

# UFC QUE CHOISIR CAEN

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

ISSN 1623-4073

N° 170

Mars 2020

1.50 € Trimestriel



Invitation

Assemblée Générale

Judi 09 avril 2020

Maison des associations

Caen



page 4-5 Les voyages en avion



page 7 : Santé 0€

**100% SANTÉ**  
Des soins pour tous, 100% pris en charge

page 8 : Démarchage



<b>Assemblée Générale</b>	<b>page 2</b>
<i>Invitation 9 avril 2020 Plan</i>	
<b>Édito</b>	<b>page 3</b>
Qui perd gagne...	
<b>Les voyages en avion</b>	<b>page 4 –5</b>
<i>Les réservations : précautions et recours</i>	
<b>Commerce</b>	<b>page 6</b>
<i>Chargeback, Lastminute</i>	
<b>Sante</b>	<b>page 7</b>
<i>Reste à charge 0€ Les génériques</i>	
<b>Les adhérents nous écrivent</b>	<b>page 8</b>
Démarchage pétition,, Spam vocal	
Isolation à 1€	
<b>Nos litiges résolus</b>	<b>page 9</b>
Pénalités sans promo	
Vente forcée	
Bus fantôme	
Chauffe-eau	
<b>Jouons un peu</b>	<b>page 10</b>
Les mots croisés	
<b>Les chiffres utiles</b>	<b>page 12</b>

## Assemblée Générale

Judi 09 avril 2020



Maison des Associations,  
8 Rue Germaine Tillion à Caen

**Invitation : voir encart**

## Devenez enquêteur



Les enquêtes réalisées par les enquêteurs-bénévoles s'intéressent à l'ensemble des problématiques au cœur des préoccupations des consommateurs.

Chaque année, les enquêteurs sont invités à participer à la réalisation de plusieurs enquêtes, au nombre de 5, sauf exception. Les dates de terrains sont réparties sur l'ensemble de l'année et évitent autant que possible les vacances scolaires.

On distingue ainsi deux types d'enquête:

★ ★ L'enquête conseil.

Il s'agit d'une observation en situation réelle des informations ou des conseils d'achat proposés aux consommateurs selon un scénario établi et durant une période donnée.

★ ★ L'enquête prix.

L'enquêteur se rend dans un lieu de vente, de façon anonyme, et relève les prix d'un panier de produits ou services indiqués et durant une période donnée.

Si vous êtes intéressé(e) contactez –nous.



Jackie BAUCHER  
Présidente de l'UFC Que Choisir de Caen

## Qui perd gagne !

Alors que la réforme 100 % santé est entrée en vigueur au 1<sup>er</sup> Janvier de cette année concernant l'optique et certains soins dentaires (voir article page 7) une étude de Que Choisir révèle une inflation massive des contrats d'assurance santé pour 2020.

Cette étude a été réalisée sur la base de près de 500 contrats d'assurance santé recueillis auprès des consommateurs en comparant leur avis d'échéance 2019 et 2020.

S'il en ressort une augmentation médiane de + 5% on constate une grande disparité des augmentations de primes allant de -1,9% à + 12,5% et même, pour quelques cas, 35%. Parmi les grandes familles de complémentaires santé, ce sont les mutuelles qui sont le moins inflationnistes (+ 4,6 %), devant les sociétés d'assurance (+ 4,9 %), alors que les institutions de prévoyance augmentent en médiane de 9 %.

Devant de tels écarts de pratique tarifaire entre organismes, la résiliation à tout moment, obtenue de haute lutte en 2019 après avoir été plébiscitée par les consommateurs lors du grand débat, est plus urgente que jamais. En donnant aux assurés la possibilité de changer de contrat quand ils le souhaitent, après une première année d'engagement, cette mesure leur permettra de choisir le contrat le plus adapté à leurs besoins et à leur budget. Ils joueront ainsi leur rôle de régulateurs du marché, et permettront, par cette concurrence ravivée, une baisse des prix.

Encore faut-il que le gouvernement publie au plus tôt le décret d'application mettant en place cette mesure. C'est ce que nous demandons au Ministre de la Santé.

### Appel à bénévole

Vous êtes comptable de profession, vous avez du temps disponible, voulez-vous nous aider ?

La bénévole chargée de la comptabilité est en arrêt pour quelque temps pour des raisons de santé.



### UFC Que Choisir de Caen

19, Quai de Juillet  
14000 Caen  
Tél. 02.31.86.32.54

Courriel : [contact@caen.ufcquechoisir.fr](mailto: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. Baucher, F. Bordier, L. Croison, N. Resmond, JM. Gendreau

**Illustrations** : Robert Rochard

**Impression** : Atelier K, 5 rue Paul Toutain  
14000 Caen

Distribué par nos soins

Commission paritaire :  
0520 G 82583

ISSN 1623-4073



Papier recyclé

## Les voyages en avion

*Réserver son vol sur un site de réservation ou par une agence, précautions à prendre pour assurer votre départ ainsi que des conseils pour vous faire rembourser si vous ne pouvez plus partir.*

**Lors de la réception des billets de réservation, vous devez vérifier votre identité.**

**Et s'il y a erreur ?**

Q Si vous avez réservé sur un site ou par une compagnie aérienne et s'il y a erreur sur votre nom la compagnie aérienne va vous refuser à l'embarquement car votre identité sur vos documents ne sera pas identique à votre billet de réservation. Vous n'avez aucun recours pour vous faire rembourser votre billet. Même si c'est un conseiller qui a pris votre commande.

**Conseil :**

A la réception du billet, assurez-vous que votre nom est bien orthographié. Dans le cas contraire, appelez immédiatement le site de réservation ou la compagnie afin de faire rectifier cette erreur. Les sites de réservation ainsi que certaines compagnies risquent de vous facturer des frais supplémentaires même si cette pratique a été dénoncée.

Vous avez toujours la possibilité d'adresser une lettre à la DGCCRF pour demander le remboursement de ces frais supplémentaires.

Si vous avez réservé votre voyage auprès d'une agence de voyages, elle sera responsable si votre nom a été mal orthographié. Elle devra vous procurer une autre réservation avec votre nom rectifié ou rembourser votre voyage pour cette erreur.

**A ne pas oublier :**

Une femme mariée doit mentionner son nom de jeune fille sur le billet de réservation.

**A l'embarquement, je n'ai pas les documents nécessaires. Quel recours ?**

→ Si vous avez réservé sur un site de réservation ou par une compagnie aérienne, vous devez vérifier que vous possédez les papiers nécessaires pour entrer dans le pays de destination. Le site de réservation ou la compagnie aérienne n'a aucune responsabilité si vous n'avez pas les documents obligatoires : carte d'identité valide, passeport, visa, autorisation Esta et vous n'avez aucun re-

cours pour être remboursé si vous êtes refusé à l'embarquement.

Par contre, une agence de voyages doit vous informer des documents obligatoires et dans le cas contraire, elle sera responsable à condition d'avoir bien bien réservé deux prestations auprès de cette agence.

**Attention :**

Vous avez un passeport d'urgence, vous devez vérifier que votre passeport d'urgence est accepté pour entrer dans le pays concerné.

En effet, certains pays acceptent l'entrée sur leur territoire sans visa sous condition que le voyageur détienne un passeport biométrique français mais exigent un visa si ce même voyageur entre avec un passeport d'urgence.

**Et si ma carte bancaire est différente de celle de la réservation du vol : quel recours ?**

**Une agence de voyages est considérée comme telle si elle vous délivre deux prestations pour une même destination.**

**Si vous n'avez réservé que votre vol auprès d'une agence de voyages, sa responsabilité ne sera pas engagée.**

→ Si vous avez réservé directement auprès de la compagnie aérienne, elle peut vous demander lors de l'enregistrement de lui présenter la carte bancaire ayant permis la réservation. Si la carte bancaire est différente, la compagnie aérienne peut vous refuser sous des motifs anti-fraude. Même si cette disposition n'est pas légale, vous serez dans l'obligation de payer un autre vol si vous voulez partir.

Au retour, vous pouvez demander le remboursement du premier vol et le versement d'indemnités en vous adressant au tribunal d'instance.

**Conseil :**

**Ne changez pas de carte bancaire entre votre réservation du vol et votre date de départ ou réservez par un site intermédiaire, une agence de voyages ou par PayPal.** Dans ce cas, vous serez couvert et la compagnie ne pourra plus vous réclamer votre carte bancaire ayant servi à la réservation.

### Et si la compagnie annule le vol : quel recours ?

→ La compagnie aérienne doit vous rembourser ou vous proposer un autre vol. En plus, elle doit vous verser des indemnités dont le montant dépendra de la distance que le vol devait effectuer.

#### Conseil :

Vous devez vous adresser soit auprès de la compagnie aérienne soit auprès du service concerné de votre banque si vous possédez une carte Visa Premier ou Gold afin d'obtenir ces indemnités.

- Si vous êtes déjà à l'aéroport et si vous optez pour un vol de remplacement dont l'attente dépasse 2 heures, la compagnie aérienne doit vous prendre en charge : repas et hébergement si nécessaire.

- Si la compagnie vous prévient au moins 14 jours avant le départ prévu de votre vol, vous n'avez pas droit à des indemnités mais à un simple remboursement.

### Et si la compagnie aérienne fait faillite : quel recours ?



→ Si vous avez réservé auprès de la compagnie aérienne ou auprès d'un site intermédiaire, vous serez obligé dans l'immédiat de repayer un autre vol pour arriver à destination.

Vous disposez de deux possibilités pour obtenir le remboursement :

- Vous pouvez utiliser la démarche du chargeback ou rétrofacturation sous condition que l'achat de votre vol s'est effectué sous les 90 jours précédents et sous condition que le siège social de la compagnie soit localisé en Europe. En cas de refus, vous pouvez vous adresser au Centre des consommateurs européens France.

- Si vous avez réservé quelques jours avant le départ, vous pouvez faire opposition en arguant que la somme n'a pas été transférée au bénéficiaire.

En dehors de ces deux solutions, vous n'avez que le recours de vous adresser au liquidateur mais le remboursement restera très hypothétique.

Si vous avez réservé par l'intermédiaire d'une agence de voyages, elle sera dans l'obligation de vous proposer soit le remboursement intégral de votre voyage soit le report si vous souhaitez maintenir votre voyage. Sauf si vous n'avez réservé que le vol.

### Et si l'agence de voyages fait faillite : quel recours ?

→ Vous devez vous adresser au liquidateur de l'agence de voyages qui doit vous rembourser. Les agences de voyages sont dans l'obligation de souscrire un fonds de garantie afin de pallier à ce genre d'inconvénients.

### Et si je tombe malade avant le départ : quel recours ?

→ Si vous disposez d'une carte Visa Premier ou Gold, elle vous couvre sur l'ensemble des incidents que vous pouvez rencontrer notamment la maladie avant départ.

Une carte Visa simple nécessite de prendre une assurance complémentaire.

Si vous ne pouvez plus partir, vous devez vous adresser au service assurance de votre carte bancaire ou celui de l'assurance complémentaire.

Vous devez déclarer, auprès du service concerné, votre maladie sous les cinq jours sinon votre demande de remboursement sera refusée.

**A savoir :** toutes les maladies ne sont pas prises en compte. Le degré doit être important au point d'être hospitalisé ou alité.

Si la maladie existait lors de la réservation, une rechute empêchant le départ ne permettra pas le remboursement du vol quel que soit les assurances que vous ayez prises.

Vous n'avez pas pris d'assurance complémentaire et si vous avez payé votre voyage par chèque vous ne pouvez que demander, auprès de la compagnie aérienne, le remboursement des taxes d'aéroport.

*Ces quelques mises en garde sont le résultat de litiges que nous avons eu à connaître dans nos permanences.*

## Chargeback (rétrofacturation)

*Commande faite par carte bancaire non reçue ou produit non conforme à l'annonce... Certains commerçants n'assurent pas un service satisfaisant en échange du paiement. Si vos réclamations sont restées sans réponse et que vous avez épuisé tous les recours amiables, il vous reste peut-être une solution pour récupérer votre argent*

Cette procédure permet au consommateur d'obtenir le remboursement d'un achat effectué par carte bancaire dans certains cas.

La rétro-facturation n'est pas inscrite dans la loi : c'est une garantie proposée par les sociétés de cartes bancaires (Visa, Mastercard...). Cette garantie doit figurer dans le contrat conclu entre la marque de la carte et la banque qui la distribue.

Pour connaître ce service, le consommateur doit se renseigner auprès de la banque qui lui a fourni la carte.

Pour chaque situation il existe un « **code motif** » à donner pour obtenir le chargeback. Ces numéros annoncent la nature du problème rencontré à la société de carte bancaire, et doivent être impérativement notés dans votre premier message.

Malheureusement, le personnel bancaire ne connaît pas toujours ce recours et peut ne pas comprendre votre demande.

Dans ce cas lui demander de taper « chargeback » et « gov.fr ».

Il pourra consulter la **fiche synthétique publiée par le ministère de l'économie** expliquant le principe et encourageant les particuliers à utiliser le chargeback.

Certaines banques arguent que seuls les achats en ligne auprès de vendeurs étrangers sont concernés. Or, cette procédure s'applique pour tout achat par CB en ligne ou en magasin, en France ou ailleurs.

### N'attendez pas trop longtemps

Selon la marque de carte, les délais de recours vont de 90 à 120 jours en général à partir de la date prévue de fourniture du service.

### Comment s'y prendre :

Soit par la banque ou bien on peut lancer soi-même la procédure en contactant le service client de la société de votre carte bancaire.

Pour VISA remplir le formulaire en ligne et indiquer le code.

Pour MASTERCARD téléphoner

#### Code motif VISA

Produit non reçu ou service non fourni : 13,1  
Produit ou service non conforme : 13,3  
Paiement non autorisé : 10,4  
Produit contrefait : 13,4

au : 08 00 90 13 87 (gratuit) pour expliquer l'histoire et donner le code.

#### Code motif MASTERCARD

Produit non reçu ou service non fourni : 48 55  
Produit ou service non conforme ou contrefait : 48 53  
Paiement non autorisé : 48 37

Après avoir lu votre message les sociétés de carte pourront exiger des pièces justificatives, comme la preuve d'achat ou vos échanges écrits avec le professionnel décrié, pour prendre leur décision. En fonction de vos arguments concrets, elles débloquent ou non le remboursement.

## Réserver son vol sur Lastminute.com

Alors que les consommateurs ne choisissent pas initialement d'assurance, le voyageur fait apparaître, après la validation du moyen de paiement, une fenêtre pop-up qui détourne l'attention des consommateurs et leur fait souscrire l'assurance la plus chère sans s'en rendre compte.

Alors que le site lastminute.com est configuré pour pousser le consommateur à acheter et finaliser le plus vite possible son achat, cette fenêtre pop-up reprend les mêmes codes graphiques qu'un pop-up qui demanderait au consommateur de confirmer son paiement

pour profiter des réflexes inconscients des internautes et ainsi leur vendre l'assurance qu'ils ont pourtant refusée quelques clics plus tôt.

L'UFC-Que Choisir dénonce ce piège marketing et a saisi le Tribunal Judiciaire.

Dans l'attente du jugement, l'association appelle donc les consommateurs à la plus grande prudence et vigilance s'ils devaient utiliser ce site.

Ceux qui auraient acheté un billet sur le site et qui ont été victimes des pratiques de Lastminute peuvent compléter l'appel à témoignage afin de nous faire part de leur expérience.

## « Reste à charge 0 »

Commencée discrètement en 2019, la réforme du "reste à charge 0" franchit une nouvelle étape au 1er janvier 2020



La réforme 100 % santé vise à garantir un accès à des soins prothétiques dentaires, des équipements optiques et des aides auditives, de qualité, sans reste à charge.

### Explications sur ce dispositif et ses objectifs.

Le reste à charge est la part des frais de santé qui reste à payer après le remboursement de la Sécurité sociale et de la complémentaire santé.

### Qui peut en bénéficier et quand ?

Tous les assurés qui ont une complémentaire santé peuvent

en bénéficier. Cette réforme de santé se met en place par étape. Pour le « 100 % santé dentaire » et le « 100 % santé audiology », la mise en œuvre se fait progressivement jusqu'au 1er janvier 2021.

### Quels sont les équipements concernés ?

Des « paniers de soins » sans reste à charge qui répondent aux besoins de santé nécessaires en optique, dentaire et audio seront proposés avec une garantie de qualité.

→ Pour le dentaire : un choix de couronnes dentaires et de bridges de qualité sera proposé avec des matériaux dont la qualité

esthétique dépend de la localisation de la dent.

→ Pour les lunettes : 64 types de verres seront dans l'offre « 100 % santé » avec un niveau d'aminçissement minimal et un traitement anti-reflet.

Au minimum, 17 modèles de monture adultes répondant aux normes européennes, en 2 coloris différents et 10 modèles enfants en 2 coloris, devront être présentés dans chaque point de vente.

→ Pour les prothèses auditives : le système doit permettre l'amplification des sons extérieurs restituée à hauteur d'au moins 30 DB, 12 canaux de réglages et 3 options. Elles sont garanties 4 ans.

## médicaments génériques la prise en charge évolue

Les conditions de prescription et de remboursement des médicaments lorsqu'il existe des génériques pouvant les remplacer changent au 1<sup>er</sup> janvier 2020, ainsi que l'a prévu la loi de financement de la sécurité sociale pour 2019.

La mention « *non substituable* » et sa justification doivent apparaître sur l'ordonnance pour chaque médicament prescrit et pour chaque situation médicale concernée.

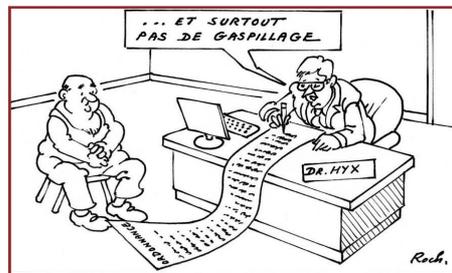
### Trois situations médicales peuvent autoriser le recours à la mention « *non substituable* » :

→ MTE : lorsque le patient est stabilisé avec un médicament (restriction à certains principes actifs comme par exemple les antiépileptiques ou les immunosuppresseurs).

→ EFG : chez l'enfant de moins de 6 ans, lorsqu'aucun médicament générique n'est adapté.

→ CIF : si le patient présente une contre-indication formelle et démontrée à un excipient présent dans les médicaments génériques disponibles.

• Si vous acceptez le médicament générique, la prise en charge ne change pas : vous ne faites pas l'avance des frais et vous n'avez pas de reste à charge à payer.



• Si vous présentez une ordonnance avec une mention « *non substituable* » justifiée par l'un des 3 critères, le pharmacien facturera le médicament princeps sur la base de rembourse-

ment de celui-ci et vous pourrez bénéficier du tiers-payant et ne pas faire l'avance des frais.

• Si vous refusez le médicament générique sans présenter d'ordonnance comportant une mention « *non substituable* » ou si cette mention n'est pas conforme, le pharmacien délivrera le médicament princeps mais vous paierez la totalité, sans bénéfice du tiers-payant. Vous devrez envoyer la feuille de soins papier à votre caisse d'assurance maladie qui le remboursera sur une base limitée à celle du médicament générique le plus cher du groupe générique correspondant.

• Si le prix du médicament princeps délivré est supérieur au prix du médicament générique, vous supporterez un reste à charge correspondant à la différence de prix.

## Démarchage téléphonique

On parle beaucoup de consentement préalable pour être démarché au téléphone (opt'in). Ce projet ne semble pas être envisagé.



On parle de opt'in (accord du destinataire), opt'out (bloctel).

Pourtant toute la population en a assez de ce harcèlement. S'ajoute à ce harcèlement les arnaques en particulier vis à vis des personnes fragiles.

Bloctel est inefficace, on a arrêté de signaler ..... Bloctel pourrait même faire penser que c'est efficace puisque on ne signale plus ....

De nombreuses personnes ne répondent plus au téléphone à leur domicile, ce qui pose problème.

Bloctel est trop astreignant car ce n'est qu'une plate forme de signalements et ceux-ci s'avèrent plus que chronophages et pas à la portée de tous. Donc l'idéal serait d'interdire purement et simplement le démarchage commercial.

CB

### Réponse QC



Fin février plus de 356 878 personnes ont signé la pétition de Que Choisir

Pour signer se rendre dans nos bureaux ou sur le site UFC CAEN

**Face au fléau que représente le démarchage téléphonique non désiré pour les consommateurs, nous demandons aux pouvoirs publics d'interdire purement et simplement cette pratique.**

## Spams vocaux sur smartphone

Après les téléphones fixes c'est au tour des téléphones mobiles d'être importunés par des sms qui prétendent avoir un colis pour nous et demandent de rappeler avec un code pour obtenir un prétendu colis (jamais commandé) ou encore le message d'un ami « soit disant en difficulté » qui demande de l'aide. Plus rien n'arrête ces intrusions malhonnêtes.

Sur les smartphones on peut bloquer un numéro ou supprimer les SMS mais je pense aux personnes fragiles qui risquent de ne pas savoir contrer ces appels intempestifs et pour lesquelles ces envois sont source d'angoisse.

A quand une loi pour protéger les consommateurs et obliger les fournisseurs d'accès à fournir ce service de rejet des appels de façon systématique.

FB



### Réponse QC

Un spam vocal (pingcall) est un appel téléphonique indésirable qui vous incite généralement à rappeler un numéro surtaxé ou un numéro étranger.

Nous distinguons cette pratique qui vise à tromper et à soustraire de l'argent au consommateur, du démarchage téléphonique qui vise à proposer une offre commerciale au consommateur et qui peut parfois de part son caractère intrusif être mal vécu par le consommateur.

Si vous pensez être en présence d'une escroquerie ou tentative, vous pouvez appeler le numéro gratuit

08 05 80 58 17

Ou signaler le SMS au 33700

### Isolation à 1 €uro

Bonjour, j'ai été contactée ce jour par MH GROUPE. Je m'inquiète car il m'ont demandé mon numéro fiscal et N° référence de l'avis. J'ai constaté sur Internet des arnaques de la part de cette société. Dois-je donner suite?

RM.

### Réponse QC

Vous avez raison de vous inquiéter car il y a beaucoup d'arnaque dans ce domaine. Si vous voulez isoler votre maison vous pouvez vous adresser à l'association BIOMASSE NORMANDIE ou à l'ANAH pour des conseil.

(attention l'un de nos adhérents vient de nous informer que des sociétés se présentent sous le nom de l'Anah ce qui est faux. le mieux est de ne pas répondre à ces demandes téléphoniques).

## Avec nous ils ont gagné

### Pénalités sans promo

Madame S a quitté Caen pour prendre un emploi dans une ville dans le sud de la France. Elle s'y est installée et a opté pour un fournisseur d'accès internet (FAI) qui proposait un abonnement à 10 €/mois la première année.

Au bout de 6 mois, notre adhérente a finalement retrouvé un poste sur Caen et a dû donc résilier cet abonnement. Elle reconnaît qu'elle devait 6 mois d'engagement au FAI soit 60 € + les frais de résiliation habituels de 50 € soit 110 € au total.

Le FAI lui a facturé plus du double car il considère que les mensualités dues sont calculées sur le prix hors promo soit 40 €/mois.

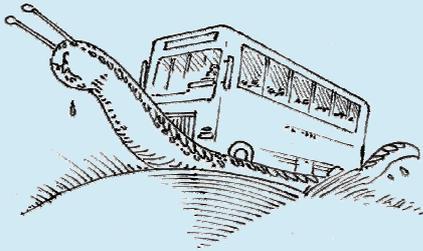
Notre adhérente conteste ce mode de calcul auprès du FAI sans succès.

Madame S nous consulte et nous détaillons ensemble les CGV (conditions générales de vente) de cet opérateur. Rien n'indique que le calcul doit se faire sur le prix fort.

Nous adressons un courrier dans ce sens et le FAI accepte de revoir sa facture

### Bus fantôme

En octobre dernier, l'un de nos adhérents avait réservé chez Flixbus un trajet entre l'aéroport de Roissy CDG et Caen.



Hélas, après une heure d'attente, le bus ne s'est jamais présenté. La compagnie de transport n'a absolument pas informé ses clients de cette annulation. Monsieur C a dû trouver d'autres moyens pour rentrer chez lui, il a pris le RER jusqu'à Paris et a foncé jusqu'à la gare Saint Lazare.

Trop tard ! le dernier train pour Caen était déjà parti, notre adhérent a pris une chambre d'hôtel près de la gare et prend un train le lendemain matin.

Monsieur C nous a informé de cette mésaventure. Nous avons contacté la compagnie de bus qui a accepté de rembourser notre adhérent de tous ses frais : RER, métro, nuitée et billet de train (sur justificatifs).

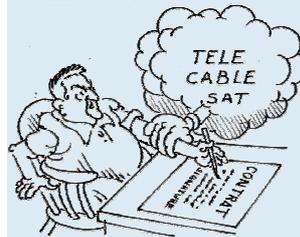
### Vente forcée!!

Notre adhérente est cliente SFR. Elle a reçu récemment par la Poste un numéro du magazine **Télocâble Sat Hebdo** accompagné d'un courrier indiquant qu'elle bénéficiait d'un abonnement gratuit d'un mois.

Ce courrier stipulait que, sans réaction de sa part, elle serait abonnée d'office avec prélèvement trimestriel de 20 €.

Ainsi, SFR se permet de transmettre à ce magazine les adresses et coordonnées bancaires de ses clients,

ce qui est absolument scandaleux. Il s'agit d'une vente forcée réprimée par l'Article L122-3 du Code de la Consommation.



Notre adhérente et l'UFC de Caen sont intervenus pour faire cesser cet abonnement au terme de l'essai gratuit.

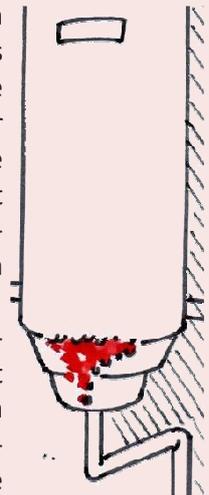
### Trop long pour un pro

Monsieur C. avait acheté et fait poser par une entreprise un ballon d'eau chaude. Quelques mois plus tard il constate des traces de rouille sur l'appareil. Il contacte l'entreprise qui vient constater et, par courrier, confirme qu'il va remplacer le ballon.

Les mois passent, les rappels de l'adhérent sont nombreux, le ballon n'est toujours pas remplacé. De guerre lasse cet adhérent nous demande conseil.

Une lettre de l'UFC rappelant au vendeur qu'il est tenu d'appliquer la garantie légale de conformité et d'honorer sa promesse a débloqué la situation.

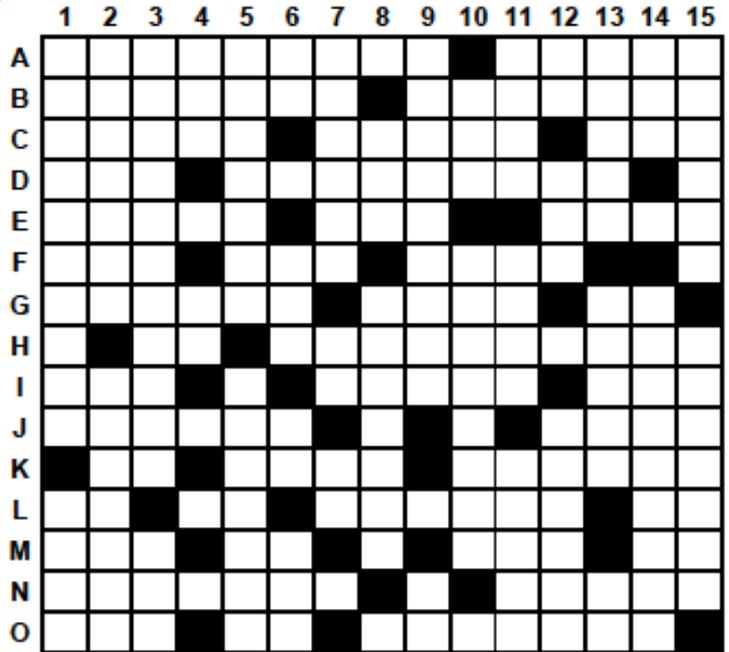
Le ballon est remplacé et notre adhérent est satisfait. Mais pourquoi tant de mal pour un problème aussi simple.





**HORIZONTALLEMENT**

- A - Moteurs. Coiffure en herbe.
- B - Côtés. Les arums ont font partie.
- C - Élargi. Amas d'argent.. Habille.
- D - Division du yen. Relative à l'estomac.
- E - Émissions radio. Sert à citer. Audacieuse.
- F - Célèbre pour le carnaval. Obtenue. Serai correct.
- G - Prénom germanique. Également. Bonne note.
- H - Dépourvu d'ornements. Inculquera.
- I - Occupe le bocal. Somptuosité. Incompétent.
- J - Rôdais. Détrouse.
- K - Type de coulée de lave à Hawaii. Existence. Rendez moelleux.
- L - gai participe. Pour les intimes. Attractions d'Étretat.. roulement de tambour.
- M - Recueil de bons mots. Versus. Amas. Dans le vent.
- N - Ajusterai la balance. Portées par les épaules.
- O - Coin de L'Alsace. D'un auxiliaire. Délavés, lustrés.



**VERTICALEMENT**

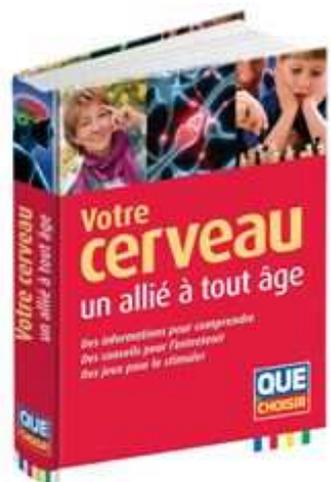
- 1 - Gestion des fonds. Se dilate parfois.
- 2 - Rappliquer. Attiras.
- 3 - Décrochera. Savoir-faire.
- 4 - Abréviation mathématique. Obtenue.
- 5 - Coiffures de fillette. Animal tentaculaire.
- 6 - Pareil. Amérindien. Dans le calendrier. Tamis.
- 7 - Diffusion par membrane. Label. Organisme de curieux.
- 8 - Proche. Prénom de l'épouse de Charles VI.
- 9 - Finesses d'esprit. Cale de menuisier.
- 10 - Considéré comme très dur. Plus petit oiseau d'Europe.
- 11 - La tante des petits. Assiette pour bovins. Airelle canneberge du Canada.
- 12 - Oui occitan. Autorité. Boulonnât.
- 13 - Accumulations de neige gelée. Cheville pour mortaise. Rapport de cercle.
- 14 - Support sur le green. Distilleries d'eau de vie.
- 15 - Prénom féminin. Chevaux à la robe fauve.



GRILLE N° 169



## Votre cerveau, un allié à tout âge,



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 €**

### Votre cerveau, un allié à tout âge,

c'est :

- 408 pages illustrées
- Des conseils d'hygiène de vie pour préserver vos facultés cérébrales
- Des explications détaillées sur le fonctionnement de votre cerveau
- Le point sur les dernières découvertes
- Plus de 100 pages de jeux pour vous exercer et vous amuser
- De nombreux dessins et photographies en couleur
- Un grand format 19 x 25 cm très pratique à garder à portée de main

Veuillez me faire parvenir un exemplaire du livre «**Votre cerveau, un allié à tout âge**». 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)

- ◆ 4<sup>ème</sup> trimestre 2019 : + 0.95 %
- ◆ 3<sup>ème</sup> trimestre 2019 : + 1,20%
- ◆ 2<sup>ème</sup> trimestre 2019 : +1,53%
- ◆ 1<sup>er</sup> trimestre 2019 : + 1,74%

### Seuils de l'usure

Crédits immobiliers (20 ans et plus)		
Taux fixe	Taux variable	Prêt relais
2.61%	2,36%	2.92%
Autres prêts (crédits de trésorerie)		
inférieurs à 3000 €		21,07%
entre 3000€ et 6000€		11.75%
supérieur à 6000€		5,71%

*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 1044 €

**Partielle** : ressources mensuelles inférieures à 1564 €

*Les plafonds de ressources pour 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	0,8%
Avec tabac	Ensemble des ménages	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

1<sup>er</sup> semestre 2020: 3,15%

### SMIC

Depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2020 :

- taux horaire brut : 10,15 €
- par mois (base 35h semaine) : 1 539,42 €

# 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<sup>er</sup> et 3<sup>ème</sup> 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](mailto: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](http://caen.ufcquechoisir.fr)

Dispensé de timbrage **Caen Gambetta**

# P

**PRESSE**  
DISTRIBUÉE PAR  
**LA POSTE**

Déposé le 11/03/2020

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

- Cotisation annuelle 34,00 €
- Cotisation duo<sup>(1)</sup> 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 1500 exemplaires  
Imprimerie ATELIER K, 5 rue Paul Toutain - CAEN  
N° de commission : 0520 G 82583