

UFC QUE CHOISIR CAEN

**BULLETIN DE
L'UNION
FÉDÉRALE DES
CONSO MMATEURS
DE CAEN**

ISSN 1623-4073

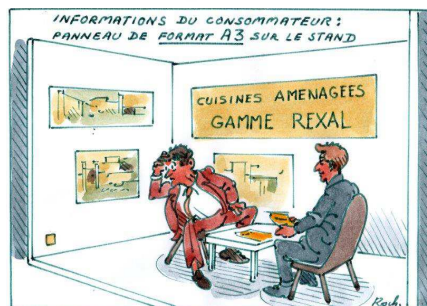
N° 164

Septembre 2018

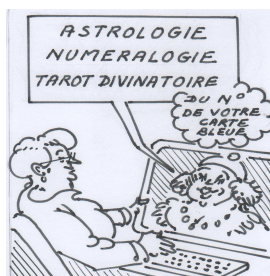
1.50 € Trimestriel

les Rendez vous Conso :

Pages 4,5,6



Foires et salons : page 7



Des rendez-vous tous les mois pour vous aider à déjouer les pièges et arnaques.



La journée des bénévoles page 10

L'enquête prix grandes surfaces

page 8-9



Rech.

Édito

- Avec la rentrée les bonnes résolutions **page 3**

Déjouez pièges et arnaques

- Les rendez-vous conso **page 4**

- Fraude à la carte bancaire **page 5**

- Hameçonnage **page 6**

Le guide de la rentrée **page 7**

- Foires et Salons

- Réponses du quizz ci-contre

Enquête prix **page 8-9**

- Hyper, supermarchés et drives

Vie de l'association **page 10**

- Journée festive des bénévoles

- Mots croisés : réponse grille n° 163

Les chiffres utiles **page 11**

L'UFC QUE CHOISIR de CAEN vous informe

- Son site : <https://caen.ufcquechoisir.fr/>
- Sa page Facebook : <https://www.facebook.com/ufc.caen.quechoisir/?pnref=story>
- Sa lettre d'info
- Son bulletin trimestriel

Êtes-vous

un consommateur averti ?



Automobile

1 - Mon garagiste me rend mon véhicule après réparation, mais la panne se reproduit. Doit-il prendre à sa charge cette nouvelle intervention ?

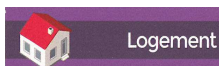
OUI NON



Achats & Paiements

2 - Peut-on m'imposer un prélèvement automatique pour payer mes factures d'eau et électricité ?

OUI NON



Logement

3 - Quel est le délai pour reprocher à mon déménageur ses dégradations ?

10 jours 1 mois 3 mois



Vie quotidienne

4 - Puis-je cumuler deux complémentaires santé ?

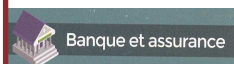
OUI NON



Internet & téléphonie

5 - J'ai trop payé mon fournisseur d'accès à Internet. Quel est le délai pour lui réclamer le remboursement du paiement indu ?

1 mois 6 mois 1 an



Banque et assurance

6 - Est-il possible pour un assureur, de résilier un contrat d'assurance à l'échéance annuelle ?

OUI NON

Réponses page 7



Jackie BAUCHER
Présidente de
l'UFC Que Choisir
de Caen



Avec la rentrée... les bonnes résolutions...

Depuis plusieurs années maintenant les ordinateurs et internet font partie intégrante de notre vie de tous les jours. Faire ses courses sans sortir de chez soi. Correspondre avec ses proches à l'autre bout du monde.... un vrai bonheur .

Oui mais!

Dans notre mission de défense du consommateur nous sommes de plus en plus confrontés à de nouveaux litiges liés à l'utilisation de l'internet.

Soucieux d'apporter des solutions pour éviter que les consommateurs ne se fassent arnaquer par les nouveaux "cyber-délinquants" qui n'hésitent plus à se faire passer pour l'un de vos proches pour mieux vous soutirer des infos et de l'argent, notre association organise dès l'automne des rendez vous conso sur le thème "Déjouez pièges et arnaques" dans nos locaux.

Dans ce bulletin, nous consacrons quatre pages aux pièges liés à l'utilisation d'internet mais aussi aux pièges des foires exposition qui font chaque année des victimes pour avoir succombé aux boniments des camelots. Il ne faut pas croire que ce sont des niais, des idiots influençables ou des illettrés, non, ce sont des personnes comme tout un chacun mais ils ont simplement rêvé à leurs envies et signé un contrat qui les engage et parfois les endette fortement.

Alors dans les foires et salons on se promène, on se renseigne, on prend de la documentation mais on ne signe rien. Ensuite on peut demander des devis à plusieurs professionnels et comparer. Un devis n'engage que lorsqu'il est signé.

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, Laurent CROISON, Jean DUMORTIER, Michèle FOURNIER, Jean-Marc GENDREAU, Béatrice MILLET

◆ 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, Ginette Lissot, Francine Bordier,

Illustrations : Robert Rochard

Impression : Atelier K, 5 rue Paul Toutain
14000 Caen

Distribué par nos soins

Commission paritaire :
0118 G 82583

ISSN 1623-4073



Papier recyclé



LES RENDEZ-VOUS CONSO



Des rendez-vous pour acquérir les bons réflexes et repérer les supercheries et les contre-vérités qui se glissent dans les propositions attractives, en magasin et sur le Web.

Notre association locale soucieuse de mettre en œuvre sa mission d'information des consommateurs organise dès le mois de septembre des rendez-vous conso sur les thèmes suivants.

Un seul des 3 thèmes suivants sera abordé à chaque rendez-vous

- **Achats sur internet :**

Évaluer la fiabilité des sites et connaître les précautions à prendre avant d'acheter.

- **Démarchage et sollicitations commerciales :**

Les arnaques à fuir absolument (spams vocaux et sms, numéros surtaxés, phishing...)

- **Données personnelles :**

Découvrir les moyens de se protéger

Pour s'inscrire :

Ces rendez-vous sont animés par nos bénévoles et ouverts à tous, adhérents ou non.

Ils auront lieu dans nos locaux qui de Juillet à Caen, le nombre de personnes est limité à 15 personnes pour permettre une bonne communication entre les participants. Il est souhaitable d'apporter son ordinateur ou tablette ou autre.

Il sera nécessaire de s'inscrire à notre secrétariat pour permettre une bonne organisation du rendez-vous. Si la demande est très forte nous pourrions organiser plusieurs rendez-vous sur le même thème.

Les dates seront communiquées par mail à nos adhérents et sur notre site mais vous pouvez, dès maintenant mettre une option sur un thème et vous préinscrire auprès de notre accueil.

Achats sur Internet

Risques et avantages du shopping en ligne. Partage des expériences pour une approche critique de l'e-commerce.

Observation de sites douteux et mise en évidence des indices qui permettent d'alerter l'acheteur.

Opter pour un paiement en ligne sécurisé.



Démarchage et sollicitations commerciales

Des vidéos pour décrypter les scénarios qu'imaginent les vendeurs afin d'obtenir la signature d'un contrat par téléphone.

Un jeu : Attitude face aux sollicitations et réactions des participants.

Solutions possibles pour limiter les arnaques.

Données personnelles

Habitudes de consommation, opinions, position géographique...La collecte des données est inéluctable.

Cet atelier permettra aux participants de mieux connaître les données numériques et comment se protéger.

Des vidéos pour identifier vos pratiques actuelles et mettre en place des actions pour limiter la propagation de vos données sur le Web.



FRAUDE À LA CARTE BANCAIRE ou PIRATAGE

Selon une enquête de l'Observatoire National de la délinquance et des réponses pénales (ONDRP) le taux des victimes d'escroquerie bancaire explose.

En 2010, 500 000 ménages déclaraient avoir subi au moins une escroquerie sur leur compte bancaire, en 2017, ils sont 1 210 000.

- Des préjudices souvent inférieurs à 300 € mais pour 13 % des victimes un préjudice de plus de 1 000 € a été déclaré.

- Les victimes sont rarement alertées par leur banque. D'où une très grande méfiance, lorsque votre (soi-disant) banque vous appelle au téléphone ou vous laisse un message.

- Des fraudes majoritairement sur des achats en ligne. Les escroqueries effectuées à partir d'un distributeur piraté seraient en diminution.

➤ Comment éviter le piratage.

La meilleure protection contre les fraudes bancaires consiste à ne jamais se faire pirater ses données personnelles.

Soyez méfiant.

Les pirates utilisent souvent des informations trouvées sur les réseaux sociaux pour vous piéger. Si, par exemple, un membre de votre famille est parti en vacances dans les Caraïbes, il postera sur Internet des photos de lui devant une eau turquoise. Peu de temps après, vous recevrez un e-mail angoissé de sa part vous demandant de lui virer des fonds parce qu'il s'est fait voler son portefeuille.

Alerte! Prenez le temps de vérifier que c'est bien le cas et non que son carnet d'adresses a été piraté à son insu.

N'ouvrez jamais des documents en pièces jointes si vous ne connaissez pas l'expéditeur. Et faite preuve de méfiance si l'e-mail provient d'un membre de votre famille, des impôts ou d'un commerçant. Les pièces jointes peuvent transporter des virus.

Si vous avez un doute sur un e-mail, supprimez-le et videz votre poubelle, sinon le fichier restera sur votre ordinateur.



➤➤ Chez les commerçants

Les détournements de cartes dans les commerces restent la principale source de fraudes. « Si le numéro inscrit au recto (les 16 chiffres) est amputé sur le reçu remis au client, en revanche, il est intégralement imprimé sur celui conservé par le commerçant où figure aussi la date d'expiration. Lors du paiement, un salarié malveillant peut rapidement retourner la carte et mémoriser le cryptogramme à trois chiffres inscrit au verso. » Il pourra alors réaliser des achats à distance sur votre compte ou revendre vos coordonnées à des réseaux structurés.

Ayant toujours votre carte en votre possession vous ne consta-

terez la fraude et X prélèvements qu'au reçu de votre relevé mensuel.

Conseil : Cachez le cryptogramme avec un autocollant.

➤➤ Au distributeur de billets.

Les escrocs ont de l'imagination et sont très à l'aise avec la technologie. Fausses façades ou faux claviers, mécanismes de retenue des billets, mini caméras indétectables... pour piéger les distributeurs automatiques de billets (DAB).

L'objectif, capter les données de la carte à l'insu de l'utilisateur venu retirer de l'argent. À partir de là, des réseaux encodent des cartes vierges qu'ils utilisent ensuite pour retirer de l'argent aux distributeurs (généralement 200 à 300 €).

Conseil : Cachez la composition de votre code, et si le distributeur fonctionne mal, refusez les conseils aimables de la personne derrière vous, (parfois mal intentionnée), évitez les distributeurs isolés au coin d'une rue, privilégiez ceux installés dans l'entrée d'une banque ou d'un grand magasin, plus difficiles à pirater.

➤ Se faire rembourser en cas de fraude à la carte bancaire.

Si la carte a été utilisée frauduleusement sans emploi du code confidentiel, la banque doit rembourser intégralement les sommes débitées, mais elle peut invoquer la négligence du porteur légitime, ce qui est souvent le cas.

Voir notre article page suivante.

PHISHING ou HAMEÇONNAGE CARTE BANCAIRE

Dans un arrêt rendu récemment, la Cour de cassation donne une nouvelle fois raison à un établissement bancaire qui refuse de rembourser une victime d'hameçonnage et statue sur la négligence grave de monsieur X., client du Crédit mutuel de Beauvais, qui a fourni à une personne malveillante ses données personnelles, pensant répondre à un courrier électronique de sa banque, très bien imité.

Cette personne a en effet reçu trois messages, censés provenir du Crédit mutuel, logo très bien falsifié à l'appui, lui demandant de transmettre ses données bancaires et ses codes d'accès. Il s'est exécuté, pensant bien faire, et a même demandé à sa banque de lui fournir une nouvelle carte de clés personnelles pour renseigner correctement le prétendu « certificat de sécurité ».

Les escrocs qui se cachaient derrière ce courrier ont alors effectué des achats en ligne par carte

bleue pour un montant de 2 731,98 €, parvenant à se procurer le code 3D-Secure pourtant envoyé sur le téléphone personnel de la victime, et un virement de 4 500 € sur son livret bleu.

La cour d'appel d'Amiens a précisé qu'il n'y avait pas négligence



dans la mesure où monsieur X., qui se connectait rarement au site de sa banque, n'a pas vu les messages de mise en garde contre le phishing et n'était pas à même de détecter le contenu malveillant (adresses de l'expéditeur différentes et fautes d'orthographe), arguant de la « totale naïveté » du plaignant. Elle a ainsi condamné le Crédit

Mutuel de Beauvais à procéder au remboursement intégral des opérations frauduleuses.

La Cour de cassation vient de casser et annuler ce jugement, au titre des articles L. 133-16 et L. 133-19 du code monétaire et financier. Ce dernier article stipule notamment que le payeur « supporte toutes les pertes occasionnées par des opérations de paiement non autorisées » en cas de négligence grave. La haute juridiction indique que le client a manqué « à son obligation de prendre toute mesure raisonnable pour préserver la sécurité de ses dispositifs de sécurité personnalisés » (article L. 133-16). Elle juge qu'il y a négligence grave car l'utilisateur a transmis des données personnelles, alors même que le message contenait des indices concernant son caractère frauduleux, « peu important qu'il soit, ou non, avisé des risques d'hameçonnage ». L'affaire est renvoyée devant la cour d'appel de Rouen.

Conseil : Si vous recevez un message, mail ou tel, de votre (soi-disant) banque, ne répondez pas et appelez votre banque avec le n° de téléphone que vous utilisez habituellement pour demander confirmation du message. Les faux courriers électroniques, censés émaner d'établissement officiels (banque, assurance maladie, opérateur téléphonique...) sont nombreux. Afin d'éviter d'être victime de phishing, vérifiez l'adresse de l'expéditeur et contactez l'organisme concerné par un autre biais pour vous assurer qu'il est bien à l'origine du message.

Cette décision rappelle que l'acquittement des personnes victimes d'actes bancaires illicites à la suite d'une opération de phishing n'est pas automatique. Si la banque parvient à prouver la négligence du client, elle n'est pas tenue de le rembourser.

Quoi qu'il en soit, ne communiquez jamais vos coordonnées bancaires et codes d'accès en réponse à un mail.

S'il est trop tard, la [plateforme officielle Cybermalveillance.gouv.fr](https://cybermalveillance.gouv.fr) vous aide à savoir comment réagir et qui contacter.

Le ministère de l'Intérieur vous permet de signaler une tentative de phishing sur le site [Internet-signalement.gouv.fr](https://internet-signalement.gouv.fr)

Toutes les infos sur notre site : <https://caen.ufcquechoisir.fr/liens-utiles/>

FOIRES ET SALONS

Fort de leur succès, les foires et salons sont aujourd'hui de véritables événements et attirent de plus en plus de monde. Hélas, les foires et salons sont aussi à l'origine de nombreux litiges.

Chaque année, après la Foire Expo de Caen nous recevons des consommateurs regrettant leur achat, souvent important, suite à un contrat signé dans l'euphorie de l'ambiance et à la capacité des vendeurs à les persuader qu'ils font une affaire.

Avec des conseils avisés et une meilleure connaissance des recours possibles en cas de litiges, les consommateurs pourront plus sereinement se rendre dans les foires et salons.

Quelques conseils de base :

➤ **Avant votre visite**, se rappeler que sur les FOIRES et dans les SALONS :

- Il n'y a pas de rétractation possible.
- Les prix sont libres.
- Votre signature vous engage.

➤ **Après votre visite**, vous avez signé et vous regrettez, comment se désengager :

- Le professionnel a l'obligation d'informer le client qu'il n'a pas droit à rétractation par un affichage sur le stand et une infor-

mation, claire et lisible, sur le contrat.

- Lorsque le bien acheté est financé par un crédit affecté, le consommateur a un droit de rétractation de 14 jours pour annuler sa demande de crédit ce qui de ce fait annule le contrat d'achat.

Mais pour cela il faut que sur le contrat il soit noté « financement à crédit » et sur l'offre de crédit, l'objet du financement.

Cela s'appelle un **crédit affecté**. Un crédit **personnel** ne donne pas cette possibilité.

Pour vous aider :
Découvrez l'intégralité de nos conseils et solutions « Avant et Après la foire » de façon synthétique et visuelle sur notre site <https://caen.ufcquechoisir.fr/> et rencontrez nos conseillers dans nos locaux pour vous aider à résoudre un éventuel litige.



Réponse au quizz conso (page2) septembre 2018 N° 164

- 1 - OUI. Car il a manqué à son obligation de résultat.
- 2 - NON. Le prélèvement automatique ne peut pas être imposé comme unique mode de règlement. L'application de frais pour l'utilisation d'un moyen de paiement donné est interdite
- 3 - Vous devez signaler les avaries par lettre recommandée avec avis de réception (LRAR) dans les 10 jours suivant la réception des meubles. Si le déménageur ne vous a pas informé de cette possibilité, le délai est porté à 3 mois.
- 4 - OUI. Vous pouvez être couvert par deux complémentaires santé, mais le cumul des remboursements des deux organismes ne pourra pas être supérieur au montant des frais engagés.
- 5 - Vous avez un an à compter du jour du paiement pour réclamer.
- 6 - OUI. Avec un préavis de 2 mois par lettre recommandée avec avis de réception. Sa décision doit être motivée si l'assurance ne concerne pas votre activité professionnelle.

ENQUÊTE GRANDES SURFACES

Marques distrib

Grandes marques



Panier moyen



➤ L'enquête

Notre réseau de bénévoles enquêteurs a visité entre le 20 janvier et le 3 février 2018, **1342 super et hypermarchés** répartis sur l'ensemble du territoire français, ainsi que sur l'île de la Réunion et Nouvelle Calédonie.

En parallèle de ces visites, l'UFC-Que Choisir a procédé à des relevés de prix en grande distribution, de façon automatique, via les sites drives des enseignes, 3560 grandes surfaces alimentaires ont été enquêtées par cette méthode.

Au total, **309 970 prix** ont été relevés, et **4 902 magasins** ont été enquêtés,.

Si ces visites mystères se font aisément, dans certains magasins les enquêteurs ont été priés de quitter les lieux.

Cette attitude anticonsumériste est contraire à la décision de la cour de Cassation d'octobre 2011, visant à mettre un terme aux batailles juridiques entre enseignes à propos des relevés de prix.

Les concurrents peuvent comparer leurs prix, et en conséquence, pratiquer des relevés dans leurs magasins respectifs.

Le droit de relever les prix n'étant pas limité aux seules enseignes,

les associations de consommateurs se voient confortées dans leur démarche.

Fort heureusement, la proportion de ces magasins diminue avec les années.

➤ Le panier

Le panier est composé de 82 produits de marques nationales, (70 % du panier) et de marques distributeurs (30 % du panier), et reflète la consommation moyenne des ménages français et représente les 6 grands rayons : épicerie, lait/fromages, fruits/légumes, viande/poissons, boissons, non alimentaires.

➤ Les écarts de prix entre hyper et super

Au sein des magasins physiques, les prix sont hétérogènes. La surface de vente du magasin est un premier critère discriminant dans l'explication de la variation des prix.




En observant le prix moyen du panier, en hypermarchés et en supermarchés (soit plus ou moins de 2 500m²) des écarts de prix assez significatifs ont été mis en valeur.

Le comparatif ci-dessous décline le prix moyen du panier pour chacune des catégories de produits présentes, et montre la variation entre hyper et super.

Ainsi, le panier moyen varie en moyenne de 29 € suivant qu'il soit acheté en hypermarché ou en supermarché.

La plus forte variation concerne les produits de droguerie/parfumerie/hygiène, avec pas moins de 12 % de surcoût en supermarché, suivie par les produits d'épicerie (11%).

À contrario, le rayon laitages (fromage, crème, yaourts, etc.) est le poste où l'écart de prix est le moins élevé avec 5 %.

	PANIER MOYEN	HYPERMARCHÉ	SUPERMARCHÉ
			
Epicerie, laitages	49€	47€	52€
Viandes, poissons	86€	84€	88€
Fruits, légumes	22€	22€	24€
Boissons	125€	22€	132€
DPH droguerie parfumerie hygiène	59€	56€	63€

➤ Les écarts de prix entre drives et magasins

Le rapprochement de l'indice de prix en drives et en magasins ne montre aucun écart significatif pour la majorité des enseignes : les prix sont bien les mêmes sur les deux canaux de vente.

Toutefois, deux enseignes font exception. Il s'agit des hypermarchés Carrefour et Géant-Casino, qui proposent des prix plus attractifs en drives qu'en magasins, respectivement 4 % et 5 % moins cher.

➤ Le classement des enseignes en février 2018

Leclerc réaffirme sa position de leader et s'empare de la première place du classement avec un panier 6% moins cher que la moyenne.

Monoprix reste sans surprise l'enseigne la plus chère de notre enquête, soit 20% plus chère que la moyenne nationale.

➤ L'évolution des prix

Les prix en grandes surfaces sont en très légère hausse depuis 1 an. L'indice des prix en grande distribution s'établit à 100,39 en février 2018 pour l'ensemble des PGC, contre 99,53 en février 2017, soit 0,9 % d'augmentation. La viande est le rayon le plus inflationniste, augmentation de 1,5 % sur 12 mois, tandis que les boissons subissent une hausse contenue de 0,4 % sur la même période. À contrario, le rayon DPH est très légèrement déflationniste avec une baisse de 0,1 %.

➤ Des écarts locaux

De grandes disparités de prix existent sur le territoire, liées à la densité de la population et à l'intensité concurrentielle entre les enseignes. En tête de liste des départements les plus chers, Paris et les Hauts de Seine sont très nettement plus chers que les autres départements. Les Alpes Maritimes et le Val de Marne ont sensiblement le même niveau de prix. Plus globalement le Sud-Est est toujours onéreux alors que l'Ouest est en dessous de la moyenne.

Panier moyen normand: Orne: 353€, Manche: 361€, et le Calvados plus cher: 363€ en raison des magasins implantés le long des côtes qui renchérissent le coût du panier.

LE CLASSEMENT DES ENSEIGNES

Leclerc seul en tête, Monoprix toujours bon dernier



Source UFC-Que Choisir - Étude sur la base de 4 902 magasins enquêtés en février 2018.

PLUS CHER MOINS CHER

Le budget annuel d'un ménage, en grandes surfaces, s'établit à environ 6 500 €. Au sein de l'enseigne la moins chère, il peut se réduire à 6100€, tandis que dans l'enseigne la plus chère, il peut atteindre 7 800 € (écart : 1 700 €). Ainsi, le surcoût induit pour faire ses courses dans l'enseigne la plus chère s'élève à 28 %.

Au niveau local le panier Drive varie de 332€ à 393€ selon les enseignes soit une différence de 61€ et pour le panier magasin les prix varient de 342€ à 434€ soit une différence de 92€.

Compte tenu du trop grand nombre de magasins visités dans notre région le tableau des résultats est publié sur le lien suivant <https://caen.ufcquechoisir.fr/wp-content/uploads/sites/87/2018/07/Résultat-enquête-grandes-surfaces-alimentaires-2018.pdf> ou consultable dans nos locaux.

JOURNEE FESTIVE DES BENEVOLES PRINTEMPS 2018

Visiter un vignoble en Normandie est-il une chose insolite ? « eh bien non ! » c'est le lieu qui a été choisi cette année pour réunir de façon conviviale en ce mois de juin, les bénévoles de l'UFC QUE CHOISIR de CAEN.

Au cœur de la Normandie, à proximité de Saint-Pierre sur Dives, se situent les ARPENTS DU SOLEIL. Un microclimat sec et chaud, un coteau orienté au sud, et un sol exceptionnel digne des plus grands crus expliquent leur succès.

De l'époque médiévale à la fin du XVIIIème siècle, déjà un vignoble y prospéra. Les anciens, avec leur sens inné de la nature, ont appelé ce site idéalement exposé « Le Soleil ».

Dans le respect de la nature

La végétation naturelle de ce site s'apparente à celle des régions méridionales : origan, thym, orchidées, et abrite des papillons rares et des lézards. Aussi, la protection phytosanitaire de la vigne est-elle conduite en lutte raisonnée pour les préserver. Les entre-rangs enherbés présentent au fil des saisons les vives couleurs des fleurs spontanées.

A la cave, les vinifications sont conduites dans un souci de respect de la matière première. Les vins ne sont ni collés, ni chaptalisés, et peu ou pas filtrés, aussi quelques éventuels dépôts pourront apparaître.

La certification officielle « Haute Valeur Environnementale » atteste de ces bonnes pratiques.

Guidés lors de cette visite par Mr G. Samson vigneron passionné, les bénévoles de l'UFC de Caen ont apprécié la recherche constante de cette culture dans le respect de la nature.

Après un pique-nique (à la charge de chacun), une promenade digestive, dans le très beau parc du château de Venduvre a clôturé cette journée détente qui a permis à chacun d'échanger, de mieux se connaître et continuer à militer dans notre mission de défense du consommateur.

Être bénévole à l'UFC c'est participer à des activités enrichissantes, variées et porteuses de sens.

Rejoignez notre équipe de bénévoles motivés et formés qui agissent au plus près des préoccupations des consommateurs.

Nous avons besoin d'enquêteurs, d'animateurs pour les rendez-vous conso, mais aussi d'une secrétaire pour seconder nos conseillers litiges.



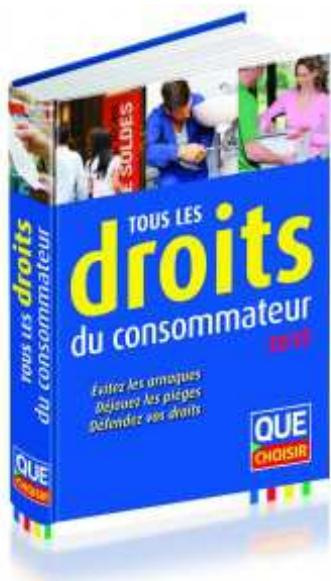
MOTS CROISÉS de
l'UFCQC de CAEN

Les grilles de mots croisés sont créées par des bénévoles. Faute de place, la grille de ce bulletin sera publiée dans notre prochain numéro en décembre 2018.

Solution grille n° 163 juin 2018

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

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 €**

Livraison sous 3 semaines

Tous les droits du
consommateur,
c'est :

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

Veuillez me faire parvenir un exemplaire du livre « Tous les droits du consommateur ». Ci-joint un chèque bancaire d'un montant de 44,50 € libellé à l'ordre de l'UFC Que Choisir de Caen.

Nom : Prénom :

Adresse :

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

Des chiffres utiles

♦ Indice de Révision des Loyers (IRL)

- ♦ 2ème trimestre 2018 : +1,25%
- ♦ 1er trimestre 2018 : + 1,05%
- ♦ 4ème trimestre 2017 : + 1,05%
- ♦ 3ème trimestre 2017 : + 0.90%
- ♦ 2ème trimestre 2017 : + 0.75 %

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

Seuils de l'usure

Crédits immobiliers (+ 30 ans)		
Taux fixe	Taux variable	Prêt relais
3,19%	2,59*%	3,28%
Autres prêts (crédits de trésorerie)		
inférieurs à 3000 €		21,07%
entre 3000€ et 6000€		12,99%
supérieur à 6000€		5,89%

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

Inflation annuelle (juin 2018)

Hors tabac	Ensemble des ménages	1,7%
Avec tabac	Ensemble des ménages	2%

L'indexation des pensions alimentaires, des rentes viagères, etc... se fait à partir de l'évolution sur 12 mois de l'indice (ensemble des ménages hors tabac).

Taux d'intérêt légal

1er semestre 2018 : 3.60 %

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 06/09/2018

J'adhère à l'UFC Que Choisir de CAEN

- | | |
|--------------------------------------------------------|---------|
| <input type="checkbox"/> Première cotisation | 33,50 € |
| <input type="checkbox"/> Réadhésion | 33,50 € |
| <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 01/05/2018

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 1800 exemplaires
Imprimerie ATELIER K, 5 rue Paul Toutain - CAEN
N° de commission : 0520 G 82583