

UFC QUE CHOISIR CAEN

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

ISSN 1623-4073

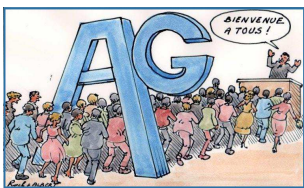
N° 167

Juin 2019

1.50 € Trimestriel



avion en retard page 5



Assemblée générale
compte rendu : page 9



page 8



Retard de train: page 4



IP tracking : page 6



Assurance bijoux : page 8

Un départ en retraite	page 2
<i>Ci-contre</i>	
Édito	page 3
<i>Les vacances l'été</i>	
Transports	page 4-5
<i>Le train et la SNCF</i>	
<i>Les bus et TWISTO</i>	
<i>Les avions en retard</i>	
E-commerce	page 6-7
<i>IP-TRACKING Quèsaco</i>	
<i>Délais de livraison</i>	
<i>La FNAC ne respecte pas ses prix</i>	
Les vacances l'assurance	page 8
<i>Opération « tranquillité vacances</i>	
<i>Les vols de bijoux</i>	
Vie de l'Association	page 9
<i>Assemblée Générale : Compte rendu</i>	
Jouons un peu	page 10
<i>Les mots croisés</i>	
Les chiffres utiles	page 12



*Les bénévoles partent en vacances le samedi 27 juillet.
Vous les retrouverez frais et dispo le lundi 19 août.*



Vous la connaissez tous



Nadine DEVAY a fait valoir ses droits à la retraite après de nombreuses années au sein de notre association. Nous lui souhaitons une longue et belle retraite.

Après avoir été bénévole, elle a assuré, en tant que salariée pendant douze ans, l'accueil des consommateurs en présentiel et au téléphone.

Nous la regrettons tous car elle était un "pilier" dans notre association. Nous la remercions pour son dévouement, son sourire, sa bonne humeur, sa disponibilité, son professionnalisme et ses compétences dans tous les domaines.

Mais elle ne nous abandonne pas complètement, elle est adhérente à l'UFC Que choisir de Caen et à l'occasion fera un peu de bénévolat.

Merci Nadine

Depuis le 1^{er} Mai 2019 l'accueil est assuré par Corinne et Sophie en alternance.



Jackie BAUCHER
Présidente de l'UFC Que Choisir de Caen

Des vacances de rêve.

Enfin les vacances, vous allez partir en voyage et louer la villa de vos rêves en bord de mer. Afin de profiter pleinement de vos vacances et éviter les désagréments et les mauvaises surprises à votre retour vous trouverez dans ce bulletin des informations sur les précautions à prendre tirées de l'expérience et des mésaventures de certains adhérents.

Avant de partir, renseignez-vous sur l'Opération « Tranquillité Vacances » dans votre commune. Il existe aussi de nouveaux services appelés home-sitting. Des sites spécialisés mettent en relation des propriétaires et des personnes disposant de temps pour assurer une présence dans le logement. Il faut rester prudent, cette pratique n'est pas encadrée par une loi, il faut exiger un contrat qui doit être très précis sur les obligations de chacun et se renseigner auprès de sa compagnie d'assurance pour connaître sa couverture dans ce cas.

Si vous prenez l'avion, pensez, dès que vous avez reçu vos billets, à vérifier que vos nom et prénoms concordent avec votre carte d'identité ou passeport en cours de validité. Certains sont restés cloués au sol de ce fait.

Vous êtes parti et à l'aéroport vous avez réservé une location de véhicule. Dans certains pays, les loueurs n'acceptent que les cartes de crédit pour payer la caution. Si vous n'avez qu'une carte de débit le loueur vous imposera une assurance complémentaire. La prise et la restitution du véhicule loué est aussi une source de litige. Soyez attentif à son état, faites des photos surtout si vous rendez le véhicule en dehors des heures d'ouvertures de l'agence. Cela vous permettra de réfuter toute dégradation supposée découverte par le loueur lorsqu'il fait l'état de la restitution.

Enfin vous arrivez à la location que vous aviez réservée mais à l'entrée il n'y a personne pour vous accueillir et faire l'état des lieux. C'est un voisin qui vous a remis les clés et vous constatez que l'habitation est sale, il manque des meubles ou les équipements ne sont pas ce qui était prévu. Vous êtes déçu et très en colère. Cela se comprend mais vous devez quand même entrer et au moins y passer une nuit sinon le loueur vous rétorquera que c'est vous qui n'avez pas honoré le contrat. Le lendemain au calme prenez contact avec le loueur et discutez des modalités, soit de relogement ou d'indemnisation. Si le loueur est absent ou la discussion impossible, faites des photos, recherchez des témoignages et adressez lui votre réclamation par lettre recommandée avec accusé de réception.

Bien informé et vigilant, vous éviterez des désagréments.



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

◆ 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, Francine Bordier, Laurent Croison, J-Marc Gendreau, Léa Le Cam, Nadia Resmond.

Illustrations : Robert Rochard

Impression : Atelier K, 5 rue Paul Toutain
14000 Caen



Papier recyclé

Distribué par nos soins
Commission paritaire :
0520 G 82583
ISSN 1623-4073

Le train a traîné,... le médiateur aussi,...

23 heures de voyage au lieu de 6h 35 en train, puis 17 mois de négociations pour obtenir un juste dédommagement. En communication la SNCF peut mieux faire.

En novembre 2017 Mme D. voulait se rendre avec son époux et ses enfants en train depuis Caen jusqu'à Gênelard (600 km en auto). L'arrivée à destination devait se faire à 20h21 avec une correspondance à Saint-Pierres-des-Corps et Moulins sur Allier.

Suite à un retard pour un arrêt prolongé dans une gare (le train a attendu une correspondance) une fois reparti le train était tellement en retard que Mme D., a raté sa correspondance.

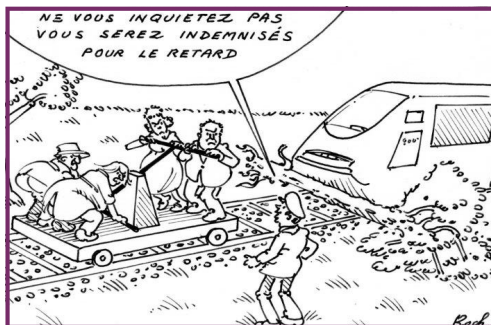
La SNCF lui a proposé un nouvel itinéraire avec un détournement via Nevers vers Moulin sur Allier avec arrivée à 22h30. Selon ses obligations, la SNCF a procédé à la distribution d'un encas léger puis à l'hébergement dans un hôtel vers lequel il a fallu aller en taxi.

L'arrivée à Gênelard s'est faite à 11h 36 le lendemain du départ. Suite à cette mésaventure Mme D. a rempli des formulaires afin d'être dédommée pour ce

voyage éprouvant et a envoyé sa réclamation au service « relation clientèle ».

Elle demandait le remboursement de ses frais de repas le soir + les petits déjeuners de l'hôtel + la taxe de séjour et le taxi.

16 mois après ce voyage et plusieurs réclamations et courriers échangés entre le service clients, le médiateur de la SNCF et Mme D. toujours un refus de dédommagement.



Un courrier de l'UFC de Caen n'a pas obtenu plus de succès.

Mme D., s'est obstinée. Sur nos conseils elle a renvoyé un nouveau dossier au médiateur avec une copie de notre lettre et l'historique du voyage très détaillé.

Enfin elle a obtenu gain de cause plus un dédommagement de 30 € « pour traitement trop long du dossier »!!!

Commentaire de l'adhérente

Je pense quand même que votre intervention au nom de "Que Choisir" a fait bouger les choses, et a fait peur à quelques-uns, ce qui les a incités à m'accorder un bonus alors que je n'ai rien demandé: ils ont mauvaise conscience. Je crois que je n'aurais pas été aussi loin si vous ne m'aviez pas prêté une oreille attentive, ce pour quoi je vous remercie.

Commentaire de l'AL de Caen

Un dossier bien suivi par l'adhérente et le petit coup de pouce de l'association et voilà une affaire gagnée.

A l'heure où nous imprimons cet article, le service médiateur a réécrit pour demander des justificatifs alors que le consommateur a déjà reçu son indemnisation !!!!

BUS TWISTO : le billet sans contact a, depuis le 1er janvier 2019, remplacé le ticket magnétique par un nouveau support : Cette transition ne s'est pas faite sans mal : un adhérent nous a sollicité en février dernier suite au refus de la part de TWISTO de procéder à l'échange de ses titres de transport « papier ».



L'entreprise invoquait la date limite prévue pour l'échange, à savoir le 31 décembre 2018, en soulignant le fait qu'une campagne de communication avait été réalisée sur le sujet. Le client ayant dépassé la date de 15 jours, il ne pouvait plus réaliser cette opération et les tickets étaient perdus.

Notre association a rappelé à la société ses obligations, et TWISTO a fini par accepter de supprimer la date butoir et d'enlever l'information de ses supports de communication. De nombreux consommateurs ont pu bénéficier de cette victoire, telle Mme S., usagère occasionnelle des transports en commun. Suite à notre intervention, TWISTO a accepté de rembourser l'amende dont elle avait fait l'objet en raison de la présentation aux contrôleurs de son ancien titre de transport.



Avion en retard ou vol annulé

Les compagnies sont responsables du préjudice résultant d'un retard tel que l'impossibilité de prendre une correspondance entraînant par exemple des frais d'hébergement et de rachats de billets

Vous êtes défendus par le droit européen en cas de retard ou d'annulation sous conditions que :

- 1) Le vol décolle d'un aéroport situé en Union Européenne
- 2) Le vol décolle d'un état non membre à destination de l'union européenne et que la compagnie aérienne soit européenne.

En cas de retard du vol. Que puis-je demander ?

Si votre avion a un retard de plus de deux heures :

- La compagnie aérienne doit vous fournir un repas, des rafraîchissements, un hébergement à l'hôtel (si votre attente dure au moins une nuit) et la possibilité de passer deux communications.
- Elle doit vous offrir ces prestations que ce soit au départ de votre destination ou lors d'une correspondance ratée suite au retard du premier vol.
- En plus, vous pouvez demander une compensation allant de 250 € à 600 € selon la distance que vous deviez parcourir et les heures de retard constatées.

Si mon vol a été annulé. Que puis-je demander ?

- Le remboursement de votre billet au prix d'achat sous sept jours, ou le réacheminement vers votre destination.

Vous avez les mêmes droits que lors d'un retard : un repas, des rafraîchissements, un hébergement à l'hôtel (si votre attente dure au moins une nuit pour le réacheminement) et la possibilité de passer deux communications.

Vous pouvez aussi demander une compensation mais les conditions sont plus strictes. Notamment, si la compagnie aérienne vous a prévenu deux semaines avant le départ, vous ne pouvez en bénéficier.

Restriction :

Aucune compensation n'est versée si la compagnie aérienne peut prouver que le retard ou l'annulation est dû à des circonstances exceptionnelles.

Elle doit justifier que ces circonstances n'auraient pas pu être évitées même si toutes les mesures raisonnables avaient été prises.

Les autres causes ne sont pas reconnues et le règlement (CE) N°261/2004 s'applique.

A SAVOIR

Dans le cadre du transport aérien, il convient de différencier deux situations pour lesquelles le niveau de protection des consommateurs varie :

– les vols dits «européens» soumis au règlement (CE) no261/2004.

Sont définis comme vols «européens» les vols de toutes les compagnies partant du territoire de l'Union européenne, de Norvège, d'Islande ou de Suisse, ainsi que les vols des compagnies européennes (licence de vol européenne) arrivant sur un aéroport de l'Union européenne, de Norvège, d'Islande ou de Suisse;

– les autres vols soumis aux conventions internationales (c'est la convention de Montréal qui s'applique le plus couramment)

De même, une distinction est faite entre les vols intra ou extracommunautaires sur le montant de la compensation.

Votre avion annulé retardé, ne laissez plus s'envoler vos indemnités.

Le service Indemnit'Air, lancé par l'UFC-Que Choisir, consiste à aider les passagers aériens victimes de surbooking, de vol retardé ou d'avion annulé à obtenir simplement l'indemnisation qui leur est due conformément aux textes législatifs et à la jurisprudence européenne. L'inscription très rapide est totalement gratuite et permet de vérifier très rapidement si votre dossier est recevable ou non. S'il est recevable, vous percevez votre indemnité, commission pour frais d'organisation déduite, au plus tard dans les 30 jours suivant l'encaissement des fonds de la compagnie aérienne (Indemnit'air sur notre site web UFC CAEN onglet « Transports »)



Vous êtes défendus par le droit international en cas de retard :

Si votre point de départ est situé dans un état non membre de la communauté européenne et que le transporteur ne détient pas une licence délivrée par un état membre du CE, votre cas dépend de la convention de Montréal.

En cas de retard, vous devez justifier les pertes financières que vous avez subies pour réclamer une indemnité. Cette compensation sera fixée selon vos dommages.

L'annulation n'est pas reconnue par la convention. Il faudra pour obtenir réparation, considérer l'annulation comme un retard ayant entraîné un préjudice.

L'IP TRACKING quésaco? En Français « pistage d'adresse IP »

Ce système ne devrait servir qu'aux prestataires de services informatiques afin de récupérer des données perso (adresse IP + cookies installés sur le pc du demandeur) pour bien identifier et mieux servir leur clientèle. (ex : sauvegarder le panier sur les sites d'achat en ligne)

Voici l'histoire racontée par Mr D. Adhérent à UFC Que choisir

« Désirant aller en Corse cet été, je me suis connecté sur Internet pour consulter les tarifs Caen Ajaccio pour 3 personnes.

La 1ère fois, le tarif était de 423 euros

La 2ème fois, une semaine plus tard, le tarif était de 521 euros

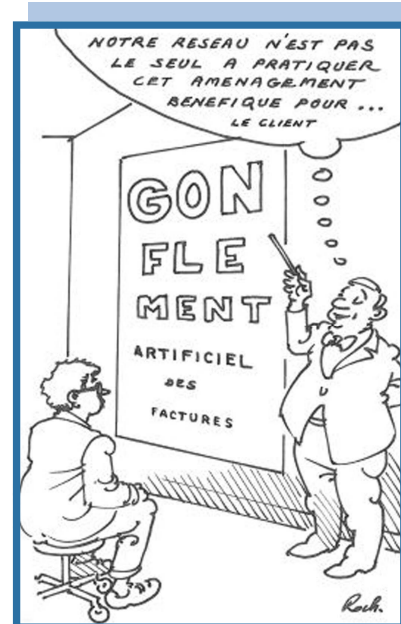
Je me connecte une 3ème fois pour valider ma location de vacances et cette fois-ci le tarif que j'ai dû payer est de 715 euros!!!

En consultant Internet, j'apprends que ce type d'arnaque s'appelle **IP Tracking** et qu'à chaque connexion d'un même PC l'adresse IP est utilisée et systématiquement les tarifs augmentent.

Il en a été de même pour le retour de Bastia: 1ère connexion 284 euros, 2ème connexion 521 euros, 3ème connexion 741 euros!!

Je consulte ce jour par curiosité une fois mes places achetées : tarif 545 € !

Je suis désabusé et regrette de ne pas être allé à l'aéroport pour acheter mes places d'avion. Avons-nous des recours contre une telle pratique et comment se faire éventuellement dédommager? »



Cette pratique malheureusement habituelle sur les sites (trains, avions, voyages etc..) fonctionne selon le principe « yield management » plus le train se remplit, plus les prix montent. Si vous n'achetez pas immédiatement, les prix augmentent lors de la future connexion.

Les utilisateurs ravis par ces fonctionnalités nouvelles, oublient qu'ils sont pistés par leur adresse IP, sans compter les trackers et cookies installés à leur insu par les sites sur leur PC. À ce jour, nous ne savons pas si cette pratique commerciale déloyale est légale ou non mais en étant informé on peut toujours essayer de respecter quelques règles pour éviter de se faire avoir.

Dans nos **Rendez-Vous CONSO toujours en cours dans notre AL**, nous apprenons comment effacer nos traces sur internet, comment paramétrer le smartphone, le navigateur, les réseaux

sociaux et donnons quelques conseils en n'oubliant pas que la navigation sur le net, présente toujours un danger de piratage.

Pour éviter le pistage :

- La meilleure solution est de débrancher sa box permettant ainsi lors de la reconnexion d'avoir une nouvelle adresse IP. Pas très pratique mais bon ! À défaut de mieux ?

- Utiliser plusieurs ordinateurs non connectés au même réseau, ce qui implique de retenir le déroulement de la navigation pour retrouver le site voulu avec un autre pc.

- Utiliser des moteurs de recherche réputés pour ne pas pister les internautes. QWANT, DUCK-DUCKGO, IXQUICK. Là encore, rien n'oblige les sites visités à ne pas récupérer des données sur la navigation.

La navigation privée ne rend pas invisible mais sert à supprimer l'historique et les cookies de l'ordinateur lors de la déconnexion. Votre adresse IP peut

donc être retenue par les sites visités.

Le site de la CNIL offre des vidéos en accès public pour paramétrer les outils informatiques et éviter les piratages.

La CNIL et la DGCCRF ont mené en 2014, une enquête sur ce sujet : voir communiqué de presse sur notre site rubrique « Internet »

Nos Rendez-Vous CONSO Données personnelles

La collecte des données numériques est inéluctable. Même si la marge de manœuvre est assez réduite, il est possible d'agir pour limiter la propagation de ses données sur la Toile et réduire les risques de vol et de piratage des données.

L'inscription aux ateliers est obligatoire car nombre limité par séance.

Atelier de 2 heures .

Renseignements au secrétariat ou sur notre site web.

Le délai de livraison est dépassé

J'ai commandé et payé mais l'article n'est pas livré à la date prévue sur le bon de commande.

Que puis-je faire ?

Question fréquente mais la résolution de ces litiges est très aléatoire.

Que dit la loi ?

Suite à un achat auprès d'un professionnel sur internet, par correspondance, téléphone ou téléachat, vous disposez de droits concernant la date de livraison du bien ou de la fourniture du service ainsi que du suivi de votre commande. (articles L. 216-1 à L. 216-3 et L. 241-4 du code de la consommation)

Mais faire appliquer la loi est difficile et devant la mauvaise foi de certains professionnels mieux vaut savoir choisir les sites pour faire ses achats.

Que devez vous faire ?

Après avoir vérifié l'état d'avancement de la livraison dans votre espace client, écrivez au marchand pour le mettre en demeure de vous livrer dans un délai raisonnable (indiquez une date).

Ce nouveau délai n'est pas respecté ? Vous pouvez annuler la commande par courrier recommandé ou mail .

- Le professionnel devra vous rembourser de toutes les sommes prélevées dans un délai de 14 jours. Avec pénalités en cas de retard.
- Tout retard de remboursement entraîne une majoration de : 10 % de la somme à rembourser pour un retard inférieur ou égal à trente jours.
- 20 % de la somme à rembourser pour un retard allant de trente et un jours à soixante jours.
- 50 % au-delà de soixante jours de retard.

Le vendeur ne répond pas.

Une lettre de votre association peut débloquent l'affaire. Vous pouvez saisir le médiateur de la consommation. Cette information doit figurer dans les conditions générales de vente.

Enfin, lorsque vous n'avez pas pu obtenir une solution amiable, vous pouvez saisir :

- la justice civile
- la justice pénale en portant plainte si vous estimez être victime d'une infraction ou escroquerie.



Pour vous aider l'UFC Que Choisir de Caen propose des ateliers Rendez-Vous Conso pour évaluer la fiabilité des sites .
Thème : Achats sur Internet

La FNAC ne respecte pas ses prix

Notre adhérent a repéré sur le site FNAC.com un Coffret de 14 films de Wim Wenders à 39€.

Belle promotion, il s'est empressé de le commander.

Hélas, la FNAC annule sa commande en prétextant une rupture de stock.

Quelques jours plus tard, ce coffret est toujours affiché disponible et au même prix.

Notre adhérent le commande à nouveau, même réponse de la FNAC.

Plusieurs semaines s'écoulent, et ce produit est toujours affiché disponible et à 39 €.

Nouvelle tentative infructueuse de notre adhérent.

Malgré une lettre recommandée de l'adhérent et une lettre de l'UFC QC de Caen, la FNAC ne répond pas à la demande de commande de son client.

En conséquence notre adhérent est en droit d'adresser une plainte à la DDPP du Calvados pour pratique commerciale trompeuse.

A SAVOIR

Une pratique commerciale est réputée trompeuse au sens de l'art. L 121-1-1 du Code Conso lorsqu'elle a pour objet :

- De proposer l'achat d'un produit à un prix indiqué sans révéler les raisons plausibles que pourrait avoir le professionnel de penser qu'il ne pourra fournir lui-même le produit en question pendant une période et dans des quantités qui soient raisonnables compte tenu du produit et de l'ampleur de la publicité faite pour le produit au prix proposé.

- De proposer l'achat d'un produit à un prix indiqué, et ensuite de refuser de prendre la commande concernant ce produit ou de le fournir dans un délai raisonnable.

Opération Tranquillité Vacances

La gendarmerie nationale veille sur votre logement laissé vide pendant votre absence.

Avant de partir, faites un signalement à la brigade de gendarmerie de votre domicile, et pendant votre absence, des patrouilles de surveillance seront effectuées, de jour comme de nuit, 7/7, afin de dissuader tout individu de tenter de cambrioler votre domicile.

Quelques conseils pour protéger vos biens.

Ne pas laisser le courrier trop longtemps dans votre boîte aux lettres. Une personne de confiance doit pouvoir pendant vos vacances relever le courrier à votre place afin de ne pas éveiller les soupçons par une boîte débordante de lettres, publicités etc..

Vous pouvez également utiliser le renvoi automatique de votre courrier par les services postaux sur votre lieu de villégiature.

N'oubliez pas, avant votre départ, de **fermer correctement fenêtres et volets**. Il est important de « faire vivre » votre logement. Un voisin ou un ami doit pouvoir régulièrement ouvrir et fermer les volets, allumer quelques lumières.

Une prise de type « minuteur » peut permettre éventuellement d'allumer certaines lampes sans présence dans le logement.

Vérifier le bon état de vos serrures et verrous, prenez conseil auprès de professionnels pour ces fermetures.

Si vous le pouvez, renvoyez votre téléphone vers un ami ou membre de la famille.

Attention aux réseaux sociaux : certains cambrioleurs se servent des pages facebook pour

surveiller les publications de vos amis et vous-même. Vous publiez vos photos de vacances et tout le monde sait que votre maison est vide et à votre retour elle risque de l'être encore plus.

Dans la mesure du possible, ne laissez pas de grosses sommes d'argent dans votre habitation. Mettez vos bijoux, objets d'art et valeurs en lieu sûr. Répertoirez et photographiez les.

Le cas échéant, faites les évaluer par un expert et renseignez vous auprès de votre société d'assurance, notamment au sujet des conditions de leur protection .

Retrouvez toutes les infos sur notre site ou celui de la gendarmerie ou calvados.gouv « opération tranquillité vacances ».

Vol de bijoux et indemnisation

L'indemnisation des objets volés est généralement calculée selon leur valeur le jour du cambriolage, à laquelle est appliqué un abattement pour vétusté sur présentation de justificatifs.

Les conditions générales des contrats d'assurance multirisque habitation mentionnent souvent : "Les bijoux sont indemnisés en valeur d'occasion : cours moyens ventes aux enchères publiques, frais inclus."

Pour les cadeaux ou les bijoux de famille logiquement sans facture, le meilleur moyen de s'assurer un remboursement conforme à la valeur du bien volé est encore de les faire authentifier auparavant par un expert.

Compter environ 160 euros par bijou... Mieux vaut donc que le jeu en vaille la chandelle.

Pour les bijoux, l'intervention d'un joaillier est préconisée, mais vous pouvez faire appel, selon les objets, aux Antiquaires du Louvre, à un commissaire-priseur ou à un expert en assurance.

Cette expertise sera d'autant plus

utile pour des objets qui sortent de l'ordinaire.



Les spécialistes Sotheby's prennent en compte plusieurs facteurs lors de l'estimation de vos bijoux.

Jouent un rôle déterminant dans l'estimation d'un bijou : l'état, la signature (comme Cartier, Van Cleef & Arpels ou Harry Winston), la provenance ainsi que les prix déjà réalisés aux enchères par des pièces similaires.

L'argent et les titres de valeur sont **exclus** des remboursements des assurances. Que vous vous soyez fait dérober des lingots, des pièces de monnaie ou des billets, vous ne toucherez rien.

Faute de factures, vous pouvez fournir des photographies de vos bijoux, non pas dans leur boîtier, mais portés par vous. Ce sera une preuve de leur existence, mais non de leur valeur, la photographie ne permettant de distinguer l'or du plaqué, le diamant du zircon.

Si vous réclamez 2000 euros pour un collier, il y a des chances que vous ne soyez remboursé que de 20 euros.

Idem pour un meuble pour lequel une photographie ne permettra pas toujours de faire la différence entre un meuble d'époque et une bonne copie.

Compte-Rendu de l'assemblée Générale du 4 avril 2019



128 personnes sont présentes ou représentées. La présidente rappelle que l'année 2018 a été axée sur l'information. Elle fait un bilan des rendez-vous conso qui ont eu lieu en 2018 et nos moyens d'infos : site web et page Facebook, émissions de radios et journal local.

Elle fait également une remarque sur les subventions qui continuent à baisser.

Elle adresse un remerciement à tous les bénévoles, enquêteurs et stagiaires présents tout au long de l'année ainsi que les salariées.

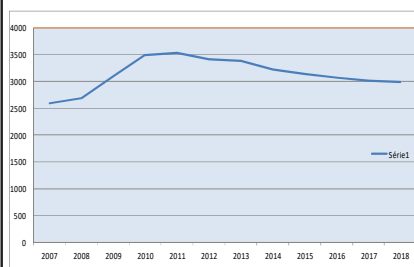
Le rapport d'activité est présenté par le vice-président

L'UFC est une association qui existe depuis 1976 et qui évolue. Les domaines principaux sont : Informer, Conseiller, Défendre.

Le nombre d'adhérents est comme les années précédentes en légère baisse. Caen est la 5^{ème} AL de France.

Évolution du nombre d'adhérents

En 2018 l'association a enregistré au total 2986 adhésions parmi lesquelles 93 sont des adhésions solidaires et 261 des adhésions duo.

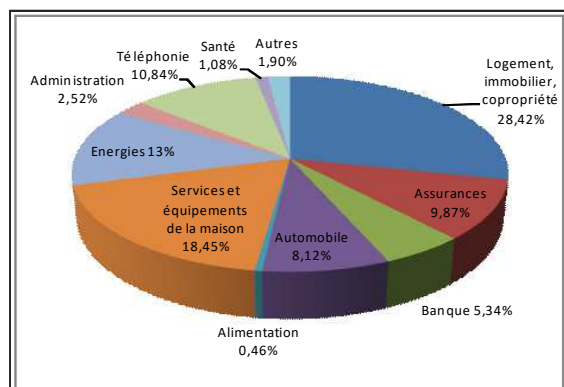


Le taux de réadhésion est de 59,46%.

Le nombre de bénévoles est toujours d'une cinquantaine. En 2018, 9 nouveaux ont rallié l'association.

D.Alix commente la répartition des litiges et des demandes de renseignements.

Au cours de l'année 2018 nous avons ouvert 1946 dossiers de litiges répartis comme suit :



L'approbation du rapport d'activité est soumis au vote à main levée : contre = 0 Abstention = 0
Le rapport d'activité est adopté

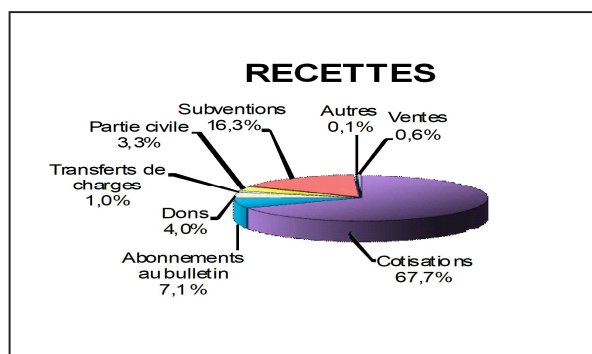
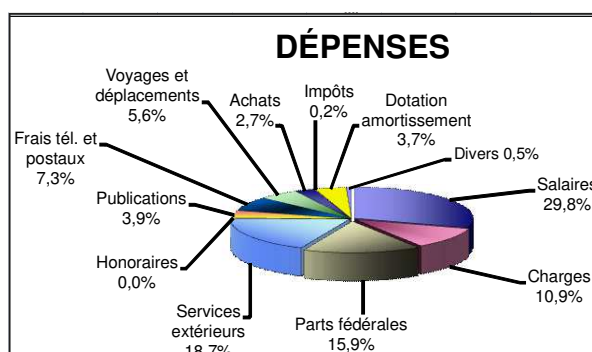
Le rapport financier est présenté par C.Rillardon, trésorier

Le résultat de l'exercice 2018 fait apparaître un bilan positif de 1699,20€ donne des explications sur des postes où il y a des différences par rapport à 2017, notamment sur les charges de personnel en diminution en raison de la suppression de l'emploi aidé.

A noter également l'augmentation des dons : +2500€. Une question est posée sur la ligne 658000, autres charges. C. Rillardon explique que c'est un abandon de créance, dû à une action en justice non recouvrée.

Vote : Contre = 0 Abstention = 0

Le rapport financier est adopté



Le montant de l'adhésion

Afin de compenser la suppression de certaines subventions, le CA propose de porter le montant de l'adhésion à 34€. Vote : Contre = 0 Abstention = 0

Le montant de l'adhésion à 34 € est adopté

Elections des membres du conseil d'administration

Sont sortants : G.Corset - Cl Rillardon - A.Fauvel - F.Bordier - JM.Gendreau.

G.Corset ne souhaite pas se représenter, Y.Ronfard est présente en remplacement.

Résultat du vote : les quatre membres sortants sont réélus, Y.Ronfard est élu.

Débat A l'issue de l'AG J. Dumortier anime un débat sur les droits des patients dans les établissements de santé et distribue la Charte de la personne hospitalisée. Cet exposé est bien apprécié.



Grille 167

HORIZONTALEMENT

- A- Concentrations d'essences. Arbustes aux fleurs pendantes.
- B - Auroch. Département de Carcassonne. Ta propriété.
- C - Lettres pour une cathédrale. Pénibles. Grande école.
- D - Quelquefois faites pour jouer. Bataillon de sécurité. Amène une suite.
- E - Manganèse. Après une pause. Chlore.
- F - Stupéfait. Moins que peu. Rendus nickel.
- G - Tribu indienne. Posa. Ouvert à tous. Cale en bois.
- H - Plombée. Rendre moins solide.
- I - Obtint. Personnel 3ème personne. Symbole de luxe.
- J - Pays aux langues Tamoules et cinghalaises. Pour parler aux proches. Appar.
- K - Pas cuites. Veto.
- L - Général sudiste. Cordage pour soulever.
- M - Opposées aux autres. Norme. Tortueux.
- N - Auxiliaire subjonctif deuxième personne singulier. Grosse cellule.
- O - Mesure chinoise. Greffes. Morceau de verre.

	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															

VERTICALEMENT

- 1—Acrobates.. Combustible.
- 2 - Suivent le programme. A causé du tort.
- 3 - deuxième en gamme. Violentes.
- 4 - Ventila. Joie collective.
- 5 - Composé de 7 os. Couple. Préposition.
- 6 - Point chaud. S'adresse à Dieu. Nouvelles normes. Appel discret.
- 7 - Article contracté. Montre sa joie. Fromages québécois proches du port salut.
- 8 - Merveilleuse beauté. Fruit tropical.
- 9 - Distingués et méprisants. Cheveu (pop).
- 10 - Symbole du carat. Démonstratif. Peuvent être utilisées. Sigle pour une maison du tourisme.
- 11 - Passé récent. Fêtée le 22 mars. Opposée à rare.
- 12 - Peut être figuré. Prénom féminin. Personnel.
- 13 - Institut de l'audiovisuel. Indique l'expérience professionnelle. Consulté. Conduisent les idées en tête.
- 14 - Unité d'âge. Donc pas illettré. Théâtre japonais.
- 15 - Chiffre pour un heptagone. Certains le font pour la patrie. Tout seul.



Solution GRILLE N° 166

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

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)

- ◆ 1er trimestre 2019 : + 1,70%
- ◆ 4ème trimestre 2018 : + 1,74%
- ◆ 3ème trimestre 2018 : + 1,57%
- ◆ 2ème trimestre 2018 : + 1,25%

Seuils de l'usure

Crédits immobiliers (20 ans et plus)		
Taux fixe	Taux variable	Prêt relais
3,01%	2,43%	3,24%
Autres prêts (crédits de trésorerie)		
inférieurs à 3000 €		21,20%
entre 3000€ et 6000€		12,49%
supérieur à 6000€		5,96%

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 1031 €

Partielle : ressources mensuelles inférieures à 1546 €

Les plafonds de ressources pour l'octroi de l'aide juridictionnelle totale ou partielle sont majorés de 371€ pour chacune des 2 premières personnes à charge.

Prix à la consommation Inflation annuelle

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

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 2019 : 3,40%

SMIC

Depuis le 1^{er} janvier 2019 :

- taux horaire brut : 10,03 €
- par mois (base 35h semaine) : 1 521,22 €

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 20 juin 2019

Destinataire

J'adhère à l'UFC Que Choisir de CAEN

- | | |
|--|------|
| <input type="checkbox"/> Première cotisation | 34 € |
| <input type="checkbox"/> Réadhésion | 34 € |
| <input type="checkbox"/> Cotisation duo ⁽¹⁾ | 10 € |

Je m'abonne au bulletin local

- | | |
|--|-----|
| <input type="checkbox"/> abonn. bulletin | 6 € |
|--|-----|

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 01/05/2019

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.

(2) **Ne pas oublier dans ce cas d'indiquer ses nom et prénom sur une feuille annexe.**



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 1600 exemplaires

Imprimerie ATELIER K, 5 rue Paul Toutain - CAEN

N° de commission : 0520 G 82583