN

Verticalement

- 1 - Désengagerait d'un engrenage.
- 2 - Quart d'année. Atomes. Démonstratif. Grade universitaire.
- 3 - Employé à la surveillance. Beau parleur. Se rendra.
- 4 - Contribue à l'immobilité. Milliseconde. Eau pétillante des monts d'Ardèche. Courant naissant.
- 5 - Ville de Serbie prononcée en Français "Nich". Deuxième en gamme. Porterait atteinte.
- 6 - Après le Docteur. Reposé. Vieux courroux. Amérindien.
- 7 - Faisceau lumineux. Porte une empreinte désagréable. Tour en symbole. Conjonction.
- 8 - Liant. Attrapa. Faire son choix.
- 9 - Situé à l'étude. En matière de. D'actualité. Pronom neutre.
- 10 - Parler grenouille. Élément de charrue. Ile du cap vert.
- 11 - Pour indiquer une localisation. Fin de verbe. Dix anglais. Article.
- 12 - Graminée d'ornement. Surplus des fonds alloués.
- 13 - Durées brèves. Crépi.
- 14 - Bien attrapé. À elle ou à lui. Bête de somme. Bramér.
- 15 - Pour le copain. Terre isolée. Rend droit. Condition.

GRILLE 161 SOLUTION

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

Mots croisés



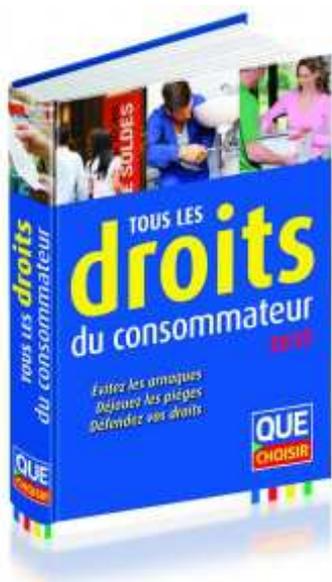
GRILLE N° 162

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

Horizontalement

- A - Altération des qualités.
- B - Nationalisation. Dépassé.
- C - Auras une existence. Son féminin. Pouvoir au passé.
- D - Article contracté. Au garrot du cheval.
- E - N'adhère pas. Evoquai par le langage.
- F - Jeux nippon. Industrie des essences.
- G - Réseau numérique. Gentil visiteur terrestre. Chef de secteur.
- H - Auxiliaire deuxième personne. Mesure chinoise. Caché.
- I - Rappel à l'ordre.
- J - Piler. Particule chargée. Parmi nous.
- K - Galères royales. Réduit une suite. Bulles
- L - Haut des cartes. Strontium en symbole. Blonde anglaise. Effet d'un climat subtropical.
- M - Article contracté. Contesté.
- N - Parties d'un état.
- O - Criquets. Joyeux participe.

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

♦ Indice de Révision des Loyers (IRL)

- ♦ 4^{ème} trimestre 2017 : + 1,05%
- ♦ 3^{ème} trimestre 2017 : + 0.90%
- ♦ 2^{ème} trimestre 2017 : + 0.75 %
- ♦ 1^{er} trimestre 2017 : + 0.51%
- ♦ 4^{ème} trimestre 2016 : + 0.18%

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

Seuils de l'usure

Crédits immobiliers		
Taux fixe	Taux variable	Prêt relais
3,09%	2,83%	3,35%
Autres prêts (crédits de trésorerie)		
inférieurs à 3000 €		20,88%
entre 3000€ et 6000€		12,87%
supérieur à 6000€		5,85%

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 1017 €

Partielle : ressources mensuelles inférieures à 1525 €

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
+0,2%	Sept. 2017
+ 1,2 %	Sur 12 mois (12/2016–12/2017)

Taux d'intérêt légal

1^{er} semestre 2018 : 3.73 %

SMIC

Depuis le 1^{er} janvier 2017 :

- taux horaire brut : 9,88 €
- par mois (base 35h semaine) : 1 498,47 €

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, voyages*
 - Mercredi : *logement, énergie, assurance*
 - Jeudi : *logement, construction, eau, assurance, automobile,*
 - Vendredi : *banque, consommation divers, téléphonie, voyages*

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

19, Quai de Juillet
14000 CAEN
Tél : 02.31.86.32.54
Web : caen.ufcquechoisir.fr

Dispensé de timbrage **Caen Gambetta**

P

PRESSE
DISTRIBUÉE PAR
LA POSTE

Déposé le 28/02/2018

J'adhère à l'UFC Que Choisir de CAEN

- | | |
|--|---------|
| <input type="checkbox"/> Première cotisation | 32,00 € |
| <input type="checkbox"/> Réadhésion | 32,00 € |
| <input type="checkbox"/> Cotisation duo ⁽¹⁾ | 10,00 € |

Je m'abonne au bulletin local

- | | |
|--|--------|
| <input type="checkbox"/> 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

- | | |
|------------------------------|-------|
| <input type="checkbox"/> 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