

UFC QUE CHOISIR CAEN

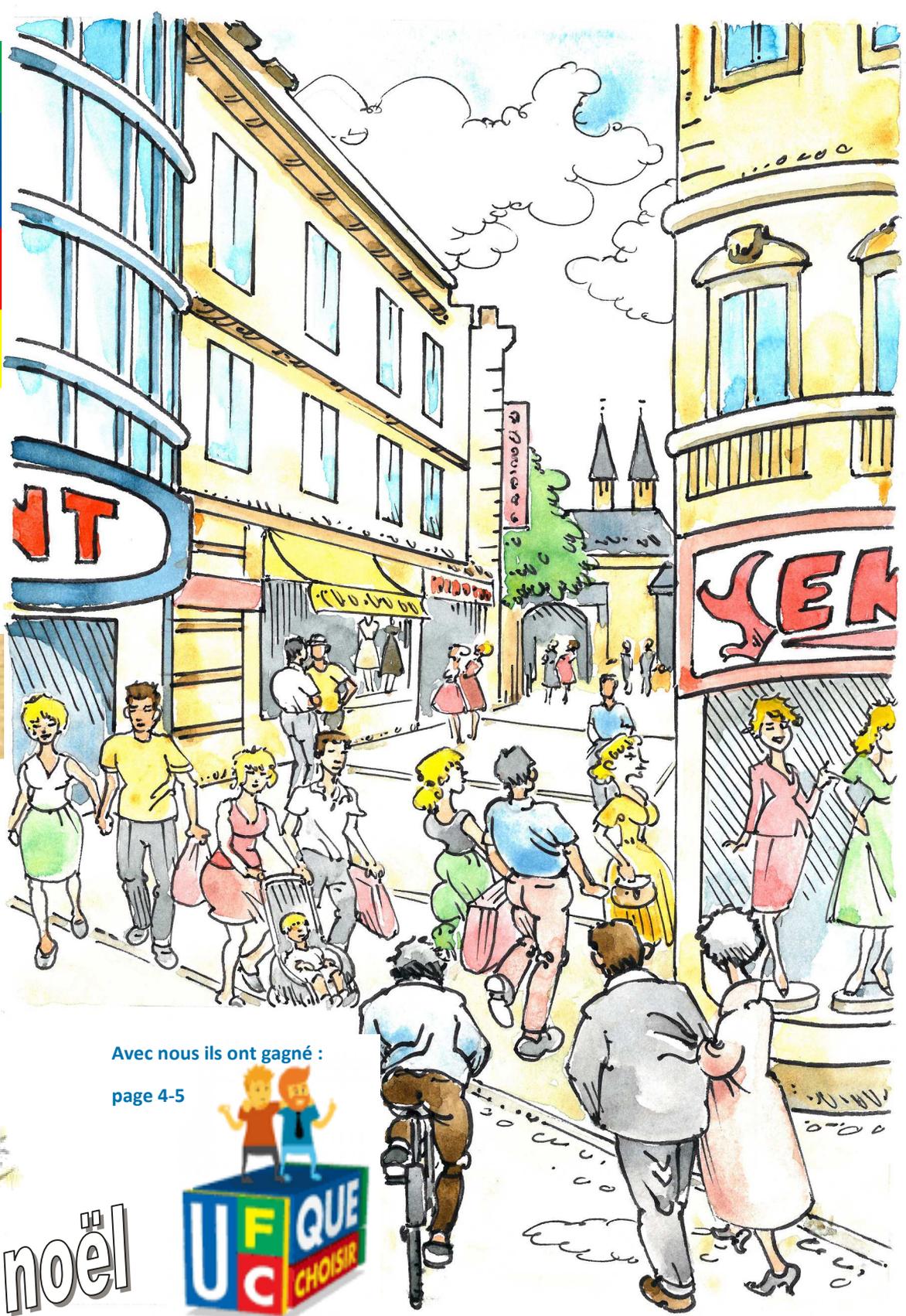
**BULLETIN DE
L'UNION
FÉDÉRALE DES
CONSOmmATEURS
DE CAEN**

ISSN 1623-4073

N° 165

Décembre 2018

1.50 € Trimestriel



Joyeux Noël

Avec nous ils ont gagné :

page 4-5



Electricité chèque énergie: page 6-7



La fin du téléphone fixe: page 8



Les pièces détachées : page 9



Édito **page 3**

Bientôt Noël

Nos litiges résolus **page 4 –5**

TVA récupérée

Se rétracter après un achat

Défaut d'allumage du poêle

Le poteau qui dure

Facture salée

Énergie **page 6-7**

Coupure d'électricité

Le chèque énergie

Comprendre **page 8**

La fin du téléphone fixe

Courrier des adhérents **page 9**

Pas de bol

Les pièces détachées

Jouons un peu **Page 10**

Les chiffres utiles **page 12**

Joyeux Noël

*Toute l'équipe des bénévoles de
UFC QUE CHOISIR de CAEN
part en vacances
du 22 décembre au 1er janvier inclus
et vous souhaite de
bonnes fêtes de fin d'année*

**Êtes-vous
un consommateur averti ?**

 Automobile

1 - Mon garagiste peut-il vendre mon véhicule après réparation si je ne lui règle pas la facture des réparations effectuées ?

OUI NON

 Achats & Paiements

2 - Puis-je toujours payer un commerçant en espèces ?

OUI NON

 Logement

3 - Mon bailleur prétend que je n'ai pas payé mon loyer, mais je lui ai envoyé un chèque. Qui doit prouver quoi ?

 Vie quotidienne

4 - Dans un restaurant, des toilettes doivent-elles être mises à disposition des clients ?

OUI NON

 Internet & téléphonie

5 - Mon opérateur mobile peut-il modifier les conditions contractuelles de mon offre sans m'en avertir ?

OUI NON

 Banque et assurance

6 - Ma prime d'assurance automobile augmente à l'échéance. Puis-je résilier mon contrat pour ce motif ?

OUI NON

Réponses page 10



Jackie BAUCHER
Présidente de
l'UFC Que Choisir
de Caen



Noël – Temps des festivités et des achats

On se retrouve en famille, on fait la fête, on se fait des cadeaux, on mange beaucoup, certainement trop mais c'est Noël. Ce n'est pas une raison pour faire et acheter n'importe quoi à n'importe quel prix.

L'année dernière l'UFC QUE CHOISIR avait publié un Guide de Noël. Il est toujours d'actualité, vous pouvez le consulter sur notre site UFC QC de CAEN.

Vous y trouverez des conseils sur l'achat des cadeaux pour les grands et les petits, préparer son réveillon chez soi ou au restaurant, acheter sur les marchés de Noël sans se faire piéger et même comment choisir son sapin. Naturel ou artificiel ? Epicéa ou Nordmann ?

C'est important le sapin, c'est la tradition et les enfants aiment bien le décorer avec boules et guirlandes. Mais attention aux produits dangereux tels que la neige artificielle, produit inflammable ou les boules de verre dangereuses pour les enfants en bas âge. Pour les guirlandes privilégiez la norme NF ou pour le moins la norme CE.

Et après la fête, lorsque le jouet ne fonctionne pas, ou que le cadeau ne vous plaît pas. Là encore des conseils selon les situations.

Les coffrets cadeaux sont souvent offerts à l'occasion des fêtes de fin d'année car ils offrent un éventail de prestations. Mais prudence, il y a beaucoup de déconvenues. Dans ce guide des conseils pour bien choisir le coffret que vous allez choisir ou pour celui que vous avez reçu.

Ce guide aborde également les voyages en avion, en train, les réveillons au restaurant, les séjours à l'hôtel. Alors prenez le temps de le lire et passez de très bonnes fêtes de fin d'année.

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 :

M. Thérèse Barrellier, Jackie Baucher, Claude Berger-Frémy, Francine Bordier, Laurent Croison, Jean Dumortier, Ginette Lissot, Lionel Mothais.

Illustrations : Robert Rochar

Impression : Atelier K, 5 rue Paul Toutain
14000 Caen



Papier recyclé

Distribué par nos soins

Commission paritaire :
0520 G 82583

ISSN 1623-4073

Avec nous ils ont gagné.....

TVA Récupérée

Un adhérent de l'UFC-Que Choisir achète, le 20 juin 2018, un véhicule de marque Volkswagen Tiguan chez un concessionnaire de cette marque situé en périphérie de la région Caennaise.



Notre adhérent informe le vendeur que ce véhicule est destiné à l'exportation et souhaite ainsi récupérer la TVA.

Un bon de commande est rédigé entre les deux parties et la vente du Volkswagen Tiguan est finalisée.

Le vendeur s'est trompé

Pour le bénéfice de la TVA, le garage effectue un calcul totalement erroné bien que, dans ce cas bien précis, son recouvrement est dicté par un protocole bien net.

En raison de son intransigeance, le garage n'accède pas à la demande l'acheteur et ne règle pas la totalité de la TVA.

Pas d'accord sur le mode de calcul effectué par le garage, l'adhérent se rapproche de l'association locale UFC-Que Choisir de Caen qui contacte le concessionnaire.

Notre action :

Devant la solide argumentation apportée par notre association dans le domaine de la TVA, le concessionnaire admet son erreur et rectifie sa position dans ce dossier.

La TVA est alors entièrement versée à notre adhérent mettant un terme à ce litige.

Se rétracter après un achat

Madame A. commande une lampe déco sur un site internet français. A la réception, notre adhérente est déçue par son aspect et décide, tardivement, de renvoyer l'objet au commerçant dans le cadre du droit de rétractation. (Code de la Consommation, article 121-21).



La lampe est renvoyée 15 jours calendaires après sa réception et le commerçant refuse le remboursement car la loi stipule 14 jours calendaires. Madame A. adhérente à l'UFC Que Choisir de Caen nous demande d'intervenir.

Notre action :

En étudiant les Conditions Générales de Vente (CGV) du site, nous découvrons que le commerçant a mal rédigé l'article portant sur le droit de rétractation et a indiqué 14 jours ouvrés.

C'est le mieux disant qui compte.

Notre lettre au commerçant lui rappelle que le consommateur doit bénéficier du "mieux-disant" et les conditions plus favorables du site vont dans le sens de notre adhérente.

Le commerçant finit par le reconnaître et rembourse la totalité de l'article à Madame A.

Rappel : chaque consommateur bénéficie du droit de rétractation lorsqu'il commande un article en ligne. Le délai pour retourner l'article est de 14 jours calendaires. Si le dernier jour est un dimanche ou jour férié, le délai est allongé au jour ouvré suivant.

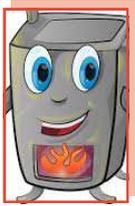


Avec lui, beaucoup ont gagné

Daniel MARC est décédé par une belle journée d'automne suite à un malaise cardiaque. Nous nous souviendrons de l'homme qu'il était. Discrétion, disponibilité, empathie pour les cas difficiles, étaient ses qualités que nous avons appréciées. Il savait aussi partager ses connaissances avec les nouveaux bénévoles qu'il a contribué à former.

Tous, nous le regrettons.

Il avait rejoint notre association après avoir fait valoir son droit à la retraite d'agent des douanes il y a une dizaine d'années, nous étions encore Rue Paul Doumer. Bien que n'étant pas formé pour cela, nous lui avons confié les litiges d'assurances et avec toute la rigueur qui le caractérisait, il s'est formé et est devenu très compétent dans ce domaine. En atteste les nombreux cas résolus qu'il a traités.



Défaut d'allumage

Mr L. vient d'acquérir un poêle Insert à granulés de plus de 6000 euros. Dès le 1^{er} mois, ce poêle présente un défaut d'allumage et un bruit anormal de la vis sans fin. Malgré le changement du moteur, le dysfonctionnement persiste et s'aggrave du fait du déclenchement intempestif et bruyant de la 2^{ème} sortie d'air chaud.

Ses réclamations orales et écrites par courrier simple n'ayant pas abouti, Mr L. sollicite notre conseil.

Notre action :

L'UFC rappelle au professionnel ses obligations concernant la garantie légale de conformité, et aide Mr L. à rédiger sa demande de réparation ou d'échange sous forme de mise en demeure par recommandé avec accusé de réception.

Mr L obtient satisfaction. Un échange de poêle est effectué 2 mois plus tard.

Rappel :

La garantie légale de conformité oblige le vendeur professionnel à vendre au consommateur un bien conforme au contrat. Le délai de la garantie est de deux ans. C'est au vendeur de prouver que le défaut n'existait pas au moment de la délivrance du bien.



Ligne électricité

Du provisoire qui dure

Vers la mi-Juillet 2015, ENEDIS pose un câble aérien provisoire, en surplomb de la propriété de notre adhérente, engendrant des désordres sur le fonctionnement de ses appareils électroniques.

Ses démarches et réclamations n'aboutissant pas elle sollicite son association de consommateurs.

Notre action :

ENEDIS contacté par l'UFC QC de Caen reconnaît avoir fait implanter un poteau béton (en provisoire), mais SANS en informer le riverain, lequel est propriétaire d'une bande d'un mètre, là où est planté ce poteau.

2 ans pour obtenir l'enlèvement d'un poteau posé provisoirement.

Après moult démarches vers ENEDIS, la Mairie de sa commune, le Syndicat SDEC, les divers intervenants sous-traitants, un accord financier a été trouvé après 2 ans de consultations et l'enfouissement intégral des réseaux Électricité.

Le poteau béton provisoire a été arraché, le câble transversal a été déposé et tout est rentré dans l'ordre, après beaucoup de patience et persévérance.

L'adhérente très satisfaite de notre pugnacité a fait un don à notre Association. Elle a également ré-adhéré . Nous la remercions pour sa confiance .

Facture excessive

Fin Juillet 2018, notre adhérente souhaite résilier son contrat EDF. Elle reçoit sa facture de résiliation de 971,74 € comprenant la période de Sept 2016 à Juillet 2018.

Sur nos conseils, elle informe EDF de son désaccord sur le montant, rappelle qu'elle avait transmis par SMS ses index et bloque son prélèvement automatique. EDF n'en tient pas compte et transmet son dossier à son cabinet de recouvrement INTRIUM JUSTICIA, qui, dans le but de l'intimider, la relance par téléphone et par SMS.



Affolée elle nous confie son problème.

Notre action :

Notre courrier demande des explications à son fournisseur d'électricité et exige la suspension du recours du cabinet de recouvrement.

Fin Septembre 2018, EDF reconnaît son erreur de facturation, réduit la période à 14 mois, annule 311,12 € et attribue une indemnisation supplémentaire de 40 € (*geste commercial !!!*)

La facture de 971,74 € est ramenée à 620,62 €, et EDF a même proposé un règlement en 7 mensualités.

UFC a remercié EDF pour son écoute et sa prompte réponse favorable mais regrette qu'il n'ait pas répondu à sa cliente ce qui lui aurait évité soucis et désagrément.

Coupure de gaz ou d'électricité

Une coupure d'électricité ou de gaz est possible en cas de factures impayées. La procédure suivie par le fournisseur doit néanmoins respecter les règles et les délais fixés par la réglementation.

Deux situations sont à distinguer en fonction de la situation personnelle du client. Les personnes considérées comme étant en situation précaire vont pouvoir bénéficier d'un régime plus favorable que celles soumises à la procédure normale.

Les règles qui suivent sont celles applicables aux coupures d'électricité et de gaz. Depuis 2014, les coupures d'eau font l'objet d'un régime juridique distinct.

Procédure générale

Avant de pouvoir procéder à la coupure, le fournisseur doit respecter les formalités prévues par la réglementation.

➤ Courrier d'avertissement

En cas de non-paiement dans un délai de 14 jours après la date d'émission de la facture ou la date limite de son paiement, le consommateur reçoit un courrier de la part de son fournisseur. Cette lettre l'informe qu'à défaut de règlement dans un délai supplémentaire de 15 jours sa fourniture pourra être soit :

- réduite ou suspendue pour l'électricité
- suspendue pour le gaz.

➤ Délais de coupure

Si le consommateur n'est pas parvenu à un accord avec son fournisseur dans ce délai de 15 jours, une coupure ou une réduction de l'alimentation peut avoir lieu. Cependant, elle ne peut se faire qu'après un

deuxième courrier émis par le fournisseur au moins 20 jours avant la date de l'opération. Ce courrier doit préciser au consommateur qu'il peut saisir le **Fonds de Solidarité pour le Logement** s'il éprouve des difficultés particulières au regard notamment de son patrimoine, de l'insuffisance de ses ressources ou de ses conditions d'existence.

La saisine du FSL suspend la procédure de coupure d'énergie. Le FSL informe alors le fournisseur. Si aucune aide n'est accordée au client dans les 2 mois, une coupure peut toutefois être décidée dès lors que le fournisseur en a informé le consommateur par le biais d'un 3e courrier.



Situation précaire

Le consommateur en situation de précarité (bénéficiaire du chèque énergie) peut bénéficier d'une procédure plus longue :

Il reçoit un courrier dans un délai de 14 jours après la date d'émission de la facture ou la date limite de son paiement. Cette lettre l'informe qu'à défaut de règlement dans un délai supplémentaire de 30 jours, sa fourniture pourra être soit réduite ou suspendue pour l'électricité, soit suspendue pour le gaz.

Si, à l'issue de ce délai, aucun accord n'a eu lieu ou si aucune demande d'aide n'a été déposée par le consommateur auprès du FSL, le fournisseur peut procéder à la coupure ou à la réduction. Un second courrier informant le consommateur doit nécessairement lui être adressé au moins 20 jours avant l'opération.

Trêve hivernale

➤ Suspension des coupures

Les règles ci-dessus sont celles applicables hors trêve hivernale.

En effet, pendant la trêve hivernale, la loi prévoit désormais qu'aucune coupure de gaz ou d'électricité ne peut être effectuée, et ce même en cas d'impayés. En ce qui concerne la suspension des coupures d'eau, l'article L115-3 du Code de l'action sociale et des familles prévoit même que ces dispositions s'appliquent tout au long de l'année pour les distributeurs d'eau.

➤ Réduction de puissance

Toutefois, un fournisseur d'électricité (EDF...) a la possibilité de réduire la puissance livrée à chaque foyer pendant la trêve hivernale. Mais il a interdiction de fournir une énergie inférieure à 3 kVA.

Cette règle ne s'applique toutefois pas aux bénéficiaires d'un chèque énergie.

ATTENTION

Ces dispositions n'annulent pas la dette due au titre des consommations.

L'interruption de l'électricité implique le déplacement d'un agent de ENEDIS, et donc la facturation de ce déplacement (environ 52.50€, valeur 2018).

La réduction de puissance implique le déplacement d'un agent de ENEDIS s'il s'agit d'un compteur électronique, donc facturé ; Il peut être fait à distance sans déplacement, s'il s'agit de compteur communiquant LINKY.

Pour info :kVA (kilo-volt-ampère) et kW (kilo-watt) sont équivalents pour le consommateur particulier.

À savoir :

En cas de coupure d'électricité par votre fournisseur, les bénéficiaires du chèque énergie bénéficient de la gratuité de la mise en service et de l'enregistrement de leur contrat de fourniture d'électricité ou de gaz naturel ainsi que d'un *abattement* de 80 % sur la facturation d'un déplacement en raison d'une interruption de fourniture imputable à un défaut de règlement

CAMPAGNE ENERGIE MOINS CHERE ENSEMBLE EN 2018

Il n'y a pas eu de campagne « **Énergie moins chère ensemble** » en 2018 car l'essentiel des souscripteurs avait opté pour une offre classique gaz et électricité à prix fixe pour 2 ans, le prix étant garanti jusqu'à la fin de l'année 2019.

Nous ne manquerons pas de communiquer au préalable sur le lancement d'une prochaine campagne. En attendant, l'UFC-Que Choisir met à disposition des consommateurs son [comparateur indépendant et gratuit des offres énergie](#).

Le chèque énergie

Dispositif d'aide au paiement des dépenses d'énergie (factures d'électricité, de gaz, rénovation énergétique...).

Il s'adresse aux ménages aux revenus modestes. Il remplace depuis le 1^{er} janvier 2018 les tarifs sociaux de gaz (TPP) et d'électricité (TSS).

Le chèque énergie peut être utilisé pour le paiement :

- de vos factures d'énergie (électricité, gaz naturel ou de pétrole liquéfié, fioul domestique, bois, biomasse ou autres combustibles destinés à l'alimentation d'équipements de chauffage ou d'équipement de production d'eau chaude),
- de votre redevance en logement-foyer (étant donné que vous n'avez pas de facture d'énergie à votre nom),
- d'une dépense liée à la rénovation énergétique de votre logement lorsqu'elle entre dans les critères du crédit d'impôt pour la transition énergétique (Cite), par exemple, chaudière à condensation, volet isolant, pompe à chaleur.

Qui peut en bénéficier ?

Pour en bénéficier, le revenu fiscal de référence (RFR) de votre *ménage* doit être inférieur à 7 700 € par unité de consommation (UC). Cette dernière sert à calculer votre consommation.

Que faut-il faire ?

Vous n'avez aucune démarche à faire. L'administration fiscale se charge de constituer un fichier établissant la liste des personnes remplissant les conditions d'attribution. Ce fichier est ensuite transmis à l'Agence de services et de paiements (ASP) afin qu'elle adresse le chèque énergie aux personnes concernées.

Le chèque est nominatif et vous est envoyé sur format papier ou par mail.

Le chèque énergie 2018 peut être utilisé jusqu'au 31 mars 2019.

Comment s'en servir ?

Pour régler votre dépense, vous pouvez envoyer votre chèque par courrier postal ou le remettre en main propre :

- à votre fournisseur d'énergie,
- au gestionnaire de votre logement-foyer,
- ou à l'entreprise réalisant les travaux de rénovation énergétique dans votre logement.

A savoir

Les bénéficiaires qui auraient perdu leur chèque énergie peuvent en redemander la ré-émission. Le processus est simple, et disponible en ligne sur le site internet chèque énergie, ou via l'assistance utilisateurs

Enfin, il est important que les bénéficiaires utilisent les attestations qui sont jointes au courrier chèque énergie auprès de leur fournisseur de gaz et d'électricité pour bénéficier de protections supplémentaires (par exemple, protection contre les réductions de puissance pendant la trêve hivernale, gratuité de la mise en service et de l'enregistrement du contrat, etc.).

Ce sujet est particulièrement d'actualité, à l'approche de la trêve hivernale.

Fin du téléphone fixe

Le 15 novembre 2018 a débuté le processus d'extinction du bon vieux réseau téléphonique commuté RTC. Mieux vaut avoir conscience de ce que revêt ce basculement historique pour ne pas risquer, un jour, de ne plus pouvoir utiliser son téléphone fixe.

► Pourquoi le RTC est-il abandonné ?

Le réseau RTC (Réseau Téléphonique Commuté) devenait de plus en plus compliqué à entretenir alors qu'il était de moins en moins utilisé. Orange (ex-France Télécom) a donc décidé, avec l'accord de l'Autorité de Régulation des Communications Électroniques et des Postes (Arcep), de faire basculer toutes les communications vers l'IP (Internet Protocol), un protocole international plus moderne, plus simple et plus performant.

► Qui sera impacté par la fin du RTC ?

Seuls les abonnés dont le téléphone fixe est branché sur la prise murale ou qui disposent d'une ligne classique (pour leur fax, leur système de protection ou autre) sont impactés, soit quelque 6 millions d'abonnés Orange.

En revanche si votre téléphone est déjà branché sur une box, vous n'aurez rien à changer.

Les clients du service « Ligne fixe » de SFR, qui sont eux aussi concernés par ce changement, ont déjà vu leur matériel remplacé, non sans quelques couacs.

► La fin du RTC signifie-t-elle la disparition du fil de cuivre ?

Non. Le fil de cuivre et la prise T ne disparaîtront pas avec la fin du RTC, mais il ne sera plus possible d'y brancher un téléphone directement. Le téléphone devra obligatoirement être branché sur

une box, qui elle-même sera connectée à la prise murale.

► Quelles sont les étapes de ce basculement ?

- À partir du 15 novembre 2018

Orange arrête de commercialiser le RTC pour le grand public. Concrètement, il ne sera plus possible d'obtenir la création d'une ligne RTC, notamment en cas d'emménagement dans un nouveau logement.



- À partir de 2023

Les premières lignes RTC arrêteront de fonctionner. Les personnes concernées seront alors contraintes de basculer vers une technologie IP si elles veulent continuer à utiliser un téléphone fixe. Ces basculements se feront par plaques, c'est-à-dire par groupe de communes ou par arrondissement, et s'étaleront jusqu'en 2030.

J'ai un téléphone fixe branché sur la prise murale. Que dois-je faire dans l'immédiat ?

Tant que vous ne déménagez pas, vous pouvez conserver votre installation actuelle jusqu'à l'extinction du RTC dans votre commune. Celle-ci n'interviendra pas avant 2023.

Comment se passera concrètement le basculement ?

Orange s'est engagé à prévenir les personnes concernées et à leur proposer des solutions de rechange. Concrètement, l'opérateur s'engage à mettre gratuitement à leur disposition un boîtier qu'elles devront brancher sur leur prise murale. Leur numéro de téléphone ne changera pas.

Faudra-t-il souscrire un forfait Internet ?

Non. Le boîtier fourni par Orange servira à brancher son téléphone, mais rien ne vous obligera à y connecter aussi un ordinateur ou un téléviseur ni à opter pour un forfait plus cher.

Devrai-je changer de matériel ?

Même si la pose d'un adaptateur sera parfois nécessaire, la plupart des téléphones fixes supporteront le basculement.

Malgré tout, il est possible que certains modèles anciens ne soient pas compatibles avec la technologie IP. Il faudra, dans ce cas, acheter un téléphone plus récent.

Certaines téléalarmes et téléassistances ainsi que des systèmes d'assistance aux personnes âgées et les fax pourraient aussi ne plus fonctionner.

Alors ne succombez pas aux boniments des démarcheurs de tout poil qui s'empresseront de vous faire acheter un téléphone neuf.

SAV toujours présent mais pas simple quand même

Malheur à celles (et à ceux) qui n'ont pas d'ordinateur, à ceux que l'informatique rebute, à ceux dont la vue baisse et ne peuvent lire l'écran, et j'en oublie.....

Il leur est impossible de commander un accessoire, une pièce détachée (ou un bol) pour leur mixer Brandt, acheté en décembre 2017.

Le service après-vente, ne PEUT le commander... (À quoi sert le S.A.V ?) On me conseille de téléphoner.

Le téléphone est sur un robot qui m'envoie vers un site internet, lequel me propose un produit pour nettoyer mon barbecue? (non merci) un allume-feu? ou... l'achat d'un mixer neuf et complet? ...

Mais pas de bol (de rechange) !

Aucune adresse postale, aucun téléphone débouchant sur un être humain doué de parole et pouvant prendre ma commande en compte et m'expédier l'objet

Il semblerait qu'il soit plus facile de se procurer un fusil d'assaut qu'un bol pour mixer Brandt BLE 515R

Goguenards, mes petits-enfants m'ont demandé ce que je pourrais bien faire d'une «Kalach».

- «J'irais braquer la boutique, pour avoir mon bol !»

Mais avant ça, il y a l'UFC QC.

Suite à une lettre de l'association au magasin lui rappelant que : ne pas répondre aux clients les mécontente et altère la confiance qu'ils avaient envers eux, le magasin a répondu à l'adhérente...

Mille fois merci ! Comme par enchantement, SUPER U (le siège) a trouvé une solution et m'a proposé un appareil neuf ou le remboursement « à titre commercial » Je ne demandais pourtant que commander et payer ce bol...

Ne jetez plus vos appareils.....

« réparez-les » qu'ils disaient....



Disponibilité des pièces détachées

La loi Consommation, dite « Hamon », impose que l'information sur la disponibilité des pièces détachées des produits mis sur le marché depuis le 1^{er} mars 2015 soit délivrée obligatoirement au consommateur par le vendeur de manière lisible avant la conclusion du contrat.

L'objectif de cette disposition était que le consommateur doit être informé lorsque les pièces détachées sont disponibles mais également lorsqu'elles ne le sont pas.

Mais le décret d'application paru en mars 2015 trop imprécis n'incite pas les fabricants à fournir cette

information et s'avère même contre-productif puisqu'il ne permet pas au consommateur d'opter pour des biens facilement réparables, et ainsi orienter le marché vers des biens plus durables.

Notre action

Une enquête de l'UFC-Que Choisir, réalisée un an après l'entrée en vigueur du décret, déplorait ainsi que 80% des distributeurs affichant l'information sur la durée de disponibilité des pièces détachées la noyaient au milieu des caractéristiques du produit.

Une deuxième enquête réalisée deux ans plus tard montre encore

que l'obligation d'affichage de disponibilité des pièces détachées dans l'électroménager n'est toujours pas respectée par de nombreuses enseignes.

Depuis, l'UFC-Que Choisir réclame en vain la modification du décret auprès des pouvoirs publics, sans résultat à ce jour.

Votre action

Si le délai de disponibilité des pièces détachées n'est pas indiqué clairement demandez le systématiquement au vendeur en lui rappelant son obligation d'affichage.

HORIZONTALEMENT

- A - Pourriels. Riche maison. Orgueilleux animal.
- B - Relatif aux espèces monnayées. Peut être douillet ou redouté.
- C - Hôtes de bassin. Aurochs. Séparée.
- D - Subtils.
- E - But de scout. Imitation médiocre. Existence d'enfant.
- F - Bas de gamme. Supprima. Petit courant. Saut périlleux.
- G - Embarrasses. Antilope naine.
- H - Disque optique. Article. Enduisit.
- I - Roue à gorge. Actinium. Vin italien.
- J - Protéine vitale. Inflorescence souple (bot). Fin de verbe.
- K - Chrome du chimiste. Son jour se fête. Durillon. Do.
- L - Arme de pervers narcissique. Mesures de temps.
- M - Portée de quadrupède. Fatigue. A la page.
- N - Soldat d'Amérique. Abîmas. Vieille colère.
- O - S'évertuer.(s'). Passes au tamis

Grille numéro 165

	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									■						

Réponse quizz conso (page2) N° 165

- 1 - OUI. Passé 3 mois de dépôt, il peut vendre votre véhicule avec une autorisation judiciaire.
- 2 - NON. Vous ne pouvez régler un commerçant en espèces que jusqu'à 1000 €.
- 3 - Vous devez prouver que vous avez réglé votre loyer, en l'occurrence que votre chèque a été encaissé.
- 4 - OUI. Les établissements recevant du public doivent permettre à leurs clients d'accéder facilement à des toilettes.
- 5 - NON. Si votre offre comprend une durée d'engagement et que le contrat ne prévoit pas la possibilité de la modification envisagée. Si votre offre est sans engagement, l'opérateur doit vous informer des modifications par écrit au moins 1 mois avant leur entrée en vigueur et vous laisser la possibilité de résilier le contrat.
- 6 - OUI. Votre contrat doit vous permettre de résilier le contrat par LRAR dans un délai de 30 jours après réception de l'avis d'échéance.

Verticalement

- 1 - Trop injuste. Interruption.
- 2 - Prude. Princesses indoues.
- 3 - Conduisit. Fleuve des Hauts de France. Ile de France.
- 4 - Cantine d'officier. Métal recherché. Espèce.
- 5 - Symbole. Echantillonné. Préfixe du milieu.
- 6 - Article contracté. Navet. Parcouru.
- 7 - Cellule acaryote. Passage.
- 8 - Vieux courroux. Point de cheval. sans emploi.
- 9 - Article. Pour un familial. Superficie de pré.
- 10 - Fameux coupable. Nuanças.
- 11 - Contre. Liquide organique. Sortie anglaise. Personnel.
- 12 - Fin d'infinitif. Racontant.
- 13 - Bon boulot. Hasards. Parfum du sud.
- 14 - Bonne mention. A toi. Note.
- 15 - Le prénom de notre association. Commune de l'Orne.



TOUT RÉPARER DANS SA MAISON



Commandez-le
dès aujourd'hui auprès
de

**l'UFC Que Choisir de
Caen**

30 €

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

soit **34,50 €**

Tout réparer dans sa maison, c'est :

- 312 pages illustrées tout en couleurs
- De multiples projets de bricolage (plomberie, électricité, peinture...)
- Des explications pas à pas pour vous guider
- Des encadrés conseils sur les outils et matériaux à utiliser
- Plus de 400 dessins et schémas très précis
- Un index détaillé, facile à consulter
- Un grand format 19 x 25 cm très pratique à garder à portée de main

Veuillez me faire parvenir un exemplaire du livre « Tout réparer dans sa maison ». Ci-joint un chèque bancaire d'un montant de 34,50 € 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 2018 : +1,25%
- ◆ 1er trimestre 2018 : + 1,05%
- ◆ 4ème trimestre 2017 : + 1,05%
- ◆ 3ème trimestre 2017 : + 0.90%

Seuils de l'usure

Crédits immobiliers (20 ans et plus)		
Taux fixe	Taux variable	Prêt relais
3,08%	2,45%	3,25%
Autres prêts (crédits de trésorerie)		
inférieurs à 3000 €		21,21%
entre 3000€ et 6000€		12,59%
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 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 Inflation annuelle

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

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 : 3.73 %

SMIC

Depuis le 1^{er} janvier 2018 :

- 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, voyages

Mercredi : logement, énergies, assurance, banque, sav

Jeudi : logement, construction, eau, automobile,

Vendredi : banque, consommation divers, téléphonie, voyages

À LISIEUX Salle Mosaïc 13 Bd Pasteur

- 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 12 décembre 2018

J'adhère à l'UFC Que Choisir de CAEN

Première cotisation 33,50 €

Réadhésion 33,50 €

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 01/05/2018

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