

UFC QUE CHOISIR CAEN

BULLETIN DE
L'UNION
FÉDÉRALE DES
CONSO MMATEURS
DE CAEN

ISSN 1623-4073

N° 174

Mars 2021

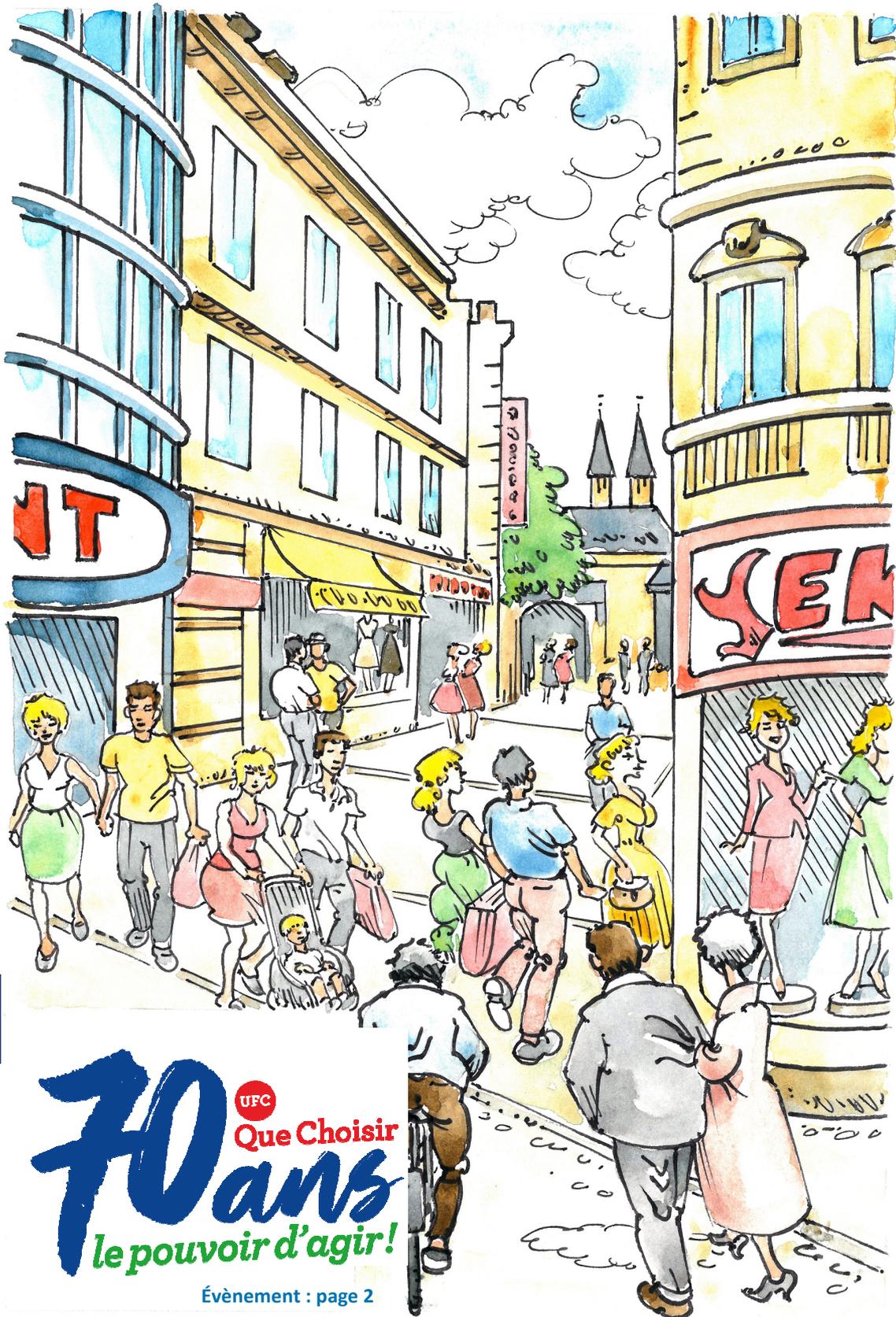
1,50€ Trimestriel



INVITATION
Voir encart



Complémentaires santé : page 7



70 ans

UFC
Que Choisir
le pouvoir d'agir!

Évènement : page 2



Les crédits impayés : page 4



Les sociétés de recouvrement : page 5



Fin des chaudières fioul : page 6

Édito page 3

70 ans à vos côtés

Argent page 4

Les crédits impayés

Les sociétés de recouvrement page 5

Arnaques au rachat des crédits page 6

Santé page 7

Complémentaires santé

Energie page 8

Fin des chaudières fioul

Histoire d'adhérent page 9

Achat sur internet

Jouons conso page 10

Les mots croisés de DD et FB

Thème conso : les termes juridiques

Assemblée Générale encart

Invitation

Les chiffres utiles page 12

Se rendre à l'Assemblée Générale :
Maison des associations Rue Germaine Tillion



Cette année nous fêtons les 70 ans de l'UFC-Que Choisir, des manifestations seront organisées tout au long de cette année par toutes les associations locales. Pour commencer :

Découvrez notre application :

- **Quelproduit** : l'outil pour faire la chasse aux substances indésirables

Application gratuite et indépendante de décryptage des produits alimentaires, cosmétiques et ménagers que vous pouvez déjà télécharger pour découvrir ses fonctionnalités et scanner un maximum de produits à l'occasion de leurs achats.



Participez au concours photo :

« Photogâchis » : l'art de dénoncer les dérives de la surconsommation

Ce concours local s'inscrit dans un concours national puisque les photos lauréates seront sélectionnées pour être départagées au plan national.

Ouvert à tous du 20 mars au 1er mai 2021.

Retrouvez les conditions de participation et inscrivez-vous sur notre site web : caen.ufcquechoisir.fr





Jackie BAUCHER
Présidente de l'UFC Que Choisir de Caen

70 ans à vos côtés

Depuis sa création l'association n'a cessé de se battre aux côtés des consommateurs pour défendre leurs droits et entendre leur voix.

Vous informer :

C'est un des rôles majeurs de l'UFC-Que Choisir. Des test, des enquêtes, des publications, les journaux QC et QC santé, QC Argent, QC Pratique, le site Quechoisir.org, les réseaux sociaux au niveau national mais aussi au niveau local, notre modeste bulletin, notre site Web de Caen et aussi notre présence sur Facebook. Ce qui nous donne ainsi l'occasion de promouvoir nos combats et mobiliser l'opinion publique.

Vous conseiller :

Aiguiller les consommateurs dans leurs choix, défendre leurs droits et leurs intérêts et ainsi leur permettre de peser collectivement sur le marché et face aux professionnels, c'est la deuxième grande mission de l'association.

Avec un même objectif : répondre aux attentes des consommateurs.

La combinaison du service individuel et la défense de l'intérêt collectif redonne du pouvoir aux citoyens. Enfin, sur le terrain, les associations locales (AL) informent les consommateurs dans leurs permanences d'accueil.

Pour cette occasion toutes les Associations Locales (140) sont mobilisées pour fêter dignement cet événement.

Un « scanathon géant » via l'appli « Quelproduit » à télécharger et tester dès maintenant pour faire la chasse aux substances indésirables.

Un concours photo « Photogâchis » : ou l'art de dénoncer les dérives de la surconsommation.

Ce concours local s'inscrit dans un concours national puisque les photos lauréates seront sélectionnées pour être départagées au plan national. Tous les habitants du département peuvent participer pour s'exprimer.

Surveillez vos mails et visitez notre site pour participer.



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** : Laurent CROISON, Gérard DANIEL
- ◆ **Trésorier** : Claude RILLARDON
- ◆ **Trésorier-adjoint** : J-Marc GENDREAU
- ◆ **Secrétaire** : Anne FAUVEL
- ◆ **Administrateurs** : Guy BERNAGOU, Francine BORDIER, Daniel BOUCHARD, Catherine COUSIN BRISSET, Laurent CROISON, Gérard DANIEL, Jean DUMORTIER, Michèle FOURNIER, Jean-Marc GENDREAU, Béatrice MILLET, Yves RONFARD, Nicolas VINCENT.

◆ 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, MT.Barrellier, J.M Gendreau, D.Dufour.

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

Crédits impayés un juteux marché pour les sociétés de recouvrement

La Commission européenne vient de présenter un plan d'action pour purger les bilans des banques de leurs crédits « pourris ». C'est à dire les impayés des crédits que les banques ont trop généreusement accordés sans se soucier des possibilités de remboursement des emprunteurs.

2021 : année de tous les dangers pour les emprunteurs.

Pour les sociétés de recouvrement, l'institution de la Bourse des crédits « pourris » annonce un nouvel eldorado. En effet, dans ce marché estimé à près de 7 milliards d'euros en 2021, ces sociétés engrangent des bénéfices bruts mirobolants (100 % de marge en moyenne, d'après la profession elle-même).

La mécanique permettant aux sociétés de recouvrement de transformer rapidement le plomb, pour la banque des crédits impayés des consommateurs, en or à leur profit est simple.

Dans un premier temps, elles rachètent à vil prix des créances jugées irrécouvrables par les banques et dont certaines ne peuvent même plus être réclamées en justice (justificatifs perdus, dettes éteintes, etc...).

Dans un second temps, elles font le forcing pour en récupérer le paiement en totalité auprès des consommateurs.

Cette mécanique est doublement scandaleuse.

En premier lieu car elle s'impose aux emprunteurs, les banques étant libres de revendre à leur guise leurs créances sans même avoir à les en informer.



En second lieu, car elle offre ces clients en pâture à des sociétés de recouvrement sans grande foi ni loi, au point que les organisations professionnelles se sentent obligées de leur indiquer, dans des codes de bonne conduite, la nécessité d'agir dans le « respect », la « non-agressivité » ou encore sans « usurper l'identité d'autrui ».

Préconisations sonnantes comme un aveu et bien peu rassurantes.

Alors qu'on attendrait d'une saine réglementation européenne qu'elle impose aux banques de proposer à leurs clients fragilisés des restructurations (allongement du terme, baisse de taux, etc.), la Commission européenne se fourvoie totalement. En pleine tempête, son « plan d'action » présenté en décembre aboutit à contrario à aider les banques à se débarrasser des crédits impayés à des tiers, principalement à des sociétés de recouvrement.

Pour enrayer en amont la mécanique toxique du marché des crédits « pourris », prévenir les impayés et tarir le marché malsain des sociétés de recouvrement, l'association rappelle qu'elle demande que les banques aient l'obligation de proposer une mesure de restructuration dès le deuxième incident de remboursement et, en tout état de cause, avant la vente d'un crédit impayé.

dossier complet sur quechoisir.org

Les pratiques déléteres des sociétés de recouvrement

L'analyse de près de 400 dossiers traités par UFCQC met en évidence des pratiques agressives (un signalement sur deux). Les débiteurs témoignent qu'ils sont, ainsi que leurs proches, contactés quasi quotidiennement durant des mois. A ce harcèlement téléphonique s'ajoutent d'honteuses pressions (ton menaçant, culpabilisation, chantage à la délation aux voisins, etc...) savamment orchestrées par les professionnels.

Qui peut faire du recouvrement amiable de créances ?

Plusieurs professionnels peuvent intervenir dans le recouvrement amiable d'un crédit :

- **le professionnel créancier** ou son service de contentieux interne : il recouvre sa créance pour son propre compte. Vous recevez, dans ce cas des relances par courrier ou e-mail, voire par téléphone, de son propre service contentieux.
- **une société de recouvrement amiable** qui recouvre pour le compte de la banque ou l'établissement financier. Elle doit détenir un mandat écrit de celui qui vous réclame de l'argent et ses courriers doivent comporter des mentions précises.
- **une société de recouvrement** qui a racheté à un professionnel une dette et essaie ensuite d'en obtenir le paiement pour son propre compte. Dans ce cas il est inutile de chercher à contacter le créancier initial car celui-ci n'en est plus propriétaire. L'objectif est de faire pression sur le consommateur pour qu'il paie spontanément sa dette sans avoir à passer par la voie judiciaire.
- **un huissier de justice**. Un huissier de justice est un officier public ministériel. Il est chargé de faire exécuter les décisions de justice et de procéder au recouvrement forcé des créances mais la loi l'autorise aussi à proposer des services de recouvrement amiable de créances pour compte d'autrui. Cette double casquette peut induire en erreur le débiteur sur la nature juridique du recouvrement (recouvrement forcé ou amiable).

Si un huissier de justice vous adresse une demande de paiement, vous devez être en mesure de savoir à quel titre il intervient. Soit il s'agit d'un recouvrement forcé et il doit faire référence à un titre exécutoire (jugement) soit c'est un recouvrement amiable et vous devez voir ce mot dans le texte de la lettre.

Que pouvez-vous faire ?

- **Vous recevez une demande de remboursement** par téléphone : n'entrez pas dans une conversation inutile, demandez que l'on vous écrive.

En cas de harcèlement téléphonique sachez que vous pouvez porter plainte auprès du procureur de la république,

- **Vous recevez un courrier**, examinez la provenance et le contenu de ce courrier au regard de votre situation, la dette est due ou non, elle est prescrite ou non. (La prescription d'un crédit est de 2 ans à compter de la première mensualité impayée).

Vous pouvez répondre en demandant des précisions sur la dette, une copie d'un titre exécutoire mais ne vous engagez pas en demandant, par exemple, un échéancier. Ce qui reviendrait à dire que vous reconnaissez la dette.

- **Vous recevez une demande de paiement** d'un huissier, soit c'est un recouvrement amiable et idem ci dessus, soit il y a une référence à un jugement et alors il vous reste un mois pour réagir, demander copie et signification du jugement, faire opposition auprès du juge si nécessaire.

- **Si vous recevez un avis de lettre recommandée** ou un avis de passage d'un huissier à aller retirer ce document il faut absolument aller le chercher pour en connaître la teneur et ne pas laisser passer des délais de recours.



En cas de difficultés, l'UFC Que Choisir de Caen peut vous épauler dans vos démarches.

Arnaque au rachat de crédits par des faux courtiers

Comme bien des arnaques, celle du faux rachat de crédits commence par un démarchage (à domicile, par téléphone) ou une prise de contact via les réseaux sociaux. Celui qui se présente comme étant un courtier spécialisé connaît votre situation, il a récupéré des bases de données d'entreprise et sait que vous avez fait des travaux d'isolation ou fait poser des panneaux solaires ou autres travaux nécessitant le recours à un crédit.

Il vous propose de faire baisser, dans des proportions importantes, le coût du ou des crédits déjà détenus. Intéressé par la proposition vous acceptez, pour étude, et à la demande du faux courtier qui vous promet de s'occuper de tout, vous lui remettez vos justificatifs, domicile, pièce d'identité, RIB...

Deux crédits au lieu d'un !

Un nouveau crédit est bien souscrit et son montant est crédité sur votre compte en banque. Vous recevez un accord de crédit d'une banque connue. Puis le faux courtier vous contacte et vous demande de reverser l'argent sur un compte qu'il vous donne pour, soi-disant, rembourser votre premier crédit. L'argent versé, l'arnaqueur encaisse puis disparaît !

Mais voilà, cette banque à qui vous avez demandé un crédit en bonne et due forme et reçu l'argent vous demande d'honorer vos mensualités.

Elle ne veut rien savoir de cette arnaque.

Autre variante de cette arnaque

Vous avez un besoin urgent d'argent.

Votre banque et les organismes prêteurs habituels vous refusent.

Alors vous trouvez sur internet un prêteur particulier qui en échange de la promesse d'un versement très rapide, moins de 3 jours, vous réclame des frais de dossier, assez conséquents et se volatilise dès que vous les aurez envoyés.

Des vérifications simples pour déjouer les arnaques

- Premier conseil élémentaire pour déjouer ce type d'arnaque : toujours se méfier des offres trop belles pour être vraies. On vous promet un taux record et des délais de remboursement très longs, un accès au crédit sans aucune condition... En bref ce que ne vous proposera jamais votre banquier ou un spécialiste du crédit.

D'autant plus si votre interlocuteur vous met la pression pour obtenir votre accord, invoquant une offre exceptionnelle à durée limitée.

- Seconde précaution : comme toutes les autres chausse-trappes financières (phishing, arnaque aux placements...) ne communiquez jamais vos données personnelles et documents privés (pièces d'identité, carte de sécurité sociale, RIB...) après un échange téléphonique ou sur Internet à des personnes que vous entendez pour la première fois et que vous n'avez pas formellement identifiées. Surtout si vous n'avez rien demandé et s'il se disent recommandés par un organisme que vous connaissez ou dont vous êtes client.

Vous pouvez aussi :

- Vérifier que le courtier est un vrai professionnel sur le site de l'Orias, registre public des intermédiaires en assurance, banque et finance. Si la personne qui vous sollicite n'y figure pas, ne donnez pas suite.

- Jeter un œil sur la liste noire de l'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution (ACPR), le gendarme des banques et des assurances, qui répertorie toutes les sociétés douteuses. Mais attention, même si elle est régulièrement mise à jour, les escrocs ont souvent un temps d'avance. Le nom ou le site de leur société peut ne pas encore y figurer.

- Alerter enfin les autorités de cette tentative d'escroquerie sur le site de signalement du ministère de l'Intérieur si vous avez été approché par Internet : Cybermalveillance.gouv.fr.

Pour plus d'info voir sur notre site : Liens utiles.

Complémentaire santé

Depuis le 1er décembre 2020, il est possible de résilier son contrat à tout moment sans aucun frais pour l'assuré.

Vous souhaitez changer de mutuelle parce que vos besoins ont évolué ou que vous la trouvez trop chère ? Dès lors qu'un contrat de mutuelle a plus d'un an, vous n'êtes plus obligés d'attendre sa date d'échéance (c'est un contrat tacitement reconductible) pour pouvoir y mettre fin sans pénalités.

Cette mesure concerne les contrats individuels en cours au 1^{er} décembre 2020 comportant des garanties pour le remboursement et l'indemnisation des frais occasionnés par une maladie, une maternité ou un accident.

Les modalités varient selon votre souhait ou non de souscrire une nouvelle complémentaire santé.

Vous ne souscrivez pas une nouvelle complémentaire santé :

Vous devez adresser votre demande de résiliation, de préférence par lettre recommandée avec accusé de réception, à votre mutuelle qui dispose alors d'un mois pour résilier le contrat et éventuellement rembourser les cotisations versées en trop. Vous pouvez également envoyer un courriel ou un avis de dénonciation dans l'espace personnel sécurisé du site de votre mutuelle.

Vous souscrivez une nouvelle complémentaire santé :

C'est votre nouvelle mutuelle qui s'occupera des formalités nécessaires à la résiliation du contrat. Cette mesure concerne également les contrats collectifs obligatoires souscrits par les entreprises au bénéfice de leurs salariés. C'est alors l'employeur qui procède à la résiliation lorsque vous quittez l'entreprise, si vous ne désirez pas garder la mutuelle ou bien si vous ne remplissez pas les conditions pour pouvoir le faire.

Ces dispositions étaient réclamées depuis longtemps par l'UFC Que Choisir, c'est désormais chose faite.

Mais à l'expérience des litiges que nous traitons au sein de notre association de l'UFC Que Choisir de Caen voici quelques recommandations complémentaires : Attention au risque de recrudescence de démarchage téléphonique des courtiers en mutuelle qui ont désormais un argument supplémentaire pour vous faire changer.

- Évitez d'utiliser les comparateurs de mutuelles sur Internet qui sont la plupart du temps de superbes outils de prospection pour des commerciaux pas toujours scrupuleux.
 - N'oubliez pas que l'UFC Que Choisir propose un comparateur parfaitement neutre : <https://www.quechoisir.org/comparateur-mutuelle-n21207/>
 - En cas de prospection téléphonique le réflexe le plus sage est de raccrocher.
 - Méfiez-vous des commerciaux qui vous laissent croire qu'ils sont envoyés par votre propre mutuelle, certains changent d'employeur avec toutes les données vous concernant.
 - Transmettre un code que l'on vous adresse via un téléphone portable signifie : signer électroniquement un contrat, donc plus difficile de contester à posteriori.
 - Ne jamais transmettre des informations bancaires (RIB, numéro de compte etc...) à un prospecteur qui vous est inconnu.
- Si malgré tout vous vous êtes fait piéger, vous avez 14 jours pour contester un accord qui vous aurait échappé, à faire si possible par lettre recommandée. Enfin si vous choisissez délibérément de changer de mutuelle exigez une copie de la lettre de résiliation adressée à votre ancienne mutuelle. La phrase : « c'est votre nouvelle mutuelle qui s'occupera des formalités nécessaires à la résiliation du contrat. » est encore trop souvent mal appliquée et source de litige avec double prélèvement à la clé.

Cotisations 2021 : une inflation médiane de 4,3 % à supporter pour les ménages

Alors que ce début d'année est marqué par le déploiement du 100 % santé aux audioprothèses, l'UFC-Que Choisir dénonce aujourd'hui une nouvelle forte hausse des tarifs des complémentaires santé en 2021, difficile à justifier alors que la crise sanitaire leur a paradoxalement été favorable. Dès lors, et pour permettre aux consommateurs de tirer pleinement profit de la résiliation à tout moment, l'association demande au Gouvernement d'agir enfin pour améliorer la comparabilité des offres, toujours défailante.

Étude basée sur 623 contrats individuels provenant de 123 organismes complémentaires. L'analyse des contrats met en évidence la grande disparité des pratiques entre organismes complémentaires.

Fin des chaudières fioul ?

Leur interdiction entrera en vigueur le 1^{er} janvier 2022

Le fioul étant une énergie polluante, il a été décidé d'en sortir progressivement pour le chauffage. Mais **cette mesure ne concerne pas les chaudières existantes**, rien ne change pour elles. Les chauffagistes vont continuer à les entretenir et à changer des pièces en cas de besoin. Il n'y a donc aucune obligation de s'en débarrasser si elle fonctionne.

En revanche, *Que Choisir* déconseille vivement d'investir dans une chaudière fioul à compter d'aujourd'hui, la fin de ce type de chauffage est en effet annoncée pour 2028 mais si l'équipement vieillit, la période est plutôt propice à son remplacement par un autre équipement de chauffage.

Par quoi la remplacer ?

La chaudière gaz à condensation (dite très haute performance) est de loin l'option la plus économique, à condition toutefois que le réseau de gaz naturel desserve votre commune ou votre quartier. Si ce n'est pas le cas, pour conserver le confort du chauffage central, le choix se partage entre chaudière à granulés et pompe à chaleur air/eau, autrement dit entre des équipements très onéreux. Ces surcoûts d'investissement sont difficiles à rentabiliser.

Comment la financer ?

Depuis janvier 2019, le ministère de la Transition écologique et solidaire propose une prime à la conversion des chaudières plus connue sous le nom « Coup de pouce chauffage » financée par les certificats d'économie d'énergie et de MaPrimeRénov'.

Qui peut en bénéficier ?

Tous les ménages peuvent bénéficier de la prime à la conversion chaudière. Les montants attribués sont cependant différenciés en fonction des niveaux de ressources. Les ménages aux revenus les plus modestes bé-

néficient de primes plus importantes.

On peut y ajouter le CITE crédit d'impôts et l'Eco prêt taux zéro.

Dans tous les cas, il convient de :

▶ Faire appel à un artisan ou une entreprise RGE « Reconnu garant de l'environnement ».

▶ Choisir une offre émanant d'un acteur signataire de la charte « Coup de pouce » (liste consultable sur : www.ecologique-solidaire.gouv.fr et www.prim-chaudieres.gouv.fr).

▶ Faire les demandes de primes avant de signer les bons de commande.

Elles peuvent être financées en cumulant certains des dispositifs suivants :

▶ L'aide Habiter mieux agilité de l'Agence nationale de l'habitat (Anah).

▶ La prime CEE Coup de pouce (montant minimal de CEE que l'entreprise signataire de la charte « Coup de pouce » s'est engagée à verser).

▶ La prime supplémentaire de la part de l'entreprise. Celle-ci peut, grâce à des accords commerciaux, proposer des travaux à coût global maîtrisé.

Le reste-à-charge à 1 € n'est pas toujours possible, puisqu'il dépend du prix des travaux et du montant de la prime supplémentaire.

Attention au démarchage téléphonique, prenez le temps de vous renseigner



Une chaudière à 1 €, c'est possible ?

Les offres proposant un reste-à-charge à 1 € concernent les ménages aux revenus modestes.

Le service public FAIRE informe et guide les ménages dans leurs travaux de rénovation énergétique. Ses conseillers sont mis gratuitement à disposition pour accompagner chaque projet de rénovation durable.

Le site dédié permet également de trouver un professionnel : seuls les travaux réalisés par les professionnels RGE (« Reconnu garant de l'environnement ») référencés sur <www.faire.fr/trouvez-un-professionnel>, vous permettent de bénéficier d'une aide financière de l'État.

Carte SNCF Avantage jeune Attention! un site peut en cacher un autre

En juin 2020, Marcel achète sur le net une carte SNCF Avantage Jeune pour son petit-fils ; le débit de sa carte bancaire (44 euros) est libellé au profit de TrainLine Commerce Electronique, partenaire de la SNCF. Le récapitulatif de commande qu'il reçoit est à l'en-tête de OUI SNCF et lui indique d'aller retirer cette carte en gare.

Dès le lendemain Marcel se rend donc au guichet de la gare voisine pour obtenir la carte au nom du petit fils.

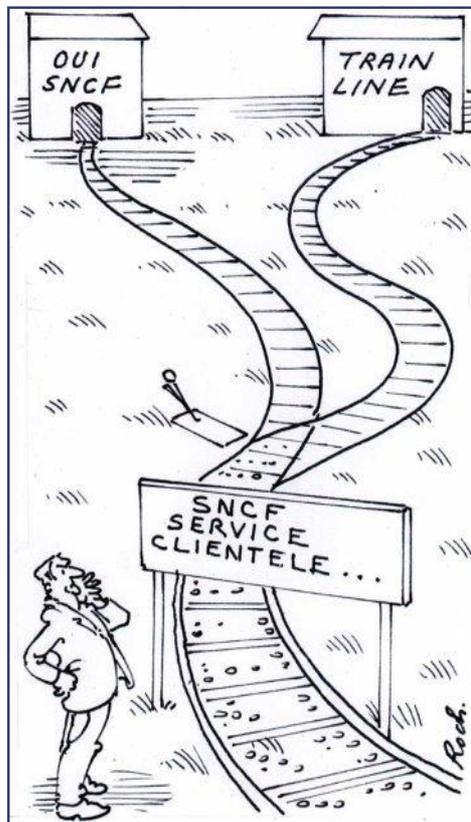
Le préposé SNCF ne visualisant aucune trace de la transaction effectuée la veille, affirme donc, que l'achat effectué la veille sur le net n'est pas validé par la SNCF et qu'il doit racheter une nouvelle carte.

Marcel exprime sa crainte d'un doublon ; le préposé le rassure en lui expliquant que le système SNCF ne permet aucun doublon pour une carte avantage Jeune, pour le même bénéficiaire et pour la même période.

Marcel achète donc en gare une nouvelle carte Avantage Jeune pour son petit-fils.

Quatre jours plus tard, à sa grande surprise, il constate que son compte bancaire est débité de la carte achetée sur le net au profit de TrainLine.

Immédiatement Marcel porte sa réclamation près de l'expéditeur du récapitulatif de commande «Oui SNCF » afin d'être remboursé de ce doublon survenu, malgré tous les dires du préposé en gare.



Trois semaines après, le « Service Client Programme Voyageur TGV INOUI » annonce un remboursement mais, quelques heures plus tard, dément cette proposition au motif que la carte a été achetée chez un partenaire et renvoie Marcel vers TrainLine.

Entre juillet et octobre, au fil de 15 échanges, Marcel est averti que : TrainLine doit, au préalable, demander une autorisation de remboursement auprès de la SNCF, que cette demande d'autorisation près de la SNCF est effectuée le 13 août, que la réponse de la SNCF est en attente, et qu'enfin, la SNCF a émis un refus de remboursement au motif qu'il s'agit d'une erreur de commande et que la réclamation dans ce cas, aurait dû être portée dans les 24 heures !

En novembre 2020, Marcel saisit le médiateur de la SNCF mais reçoit le 19 janvier 2021 un avis défavorable pour dossier incomplet.

Le nombre de pièces demandées étant limité, Marcel avait dû cumuler plusieurs documents, ce qui rendait l'instruction de ce lourd dossier un peu complexe!

Dépité Marcel demande conseil à notre association...

Après plusieurs réponses négatives à nos courriers nous relançons la demande : à suivre.....

Notre analyse

A l'ère du numérique comment expliquer qu'une transaction sur le net validée par OuiSNCF n'apparaisse pas sur les écrans SNCF en gare ?

Comment la SNCF peut-elle exiger qu'une réclamation soit portée dans les 24 heures pour une transaction dont elle n'a pas connaissance dans ce délai et qu'elle considère de ce fait comme invalide ?

La double commande, qualifiée par la SNCF de « erreur de commande » **n'est pas imputable à Marcel, mais au préposé en gare, lui-même victime de l'absence de communication numérique en temps réel entre TrainLine et son commanditaire Oui SNCF.**

Le client recevant un récapitulatif de sa commande sur le net à l'en-tête de Oui SNCF, comment peut-il deviner qu'il doit porter sa réclamation, non pas auprès de Oui SNCF, mais auprès de TrainLine ?



HORIZONTALEMENT

- A - Précède l'avocat. Soutenir en justice. Clos pour délibérer.
- B - Donne de la longueur. Symbole du rubidium.
- C - Avertissements par écrit.
- D - Elle fut transformée en génisse. Fait l'objet d'une étude. Saisons chaudes. Obtenu.
- E - Le faire consiste à contester une décision de justice. Sentier de grande randonnée. Permettent une sortie.
- F - Démonstratif latin pour cela. Escarpement rocheux bordant une combe. Manière de lancer un projectile.
- G - Village des Pyrénées-Atlantiques. Ancienne unité de mesure de superficie. C'est moi.
- H - Île de Charente-Maritime. Prendra de haut.
- I - Ancêtre du violon. Cuvette généralement en zinc.
- J - Maladie infectieuse des poumons. Passionnés dans un domaine particulier. Nul n'est censé les ignorer.
- K - Jeu asiatique. Rapport de cercle. Etain au labo. Marque l'affirmation.
- L - Se divertiras. Elle plaide pour ses clients.
- M - Il peut être contre. Régal de chien. Capacité réduite. Premiers magistrats de Venise.
- N - Devant devant. Pronom personnel. Conjoint.
- O - Indique l'origine. Vanterais les mérites. Base d'envol.

Grille n° 174 Thème conso « Juridique »

	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 - Intermédiaires pour faciliter un accord. Arbitre.
- 2 - Annonce une suite. Abréviation musicale. Défense de coq.
- 3 - Qui est à la mode. Plus mal. Colline provençale à sommet plat.
- 4 - Ensembles de règles juridiques à suivre. Compagnon d'elle.
- 5 - Mortel. Tari. Il connaît bien son boulot.
- 6 - Impôt concernant les entreprises. Accordas sa confiance (se).
- 7 - impôt de solidarité remplacé par l'IFI. Terme familial désignant une guitare. Outil de dessin.
- 8 - Action que l'on mène pour être indemnisé. On le franchit en douce.
- 9 - Commune de l'Ariège. Lieu de justice.
- 10 - Parler ancien de Rabat. Annonce la spécialité. Coupe tout en deux.
- 11 - Essai dans un labo. Article ibérique. Donnas un air marin.
- 12 - Il annonce les décisions de justice et les fait appliquer. Mal de pied.
- 13 - Cité fameuse. Fait une action.
- 14 - Non acquise par l'expérience. Plat d'aubergine du pays d'Arles.
- 15 - Acquises. Petit roupillon.



GRILLE 173 décembre 2020

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

Conseils et astuces pour vous et votre 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 €**

Conseils et astuces

C'est :

- 398 pages illustrées tout en couleurs.
- Une mine d'idées à explorer ! Ménage, entretien, cuisine, nutrition, santé, bien-être....
- Faites face sereinement au mille et un petits soucis de la vie courante grâce à cet ouvrage.
- Une multitude de conseils et d'astuces dans tous les domaines du quotidien.
- Les meilleures pratiques préventives et curatives à adopter.
- Un grand format 19 X 25 très pratique à garder à porter de main.

Veuillez me faire parvenir un exemplaire du livre « **Conseils et astuces pour vous et votre 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)

- ◆ 4^{ème} trimestre 2020 : + 0,20%
- ◆ 3^{ème} trimestre 2020 : + 0,46%
- ◆ 2^{ème} trimestre 2020 : + 0,66%

Seuils de l'usure

Crédits immobiliers (20 ans et plus)		
Taux fixe	Taux variable	Prêt relais
2.67%	2,52	2.97%
Autres prêts (crédits de trésorerie)		
inférieurs à 3000 €		21,16%
entre 3000€ et 6000€		9,97%
supérieur à 6000€		5,07%

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

Vous pouvez bénéficier de l'aide juridictionnelle totale ou partielle si votre revenu fiscal de référence et la valeur de votre patrimoine mobilier et immobilier ne dépassent pas les plafonds suivants :

Vous êtes seul dans votre foyer

- Revenu fiscal de référence : 11 262 €
- Valeur du patrimoine mobilier : 11 262 €
- Valeur du patrimoine immobilier : 33 780 €

Si un seul des 3 plafonds est dépassé, vous ne pourrez pas bénéficier de l'aide juridictionnelle.

L'aide sera totale (100%) ou partielle (55% ou 25%) en fonction de l'importance de vos revenus et de la composition de votre foyer fiscal.

Prix à la consommation Inflation annuelle

Hors tabac	Ensemble des ménages	- 0,1%
Avec tabac	Ensemble des ménages	+ 0,2%

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

Taux d'intérêt légal

1^{er} semestre 2021 : 3,14%

SMIC

Depuis le 1^{er} janvier 2021 :

- taux horaire brut : 10,25 €
- par mois (base 35h semaine) : 1 554,58 €

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 31/03/2021

Destinataire

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 01/05/2020

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



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 1000 exemplaires
Imprimerie ATELIER K, 5 rue Paul Toutain - CAEN
N° de commission : 0520 G 82583