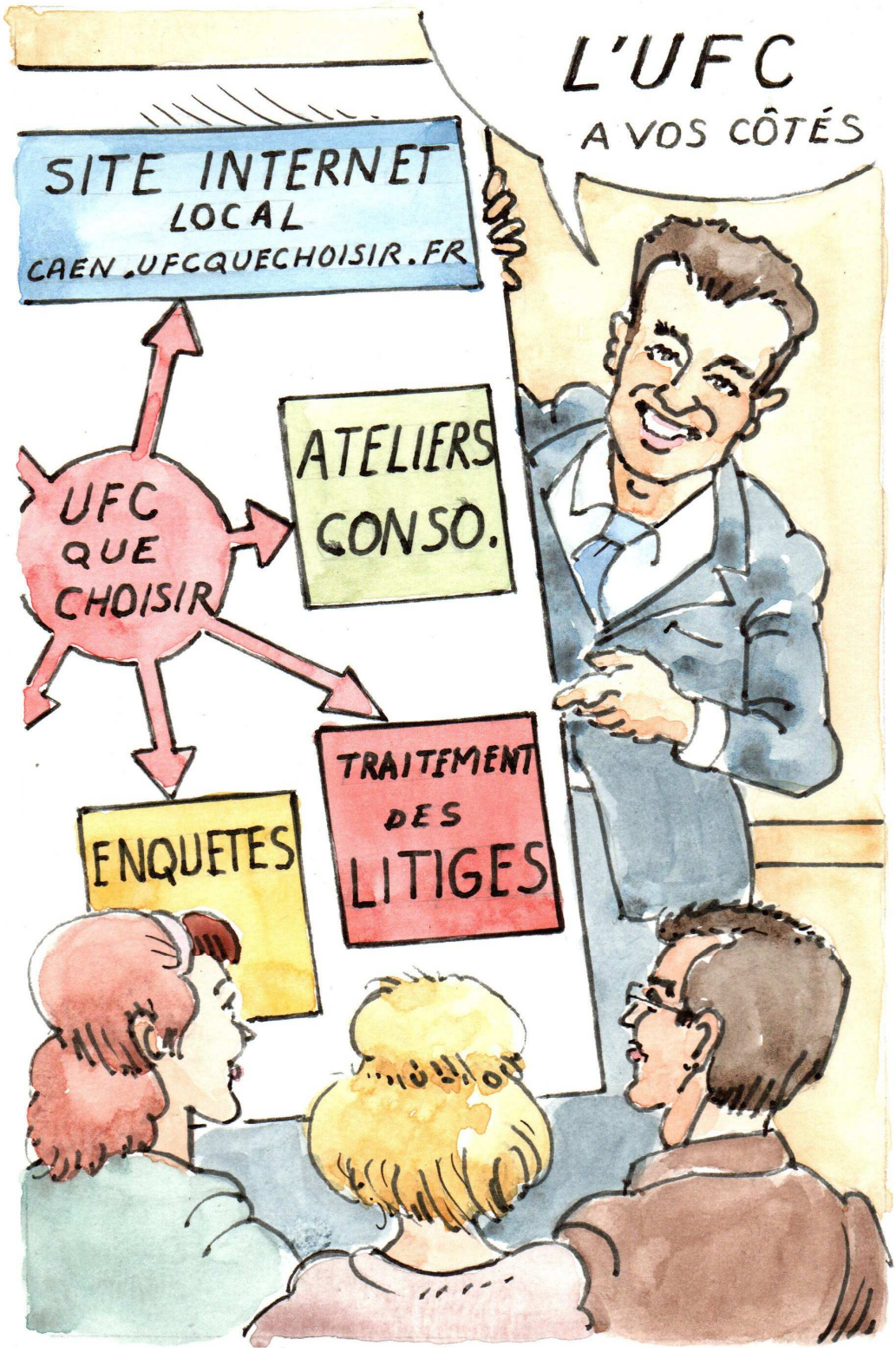
UFC QUE CHOISIR CAEN

BULLETIN DE L'UNION FÉDÉRALE DES CONSOMMATEURS DE CAEN

ISSN 1623-4073

N° 181
Décembre 2022
1,50€ Trimestriel



Banques : page 5

Énergie, les aides : page 4

Copropriété suite : page 8-9

⇨ Au Sommaire de ce numéro

Édito **Page 3**
Nouveau président

Finances **Page 4-5**
Les aides énergie
L'inclusion financière

Copropriété **Page 6-7**
L'Assemblée Générale des copro...

Nutrition **Page 8**
Nutri-score

Commerce **Page 9**
Infos arnaques

Jouons conso **Page 10**
Les mots croisés de DD et FB
Thème conso : Grandes surfaces commerciales

Lecture **Page 11**
Les guides UFC Que Choisir
Chiffres utiles

Nos bureaux seront fermés du vendredi 23 décembre au lundi 2 janvier 2023 inclus

« Recevoir les nouvelles de mon AL »

Vous soutenez notre association, vous avez donné votre adresse mail sur notre site ou celui de notre fédération afin de « rester en contact avec UFC QUE CHOISIR »

Cette inscription par défaut, ne vous abonne qu'à la newsletter de la fédération UFC Que Choisir.

Or certaines personnes ne reçoivent pas les mails d'invitation de notre association locale.

En effet depuis la mise en place du Règlement Général pour la Protection des Données vous avez la main sur vos données personnelles.

Notre association respectueuse de ce décret a mis tout en œuvre et sécurisé son système informatique. Désormais, seules les personnes ayant donné préalablement leur consentement recevront les mails.

Si vous êtes déjà abonné et que vous souhaitez recevoir les mails d'invitations de notre association locale, il est impératif de définir vos consentements en vous connectant à votre espace personnel afin de cocher la case (tout en bas du listing) **« Recevoir les nouvelles de mon AL ».**

Comme cette procédure rebute certaines personnes nous avons édité un petit tuto qui est consultable sur notre site ou dans nos locaux où bien sur, nous pourrons vous aider à paramétrer vos choix sur internet.

Rappel de la loi : Les informations qui vous concernent ne peuvent être vendues, louées ou diffusées. Conformément à la loi « informatique et liberté » du 6 janvier 1978, vous disposez d'un droit de rectification aux données vous concernant. Déclaration CNIL N° 1480999

Changement de président

Bénévole depuis de très nombreuses années et suite à une démission imprévue du précédent président j'avais accepté ce poste en attendant l'émergence d'une candidature jeune et dynamique. Il était inconcevable pour moi que l'association ferme faute de président.

C'était en novembre 2014 ! En novembre 2022 j'ai donné ma démission pour des raisons de santé et après avoir trouvé le candidat, jeune et dynamique, qu'il fallait pour gérer notre association.

Ces huit années passées à gérer le quotidien de notre association qui compte presque 3000 adhérents et une quarantaine de bénévoles ont été très prenantes en temps mais si intéressantes que je n'ai pas vu le temps passer. Le contact avec les bénévoles, l'aide apportée aux consommateurs en difficulté, les actions extérieures pour les informer et essayer de faire changer les lois en leur faveur m'ont toujours donné grande satisfaction. Je ne quitte pas l'UFC je reste bénévole pour quelques tâches moins lourdes notamment la rédaction de ce bulletin.

Le 15 Novembre le Conseil d'Administration a élu Président Gérard DANIEL, bénévole depuis 3 années et Vice Président depuis 2 ans. Je sais qu'il sera un bon président, je lui assure mon soutien le temps de cette transition et lui souhaite tous mes vœux de réussite, Jackie BAUCHER.

Nouveau président : Gérard DANIEL

J'ai 67 ans et je suis bénévole à l'UFC de Caen depuis 3 ans. Parisien de naissance, je vis en Normandie depuis 2015. Après une carrière bien remplie comme cadre dirigeant dans une entreprise internationale de produits grand public (lessives et produits d'entretien), j'ai eu envie de défendre les valeurs de l'UFC et d'apporter ma contribution et mes acquis pour défendre les intérêts des consommateurs que nous sommes toutes et tous.
J'ai poussé la porte de l'association début octobre 2019, Jackie BAUCHER ainsi que les bénévoles m'ont donné envie de m'investir et d'apprendre.
Cette responsabilité au service des adhérents et des nombreuses causes à défendre m'honore. Je sais pouvoir compter sur le soutien de Jackie BAUCHER, de Laurent CROISON, Vice-Président et tous les bénévoles qui, quotidiennement font un travail formidable au sein de l'UFC de Caen.

Je vais m'attacher à poursuivre le travail réalisé et à continuer à développer notre belle association pour relever les nouveaux défis face à une société de plus en plus complexe et fragmentée.

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*

- **Président et directeur des publications :** Gérard DANIEL
- **Vice-Président :** Laurent CROISON
- **Trésorier :** Jean-Marc GENDREAU
- **Trésorier-adjoint :** Claude RILLARDON
- **Secrétaires :** Anne FAUVEL, Catherine COUSIN-BRISSET
- **Administrateurs :** Guy BERNAGOU, Francine BORDIER, Gérard DEBOUT, Christine MARICOT, 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, G.Daniel, D.Dufour, G.Debout.

Illustrations : Robert Rochard

Impression : Atelier K,

5 rue Paul Toutain
14000 Caen
Distribué par nos soins

Papier issu de forêts gérées durablement et de source contrôlée

Commission paritaire : 0520 G 82583

ISSN 1623-4073

Consommation d'énergie, les aides pour payer ses factures

Le chèque énergie exceptionnel

Le gouvernement a mis en place un nouveau chèque énergie exceptionnel d'un montant de 100 à 200 € versé d'ici la fin de l'année, à 40 % des foyers les plus modestes.
Cette aide s'ajoute au chèque énergie qui existe depuis 2018 et qui sert à payer sa facture d'électricité, de gaz, de fioul, de bois, etc...
En 2021, 5,8 millions de foyers ont reçu un chèque énergie nominatif compris entre 48 et 277 €.
Un simulateur disponible sur le site du ministère de la Transition énergétique permet de vérifier son éligibilité. Mais en principe, vous le recevez sans démarche de votre part. L'administration fiscale se charge de fixer la liste des bénéficiaires et de la transmettre à l'Agence de services et de paiement en charge de l'envoi à domicile des chèques énergie.

Un chèque énergie exceptionnel fioul

Afin de soutenir les ménages utilisant un chauffage au fioul, le chèque énergie fioul exceptionnel de 100 à 200 € est versé à partir du 7 novembre. Il vient compléter l'arsenal des mesures gouvernementales d'aide à la consommation d'énergie pour l'hiver.
Ce chèque est adressé automatiquement aux ménages dont le revenu fiscal de référence annuel par unité de consommation est strictement inférieur à 20 000 €.
Le chèque énergie fioul est cumulable avec le chèque énergie exceptionnel de 100 à 200 € prévu en fin d'année mais aussi avec le chèque énergie habituel versé chaque année au printemps. Vous devez transmettre une facture de fioul de moins de 18 mois et l'aide est versée le mois suivant.
Attention : l'aide n'est pas applicable sur des factures de fioul déjà acquittées mais elle peut être utilisée pour le paiement de tout type de factures d'énergie, en plus du fioul (gaz, électricité, pellets de bois, etc.). Les ménages ayant déjà rempli leur cuve de fioul ne perdront ainsi pas le bénéfice de l'aide. La date limite d'utilisation du chèque est inscrite au dos, il est utilisable jusqu'au 31 mars 2024.
Si vous avez un chauffage collectif au fioul, vous pouvez télécharger une attestation sur le site service-public.fr

Retrouvez toutes les informations concernant votre éligibilité au chèque énergie fioul, ainsi qu'une assistance en cas de non-réception, sur le site chequeenergie.gouv.fr.

Un conseiller en ligne peut également vous aider en composant le 0 805 204 805 (service gratuit ouvert du lundi au vendredi de 8h à 20h). Il faut vous munir de votre numéro fiscal.

L'étalement des factures d'énergie

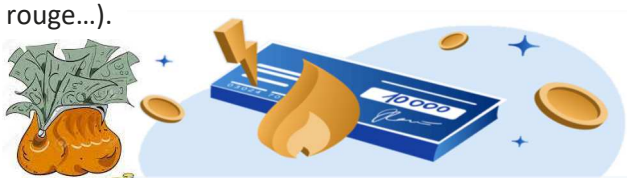
Si vous faites face à des difficultés pour payer votre facture d'énergie, votre premier réflexe doit être de contacter votre fournisseur pour lui en faire part. Une solution pourra être trouvée s'il accepte la mise en place d'un échéancier de paiement. À défaut, et en cas d'impayés, il pourra, après plusieurs courriers, suspendre votre fourniture d'énergie (sauf durant la trêve hivernale, du 1er novembre au 31 mars, où le fournisseur est seulement autorisé à réduire la puissance de l'électricité).

Le Fond de solidarité pour le logement

Si un étalement du paiement n'est pas suffisant, contactez en parallèle les services sociaux. Vous pouvez, seul ou avec l'aide d'une assistante sociale d'un centre communal d'action sociale (CCAS) par exemple, saisir le Fonds de solidarité pour le logement (FSL). Présent dans chaque département, le FSL aide les ménages en difficultés financières à accéder et à se maintenir dans le logement. Les critères d'attribution, la nature et le montant des aides sont établis par département.

Les aides des organismes sociaux

Autres pistes : vous pouvez prendre attache, si vous êtes allocataire, avec votre caisse d'allocations familiales (Caf), de la Mutualité sociale agricole (MSA) ; si vous êtes retraité ou actif, avec votre caisse de retraite, de retraite complémentaire, pour savoir si dans le cadre de leur action sociale, vous pouvez bénéficier d'aides au paiement de vos factures d'énergie. Pensez aussi aux différentes associations qui soutiennent les personnes en difficulté via des aides ponctuelles (Secours catholique, Croix rouge…).



Inclusion financière, les aides et les démarches

L'observatoire de l'inclusion bancaire veille à ce que chacun ait un service adapté à des services bancaires indispensables, et à ce que les publics les plus fragiles financièrement soient informés, protégés et accompagnés.
La 2ème réunion du conseil départemental de l'inclusion financière s'est tenue le 18 novembre 2022. L'UFC Que Choisir de CAEN y participe activement.

Le droit au compte :
Tout citoyen a le droit de disposer d'un compte de dépôt et des services de base.
En cas de refus d'une ou plusieurs banques il doit remplir un formulaire de demande de droit au compte.
Ces documents peuvent être déposés en ligne ou au guichet de la Banque de France. A réception de la demande, la banque de France désignera un établissement qui sera tenu d'ouvrir le compte. (Voir les conditions à remplir dans notre bulletin 180 septembre 2022 page 5).

La banque de France au service des particuliers :
On peut accéder aux services de la Banque de France soit en se rendant aux guichets, soit par téléphone au 3414 ou sur le site : particuliers.banque-france.fr

Les dernières dispositions règlementaires ont amélioré l'efficacité des dispositifs d'accès aux services bancaires.
La détention d'un compte collectif par une personne physique ne fait plus obstacle à la détention d'un compte individuel. Cela permet aux victimes de violences conjugales, devant quitter le foyer en urgence d'acquérir une indépendance financière.

L'offre Clientèle Fragile : *(au sein de votre établissement bancaire)*
Depuis le 1er novembre 2020, tout client dont les revenus sont inférieurs au seuil défini par sa banque (voir conditions générales de votre banque), ayant subi au moins cinq incidents ou irrégularités sur son compte au cours du même mois, est considéré immédiatement, et au moins pour trois mois comme client « fragile ».

- Étape 1 : la banque prévient son client qu'il est détecté comme « fragile » financièrement et doit plafonner automatiquement ses frais d'incidents à 25€ par mois.
- Étape 2 : la banque doit proposer à son client la souscription de l'offre clientèle fragile

Cette offre permettra au client de limiter ses frais d'incidents bancaires à 20€ par mois avec un maximum de 200€ par an, mais surtout de continuer à disposer d'une carte de paiement lui permettant des retraits dans les DAB mais également des achats dans les commerces avec validation systématique.
Cette offre permet réellement de passer une période difficile sans se trouver en situation d'interdiction d'utiliser tout moyen de paiement notamment dans les commerces.

Le Microcrédit :
Une solution de financement qui s'adresse aux personnes exclues du système bancaire classique du fait d'une insuffisance de revenus ou de situation de précarité. Il est destiné à permettre la réalisation de projets personnels ou professionnels, notamment pour faciliter le retour à l'emploi. Le demandeur est accompagné dans sa démarche, c'est à la fois une condition et un facteur clé de réussite.
Le microcrédit est donc un outil d'inclusion financière, qui ne répond pas à une logique commerciale et ne doit pas être confondu avec un crédit à la consommation.

- Les référents de la plateforme du microcrédit :
  Ville de Caen : CCAS de Caen 02 31 15 38 34
  Hors Caen : association UDAF 02 31 54 64 34

Les points conseil budget (PCB):
Les points conseil budget figurent parmi les mesures clés de la stratégie nationale de prévention et de lutte contre la pauvreté. C'est un service, gratuit, confidentiel, labellisé par l'état, pour prévenir le surendettement et renforcer l'accompagnement des personnes pouvant rencontrer des difficultés financières.

- Adresses des PCB sur le site de l'UDAF: www.udaf14.FR

Le livret d'Épargne populaire (LEP):
Le LEP est un placement réglementé, garanti et défiscalisé, destiné aux personnes disposant de revenus modestes. Une personne seule peut ouvrir un LEP en 2022 si son revenus fiscal de 2020 ou 2021 n'excède pas 20297€. Le plafond est de 7700€ et la rémunération est de 4,60 % depuis le 1er aout 2022.

Ce dispositif est conçu pour encourager des personnes à faibles revenus à se constituer une épargne de précaution. Les versements et retraits sont libres, le solde du LEP pouvant être nul mais jamais débiteur.

Vous et votre syndic de copropriété

*Nous avons traité le rôle et les responsabilités du syndic dans le numéro initial puis les droits des copropriétaires dans le second épisode. Il est temps, dans ce troisième épisode, d'aborder un aspect essentiel de la vie en collectivité qu'est la place centrale que joue l'**Assemblée Générale des copropriétaires.***
L'AG est le lieu où se débat et se vote la très grande majorité des décisions qui vont ensuite être mises en œuvre par le syndic. Il est donc très important d'y participer et d'y voter.

Quelle périodicité ?

L'assemblée générale ordinaire est réunie une fois par an, dans les 6 mois qui suivent la fin de l'exercice comptable de la copropriété. En cas de besoin, une AG extraordinaire peut être convoquée par le syndic pour traiter un point urgent.
Dans certains cas, défaillance ou désaccord avec le syndic, le Président du Conseil Syndical ou les copropriétaires représentant 25% des tantièmes, peuvent provoquer la tenue d'une AG.

Qui convoque les copropriétaires en AG et selon quelles modalités ?

En principe c'est le syndic en fonction, et dont le mandat est valide, qui convoque l'AG. La convocation peut se faire de trois manières : par courrier RAR, par remise en main propre contre décharge, par voie électronique.
La convocation doit être notifiée à tous les copropriétaires, ***au moins 21 jours*** avant la date de l'AG.
La convocation indique la date, l'heure et le lieu de l'AG. Elle contient également l'ordre du jour détaillé et précis pour qu'il n'y ait pas d'ambiguïté sur les résolutions soumises aux votes. L'ordre du jour est établi par le syndic, en concertation avec le conseil syndical.

Cependant, tout copropriétaire peut demander l'inscription d'une question, à l'ordre du jour de la prochaine AG, en respectant les conditions de forme suivantes : avant l'envoi de la convocation, par courrier tracé, accompagné des documents explicatifs si nécessaire et du projet de résolution soumis au vote de l'AG.

Quels documents doivent accompagner l'ordre du jour ?

La plupart des votes doivent être éclairés, c'est à dire accompagnés des explications et documents nécessaires, pour qu'ils s'expriment en bonne connaissance des votants.

Cependant, la loi prévoit que certains points sont essentiels et que leur absence peut constituer une cause d'annulation : le budget prévisionnel, le contrat de syndic, les projets de résolution et devis sur les travaux d'amélioration, l'autorisation d'agir en justice, l'accomplissement de travaux touchant aux parties communes, toutes les questions posées par les copropriétaires accompagnées de leur résolution ainsi que les cinq annexes comptables (nous reviendrons sur les éléments comptables lors d'un prochain épisode).
Enfin, la convocation doit préciser explicitement le lieu, le ou les jours et les heures de consultation des pièces justificatives des charges par tout copropriétaire qui le souhaite.

Comment se déroule une AG ?

La feuille de présence, qui recense l'ensemble des votants, est fondamentale pour la validité de l'AG en ce qu'elle comporte la liste des personnes habilitées à voter et le poids de leur vote dans les résolutions en fonction des tantièmes détenus. Elle est tenue par le syndic avant l'heure de début de l'AG puis par le Président ou le secrétaire de séance qui pointe les arrivées

et départs des copropriétaires au long du déroulement de la réunion, afin que chaque résolution soit assortie précisément des tantièmes des présents et représentés au moment de l'expression du vote.

C'est important car seuls les opposants à une résolution peuvent ensuite s'opposer légalement à l'adoption d'une résolution adoptée.

L'assemblée générale désigne en début de séance son Président qui doit vérifier :
- que l'AG a été valablement convoquée,
- que les pouvoirs sont valablement répartis et
- que la liste des présents et représentés est conforme à la réalité.

Il anime ensuite l'AG (rappel des points de l'ordre du jour, organisation des prises de parole, rappel des majorités requises, organisation des votes, proclamation des résultats).
Enfin, il est signataire du procès-verbal de l'AG pour en valider l'exactitude.

L'assemblée générale désigne également un ou des scrutateurs destinés à assister le Président et **un secrétaire qui est le plus souvent le syndic**.
Cependant, si l'ordre du jour prévoit le remplacement du syndic, nous conseillons de ne pas le désigner comme secrétaire car c'est lui qui est en charge de la rédaction du procès-verbal. Dans ce cas, il convient de demander au nouveau syndic d'être présent et de le désigner comme secrétaire quand le vote officiel de sa désignation aura été effectué (la désignation du nouveau syndic est donc à placer en tout début de la réunion).

Les suites de l'Assemblée générale : procès-verbal, contestation, exécution des décisions

Le procès-verbal est établi au plus tard dans les 8 jours suivants l'AG par le secrétaire.
Il consigne les décisions prises et les noms des opposants qui ont voté contre ou se sont abstenus sur chaque résolution ainsi que les absents.
Il doit également consigner les réserves formulées par les opposants au cours de la réunion.
La raison en est simple : seuls les opposants peuvent contester en justice une décision prise lors de l'AG. Les absents peuvent également contester s'ils démontrent que les informations données pour éclairer le vote étaient insuffisantes pour se prononcer.

Le procès-verbal doit être diffusé par le syndic dans un délai d'un mois après la date de l'AG aux copropriétaires opposants ou absents.

A compter de sa réception, le délai de contestation court et se termine après deux mois.
Attention, la contestation doit porter sur le non-respect d'une règle légale et pas sur l'opposition individuelle à la résolution votée.

En matière procédurale, la contestation ne consiste pas en un courrier recommandé et argumenté au syndic **mais en une saisine réelle du tribunal judiciaire avec assistance d'un avocat.**

Le syndic doit exécuter les décisions votées par l'Assemblée Générale dès qu'elles ont été prises. A défaut d'exécution des décisions de l'AG, la responsabilité du syndic peut être engagée.

Toutefois, dans la pratique, certaines décisions peuvent être différées pour un motif valable : attente du délai de deux mois de contestation, circonstances climatiques, disponibilité des entreprises retenues pour les travaux.

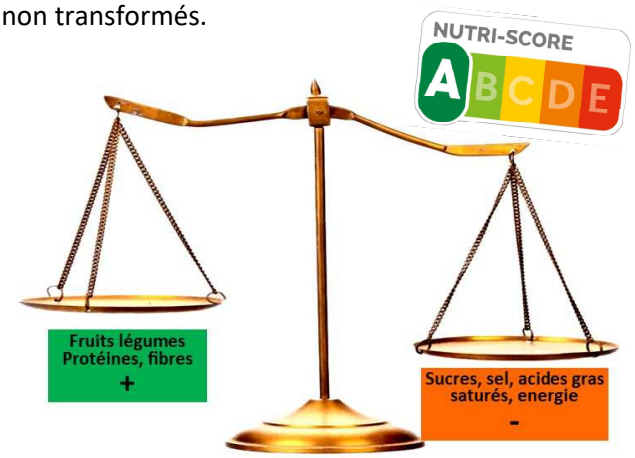
Vous l'avez compris, l'Assemblée Générale est un moment fort de prise de décisions mais c'est également le signe pour le syndic de l'intérêt que portent les copropriétaires à la gestion de leur bien immobilier. Il sera d'autant plus motivé à la bonne exécution du mandat qui lui est confié qu'il sentira l'amicale pression d'une présence forte de ses mandants.

Prochain épisode :
le Conseil Syndical

Rendons le Nutri-score obligatoire

Ce système d'étiquetage placé sur le devant des emballages alimentaires est établi en fonction de la valeur nutritionnelle d'un produit alimentaire.
Il permet au consommateur de choisir un produit plus sain d'un point de vue nutritionnel et ainsi participe à la lutte contre les maladies cardiovasculaires, l'obésité et le diabète 1.

Afin d'avoir une alimentation équilibrée, il faut toujours suivre une alimentation diversifiée et raisonnable, en accord avec les apports nutritionnels recommandés, en privilégiant les produits bruts non transformés.



Méthode de calcul du score

Le Nutri-Score classe les produits selon leur intérêt nutritionnel de manière strictement scientifique, à travers un cahier des charges officiel.
Le score est calculé par un système de points allant du vert au rouge, de A à E.
Quatre catégories avec des formules différentes sont mises en place :

- Boissons ;
- Fromages ;
- Matières grasses ;
- Autres aliments.

Les éléments défavorables au score

- Apport calorique pour cent grammes;
- Teneur en sucre ;
- Teneur en graisse saturée ;
- Teneur en sel.

Les éléments favorables au score

- Teneur en fruits, légumes, légumineuses (dont les légumes secs), oléagineux, huiles de colza, de noix et d'olive;
- Teneur en fibres;
- Teneur en protéines.

40 % des marques n'affiche pas encore le Nutri-score

Si la facilité d'utilisation du Nutri-Score fait de lui le modèle officiel dans déjà 7 pays d'Europe et que les consommateurs le plébiscitent, de trop nombreux industriels refusent toujours, 5 ans après son lancement en France, de l'apposer sur leurs produits. En effet, le Nutri-Score est toujours aux abonnés absents sur 40 % du marché alimentaire français, notamment sur des produits leaders, tels que le Coca-Cola, les barres de Kinder « Chocolat » ou encore les biscuits Oreo « Original », qui persistent à empêcher les consommateurs de déterminer d'un coup d'œil la qualité nutritionnelle de leurs produits.

Une grande campagne pour rendre le Nutri-Score obligatoire

Alors que la Commission européenne va au cours des prochaines semaines décider du sort du Nutri-Score, l'UFC-Que Choisir mène une campagne de terrain grâce à ses associations locales pour dénoncer en magasin les marques n'affichant pas le Nutri -Score et pour mobiliser les consommateurs afin qu'ils fassent connaître à la Commission européenne, directement sur les réseaux sociaux, leur soutien à cet étiquetage nutritionnel.

Ainsi, soucieuse de faire du Nutri-Score le modèle d'étiquetage nutritionnel obligatoire partout en Europe, l'UFC-Que Choisir :

- Presse la Commission européenne de rendre obligatoire le Nutri-Score ;
- Invite les consommateurs à consulter sa page dédiée au Nutri-Score sur le site quechoisir.org et à interpeller directement, via celle-ci, la Commission européenne sur les réseaux sociaux ;
- Rappelle qu'elle met à la disposition des consommateurs l'application mobile gratuite et collaborative QuelProduit (iOS et Android) afin de leur permettre de calculer le Nutri-Score des produits le cachant, et les orientant vers les produits les plus sains.

Prévention des arnaques

La Direction Générale de la Concurrence de la Consommation et de la Répression des Fraudes nous informe

Depuis 2020, conséquence de la crise sanitaire le développement, du télétravail, du commerce en ligne, et des réseaux sociaux, s'est accompagné d'une recrudescence des fraudes et arnaques visant des entreprises et populations vulnérables car fragilisées ou isolées.

Les services de l'État et les autorités de contrôles se sont associés au sein d'une même structure « TASK FORCE » (3) afin de lutter plus efficacement contre les arnaques dont le nombre a explosé.

La DGCCRF (1) informe dans un but de prévention et incite les consommateurs à signaler sur le site remis à jour **« signal conso »** les pratiques frauduleuses commerciales dont ils ont été témoins ou victimes, ceci afin de développer les contrôles et protéger les consommateurs par l'information.
L'ensemble des services de l'Etat est mobilisé pour faire cesser ces pratiques et les faire sanctionner ainsi que les associations de consommateurs.

Ces fraudes très variées touchent plusieurs secteurs :

* Sur Internet : Faux sites de vente en ligne, usurpation d'identité, influenceurs sur les réseaux sociaux, fausses annonces d'emploi, dropshiping (2).
* Offres de crédits ou d'épargne aux conditions particulièrement attractives.Faux sites administratifs collectant des données personnelles ou bancaires illicitement.
* Dans les commerces : étiquetage et contenance des produits visant à tromper le consommateur.
* EHPAD : vigilance soutenue des services de la DGCCRF(1), en raison de la vulnérabilité des personnes âgées : contrats d'hébergement avec offres de prestations hors contrat rendant difficile la comparaison entre établissements, affichage visible des prestations, mentions obligatoires, facturation post-décès...

Les consommateurs sont invités à consulter :
le guide des arnaques sur le site : economie.gouv.fr

(1) DGCCRF = Direction Générale de la Concurrence de la Consommation et la Répression des Fraudes.
(2) DROPSHIPING : vente par intermédiaire sur site web : voir notre article bull N° 175.
(3) TASK FORCE : Force d'intervention contre les arnaques.

LES SOLDES

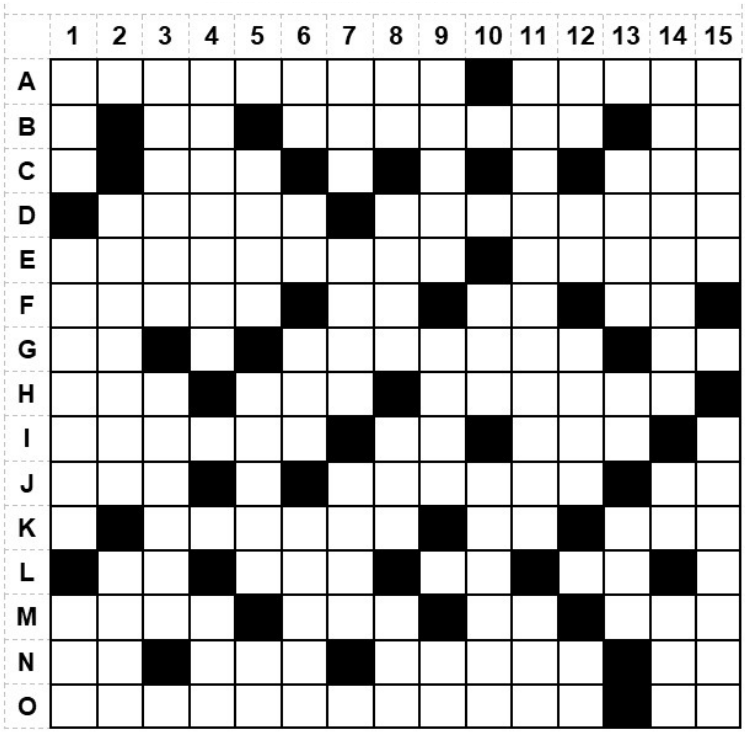
Avec la nouvelle année certains seront tentés par les soldes. Quelques points à rappeler et pièges à éviter :

- Les produits soldés doivent avoir été payés et proposés à la vente depuis au moins un mois avant la date du départ des soldes.
- Le prix de référence : certains commerçants n'hésitent pas à gonfler le prix pour laisser croire à une réduction qui n'existe pas ou qui est moins importante qu'affichée et le consommateur sera bien avisé de faire du repérage avant les soldes.
- Le produit fabriqué pour les soldes : certains articles de moindre qualité sont fabriqués pour être vendus à bas prix et donc durant la période des soldes mais le consommateur sera grugé croyant acheter un article de qualité soldé.
- Sur internet n'oubliez pas de regarder les frais annexes (préparation colis, livraison, frais dossier) qui font quelquefois augmenter démesurément la note totale comparée à d'autres sites où le produit sera plus cher mais avec des frais annexes réduits ou compris dans la vente.
- Mention « ni repris ni échangé » En période de soldes le vendeur peut tout-à-fait mettre fin à ce geste commercial dès lors qu'il complète son affichage habituel sur la possibilité d'une reprise ou échange en y excluant les produits soldés. Il peut néanmoins vous proposer un échange ou un remboursement à titre commercial ou exceptionnel : pensez à vérifier ce point avant votre passage en caisse.
- **Les garanties :** Un article soldé bénéficie des mêmes garanties que tout autre article non soldé en matière de défauts de fabrication non apparents ou de service après-vente.

En cas de vice caché identifié, vous pouvez demander au vendeur la réparation, le remplacement ou le remboursement du produit acheté.

Jouons conso...

Grille 181 Grandes surfaces commerciales



HORIZONTALEMENT

A - Commerçante ou galerie. Utile au caddie.

B - Cours flamand. Ils recouvrent les ruines. ".." et approuvé.

C - On l'associe au yang. Fabriquas.

D - Mesurée précisément. Maisonnées.

E - Soulagerais le malade. Elle se purge derrière les barreaux.

F - Golfes miniatures. Elle est chargée en été. Fait rire quand il redouble. Platine au labo.

G - Dieu rayonnant. Condescendre. Amène une suite.

H - Apéritif de chanoine. Planchette de relieur. Communautés indoues autour d'un gourou.

I - Qui atteignent la perfection. Mesure de coolie. Il nage dans le bocal.

J - Maréchal d'Empire. Offerte au public. Avant un pas.

K - Plats camerounais. Carte maîtresse. Il inspira Lamartine.

L - Personnel. Incitation à combattre. Tête de liste. Refus outre-Manche,

M - Peste. Le prix tout compris sur le ticket. Mention au bac. Pas divulguée.

N - Voyage sans adieu. Point chaud. "En Oisans" pour une station de ski de l'Alpe d'Huez. Élu.

O - Grande pour certains commerces. Complète la licence.

VERTICALEMENT

1 - Souteneur. Il facilite la venue des acheteurs. Mesure radioactive.

2 - Papillon coloré d'Afrique. L'une des moitiés.

3 - Espaces commerciaux simplifiant la recherche des clients. Village situé en Haute-Marne.

4 - Lieux de paiement pour les clients. À droite sur la carte.

5 - Apparues au grand jour. Moyens de transport. Ancienne cité mésopotamienne.

6 - Pacino ou Capone. L'erbium au laboratoire. Nombre de commandements. Début de la semaine.

7 - Contesta. Fieffés bavards. Atteint dans ses droits.

8 - Pour le noble. Achevé. Pas en grande forme. Caractère grec.

9 - Ignoras sa destination. C'est tout bénéfice. Ancien do.

10 - Leurs jours sont comptés. Couleur de maillot nantais.

11 - C'est souvent dans celles des villes que les grandes surfaces s'implantent. Un rayon lui est consacré dans le magasin.

12 - Est en France. Collé dos au mur. On connait celle de Brest. Étain de chimiste.

13 - Angoisse soudaine et irrationnelle. Maître en plus court. Il passe à Cahors.

14 - Elles font marcher le commerce. Conclusion puérile. Qui est à bout.

15 - Obtinsse. Résidus de consommation.

Solution grille 180 thème « travaux logement »

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

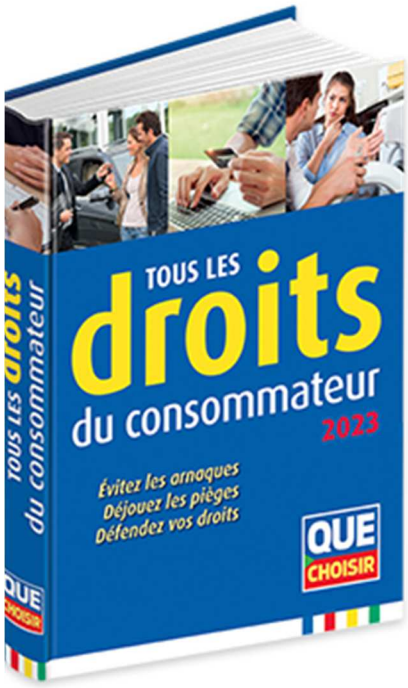
Lecture

NOUVEAU

TOUS LES DROITS DU CONSOMMATEUR

Édition 2023 : remise à jour

Évitez les arnaques, déjouez les pièges, défendez vos droits



Véritable conseiller juridique et pratique, ce guide précieux vous aidera à : comprendre vos droits, effectuer vos achats en toute tranquillité, connaitre la meilleure marche à suivre en cas de conflit.

- 440 pages pour comprendre la loi et défendre vos droits.
- Toutes les problématiques liées à la consommation.
- Toute l'expertise de l'UFC-Que Choisir.
- Les principales procédures judiciaires expliquées clairement et simplement.
- Plus de 80 lettres types pour régler vos conflits.
- Un index complet pour une consultation simpifiée.
- Un grand format 18 X 24 très pratique à garder à portée de main.

Commandez-le

dès aujourd'hui auprès de

l'UFC Que Choisir de Caen

30 €

+ frais de traitement et d'envoi : 5,95 €

soit **35,95 €**

❑ **Veuillez me faire parvenir un exemplaire du livre « Vos droits : édition 2023 ».**

Ci-joint un chèque bancaire d'un montant de 35,95€ libellé à l'ordre de :

UFC Que Choisir de Caen.

Nom : ..... Prénom : .....

Adresse : .....

.....

À retourner à UFC QUE CHOISIR de CAEN - 19, Quai de Juillet 14000 CAEN

Des chiffres utiles

♦ Indice de Révision des Loyers (IRL)

- ♦ 3ème trimestre 2022 : + 3,49 %
- ♦ 2ème trimestre 2022 : + 3,60 %
- ♦ 1er trimestre 2022 : + 2,48 %

Seuils de l'usure

Crédits immobiliers (20 ans et plus)		
Taux fixe	Taux variable	Prêt relais
3.05 %	2,92 %	2.55 %
Autres prêts (crédits de trésorerie)		
inférieurs à 3000 €		21,16 %
entre 3000 € et 6000 €		10,13 %
supérieur à 6000 €		5,33 %

NB. Pour apprécier le caractère usuraire du taux annuel effectif global (TAEG) 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 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 : 15 580 €
- Valeur du patrimoine mobilier : 11 580 €
- Valeur du patrimoine immobilier : 34 734 €
- 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

INSEE	NOVEMBRE 2022	6,2
UFC QC	NOVEMBRE 2022	5,9 %

UFC Que Choisir publie chaque mois un taux d'inflation comparatif aux chiffres de l'INSEE. Voir site web

Taux d'intérêt légal

2ème semestre 2022 : 3,15%

SMIC

Depuis le 1er janvier 2022 :

- taux horaire brut : 11,07 €
- par mois (base 35h semaine) : 1 678,95 €

L'UNION FAIT LA FORCE

Rejoignez l'U.F.C. Que Choisir CAEN

À CAEN - 19 Quai de Juillet

• **Accueil** : du mardi au vendredi de 9h30 à 12h30 et de 13h30 à 17h30 *(documentation, consultation tests, revues)*

• **Étude des dossiers :** *pour les adhérents et sur rendez-vous*

Mardi : auto, copropriété, énergie, logement, téléphonie, Internet.

Mercredi : assurance, banque, énergie, logement copropriété, téléphonie, voyage.

Jeudi : construction, travaux, rénovation.

Vendredi : banques, cono divers, construction travaux, énergie, logement copropriété, mutuelles, voyages.

À LISIEUX ▶ Salle Mosaïc 13 Bd Pasteur

• 1er et 3ème jeudi de 17h à 19h (sauf vacances scolaires)

sans rendez-vous

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
Site Web : caen.ufcquechoisir.fr
Page Facebook : facebook.com/ufc.caen.

Dispensé de timbrage Caen Gambetta

PRESSE DISTRIBUÉE PAR LA POSTE

Déposé le 15 /12/2022

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 €

(Pour l'envoi en ligne indiquer votre adresse mail)

.....@.....

- ❑ **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 .....

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.***

Prix au 13/04/2022

08/14

votre 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. Leur utilisation à des fins publicitaires est strictement interdite.

Directeur de la publication : Gérard DANIEL
Bulletin tiré à 1000 exemplaires
Imprimerie ATELIER K, 5 rue Paul Toutain - CAEN
N° de commission : 0520 G 82583