

Tant qu'à **consommer...**

Association coopérative
d'économie familiale
de l'Estrie

Février 2014

Volume 26-numéro 1

Rétrospective 2013, Une année « chargée » pour les consommateurs

Par Sylvie Bonin



Pour l'Union des consommateurs, dont est membre l'ACEF Estrie, l'année 2013 en fut une de luttes acharnées contre les hausses des prix, des frais et des tarifs et contre les coupures dans les services et les prestations. Malgré quelques gains touchant, par exemple, l'accès à l'aide juridique et la téléphonie sans-fil, plusieurs décisions ont mené, ou mèneront sous peu, à de nouvelles ponctions dans le portefeuille des consommateurs.

Voici un récapitulatif des faits marquants de l'année pour les consommateurs ainsi qu'un aperçu des enjeux qui seront sur notre écran radar en 2014.

Rétrospective 2013

La Loi sur la protection du consommateur :

La phase III de modernisation de la loi de la protection du consommateur qui porte sur le crédit et l'endettement stagne. L'actuel gouvernement n'a pas repris l'étude de ce projet de loi visant à lutter contre le surendettement. Ce projet de loi a pourtant été déposé en juin 2011.

Le code sur les services sans fil du CRTC :

Un des événements marquants cette année fut le nouveau code du sans fil du CRTC, en vigueur depuis décembre 2013. Les associations de consommateurs ont été déçues de ce nouveau code obligatoire. Pour les Québécois, qui bénéficient d'une loi de la protection du consommateur renforcée depuis juin 2010, cela apporte peu de nouvelles protections. Aucune mesure ne s'attaque au problème des tarifs, beaucoup trop élevés pour les Canadiens. Par contre, on y trouve quelques mesures intéressantes tels les plafonds aux dépassements de téléchargement sur les sans-fils et sur les frais d'itinérance.



Tarifs d'électricité et autres enjeux avec Hydro-Québec

Cette année, les associations de consommateurs ont mis les bouchées doubles pour dénoncer les projets de hausses

des tarifs d'électricité en partie imposées par des demandes. Des [sorties médiatiques](#), des [manifestations](#), des [analyses](#) et de nombreuses [entrevues](#) ont été effectuées sur le sujet. L'Union des consommateurs a travaillé à mettre en lumière les stratagèmes du gouvernement, qui force le distributeur d'électricité à acheter à gros prix de l'énergie dont il n'a pas besoin, mais qui sera tout de même facturée aux abonnés. Pour ce qui est des compteurs dits intelligents, l'acharnement des citoyens, des municipalités et des groupes communautaires semble avoir partiellement porté fruit : le gouvernement est intervenu auprès d'HQ et incite la Régie à réduire les frais imposés à ceux qui refuseraient ces compteurs.



Dans ce numéro :

Rétrospective 2013	1
Aide juridique	3
Les info-pubs sournoises	6
Ateliers mon toit, mes droits	7
Facebook, Twitter et vie privée	8
Trousse d'information sur les assurances	9
Poursuite contre Bell Mobilité	11

Rétrospective 2013, Une année « chargée » pour les consommateurs (suite de la page 1)

Les mesures sociales : des gains... et des reculs

Une importante victoire après de longues luttes pour la protection des citoyens et l'accès à la justice: [le gouvernement du Québec a finalement relevé les seuils d'admissibilité à l'aide juridique](#) pour permettre enfin aux salariés qui travaillent au salaire minimum à temps plein d'avoir accès gratuitement à l'aide juridique. Cette décision importante permettra l'accès à ces services à environ 500 000 Québécois de plus.

Cependant, des coupures à l'assurance-emploi et à l'aide sociale, affectant plus particulièrement [les ménages de la classe moyenne et ceux à revenu modeste](#), sont venues assombrir le portrait de l'année sur le plan des mesures sociales.

Assurance-médicaments :



La campagne de l'Union des consommateurs [Pour un régime d'assurance médicaments entièrement public](#) a gagné des appuis majeurs au cours de l'année. M. Jean Rochon — ex-ministre de la Santé et des Services sociaux — nous a donné son appui. De plus, la CSN a ajouté son appui à ceux des autres grandes centrales syndicales, la CSQ et la FTQ.

Rappelons que nous demandons au gouvernement de revoir le régime d'assurance médicaments hybride actuel et d'adopter un régime universel entièrement public. Cela permettrait un meilleur contrôle sur les prix des médicaments au Québec générant des économies de près d'un milliard en dépenses publiques et amènerait une plus grande équité.

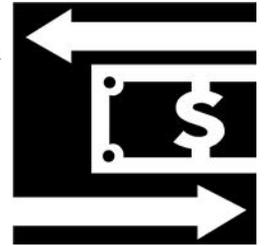
La fin des frais de 2\$ pour les factures papier?

M. Harper a annoncé la fin des frais liés aux factures papier dans son discours du Trône. Nous ne savons pas quand cette interdiction entrerait en vigueur, mais nous applaudissons l'idée.

Ce que nous surveillerons particulièrement en 2014

Un code fédéral de protection du consommateur en matière financière :

Le gouvernement fédéral jetterait en ce moment les bases d'un nouveau code financier pour mieux renseigner et protéger les consommateurs sur les enjeux financiers, bancaires et de paiements. Les associations de consommateurs seront très actives lors des consultations.



Est-ce toujours avantageux de prendre des REER?

Par Sylvie Bonin



On nous incite beaucoup à cotiser, mais on ne nous précise pas que, dans certaines situations ce n'est pas avanta-

geux de cotiser. Par exemple, le REER peut être désavantageux :

- ◆ Si on aura besoin du supplément de revenu garanti (SRG) à la retraite.
- ◆ Si on est sans enfants, qu'on n'a pas de régime de retraite d'employeur et un revenu familial de moins de 87 000\$.
- ◆ Si on a un revenu familial de moins de 27 000\$.

Le CELI est alors préférable.

Par contre, si on a des enfants, le REER est généralement avantageux car, en diminuant le revenu imposable, il donne accès à plus de prestations (ex : prestation fiscale pour enfant) en plus de la déduction d'impôt.

Bref, si on a un revenu entre 30 000 et 87 000 \$, il vaut mieux faire des simulations sur votre logiciel d'impôt ou consulter un planificateur financier non lié à une institution financière pour y voir plus clair.

Pour en savoir plus

- Chronique de l'ACEF à [Écoutez l'Estrée \(Radio-Canada\) du 29 janvier 2014](#)

- Site [financesdor.com](#) : [consulter le tableau récapitulatif](#)

Aide juridique,
DES HAUSSES SIGNIFICATIVES DES SEUILS D'ADMISSIBILITÉ
Par Sylvie Bonin

Une hausse de 30 % en 2 étapes

Après des années de quasi-stagnation les seuils d'admissibilités à l'aide juridique seront enfin augmentés. Le gouvernement annonçait cet automne une augmentation en 2 étapes : en janvier 2014 puis en juin 2015. En juin 2015, une personne travaillant au salaire minimum 35 heures par semaine, aura accès gratuitement à l'aide juridique. C'est une hausse significative qui augmente de façon réelle l'accès à l'aide juridique. D'autant plus que les seuils d'admissibilité au volet avec contribution seront augmentés en conséquence. Le revenu maximum que peut gagner une personne seule pour avoir droit au volet contributif passera de 23 800\$ en 2013, à 26 300\$ en 2014. (voir tableaux pour les détails). Un autre élément important est qu'à l'avenir, le seuil d'admissibilité sera ajusté automatiquement en fonction du salaire minimum.

Une hausse revendiquée depuis longtemps

Cette hausse tant attendue des seuils d'admissibilité est en bonne partie le fruit de nombreuses années de travail, tant par la Coalition pour l'accès à l'aide juridique (dont est membre l'Union des consommateurs) que par le Barreau, sans oublier toutes les personnes et organismes qui ont à maintes reprises participé à diverses campagnes de pression.

Rappelons qu'à sa création en 1973, l'aide juridique permettait à une personne seule travaillant à temps plein soit admissible gratuitement. Pendant des années, les seuils n'avaient par été indexés (hormis de minuscules hausses entre 2006 et 2009). Il en résultait qu'un nombre croissant de personnes pauvres n'avaient plus accès à l'aide juridique.

Maintenir la vigilance jusqu'en juin 2015

Bien que légèrement plus bas que ce que réclamait la Coalition, les seuils annoncés augmentent de façon très satisfaisante l'accès à l'aide juridique. Le seul hic est que cette augmentation se fera par étape. Il faudra donc maintenir la vigilance pour que la 2^e hausse aie bel et bien lieu. Dans le cas, fort probable, d'élections anticipées, il faudra s'assurer que l'ensemble des partis s'engagent à poursuivre le processus.

Admissibilité à l'aide juridique
Barèmes des revenus bruts annuels
 Juin 2013 – comparatif – Janvier 2014



Coût maximum	Revenus	Une personne seule	Un adulte et un enfant	Un adulte et deux enfants et plus	Conjoints sans enfant	Conjoints et un enfant	Conjoints et deux enfants et plus
GRATUIT	Revenu maximum ou Aide de dernier recours	14 140 \$ 16 306 \$	17 298 \$ 19 948 \$	18 467 \$ 21 296 \$	19 676 \$ 22 691 \$	22 015 \$ 25 389 \$	23 184 \$ 26 737 \$

Nouveaux services offerts à toute la population à coût réduit

→ Depuis le 10 octobre 2013 : Service d'aide à l'homologation d'entente en matière familiale

Plusieurs couples et familles avec enfants vivent des séparations et obtiennent à un moment de leur vie un jugement concernant la garde des enfants, les droits d'accès ou encore les pensions alimentaires pour enfants et/ou pour conjointEs. Ces jugements doivent souvent être modifiés en raison de changements survenus dans la vie de ces personnes, ce qui nécessite un retour devant les tribunaux et donc des coûts souvent trop onéreux.

Depuis le 10 octobre dernier, les personnes dans cette situation qui s'entendent sur les changements à apporter pourront bénéficier des services d'un avocat quelle que soit leur situation financière. Le coût pour chaque partie sera au plus de 267,50\$. *Pour les personnes admissibles à l'aide juridique ce service sera gratuit.*

→ À compter du printemps 2014 : Service d'aide à la révision des pensions alimentaires



Ce service administratif sera offert par la Commission des services juridiques du Québec.

Il s'agira d'un service visant à revoir le montant de la pension alimentaire pour les enfants mineurs dans les cas où il n'y a pas de litige sur les niveaux de revenus des parties, cette procédure permettra d'éviter de devoir se présenter au Tribunal.

Le service sera offert à l'ensemble de la population, quel que soit son revenu, à un coût réduit soit 275\$. *Pour les personnes admissibles à l'aide juridique ce service sera gratuit.*

À partir de juin 2015, les seuils d'admissibilité à l'aide juridique seront augmentés pour s'aligner avec le salaire minimum pour une personne travaillant 35 heures par semaine.

Target, un autre Walmart ?

Inspiré de textes trouvés sur le site : <http://www.tuac.ca>

Saviez-vous que l'entreprise Target après avoir acheté les baux de 220 Zellers au Canada, dont 35 au Québec, a prétendu qu'elle n'avait aucune obligation de garder les 5 000 employés du Québec? Zellers a mis à pied ses salariés et a invité du même coup ces derniers à poser leur candidature pour le Target. Postuler pour à peu près le même emploi, au même endroit, avec la même clientèle et la même marchandise. L'astuce? Recommencer à zéro, au bas de l'échelle, sans droits ni avantages, avec perte d'ancienneté...

Mince consolation : la Commission des normes du travail a reconnu le 28 juin dernier le caractère particulier de la transaction entre Target et Zellers et a donné aux employés mis à pied la possibilité de faire valoir leurs droits. Les travailleurs et travailleuses risquaient d'être victime du trou qui existe dans la loi québécoise. Normalement, un employé mis à pied a 45 jours pour contester son congédiement. Mais, dans ce cas précis, un long délai de 6 à 12 mois se sera écoulé entre la fermeture des Zellers et l'ouverture des magasins Target. La Commission des normes du travail a décidé de considérer la date du refus d'embauche par Target comme la date de cessation d'emploi, permettant ainsi aux employés de se prévaloir de leur recours. Ainsi, tous les employés de Zellers qui ont postulé chez Target et dont la candidature a été refusée, avaient 45 jours suivant la date du refus pour déposer une plainte à la Commission.



Des nouvelles du Service d'aide aux consommateurs ¹

Par Thiery Dubreuil, avec l'aide de Sylvie Bonin

Les info-pubs sournoises!



À l'automne 2013, monsieur X voit une info pub pour des lunettes d'approche et il est intéressé par le produit. L'info pub annonce qu'en commandant immédiatement, on reçoit deux paires de lunettes pour le prix d'une, soit la

modique somme de 15\$ plus les frais de livraison. Monsieur X appelle le numéro indiqué à l'écran. C'est un message pré-enregistré qui lui répond. Les explications de la voix pré-enregistrée sont difficiles à comprendre. La voix demande combien de paires de lunettes il veut commander : « si c'est une paire, appuyer sur le 1, deux paires, appuyer sur le 2, etc. » Se rappelant de l'info pub et de la deuxième paire gratuite, monsieur X appuie sur le numéro 2.

Une semaine plus tard, Monsieur X reçoit enfin ses fameuses lunettes. En ouvrant la boîte, il se rend compte que la compagnie lui a envoyé 4 paires de lunettes au lieu de deux. Il a donc conséquemment payé les frais de livraison de 4 paires! Ceux-ci s'élèvent à plus de 47\$ la compagnie ayant utilisé une énorme boîte. Ajoutés au prix des 2 paires de lunettes qui reviennent à 34.50\$ avec taxes, les frais de livraison font monter la facture à 81.50\$. Monsieur X est bouche-bée devant cette facture incroyablement salée et inattendue.

Pourquoi Monsieur X a-t-il reçu 4 paires de lunettes ? La raison est très simple : lorsque la voix électronique lui a demandé le nombre de paires de lunettes qu'il souhaitait commander, la paire de lunette gratuite comptait déjà dans le nombre. Donc, si monsieur X appuyait sur la touche 1 (pour une paire de lunette), il recevait la paire de lunette PLUS une autre paire gratuitement. S'il appuyait sur le 2, il recevait deux paires de lunettes PLUS deux autres paires gratuitement, ainsi de suite... Cependant, le message pré-enregistré n'était pas assez clair et ne spécifiait évidemment pas qu'en appuyant sur le numéro 2 Monsieur X recevrait 4 paires de lunettes au total.

Outré, Monsieur X décide alors de retourner l'une des deux paires (plus la paire gratuite) à la compagnie. Il obtiendra le remboursement de 17.25\$. Mais compte tenu des frais d'envoi de 8\$ pour retourner les lunettes, il n'aura récupéré réellement que 9.25\$ sur le 81.50\$ déboursé. De plus les lunettes sont de mauvaise qualité et d'après une recherche de l'ACEF, ces lunettes qui étaient censées grossir les objets jusqu'à 300%, ne les grossissent que de 150%.

Nos conseils :

- Les produits vendus dans les info-pubs ne sont quasiment jamais de bonne qualité. Les tests de 2 produits effectués par l'émission *La Facture* confirment ce qu'ont vécu des consommateurs ayant fait appel à l'ACEF. Nous avons aussi reçu à l'ACEF un cas similaire avec le produit *Magic Mesh*. La personne avait reçu 4 exemplaires du produit et la qualité du produit laissait à désirer.
- Il est plus efficace de magasiner dans les magasins conventionnels pour trouver ces produits. Par exemple, les lunettes de Monsieur X ont été trouvées au même prix dans un magasin de grande surface (donc sans frais de livraison.)
- Si vous achetez un produit par info-pub et qu'on annonce que vous en recevrez un deuxième gratuitement, n'oubliez pas d'en commander un seul et non deux.



Mon toit, mes droits

Quatre ateliers bientôt offerts par l'ACEF

Dans le cadre d'une recherche-action sur l'exploitation financière des aînés en matière d'habitation, l'Union des consommateurs a identifié quatre thèmes d'ateliers qui sont actuellement en développement (ou en révision pour celui sur les résidences privées pour aînés). Nous avons aussi soumis un projet à la Ville de Sherbrooke qui pourrait donner plus d'ampleur au projet et nous sommes en attente d'une réponse.

Nous offrirons des ateliers dans divers organismes ainsi que des ateliers publics. Il est déjà possible de nous contacter pour fixer une date. Bien qu'ils ont été développés en fonction des problèmes vécus par les personnes aînées, certains ateliers pourront aussi intéresser d'autres publics (no 1 et 2).

**Une rencontre publique sur le thème *Habiter dans une résidence privée pour aînés : la choisir et connaître vos droits* aura lieu le lundi 24 mars 2013 à 19h à la salle 4 de la bibliothèque Éva-Sénécal.
Téléphonez-nous pour vous inscrire : 819 563-8144**

Voici une brève présentation des quatre thèmes :



1. Vente itinérante et sollicitation à domicile

Prévenir les nombreux pièges liés aux entreprises qui viennent offrir leur service à votre domicile (asphaltage, réparation du toit, systèmes d'alarme, nettoyage de tapis, émondage, thermopompe, etc.) : leurs stratégies, les vérifications à faire avant de s'engager, les modes de paiements sécuritaires, les conditions pour annuler et les conséquences, les contrats de crédit parfois associés à la transaction.

2. Rénovation et services. Fraudes et abus liés à l'entretien de l'habitation

Comment bien choisir un entrepreneur? Comment négocier une bonne entente : quels engagements prévoir, quelles obligations accepter et lesquelles refuser?
En cas d'insatisfactions pendant ou la fin des travaux, quoi faire?



3. Habiter dans une résidence privée : la choisir et connaître vos droits

- Bien choisir sa résidence
- Le bail et l'annexe au bail, les particularités, éléments à vérifier et négocier
- Modification au bail, augmentation de loyer, reconduction et non-reconduction du bail (les règles, les délais, les droits)
- Les droits et obligations d'une personne en résidence



Ma maison, mon patrimoine : en sauvegarder la valeur (en 1 ou 2 ateliers)

4. Vendre sa maison

Bien se préparer pour obtenir un juste prix et éviter les problèmes ou poursuites

L'importance d'une inspection pré-vente et d'une bonne évaluation. Comment choisir un bon inspecteur? un bon évaluateur? un bon courtier? Utilité de la déclaration du vendeur et précautions.

5. Bien utiliser la valeur de la maison : connaître les produits financiers liés à la maison

Quelles sont les options possibles quand vous avez besoin d'utiliser la valeur nette de votre maison pour financer des projets ou votre niveau de vie? Les caractéristiques, avantages et inconvénients de ces produits: refinancement hypothécaire, marge de crédit hypothécaire, deuxième hypothèque, emprunt sur les remboursements anticipés, hypothèque inversée.



Facebook, Twitter et vie privée

Par Érika Fontaine-Quintin et Julien Ruchon



En cette ère de la communication, Internet est devenu l'outil de base pour tous les aspects de nos vies. Tout se retrouve sur Internet : de la recette de cuisine jusqu'au magasinage en ligne, en passant

par les sites de rencontre, les blogues sur n'importe quel sujet et même la télé en direct.

Mais depuis quelques années, les réseaux sociaux ont envahis nos écrans et nos vies. Facebook, Twitter, Youtube et compagnie permettent de rester *branchés* avec ses amis et autres utilisateurs depuis la maison, d'interagir avec eux et de plus ou moins afficher notre vie sur notre page. Au Québec, plus de 90% des jeunes possèdent un compte sur au moins un des réseaux sociaux. Cette société virtuelle relativement nouvelle et extrêmement populaire, à adhésion volontaire, vient complètement chambouler le concept de vie privée.

Selon différentes lois canadiennes et québécoises, tout individu a droit au respect de sa vie privée. Cependant, en affichant notre profil sur Facebook, on renonce volontairement à la confidentialité de ces informations.

#Employeurs

À moins de régler nous-mêmes les paramètres de confidentialité, toutes les informations que l'on retrouve sur les réseaux sociaux deviendront accessibles à tous et ce n'importe quand, à la seule condition d'avoir Internet. Imaginez-vous un peu comment il est facile d'avoir votre nom, vos coordonnées et même votre statut matrimonial sur Facebook, des photos de vous sur Google ou Instagram, vos intérêts et idées politiques sur Twitter, votre Curriculum vitae sur LinkedIn... Et la liste est encore longue. Un ami, un voisin, un professeur, un locateur ou un employeur n'a qu'à entrer le nom d'une personne sur Google ou sur Facebook pour avoir accès à sa vie. Et ce genre de chose arrive.



Selon un rapport de l'*Oregon Business Report*, plus de 45% des employeurs s'informent auprès des réseaux

sociaux pour en savoir plus sur leurs candidats. C'est donc dire qu'un contrôle de l'accès à son profil ou de ses photos est essentiel de nos jours pour tout aspirant professionnel.

#Fraude #Vol

Des situations de vol d'identité peuvent aussi arriver. Un cas réel est celui d'une jeune femme au Québec qui a reçue une facture d'un compte de téléphone mobile qu'elle n'a jamais eu. Pourtant, la compagnie en question possédait toutes ses informations personnelles. Après l'enquête, il s'avère que c'était bel et bien un vol d'identité et que le fraudeur a trouvé toutes ces informations sur les médias sociaux.



#Solutions?

Il est donc important de régler ses paramètres de sécurité pour limiter l'accès à votre profil et à vos informations. De temps en temps, le site hôte peut toutefois modifier les paramètres de sécurité sans vous aviser, il est donc bon de faire des vérifications ou encore de configurer une alerte qui vous en avertira. Pour garder une certaine confidentialité, il est aussi nécessaire de ne pas accepter n'importe qui comme ami, ou encore de garder un certain contrôle sur ce qui est publié sur sa page.



#J'accepte #Quoi?

Ce qui complique les choses, chaque média social possède une politique de confidentialité différente. Comme le souligne, *Janic Tremblay*, au sein de sa chronique *Les résolutions techno* diffusée sur Radio-Canada, la lecture de fond en comble de la politique de confidentialité de Facebook exigerait vingt heures, ce qui est presque l'équivalent de 2 jours entiers de travail. On peut donc fortement se douter que seulement la minorité des utilisateurs prennent le temps de lire ces fameuses politiques, mais savez-vous réellement ce qu'elle contient? Si l'on prend le géant Facebook : dès que vous ouvrez un compte, implicitement vous accordez « *le droit irrévocable, non-exclusif, transférable et mondial d'utiliser, copier, publier...redistribuer n'importe quel contenu déposé sur le site.* »



En d'autres termes, les réseaux sociaux se gardent un droit sur tout le contenu de vos informations. Légalement, et sans votre autorisation, Facebook ou Instagram pourrait vendre à des tiers une de vos photos. En principe, il se peut donc qu'une superbe photo de votre voyage en Grèce se retrouve un jour utilisée par une agence de publicité! Une solution serait de partager nos albums photos sur Flickr, qui ne possède pas ce genre de politique.

#Publicité

Vous vous êtes sûrement déjà interrogés quant à savoir comment les grands réseaux sociaux parvenaient à se financer, l'ouverture d'un compte étant habituellement gratuite? Et bien, la réponse est facile : c'est simplement par la publicité. Derrière tout ce monde virtuel se cache une véritable stratégie marketing. Les réseaux sociaux vont scruter vos gestes en analysant vos mentions « *J'aime* », vos statuts, vos intérêts, etc. Même le contenu des recherches en ligne peut donner des indices sur nos intérêts ou notre localisation géographique. De cette façon, les compagnies achètent de Facebook l'espace alloué aux publicités sur les profils rejoignant leur produit. C'est ce qu'on appelle du marketing ciblé : la publicité qui vous est envoyée correspond à vos intérêts. Par exemple, il ne serait guère étonnant qu'après avoir indiqué votre emplacement dans un statut vous soyez bombardés de publicités directement liées à cet endroit.



C'est donc dire que, de nos jours, avec Internet, vu la difficulté de contrôler ce qui se retrouve en ligne, il est essentiel de faire attention aux informations de nature personnelles qui sont publiées par nous ou même par nos amis. Les paroles s'envolent et les écrits restent, mais avec Internet, c'est pas mal plus compliqué que ça.



Trousse d'information sur les assurances



Êtes-vous trop ou pas assez assurés? Comment choisir les bonnes assurances? Comment économiser sur les primes? Quelles questions poser et quoi vérifier avant de signer? Quelles sont les exclusions les plus fréquentes sur les contrats d'assurance? Avez-vous vérifié si les primes et la couverture de vos assurances de personnes sont fixes et garanties?

Une trousse d'information complète, concrète ... et pas cher!

C'est pour aider les gens à mieux magasiner et à s'outiller face au domaine complexe des assurances que l'ACEF a développé des ateliers et une trousse d'information sur les assurances. La trousse d'information est maintenant offerte au grand public. Lancée officiellement à l'assemblée générale de novembre, **la trousse traite des assurances de dommages (auto/habitation), des assurances de personnes (vie/maladie grave/invalidité et autres) ainsi que des assurances vendues sans représentant (assurances-prêts, assurance voyage) avec lesquelles il faut prendre encore plus de précautions. La trousse complète se vend 3\$. Il est aussi possible de se procurer seulement un des volets pour 2\$.**

La formation et le matériel se veulent à la fois concrets et adaptés aux besoins des consommateurs, afin de prévenir les principaux problèmes rencontrés. Par exemple, nous savons que très peu de gens liront leur contrat au complet, alors nous avons conçu une liste des éléments importants à vérifier. Autre exemple : nous avons produits des documents d'information très complets sur chaque type d'assurance, mais aussi un aide-mémoire qui tient sur une feuille en couleurs.



Trousse d'information sur les assurances

Suite de la page 9



Origine et bilan du projet

C'est dans le cadre de son service d'aide aux consommateurs que l'ACEF a pu voir la nécessité de développer des outils d'information adéquats. Dans plusieurs cas de consommateurs en litige avec un assureur, il n'y a rien à faire. Souvent, les consommateurs ont mal compris les conditions de leur assurance et se retrouvent avec des exclusions, un prix qui monte après un certain âge, ou même une assurance qui tombe en déchéance. Même quand il y a quelque chose à faire, cela nécessite beaucoup d'énergie. Alors l'ACEF choisit de miser sur la prévention des problèmes en informant mieux les consommateurs. Comme on ne peut pas prévenir tous les problèmes, un volet du projet visait aussi à développer une meilleure connaissance des recours non judiciaires afin de mieux aider les consommateurs qui font appel à nos services.

Le projet a permis de rejoindre plus de 1000 personnes par des ateliers et conférences sur les assurances. L'atelier développé continue de faire partie de notre offre de service. L'ACEF remercie le Secrétariat à l'action communautaire et aux initiatives sociales et le Fonds pour l'éducation et la saine gouvernance (FESG) de l'Autorité des marchés financiers qui ont contribué financièrement au projet.

***Pochette sur l'assurance de dommages (auto/habitation); 2\$**
***Pochette sur l'assurance de personne (vie/santé); 2\$**
*****3\$ pour la trousse complète**

Chaque pochette couvre deux types d'assurances et comprend pour chacune: un document d'information complet (8 pages) ; un aide-mémoire; un listes de vérification du contrat.

On trouve aussi dans chaque pochette un lexique vulgarisé, un document sur l'assurance sans représentants, et un document d'information sur les recours. La pochette sur l'assurance de personne contient aussi une présentation sur l'assurance voyage.

Bonne nouvelles concernant Hydro Québec et votre dossier de crédit

Hydro-Québec souhaitait transmettre les habitudes de paiement de tous ses clients aux bureaux de crédit. L'objectif visé: faire en sorte que le paiement de la facture d'électricité soit une priorité pour les consommateurs et ainsi réduire le nombre de factures impayées.



L'ACEF était opposé à cette demande puisque les ménages à faible revenu se retrouvaient encore plus fragilisés par cette mesure. Les gens qui ne paient pas leur facture ne sont pas forcément de mauvaise foi. Parfois, ils n'en ont simplement pas les moyens. Soulignons aussi la difficulté de nombreux ménages dont les revenus sont juste au dessus du seuil de faible revenu, à prendre une entente de paiement avec Hydro-Québec. D'autant plus que ce sont souvent ces ménages qui se retrouvent dans les logements mal isolés, donc qui consomment beaucoup plus d'électricité...

Une audience a été tenue à la Régie de l'énergie où l'Union des consommateurs et d'autres associations de consommateurs sont intervenus en défaveur de cette demande. La décision de la Régie a été de rejeter la demande d'Hydro-Québec. Un gain pour les consommateurs.

L'Office de la protection du consommateur poursuit Bell mobilité pour 3 millions \$

Par Thierry Dubreuil

Le 22 novembre dernier, l'Office de la protection du consommateur (OPC) a déposé une poursuite de 3 millions \$ envers Bell Mobilité et Virgin Mobile. Plus de 305 chefs d'accusation reliés à la Loi sur la protection du consommateur (LPC) sont portés contre le géant Bell. Si Bell est reconnu coupable de ces chefs d'accusation, elle devra déboursier une amende allant jusqu'à 3 279 270\$. Des manquements à la loi auraient été observés dans des clauses illégales insérées dans des contrats par Bell Mobilité entre novembre 2011 et avril 2012. Par exemple, les contrats de cellulaire de Bell n'affichaient pas toutes les informations requises légalement (tarifs des services, la durée, la date d'expiration du contrat, etc.). Bell se donnerait aussi le droit de modifier unilatéralement ses contrats ou encore de calculer des frais de résiliation plus élevés que ce que la loi permet. Ces manquements auraient été découverts dans le cadre d'une large enquête de l'OPC visant à vérifier la conformité des contrats de services de toutes les grandes compagnies de télécommunications au Québec. Bell Mobilité est la première compagnie à avoir été poursuivie en vertu des changements de la Loi de la protection du consommateur depuis juin 2010. L'OPC continue ses enquêtes, il est donc possible de voir dans les prochaines années d'autres poursuites s'enclencher envers des compagnies de télécommunications. Bell Mobilité plaidera probablement que les lois provinciales (LPC) ne s'appliquent pas puisque les télécommunications sont sous juridiction fédérale. Par contre, l'OPC estime qu'elles s'appliquent. D'après l'estimation des spécialistes, la poursuite devrait durer environ 2 ans. Il faudra donc patienter...



Rappel des grandes lignes des changements de la LPC de 2010 :

- L'exigence d'un contrat écrit et d'un contenu précis prévu par le règlement;
- L'interdiction des clauses de reconduction automatique, permettant le renouvellement du contrat sans le consentement du client;
- L'envoi d'un avis au consommateur entre le 90^e et le 60^e jour avant la fin du contrat;
- Un congé de paiement si le bien est en réparation;
- Le droit de résiliation du consommateur **sans frais** s'il y a une modification unilatérale du contrat par le commerçant (sauf dans certains cas);
- Le droit de résiliation en cours de contrat **avec frais**, relié au bénéfice économique consenti au consommateur et selon une formule décroissante (ex: rembourser le rabais lié à la durée du contrat);
- En cas de défaut du consommateur, l'obligation d'utiliser le dépôt de garantie lors de la résiliation du contrat par le consommateur ou à l'expiration de celui-ci.



LES NOUVELLES BRÈVES... mais importantes !

LE PERSONNEL de l'ACEF Estrie



Cet hiver, nous accueillons Thiery Dubreuil, stagiaire en techniques de travail social au Cégep de Sherbrooke. Il interviendra dans plusieurs dossiers. Nous comptons aussi sur les services d'Audrey Walsh et de Marie-Philippe Turmel, étudiantes en droit qui effectuent une activité clinique à l'ACEF Estrie. Elles s'occupent du dossier service d'aide aux consommateurs (SAC). Nous remercions tous nos stagiaires d'apporter leur contribution aux dossiers de l'ACEF.

Site WEB et page Facebook

- Nous vous rappelons que vous pouvez suivre les nouvelles de l'ACEF Estrie sur **notre site Web** : <http://www.acefestrie.ca/>
- Vous pouvez aussi nous suivre sur la **page Facebook de l'ACEF Estrie** : <https://www.facebook.com/acefestrie>
- Finalement, pour **nos jeunes consommateurs avertis**, vous pouvez consulter notre site Internet conçu spécialement pour vous : www.consommersansillusion.ca

Des nouvelles du programme Éconologis

Le programme Éconologis est de retour cette année et des places sont encore disponibles. Faites vite, le programme se termine le 31 mars 2014. Contactez-nous au 819 563-1585. Dominique se fera un plaisir de vérifier votre admissibilité. Nous voulons aussi en profiter pour souhaiter la bienvenue à trois nouveaux membres dans l'équipe : Karine Hamel, Nicolas Anctil et Michaël Breton. On vous rappelle que le programme Frigo est toujours en vigueur, vous pouvez contacter le Centre d'appel au 1-877-222-0809 qui vérifiera votre admissibilité.



Donnez généreusement !!

Il est maintenant possible de faire des dons à la Fondation de l'Union des consommateurs via le site [sécurisé web](#). Elle vise à trouver les ressources financières nécessaires au développement des activités de ses membres (Union des consommateurs, les ACEF, ACQC) et à assurer leur pérennité.

ACEF Estrie
187, rue Laurier, bur. 202
Sherbrooke (Québec)
J1H 4Z4
Téléphone: 819 563-8144
Télécopieur: 819 563-8235
acefestrie@consommateur
.qc.ca

Est subventionnée par :



RASSEMBLER
POUR AIDER • AIDER POUR
RASSEMBLER

Secrétariat à l'action
communautaire
autonome
et aux initiatives
sociales

Québec

