

UFC QUE CHOISIR CAEN

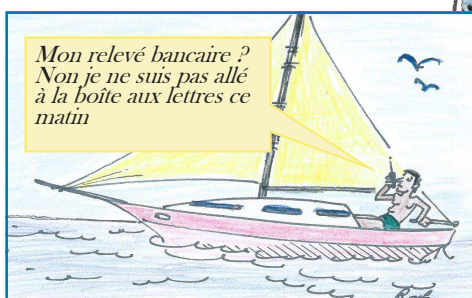
**BULLETIN DE
L'UNION
FÉDÉRALE DES
CONSOmmATEURS
DE CAEN**

ISSN 1623-4073

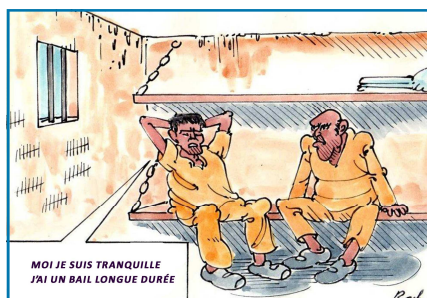
N° 168
Septembre 2019
1.50 € Trimestriel



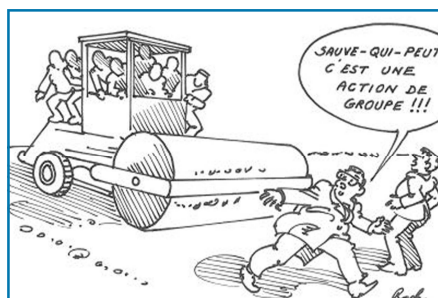
Santé charte du patient:
page 8



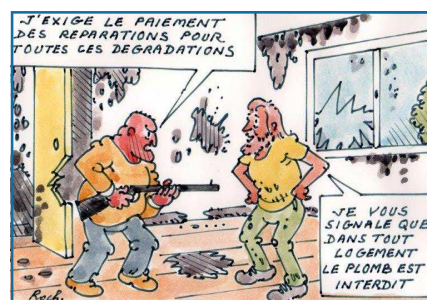
Banque : page 7



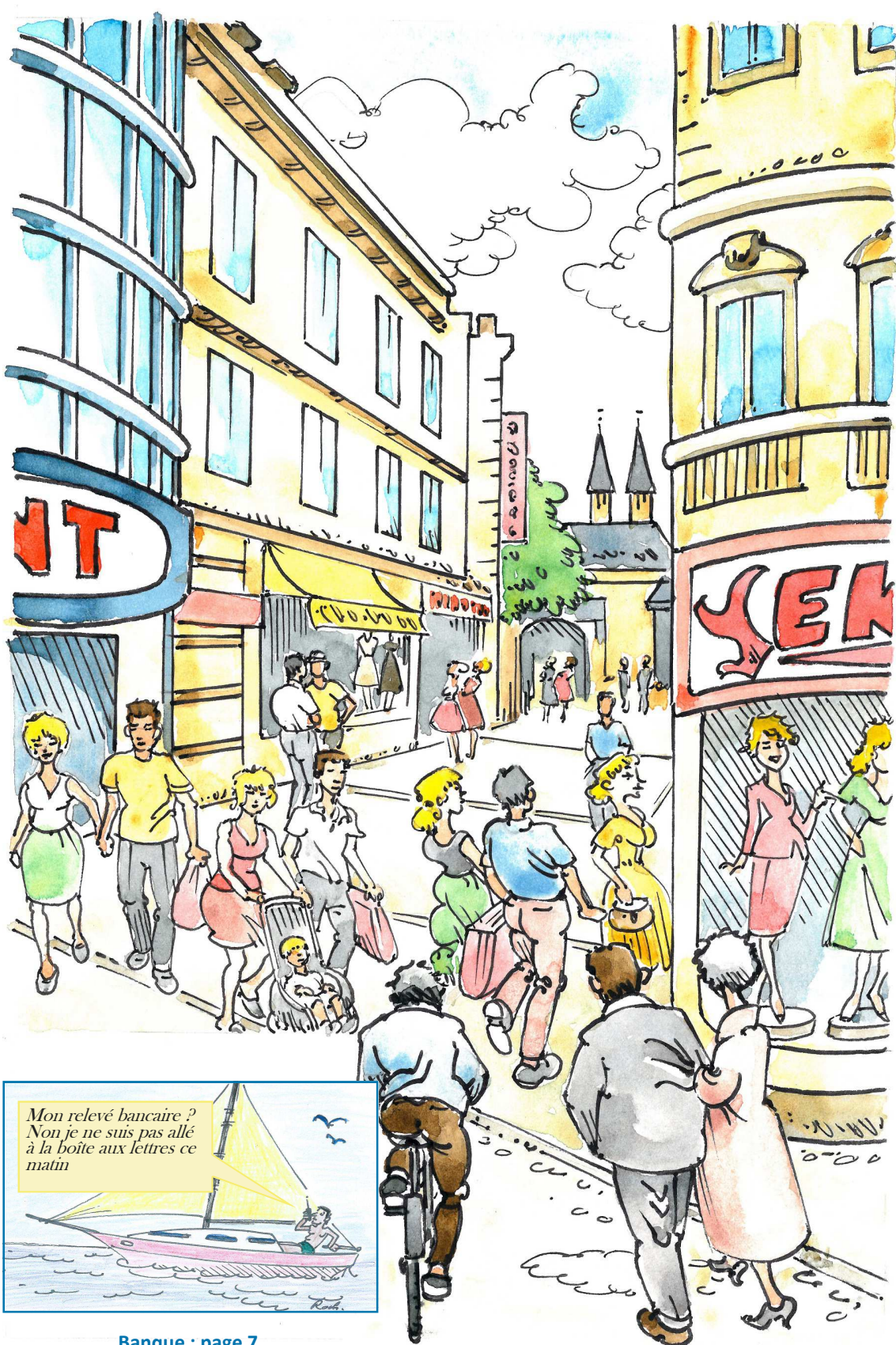
La colocation : page 4-5



Google, action de groupe : page 9



Les réparations locatives : page 6



Édito

page 3

Les foires et salons

Logement locatif

page 4 – 5

La colocation, louer à plusieurs...

Réparations locatives

page 6

L'état des lieux

Entretien et réparations locatives

Banque

page 7

les relevés bancaires

Réponse au quizz page 2

Santé

page 8

La charte de la personne hospitalisée

Espace numérique

Action de groupe

page 9

Google

Jouons un peu

Le quizz du consommateur averti

page 2

Les mots croisés

page 10

Les chiffres utiles

page 12

31 août 2019 :

Place aux associations : on y était...



Êtes-vous

un consommateur averti ?



Automobile

1 - Le certificat d'immatriculation est-il un titre de propriété ? OUI NON



Achats & Paiements

2 - Un devis est-il toujours obligatoire avant la réalisation de travaux à mon domicile ?

OUI NON



Logement

3 - Est-ce que le bailleur peut me demander un chèque de réservation avant la signature du bail ? OUI NON



Vie quotidienne

4 - La clinique est-elle responsable du vol de mes bijoux gardés dans ma chambre ?

OUI NON



Internet & téléphonie

5 - Est-ce que la facture de mon opérateur mobile fait foi ?

OUI NON



Banque et assurance

6 - L'assurance scolaire est-elle obligatoire ?

OUI NON

Réponses page 7



Jackie BAUCHER
Présidente de l'UFC Que
Choisir de Caen

Sur les foires, signer c'est s'engager

En ce mois de septembre s'ouvre la Foire Exposition de Caen. Grand événement commercial où sont exposés tout ce dont nous avons besoin, ou envie...

Qui n'a pas rêvé de voyage et de liberté devant un camping car ? Qui n'a pas cru aux boniments d'un vendeur qui vous a persuadé que vous allez faire des économies en posant des fenêtres, double et pourquoi pas triple vitrage. Et tellement d'autres sollicitations. Et vous avez signé, dans l'euphorie de l'ambiance festive et de la pression du vendeur, un bon de commande. Rentré chez vous et dégrisé, vous regrettez cet achat intempestif mais c'est trop tard.

Sur les foires et marchés le consommateur ne bénéficie pas d'un droit à rétractation.

Pourquoi dans certains cas peut-on se rétracter et dans d'autres cas, non ?

En principe, tout engagement est définitif. Il n'est pas possible de revenir sur un contrat régulièrement signé dans un lieu habituellement réservé à une activité commerciale. Les foires et marchés sont considérés comme des établissements commerciaux.

Mais lorsque le consommateur est sollicité à son domicile, ou si le contrat est signé dans un lieu où le professionnel n'exerce pas habituellement (ex : lors d'une excursion, une invitation dans un hôtel...) ou encore les achats à distance (internet, téléphone...) il bénéficie d'un droit de rétractation de 14 jours.

Cependant, il est parfois possible d'obtenir l'annulation d'un contrat signé sur une foire.

La loi prévoit que le professionnel a une obligation d'information, il doit impérativement informer le consommateur qu'il ne dispose pas du droit de rétractation. Cette information doit être apportée par écrit, en termes clairs et lisibles, dans un encadré apparent dans les offres de contrat.

En cas de manquement, ce n'est pas une cause d'annulation du contrat mais, le professionnel qui encourt une amende administrative sera plus enclin à accepter une annulation amiable.

Il est aussi possible d'obtenir l'annulation d'un contrat signé sur une foire si le bien acheté est financé par un crédit. Une offre de crédit affectée à un achat précis bénéficie d'un droit de rétractation de 14 jours et en conséquence de cette rétractation, le contrat d'achat est annulé d'office. Mais attention, les vendeurs n'aiment pas et « oublient » de cocher la case crédit sur le bon de commande.

Un étude des conditions des contrats et l'intervention de votre association peut aussi parfois aboutir à une annulation.

Les foires c'est bien pour se renseigner, pour comparer (diversité des offres, nouveautés...) Pas forcément pour acheter.



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, 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 :

J. Bauchier, F. Bordier, D. Tirard, J. Dumortier.

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

La colocation

Louer un bien à plusieurs permet de diviser le loyer, charges et assurance. Toutefois avant de s'engager, il est important de tenir compte des droits et devoirs des colocataires.

La signature d'un contrat de location est obligatoire. Le bail doit être conforme à un contrat-type qui diffère selon que le logement est loué vide ou meublé.

Un locataire ne signant pas le bail n'est pas considéré comme colocataire. C'est un simple occupant et il n'a pas de droit sur le logement, même s'il paie une partie du loyer.

➤ Le bail avec clause de solidarité :

Pour se protéger des risques d'impayés, le propriétaire peut insérer une *clause de solidarité* dans le contrat de location, c'est-à-dire une clause par laquelle les colocataires se déclarent solidaires ou s'engagent solidairement.

Conséquences en cas d'impayés

Lorsque le contrat de bail contient une clause par laquelle les colocataires se déclarent solidaires ou s'engagent solidairement, chaque colocataire et le tiers qui s'est porté garant pour lui (sa caution) sont redevables de la totalité des sommes dues au propriétaire (loyer et charges locatives). Cela veut dire que chaque colocataire (et sa caution respective) s'engage à payer la part des autres colocataires si ces derniers ne la paient pas.

Conséquences en cas de départ d'un des colocataires

Lorsque l'un des colocataires donne son préavis au propriétaire pour quitter le logement, la colocation se poursuit avec les colocataires restants.

Le colocataire partant et sa caution restent engagés par la clause de solidarité durant les 6 mois qui suivent son départ du logement, à moins qu'un nouveau colocataire rejoigne la colocation et figure au bail dans ce délai.

➤ Le bail sans clause de solidarité

Conséquences en cas d'impayés

Lorsque le contrat de location ne contient pas de clause par laquelle les colocataires se déclarent solidaires ou s'engagent solidairement, chaque colocataire (et sa caution) ne peut être poursuivi que pour le paiement de sa part du loyer et des charges locatives dues au propriétaire.



➤ Le dépôt de garantie

Le propriétaire peut exiger le versement d'un dépôt de garantie pour couvrir d'éventuels manquements du locataire (loyers ou charges impayés, réalisation des réparations locatives...). Le montant du dépôt de garantie ne peut excéder 1 mois de loyer. 2 si location meublée.

Le dépôt de garantie est rendu par le propriétaire au dernier colocataire qui quitte les lieux après lui avoir remis les clés (sauf disposition particulière intégrée dans le bail).

➤ La caution

Pour se protéger du risque d'impayé, le propriétaire peut demander une caution.

La caution est la personne qui, dans un document écrit appelé *acte de cautionnement*, s'engage envers le propriétaire du logement loué à payer les dettes locatives du locataire en cas de défaillance de sa part. Il existe 2 formes de caution :

- la **caution simple** s'engage pour un colocataire,

- la **caution solidaire** s'engage pour l'ensemble des colocataires.

La caution peut être une personne physique (parent, amis...) ou une personne morale (Action-Logement qui distribue la garantie Visal, une entreprise, une banque...)

Le propriétaire ne peut demander de caution s'il a pris une assurance loyers impayés, sauf pour les étudiants et apprentis.

➤ Le loyer

La fixation du loyer dans une colocation est libre mais le loyer en colocation ne peut excéder le montant qu'aurait payé un locataire seul.

➤ L'entrée dans les lieux

Lors de l'entrée dans les lieux, un état des lieux doit être effectué en présence de tous les colocataires et du bailleur (ou de l'agent immobilier).

➤ Les charges

Sont payées au propriétaire sous la forme indiquée dans le contrat de location :

- soit sous forme de provisions

pour charges avec régularisation annuelle sur justification par le propriétaire,

- soit sous la forme d'un forfait versé simultanément au loyer.

Le montant et la périodicité de versement du forfait doivent être inscrits dans le contrat de location. Le forfait ne peut pas donner lieu à complément ou à régularisation ultérieure.

➤ L'Assurance

Les colocataires doivent souscrire une assurance multirisque habitation. Ils peuvent soit :

- souscrire un contrat unique qui mentionne le nom de chacun des colocataires ;
- souscrire individuellement une assurance.

Le bailleur peut souscrire une assurance pour le compte des locataires et intégrer le remboursement de la cotisation dans le paiement du loyer. Cet accord doit être prévu dans le bail.

➤ Départ d'un seul colocataire

Si un des colocataires veut quitter la colocation, il donne son préavis (encore appelé congé) au bailleur, en respectant les conditions de forme et de délai. La colocation se poursuit avec les colocataires restés dans le logement.

En conséquence : le locataire partant ne peut pas demander au propriétaire de lui restituer sa part du dépôt de garantie. Il ne peut que s'adresser à ses colocataires pour trouver une solution à l'amiable.

Si le bail contient une clause de solidarité, le colocataire partant (et sa caution) reste solidaire des autres locataires 6 mois après son départ, à moins qu'un nouveau colocataire rejoigne la colocation et signe le bail dans ce délai.

Règlement intérieur ou pacte de colocation

Ce n'est pas obligatoire mais recommandé. Le règlement intérieur ou la charte de la colocation permet d'établir les règles de vie commune dans une colocation et de faciliter les relations entre les colocataires.



Il existe des documents types, mais il est également possible pour les colocataires qui créent leur colocation de le rédiger ensemble et de l'enrichir au fur et à mesure des expériences de vie.

Si un règlement intérieur est mis en place il convient alors de le joindre au bail pour que chaque colocataire entrant en prenne connaissance, l'accepte et le signe en même temps qu'il signe le bail. Il doit alors y avoir autant d'exemplaires signés que d'exemplaires du bail et un exemplaire affiché dans la colocation.

Le règlement intérieur ou charte est non seulement un engagement entre tous les locataires mais aussi entre les colocataires et le bailleur. C'est en effet dans le règlement intérieur que peuvent être prévues les modalités de règlement du loyer (est-ce que chaque colocataire règle sa quote-part directement au bailleur ou au « colocataire responsable » qui verse ensuite l'intégralité du loyer au bailleur) de l'assurance, du règlement des factures etc...

Quels sont les points importants à prévoir dans le règlement intérieur ?

Répartition du logement : énumération des parties privées et communes et, s'il y a lieu, attribution des parties privées.

Règles de vie dans la colocation : dispositions pour le respect des uns et des autres, tenue de réunion et règle de prise de décision en cas de travaux par exemple, entretien des éléments d'équipements collectifs (réfrigérateur, machines à laver, ...), animaux, etc.

Répartition des tâches au quotidien dans la colocation.

Répartition financière dans la colocation : paiement du loyer et des charges, paiement des dépenses quotidiennes, tenue d'un livre de comptes.

Inventaire du mobilier : recenser et distinguer le mobilier commun du mobilier privé de chaque colocataire.

Gestion de la colocation : nomination d'un colocataire principal qui gère les relations avec tous les tiers, dont le bailleur, le syndic de copropriété, etc.

Modalités de remplacement d'un colocataire.

Modalités de dissolution de la colocation.

Rappel des droits et devoirs des colocataires.

Visites des personnes extérieures à la colocation.

Planification de réunions sur la vie de la colocation et gestion des éventuels conflits ou litiges entre colocataires.

Toute modification du règlement intérieur doit faire l'objet d'un avenant qui doit être daté et signé par tous les colocataires qui doivent tous avoir leur exemplaire.

La nouvelle version doit être affichée à la place de l'ancienne.

Entretien et réparations locatives

L'une des sources de conflit fréquente survient lorsque le propriétaire estime que la dégradation du logement est due à un mauvais entretien alors que le locataire affirme que cela est dû à la vétusté.

La loi

L'article 7 de la loi n° 89-462 du 6 Juillet 1989 précise que le locataire « prend en charge l'entretien courant du logement et des équipements mentionnés au bail et les menues réparations, sauf si elles sont occasionnées par la vétusté, une malfaçon ou en cas de force majeure. »

L'article 4 du décret n° 2016-382 du 30/03/2016 définit « la vétusté comme l'état d'usure ou de détérioration résultant du temps ou de l'usage normal des matériaux et éléments d'équipement dont est constitué le logement »

La responsabilité

Dans le cas où le locataire est tenu responsable des réparations locatives, il est d'usage de prendre en compte, pour les principaux matériaux et équipements du bien loué, une durée de vie théorique et un coefficient d'abattement forfaitaire annuel,

pour chiffrer le montant des réparations locatives auxquelles il serait tenu.

Le décret n° 87-712 du 26 /08/ 1987 pris en application de l'article 7 de la loi n° 89-462 du 6 Juillet 1989, donne la liste de réparations ayant le caractère de réparations locatives. Il faut s'y référer. (1)

Quelques exemples :

a) Plafonds, murs intérieurs et cloisons :

- maintien en état de propreté,
- menus raccords de peintures et tapisseries,
- remise en place ou remplacement de quelques éléments des matériaux de revêtements tels que faïence, mosaïque, matière plastique,
- rebouchage des trous assimilables à une réparation par le nombre, la dimension et l'emplacement de ceux-ci.

b) Parquets, moquettes et autres revêtements de sol :

- encaustiquage et entretien courant de la vitrification,
- remplacement de quelques lames de parquet et remise en état,
- pose de raccords de moquettes et autres revêtements de sol, notamment en cas de taches et de trous.

c) Placards et menuiseries telles que plinthes, baguettes et moulures :

- remplacement des tablettes et tasseaux de placards et réparation de leurs dispositifs de fermeture,
- fixation de raccords et remplacement de pointes de menuiseries.

Cette liste s'applique également aux parties extérieures dont le locataire a l'usage exclusif telles que :

- les ouvertures intérieures et extérieures
- les installations de plomberie
- d'autres équipements mentionnés au contrat de location »

(1) liste complète sur <https://www.service-public.fr/particuliers/vosdroits/F31697>

Utilité d'établir un état des lieux d'entrée, lors de la remise des clés (le jour de la signature du bail) et joint au contrat de bail. Ce document décrit l'état du logement et de ses équipements à l'entrée dans les lieux du locataire.

Un nouvel état des lieux sera dressé lorsque le locataire quittera le logement et rendra les clés. **En cas de litige, la comparaison de ces 2 documents permettra d'établir les responsabilités de chaque partie.**

Il est préférable, pour les deux parties d'utiliser le modèle type conforme à la loi ALUR à l'entrée et à la sortie. Un même modèle permet de mieux comparer les défauts d'entretien ou les dégradations.

L'état des lieux est établi en deux exemplaires et signé par les deux parties. En cas de difficultés à déterminer l'état du logement, il est recommandé de prendre des photos de chaque pièce et des points précis difficiles à déterminer.

Il faut toujours avoir le souci du détail, même si cela demande du temps. Et ne pas oublier de relever les compteurs, eau, gaz, électricité... le nombre de clés remises. On peut aussi prendre des photos.

En cas de conflits entre bailleur et locataire, la partie la plus diligente peut saisir la Commission Départementale de Conciliation dont la mission est de mettre les parties d'accord à l'amiable. A défaut la Commission donnera un avis sur le litige qui les oppose.
UFC Que Choisir de CAEN représente les locataires à cette commission.

Vérifiez vos relevés de compte

Comme beaucoup lorsque vous recevez votre relevé, un survol rapide et on classe. Une étude plus attentive vous permettrait de détecter une anomalie ou un prélèvement que vous n'avez pas autorisé.

Une grosse somme cela saute aux yeux mais une petite, de l'ordre d'une dizaine ou vingtaine d'euros n'alerte pas. Et pourtant, sur une année et même plusieurs années cela finit par faire une somme.

De quoi s'agit-il ? Bien souvent il s'agit d'une assurance affinitaire.

C'est une assurance que l'on souscrit lors d'un achat pour garantir l'objet acheté. Par exemple : lors de l'achat d'un smartphone pour le vol, la casse etc. Ce peut être aussi lors de la souscription d'un contrat de fourniture d'eau où un contrat d'assurance fuite est ajouté.

Par exemple :

La société SFAM propose la souscription d'assurances dites « affinitaires » qui couvrent les appareils électroniques tels que les smartphones et tablettes. L'UFC Que Choisir a d'ailleurs porté plainte le 13 août 2018 auprès du Procureur de la République de Paris pour les pratiques trompeuses et déloyales déployées par les vendeurs notamment de la FNAC.

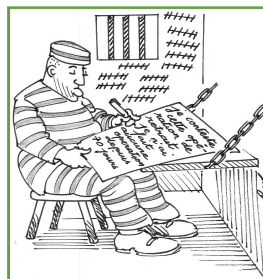
La société FORIOU, derrière laquelle se cache la société SFAM, propose une carte de fidélité permettant d'obtenir le remboursement d'une partie des achats réalisés auprès de certaines enseignes (on parle de cashback).

La société KSM propose la souscription d'une assurance garantie panne et dysfonctionnement gaz, électrique et plomberie par l'intermédiaire de vendeurs de la Société ENI lors d'un changement de fournisseur d'énergie.

Que faire si vous constatez ce genre de prélèvement ?

1) Vous avez signé un contrat et vous en possédez les documents. Vous devez en lire les conditions et voir si ce type de garantie vous convient, sinon vous pouvez le résilier en respectant les conditions, préavis, date d'échéance.

2) Vous avez peut-être signé un contrat et vous n'avez pas de documents. Vous faites opposition aux prélèvements auprès de votre banque et vous attendez que la société d'assurance vous relance pour non paiement de cotisations.



- Vous recevez le contrat, vous constatez que vous l'avez signé. Vous agissez comme précédemment.

- Vous ne recevez rien. Vous maintenez votre opposition et vous attendez que la Société vous poursuive en justice. Lorsque vous recevrez une injonction de payer, délivrée par le tribunal, vous pourrez faire opposition auprès du juge qui tranchera.

Pour info : Le Procureur de Paris vient de conclure une transaction au terme de laquelle **la SFAM et la société FORIOU doivent rembourser tous les consommateurs, victimes de leurs pratiques.**

Enfin pour récupérer les montants déjà prélevés, vous pouvez vous référer à cette transaction, mais..

Réponses quizz conso (page2)

- 1 - NON. Ce certificat n'est qu'un titre de police servant à identifier un véhicule.
- 2 - OUI. Si cela concerne la réalisation de travaux de dépannage, de réparation ou d'entretien à votre domicile, ou encore d'équipement de celui-ci.
- 3 - NON. S'il s'agit de votre résidence principale, que la location soit vide ou meublée.
- 4 - NON. Sauf si la faute est établie (exemple: vol par un membre du personnel).
- 5 - OUI ET NON: une facture fait foi... jusqu'à preuve du contraire ! Vous pouvez la contester par tous moyens.
- 6 - NON. Pas pour les activités scolaires obligatoires, mais elle sera exigée pour les activités facultatives (sorties scolaires, séjours linguistiques, etc...)

Usagers vos droits

Charte de la personne hospitalisée

L'objectif de cette charte est de faire connaître aux personnes malades, accueillies dans les établissements de santé, leurs droits essentiels tels qu'ils sont affirmés par les lois.

Le résumé de la charte est remis, dès son entrée dans l'établissement, à chaque personne hospitalisée ainsi qu'un questionnaire de sortie et un contrat d'engagement contre la douleur, annexés au livret d'accueil.

Le document intégral de la charte est délivré, gratuitement, sans délai, sur simple demande, auprès du service chargé de l'accueil



Le Droit des usagers porte sur les critères suivants :

➤ L'accueil, la confidentialité des informations, l'information sur la situation et les traitements, le respect de la dignité, de la liberté individuelle, l'accès au dossier médical, la possibilité d'être reçu par un médiateur médical, un interprète pour les étrangers.

➤ La prise en charge de fin de vie, le traitement de la douleur. Une brochure intitulée « Contrat d'engagement contre la douleur » doit être remise à chaque personne hospitalisée.

➤ La possibilité de choisir son établissement ou le quitter, refuser un acte médical, exercer un recours suite à une erreur médicale, formuler un avis au travers du questionnaire de sortie.

Afin de garantir l'expression de la volonté du malade, deux dispositifs sont prévus : la désignation d'une personne de confiance et les directives anticipées.

La personne de confiance :

Elle doit être désignée par écrit et doit accepter par écrit. Elle est désignée pour une durée indéterminée mais révocable à tout moment. Elle peut accompagner le patient dans les démarches y compris dans les entretiens médicaux. Elle exprime la volonté du patient quand celui-ci ne peut pas s'exprimer, mais elle ne peut prendre aucune décision.

Directives anticipées :

Expriment la volonté de poursuivre les traitements, ou de les limiter, ou les arrêter.

Toute personne peut rédiger ses directives par elle-même ou un tiers en cas d'incapacité physique mais en présence de 2 témoins. Le document doit être écrit, signé, daté.

Le médecin peut ne pas les appliquer si elles lui paraissent inappropriées à la situation médicale.

La sédation profonde et continue

Toute personne a le droit à une fin de vie digne et accompagnée du meilleur apaisement possible. Le patient atteint d'une affection grave et incurable a droit à une sédation profonde et continue jusqu'au décès. La sédation profonde ne peut être mise en œuvre que dans le cadre d'une procédure collégiale.



Commission CRU

Dans chaque établissement, une commission des relations avec les usagers et de la qualité de la prise en charge (CRU) est créée.

Sa mission : lieu de communication entre la direction de l'établissement et les représentants d'usagers afin de veiller au respect des droits des usagers et de la qualité de leur prise en charge

Sa composition :

- 1 représentant de la direction
- 2 médiateurs (médical et non médical)
- 2 représentants des usagers désignés par l'ARS sur présentation d'associations agréées. (L'UFC QC de Caen est présente dans plusieurs établissements).
- plusieurs membres représentatifs de l'établissement désignés par la direction

Fonction et rôle des représentants des usagers

Participer au conseil qualité, à l'équipe de veille « droits des patients », « bien-traitance », à la commission de l'activité libérale dans l'établissement. Lecture et analyse des plaintes et réclamations écrites, y compris des événements indésirables graves.

Espace numérique et dossier médical partagé

Au plus tard le 1^{er} janvier 2022, la loi du 24/7/19 sur l'organisation et la transformation du système de santé prévoit que tous les patients auront accès à un espace numérique de santé accessible en ligne afin d'accéder notamment à :

- leurs données administratives ;
- leur dossier médical partagé ;
- leurs constantes de santé éventuellement produites par des applications ou des objets connectés ;
- l'ensemble des données relatives au remboursement de leurs dépenses de santé ;
- des outils permettant des échanges sécurisés avec les acteurs du système de santé, dont une messagerie de santé sécurisée permettant d'échanger avec les professionnels et établissements de santé et des outils permettant d'accéder à des services de télésanté ;
- des services développés pour favoriser la prévention et fluidifier les parcours, les services de retour à domicile, les services procurant une aide à l'orientation

et à l'évaluation de la qualité des soins, les services visant à informer les usagers sur l'offre de soins et sur les droits auxquels ils pourront prétendre ainsi que toute application numérique de santé référencée.

En parallèle, un dossier médical partagé sera automatiquement ouvert à toute personne née à compter du 1^{er} juillet 2021.

La loi prévoit aussi le déploiement des télé-soins. Pratiques de soins à distance mettant en rapport un patient avec un ou plusieurs pharmaciens ou auxiliaires médicaux (comme des infirmiers par exemple).

Déjà 7939 actes de téléconsultation ont été remboursés par l'assurance maladie. On dénombre environ 700 consultations à distance par semaine. Elles sont surtout faites par des généralistes. (Source : CNAM, 03/19)

Les pharmaciens pourront prescrire directement des vaccins et délivrer, sous certaines conditions, des médicaments habituellement et uniquement accessibles sous ordonnance (en cas de cystites ou d'angines notamment).

URGENCES :

Savoir quoi faire.

Face à une urgence médicale, qu'il s'agisse de nous-mêmes ou de l'un de nos proches, nous pouvons nous sentir démunis et céder à la panique. Pourtant, il est essentiel d'avoir les bons réflexes à ce moment-là.

QUE CHOISIR SANTÉ de juin 2019 aborde tous les questions qu'il faut se poser.

- y aller directement ou appeler le 15,

- que faire en attendant les secours, prendre un taxi ou une ambulance et comment reconnaître une urgence....

Tout savoir dans un dossier complet.

Découvrez QUE CHOISIR SANTÉ à notre accueil et abonnez-vous.

Pour vous délivrer des informations d'une totale fiabilité, Que choisir Santé s'appuie sur 3 atouts essentiels :

- L'expertise de praticiens reconnus.
- Une indépendance farouche.
- Pas de publicité.

Action de groupe contre GOOGLE

Après avoir vainement tenté d'aboutir à un accord amiable, l'UFC Que Choisir a lancé le 26 juin, une action de groupe contre les sociétés Google Irlande et Google LLC et les assigne devant le Tribunal de Grande Instance de Paris pour non respect du RGPD et violation de la vie privée.

Notre association demande que Google :

- mette fin à l'exploitation des données personnelles de ses utilisateurs collectées de façon illégales.
- obtienne un réel consentement de ses utilisateurs pour la collecte et le traitement de leurs données personnelles par ses services et applications,
- indemnise l'ensemble des consommateurs détenteurs d'un équipement Android (téléphone, tablette ...) et titulaire d'un compte Google, à hauteur de 1000 euros au titre de la violation de la vie privée.

A ce stade de la procédure, il n'est pas nécessaire de se signaler.

Lorsque la décision du tribunal sera rendue, chaque consommateur concerné par les pratiques de Google pourra se faire connaître et être pris en compte dans le cadre de l'action de groupe.

C'est le juge qui définira la forme, le contenu, les délais ainsi que les modalités pratiques à suivre pour être indemnisé (on parle d'adhésion au groupe). Il désignera également la personne à laquelle les consommateurs devront s'adresser.

L'UFC QUE CHOISIR communiquera en temps utile ces informations.

Toutes les réponses à vos questions sur le site www.quechoisir.org



HORIZONTALEMENT

- A - Transporté. La plaie des consommateurs.
 B - Mettrions en doute. Arbre à noix.
 C - Poutre pour amarrages multiples. Lieux inviolables.
 D - Généreux. Très peu, populaire.
 E - Roulement de tambour. Moitié d'endormeuse. Contenant.
 F - Nez populaire. Retirer la coque. Joli emplumé.
 G - Prêt à cuire. Paresseux à trois doigts. Flamme de lance au moyen âge.
 H - Être suprême pour mandarin. Changés d'aspect. Épuise.
 I - Vapeurs d'eau. Parmi nous. Passage clos.
 J - Petite lame. Diplôme. À la mode.
 K - Utile au panier. Drame nippon. Habitants d'une région germanique.
 L - Symbole du rad. Monument parisien. Sans aspérités. Connu.
 M - Attachant une charnière. Métal prisé. Est fixé.
 N - En tête du journal. Contesta. Ne sombrerai donc pas.
 O - De l'Estonie. À l'attaque. Criaît dans les bois.



SOLUTION GRILLE N° 167

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

GRILLE N° 168

	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 - Système de télécommunication mondial. jeté.
 2 - Passer par l'intermédiaire. Fleuve côtier du nord. Renonciations.
 3 - Donne. Louveteaux. Propre et soigné.
 4 - Discuter sur des futilités. Augmente sa superficie.
 5 - Atomes positifs ou négatifs. Membrane du globe. À l'intérieur.
 6 - Mise à disposition. En Côte-d'Or. Conjonction négative pour deux propositions .
 7 - Préposition indiquant l'état, l'endroit, la structure. Véhicule de touristes. Refoulas l'envahisseur.
 8 - Milliseconde. Altéraient.
 9 - Mer intérieure ou lac salé d'Asie. Périodes d'exams.
 10 - Très court. Pied nouveau. Rendit moins touffu.
 11 - Cellule grillagée pour le maïs. Poulies à gorge. Passage piétons.
 12 - Contacter loin. Symbole 41 du niobium. Installée.
 13 - Services rapides. Parties ligneuses du lin servant à fabriquer les panneaux d'agglomérés. Mettra les couleurs.
 14 - Personnel. Éruciais. Flûte de pan oblique roumaine.
 15 - Particule pour universitaire. Crème renversée. Étain. Durée de l'obscurité.

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)

- ◆ 1^{er} trimestre 2019 : + 1,70%
- ◆ 2^{ème} trimestre 2019 : + 1,53%
- ◆ 4^{ème} trimestre 2018 : + 1,74%
- ◆ 3^{ème} trimestre 2018 : + 1,57%

Seuils de l'usure

Crédits immobiliers (20 ans et plus)		
Taux fixe	Taux variable	Prêt relais
2,97%	2,47%	3,16%
Autres prêts (crédits de trésorerie)		
inférieurs à 3000 €		21,08%
entre 3000€ et 6000€		12,49%
supérieur à 6000€		5,92%

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

2nd semestre 2019 : 3,26%

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

Dispensé de timbrage **Caen Gambetta**

19, Quai de Juillet

14000 CAEN

Tél : 02.31.86.32.54

Web : caen.ufcquechoisir.fr

P

P R E S S E

DISTRIBUÉE PAR

LA POSTE

Déposé le 20 septembre 2019

☐ J'adhère à l'UFC Que Choisir de CAEN

☐ Cotisation annuelle 34,00 €

☐ Cotisation duo⁽¹⁾ 10,00 €

☐ Je m'abonne au bulletin local

☐ abonn. bulletin papier 6,00 €

☐ abonn. bulletin en ligne 2,00 €

☐ 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 01/05/2019

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. **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 1600 exemplaires

Imprimerie ATELIER K, 5 rue Paul Toutain - CAEN

N° de commission : 0520 G 82583