

TANT QU'À CONSOMMER...



Association coopérative
d'économie familiale
de l'Estrie
Membre de l'Union des consommateurs

Février 2010 - Volume 22 – Numéro 1

Le projet de loi 60, une nette amélioration des droits des consommateurs.

par Yves Leclair, vice-président du c.a de l'ACEF Estrie

En matière de consommation au Québec, il y a quatre lois qui protègent les consommateurs : la loi sur la protection du consommateur, la loi sur le recouvrement de certaines créances, la loi sur les agents de voyage et la loi sur les arrangements préalables de services funéraires et de sépulture. La principale loi qui protège les consommateurs est la loi sur la protection du consommateur (LPC) laquelle a été adoptée initialement dans les années 70-80. Depuis ce temps, elle a été régulièrement mise à jour pour s'adapter aux nouvelles réalités économiques et aux nouvelles façons de faire pour la mise en marché et la distribution des biens et services aux consommateurs du Québec.

La dernière mise à jour de la LPC date de 2006 et couvre principalement les contrats à distance, surtout par Internet, en améliorant la protection des consommateurs qui contractent des contrats avec des commerçants alors qu'ils ne sont pas mutuellement en présence l'un et l'autre. On y a introduit le principe de la rétro-facturation qui intervient en dernier recours si le consommateur n'a pu obtenir satisfaction en vertu de ces nouvelles dispositions législatives.

Le projet de loi 60 constitue la phase II de la modernisation de la LPC et il a été adopté en décembre dernier par l'assemblée nationale du Québec. Il assure principalement une mise à jour importante de la loi sur la protection du consommateur et dans une moindre mesure des autres lois citées précédemment. Le but : régler certains problèmes importants du domaine de la consommation où des déséquilibres s'étaient produits depuis quelques années et notamment du côté des communications autant en téléphonie (cellulaire entre autres), qu'en télédistribution, que du côté d'Internet. D'autres secteurs de la consommation ont également été touchés.

En effet, le législateur en a également profité pour renforcer la LPC et y ajouter des éléments nouveaux comme les cartes cadeaux, le prix total à payer pour l'achat d'un bien ou d'un service, les garanties prolongées, etc.. En plus de mettre à jour la LPC, on a aussi harmonisé les délais de prescription des poursuites pénales des lois régies par l'OPC (office de la protection du consommateur) et modifié la loi sur les agents de voyage.

Ces dispositions, au nombre de 12, entreront en vigueur au plus tard le 30 juin 2010 avec l'adoption des règlements qui accompagneront la loi. Avant leur adoption, ces règlements seront de nouveau soumis aux principaux acteurs du domaine de la consommation dont l'Union des consommateurs fait partie et duquel l'ACEF Estrie est membre.

Office
de la protection
du consommateur

Québec 



Voyons à présent en résumé ces principaux changements :

1. Les contrats de services fournis à distance dont la téléphonie cellulaire, la télédistribution et l'Internet :

- exigence d'un contrat écrit et un contenu prévu par le règlement
- les clauses de reconduction automatique, permettant le renouvellement du contrat sans le consentement du client, sont maintenant interdites
- avis de fin de contrat entre le 90^e et le 60^e jour avant la fin
- congé de paiement si le bien est en réparation
- droit de résiliation du consommateur **sans frais** si modification unilatérale du contrat par le commerçant sauf dans certains cas
- droit de résiliation en cours de contrat **avec frais**, relié au bénéfice économique consenti au consommateur et selon une formule décroissante à définir par règlement
- en cas de défaut du consommateur, obligation d'utiliser le dépôt de garantie
- lors de la résiliation du contrat par le consommateur ou à son expiration, si non renouvellement, remboursement du dépôt de garantie au consommateur avec intérêt, lequel sera fixé par règlement.

2. Les clauses contractuelles abusives et les pratiques interdites :

- les clauses de modifications unilatérales des éléments essentiels (nature du bien, durée, prix) du contrat ne seront plus permises sauf pour les contrats à durée indéterminée
- dans ce dernier cas, un avis de 30 jours sera requis et si désiré le consommateur pourra résilier son contrat 30 jours après l'entrée en vigueur de la modification du contrat
- dorénavant un commerçant ne pourra pas utiliser une stipulation lui permettant de mettre fin unilatéralement à un contrat d'exécution à durée déterminée, sauf en cas de défaut ou de motif sérieux prévu au code civil du Québec. Pour les contrats à durée indéterminée, un avis sera requis
- un commerçant ne pourra plus exiger d'un consommateur, qui veut se prévaloir d'une garantie, qu'il fournisse la preuve que le propriétaire précédent avait respecté les conditions de cette garantie. Ainsi, un consommateur qui achète une voiture usagée encore couverte par une garantie n'aura plus l'obligation de prouver que les propriétaires précédents ont respecté les conditions de cette garantie. Comme par exemple, pour une réparation de transmission, fournir les preuves que les changements d'huile du moteur ont été faits par l'ancien propriétaire en suivant scrupuleusement la séquence prévue dans la garantie



3. Les services offerts en promotion pour une période limitée :

- on ne pourra plus exiger d'un consommateur qui bénéficie d'une promotion qu'il soit obligé d'aviser le commerçant qu'il ne veut pas obtenir le bien ou service au prix courant au terme de la promotion.

4. Les clauses inapplicables au Québec :

- toute clause contractuelle inapplicable au Québec, en vertu d'une disposition qui l'interdit, utilisée dans un contrat devra être précédée d'une mention à cet effet

5. La divulgation du prix total à payer pour obtenir un bien ou un service :
 - on devra dorénavant annoncer un prix comprenant tous les éléments obligatoires pour obtenir le bien ou le service sauf les taxes. Par exemple, en matière de véhicule neuf, les frais de transport et de préparation devront faire partie du prix annoncé et non pas cachés à part en petits caractères ou déclarés en sus.
6. Les cartes-cadeaux ou prépayées :
 - divulgation obligatoire au préalable de certaines informations et interdictions relatives à leur utilisation
 - les durées limitées à six mois, un an ou deux, etc.. ne seront plus permises sauf exemptions prévues par règlement
 - les frais d'émission ou d'utilisation ne seront pas permis sauf exemptions prévues par règlement
 - sur demande, le consommateur pourra se faire rembourser le solde de sa carte lorsqu'il sera négociable selon le règlement à venir
7. Les clauses contractuelles déterminant à l'avance les frais ou dommages en cas de défaut du consommateur :
 - interdiction générale de toute stipulation à cet effet sauf pour l'intérêt couru, à l'exception des contrats de vente et de location à long terme d'une automobile dont les conditions seront établies par règlement
8. Les garanties prolongées :
 - avant d'offrir de conclure un contrat d'une garantie prolongée, le commerçant devra informer verbalement et par écrit (selon les modalités du règlement) le consommateur de l'existence de la garantie légale et de toute autre garantie gratuite offerte par le manufacturier
9. Recours en injonction prévu à la LPC :
 - amélioration du pouvoir d'injonction du président de l'OPC pour faire cesser l'insertion de clauses interdites par la loi
 - octroi du même recours aux organismes de protection du consommateur mais avec obligation d'aviser le président de l'OPC le cas échéant
10. Uniformité des délais de poursuite de L'OPC
 - les délais de prescription pour les poursuites pénales attribuées à l'OPC en vertu des 4 lois qui lui sont confiées sont harmonisés à deux ans à compter de la commission de l'infraction
11. Les fonds d'indemnisation des consommateurs :
 - L'OPC gère déjà avec succès un fonds d'indemnisation dans le domaine du voyage, le FICAV. Dorénavant, le gouvernement pourra créer au besoin, par règlement, d'autres fonds d'indemnisation dans des secteurs couverts par les lois administrées par l'OPC. En se donnant ce pouvoir, il sera dorénavant plus facile et rapide de créer de tels fonds





12. Modification à la loi sur les agents de voyage :

- il y a élimination de la distinction entre détaillants et grossistes en voyage, un meilleur encadrement des conseillers en voyage par l'exigence d'une certification et adoption de d'autres mesures de concordance avec le règlement

Ces modifications étaient rendues nécessaires pour rétablir un équilibre dans les nombreux secteurs visés qui étaient l'objet de nombreuses plaintes dans les associations de consommateurs et à l'OPC. Il restera à voir comment la réglementation à venir, d'ici le 30-06-2010, viendra mettre en application ces nouvelles dispositions législatives. L'Union des consommateurs et l'ACEF Estrie seront là pour s'assurer que ce sera fait correctement.

L'OPC travaille déjà à la phase III de la modernisation de la LPC qui traite essentiellement du crédit à la consommation. L'Union des consommateurs, dont l'ACEF Estrie fait partie, participe activement aux travaux de l'OPC qui est présentement à l'étape de la première consultation de ses partenaires. À titre de représentant de l'ACEF Estrie au comité provincial de la protection du consommateur de l'Union, j'ai eu récemment l'occasion de participer à ces travaux pour la fourniture de commentaires à la première série de propositions de modifications à la loi. L'ACEF et ses membres seront ainsi tenus au courant des changements importants qui seront retenus dans cette phase III.

Cartel de l'essence ; quelques détails sur le recours collectif

par Annie Chouinard, intervenante communautaire ACEF Estrie

Le 30 novembre dernier, la juge Dominique Bélanger de la Cour supérieure du Québec a autorisé le recours collectif contre le cartel de l'essence qui visait à fixer les prix de l'essence dans les marchés de Sherbrooke, Victoriaville, Magog et Thetford-Mines. Le recours vise les pétrolières Impériale (Esso), Ultramar et Irving, et les distributeurs visés sont les Pétroles Therrien, la Coop Fédérée, Alimentation Couche-Tard, Dépan-Escompte Couche-Tard, Pétrole Cadrin, Pétrole Global, Philippe Gosselin et associé, et le groupe pétrolier Olco. Il est à noter que le recours n'est pas autorisé contre Pétro-Canada, Canadian Tire et Pétrole Crevier.

Pour faire partie du recours collectif, il suffit d'avoir mis de l'essence au moins une fois entre le 1^{er} janvier 2002 et le 30 juin 2006 dans l'une des quatre grandes villes visées ; il n'est donc pas nécessaire de remplir le formulaire pour en faire partie, cependant ce dernier aidera les poursuivants dans leur requête.

Cette action collective vise le paiement d'une somme de 7,5 millions de dollars, intérêts en sus, à compter du premier janvier 2002. Chaque consommateur qui se manifestera pourrait recevoir une somme de 500 \$ pour trouble, tracas et inconvénients ainsi qu'un 1000 \$ à titre de dommage exemplaire.

Il est à noter qu'il n'est pas obligatoire d'avoir conservé les factures pour en faire partie, mais on demande tout de même aux gens qui les ont en main de les garder à leur portée. Les relevés de carte de crédit pourront aussi servir de preuve.



Voici les procédures à suivre pour remplir le formulaire :

- Aller sur le site Web: www.paquettegadler.com ou www.recourscollectifs.info
- Aller dans la rubrique **Nouvelles**
- Remplir le formulaire et l'envoyer par courriel

Pour plus de détails, vous pouvez aussi composer le numéro sans frais : 1 877 266 0871

L'ACEF aux consultations pré-budgétaires

NON AUX HAUSSES DE TARIFS! Oui à une fiscalité plus équitable.

par Sylvie Bonin, coordonnatrice ACEF Estrie

Une hausse des tarifs, notamment ceux d'électricité, serait selon nous la pire façon de combler le déficit, parce que la plus inéquitable de toutes. C'est ce que l'Union des consommateurs a défendu lors de la présentation de son mémoire aux consultations pré-budgétaires du ministère des finances. J'y étais au nom du comité politiques fiscales et sociales de l'Union. Nous y avons aussi défendu le maintien des services sociaux et l'accroissement de l'équité du régime fiscal.

Rappelons le contexte: le gouvernement prévoit des déficits importants d'ici 2013. Il tient à retrouver l'équilibre budgétaire en 2013-2014 et a déjà élaboré un plan à cet effet, mais il reste selon lui 5 milliards de dollars de mesures additionnelles à identifier. Bien qu'il ne le mentionne nulle part dans son document de consultations, il faut aussi rappeler que depuis 10 ans, les baisses d'impôts entraînent des pertes de revenus annuels se chiffrant entre 5 et 10 milliards selon les estimations. La dernière baisse d'impôts accordée en 2007 avec l'argent obtenu d'Ottawa au nom du déséquilibre fiscal avait été particulièrement irresponsable, et très critiquée car les 900 millions de baisse d'impôts avaient surtout profité aux plus riches. Le gouvernement a donc choisi de se priver de revenu et de limiter sa marge de manœuvre. Pas très surprenant que le Québec se retrouve maintenant en déficit. Or, dans sa recherche pour retrouver l'équilibre budgétaire, M. Charest refuse de considérer les hausses d'impôts, mais envisage sérieusement une hausse de la TVQ et de divers tarifs dont ceux d'électricité.

L'inéquité du principe d'utilisateur-payeur

Concernant les tarifs, nous nous opposons au principe de l'utilisateur-payeur érigé en dogme par M. Montmarquette et ses comparses. Bien sûr, dans les quelques exemples fréquemment donnés par les économistes, tel les divers permis, ce principe peut être adéquat. Mais, appliqué sans discernement, il est absurde et inéquitable. Lors des choix sur la tarification, il faut évaluer l'utilité collective d'un service, par exemple les transports en commun profitent à toute la société et non aux seuls utilisateurs. Il faut aussi mesurer l'impact d'un tarif sur l'accessibilité à ce service et l'équité sociale. Un tarif qui aura un impact négligeable pour une personne bien nantie pourra amener une personne pauvre à se priver d'un service pourtant essentiel. N'oublions pas que les plus pauvres d'entre nous n'ont AUCUNE marge de manœuvre dans un budget où le superflu et même une partie de l'essentiel a été coupé depuis longtemps. Les hausses de tarifs sont vraiment la façon la plus inéquitable de taxer.





Les faux arguments en faveur d'une hausse des tarifs d'Hydro.

La hausse de tarifs qui intéresse le plus le gouvernement est celle de 1¢ du kWh sur l'électricité car elle lui rapporterait autour de 1,4 milliards par an. Avez-vous remarqué qu'on entend parler de ce 1¢ mais jamais du pourcentage que cela représente sur notre facture? Or, cela représente une hausse de 15% du tarif moyen! Cela s'ajouterait aux hausses de 6,7 % déjà prévues par Hydro-Québec d'ici 2013, dont un premier 0,2% annoncé pour avril. Cela s'ajouterait aussi aux hausses de 18% en 5 ans que nous avons subies entre 2004 et 2009. Les arguments avancés pour justifier cette hausse supplémentaire de 1¢ le kWh ne sont pas fondés.

Le prix de l'électricité au Québec est subventionné ? Faux. Les prix, même celui du « bloc patrimonial » gelé à 2.8¢ du kWh, couvrent amplement les coûts de production. Hydro-Québec est la compagnie d'électricité qui fait le plus de profit en Amérique du Nord (plus de 3 milliards l'an passé.) Nous payons l'électricité moins cher que certaines provinces, mais à des prix équivalents aux provinces qui, comme nous, ont de gros barrages (Manitoba, Colombie-Britannique.) Les seuls tarifs subventionnés sont les tarifs spéciaux accordés à de grosses compagnies pour encore 30 ans. (Coût : 750 millions.)

Les bas tarifs profitent aux riches qui consomment plus d'électricité avec leurs grosses maisons? Il est vrai qu'en moyenne les riches consomment un peu plus d'électricité et que certains gaspillent (ex : piscine chauffée.) Le problème c'est qu'une hausse majeure des tarifs affecterait davantage les pauvres qui devraient y consacrer une proportion plus importante de leur revenu alors qu'ils n'ont aucune marge de manœuvre dans un budget déjà très serré. L'électricité représente déjà une moyenne de 9% du budget d'une personne pauvre comparativement à 1.2% de celui des riches et 4% pour la classe moyenne. De plus, les pauvres, contrairement aux riches, ne peuvent investir dans des moyens d'économie d'énergie comme des fenêtres neuves ou des appareils neufs ENERGY STAR. Il faut aussi penser que de nombreux ménages pauvres vivent dans des logements mal isolés qui coûtent les yeux de la tête à chauffer. Dans un pays froid comme le nôtre, le chauffage doit être considéré comme un service essentiel. Si le gouvernement veut vraiment faire payer davantage les riches, sans risquer d'appauvrir les pauvres au passage, le meilleur moyen reste l'impôt sur le revenu.



Une hausse des tarifs limiterait le gaspillage? Très peu. Les études montrent que dans un pays froid comme le nôtre où 70% de la population se chauffe à l'électricité, les possibilités d'économiser l'énergie en réaction à une hausse des coûts sont assez faibles. Les économistes estiment qu'une hausse de 10% des tarifs amènerait une baisse de consommation se situant entre 2 et 4%. Cependant, Hydro-Québec a par le passé déposé des chiffres à la Régie selon lesquels une hausse de 10% des tarifs n'amènerait qu'une baisse de 0.5% de la consommation.

Une hausse des tarifs dégagerait des surplus qu'Hydro exporterait à prix élevé? Faux. Hydro-Québec dispose déjà d'importants surplus qu'elle n'arrive pas à écouler. Depuis 2007, elle a même versé des compensations de 450 millions à TransCanada Energy pour que la centrale de Bécancour ne produise pas. Finalement, il faut savoir que le prix à l'exportation varie selon les saisons mais qu'en moyenne, il n'est pas beaucoup plus élevé que le prix payé par les Québécois.



On pourrait augmenter les tarifs mais compenser les plus pauvres? Idée séduisante, mais il serait très difficile d'établir une compensation équitable. Au-delà des moyennes, les cas sont trop différents : locataires pauvres vivant dans de vieux logements mal isolés qui paient beaucoup plus que la moyenne, possibilité pour certains d'avoir recours au bois ou au mazout alors que d'autres

dépendent entièrement de l'électricité, nombre de personnes dans la famille, petits propriétaires à faible revenu en campagne qui paient jusqu'à 15% de leur revenu pour l'énergie... Et où mettre la barre entre les très pauvres qui recevraient une compensation et les personnes juste un peu pauvres qui n'en recevraient pas? Plusieurs personnes qui ont peu de moyens se retrouveront perdantes.

D'autres solutions existent

Nous pensons que chacun doit faire sa part selon ses moyens ce qui implique de rendre la fiscalité plus progressive. Tout d'abord en instaurant un 4^e palier d'imposition pour les gens dont le revenu imposable dépasse 100 000\$. Rappelons qu'en faisant progressivement passer le nombre de paliers de 16 en 1988 à 3 aujourd'hui, on a réduit le plus haut taux d'imposition de 28% à 24%. Ensuite, du côté des taxes à la consommation, nous demandons d'augmenter les taxes sur les biens de luxe, d'exempter certains produits essentiels (ex : produits d'hygiène, souliers d'enfants, matériel scolaire) et de majorer les crédits pour gens à faible revenu. Ces mesures visant à neutraliser le caractère régressif des taxes à la consommation sont d'autant plus nécessaires si le gouvernement va de l'avant dans son projet de hausser la TVQ de 2 points, afin de récupérer le champ fiscal libéré par la baisse de la TPS.

Les entreprises doivent aussi faire leur part. Dans l'ensemble de l'impôt sur le revenu prélevé par le gouvernement, la part des entreprises est passée de 50% en 1950 à 10% aujourd'hui. Nous avons d'ailleurs appris avec indignation en lisant le document de consultation que le taux d'imposition des entreprises aura diminué de 50% entre 2006 et 2012¹, ce qui l'amènera sous celui de la moyenne canadienne, des pays de l'OCDE ainsi que des États-Unis. Alors que le gouvernement du Québec cherche désespérément 5 milliards de revenus, il continue de baisser l'impôt des entreprises! Cette baisse d'impôt doit cesser. Il faut aussi bien sûr intensifier la lutte à l'évasion et l'évitement fiscal ainsi que revoir un régime fiscal qui permet à 53% des entreprises de ne pas payer d'impôts. Difficile de croire que ce sont toutes des entreprises qui ne font aucun profit!

De plus, le gouvernement doit augmenter et percevoir réellement les redevances sur les ressources naturelles, en particulier auprès des entreprises minières, les redevances réellement payées ne s'élevant qu'à 1.5% de la valeur du minerai extrait. Dire qu'on croyait que le fer à 1¢ la tonne, c'était fini depuis la mort de Duplessis! Les entreprises qui font le commerce de l'eau devraient aussi payer une redevance.

En conclusion, nous privilégions une fiscalité plus équitable par laquelle chacun contribue selon ses moyens. C'est pourquoi nous nous opposons fermement aux hausses de tarifs qui, en proportion de leur revenu, affectent davantage les personnes pauvres que les mieux nanties. Nous croyons qu'il y a d'autres moyens de combler le déficit et nous avons fait des propositions à cet effet. Pour en savoir plus, vous pouvez consulter le mémoire de l'Union des consommateurs sur notre site internet. Il y a des actions à venir pour faire valoir nos idées. L'ACEF aidera à la distribution d'un outil éducatif grand public sur la fiscalité et les tarifs. Nous vous invitons aussi à participer avec nous à une importante manifestation contre les hausses de tarifs qui aura lieu le 1^{er} avril à Montréal, Québec et Sherbrooke.

¹ Il s'agit du TEMI (taux effectif marginal d'imposition sur l'investissement), un indicateur qui représente l'ensemble des charges et règles fiscales des entreprises. Il était de 30,8% en 2006 et sera de 14,6% en 2012. (p. 34 du document *Des finances publiques saines pour protéger nos valeurs* disponible sur le site du ministère des finances.)



Action du 7 décembre 2009 pour les consultations sur le plan de lutte à la pauvreté... par Kristelle Rivard, intervenante communautaire ACEF Estrie

Dans le bulletin du mois de septembre, nous vous parlions de l'action du 7 décembre dernier concernant les consultations du ministre Sam Hamad sur le plan de lutte à la pauvreté. L'ACEF Estrie a été invitée à l'intérieur et était aussi présente au rassemblement à l'extérieur. Voici un résumé de ce qui c'est passé à l'extérieur.

Une manifestation a été organisée par une importante coalition d'organismes communautaires venus de partout en Estrie afin de faire passer le message aux médias, au ministre et à la population que la démarche du ministre de la Solidarité sociale et du travail n'a pas grand chose de solidaire. Particulièrement, en apprenant comment la sélection des participants et des participantes qui ont eu le privilège de discuter du plan de lutte à la pauvreté et l'exclusion sociale a été faite... liste d'invités gardée secrète, des invitations de dernière minute, des sujets de discussion choisis d'avance et un traitement différent selon les régions. De plus, le cahier de consultations portait essentiellement sur l'approche territoriale régionale et locale, mettant de côté toute discussion sur les mesures provinciales à mettre en place par l'État pour assurer un niveau de vie décent.

De nombreux organismes communautaires venus de partout en Estrie se sont rassemblés devant l'hôtel Delta pour s'assurer que notre message soit dit et entendu. Nos porte-parole de la journée (Suzanne Thériault et Jacques Lemay) ont pu rencontrer les médias et leur expliquer ce qu'il en était. Il y a eu plusieurs activités organisées pour cette journée. Entre autres, une pièce de théâtre à laquelle j'ai participé, un SLAM, un texte sur la pauvreté et une chanson intitulée *Régénération* sur l'air de Dégénération de Mes Aïeux interprétée par Jérôme Fortin. Finalement, des sandwichs nous ont été offerts par la Grande Table, ce qui a été grandement apprécié !

Voici la liste des revendications que nous défendions cette journée-là :

- Que tous les citoyens (citoyennes) aient accès sans discrimination à des services publics universels de qualité
- Ne pas augmenter les tarifs de ces services
- Éliminer les catégories à l'aide sociale et répondre aux besoins spécifiques
- Rehausser les prestations d'aide sociale pour qu'elles couvrent les besoins essentiels
- Éliminer toutes les obligations pour les personnes de participer à des programmes de réinsertion sociale.
- Construire davantage de logements sociaux répondant aux besoins
- Hausser le salaire minimum au-dessus du seuil de revenu et améliorer les normes du travail
- Implanter un système de contrôle de loyer
- Implanter une réforme en profondeur de l'aide financière aux études ayant pour but l'élimination de l'endettement chez les jeunes et de la précarité des étudiants (étudiantes) et des jeunes adultes.

D'ailleurs, vous pouvez aller voir en image un court vidéo de la journée du 7 décembre sur Youtube que David Bélanger de la TACAE a préparé :

<http://www.youtube.com/watch?v=8FMDwEizGnY>

(manifestation 7 décembre 2009- Estrie)



Continuation des ateliers d'information sur les REÉÉ

par Annie Chouinard, intervenante communautaire ACEF Estrie



Les rencontres d'information sur les Régimes enregistrés d'épargne études sont toujours disponibles à la population estrienne pour la saison *printemps-hiver* 2010.

L'information transmise par l'entremise de ces ateliers porte, entre autres, sur les trois types de régimes, qui diffèrent grandement les uns des autres, tant au niveau des avantages qu'au niveau des possibles pénalités : certains peuvent ainsi mieux répondre à nos besoins de consommateurs que d'autres.

Il importe de savoir que certains fournisseurs de régimes collectifs font la promotion de leur régime avec beaucoup d'ardeur, notamment auprès des nouveaux arrivants et des nouveaux parents. Or, il s'avère souvent que les mensualités à déboursier pour le dit REÉÉ dépassent largement la capacité de payer de ces familles, dont certaines en sont encore à se familiariser avec un nouveau système de fonctionnement sociétal. Il est donc primordial de transmettre une information globale et objective afin de donner les outils nécessaires à une prise de décision qui corresponde aux réels besoins des gens.

Nous invitons ceux et celles qui ont reçu ou qui connaissent quelqu'un qui a vécu une sollicitation active de la part d'un fournisseur de REÉÉ à partager l'information avec nous. Pour participer à un atelier, inscrivez-vous ! **819-563-8144** ou acefestrie@consommateur.qc.ca

Au plaisir de se rencontrer !

La crise n'est pas finie, on est toujours dans le trou !

Une manifestation nationale organisée par le FRAPRU et l'Association des locataires de Sherbrooke aura lieu le **mardi 23 février 2010 à 11h00**. Nous voulons s'assurer que dans le prochain budget des mesures sociales seront adoptées afin d'améliorer le sort des plus démunis tel que la réalisation de 10 000 logements sociaux par année pendant une période de 5 ans.. Le tout se déroulera au bureau du Premier ministre Jean Charest : **2665, rue King Ouest à Sherbrooke (Place des congrès.)** Le dîner et le transport seront gratuits.

Départs :

- 430, rue Bowen Sud (La Chaudronnée) à 10h00.
- Carrefour Dunant à 10h15.
- 187, rue Laurier (CCLSC) à 10h30.

Pour vous inscrire, téléphonez au 819-791-1541





Cet automne, j'ai eu le plaisir d'assister à une conférence sur les fraudes présentée par l'AQDR (Association de défense des droits des retraitées et des pré retraitées) et par l'AMF (Autorités des marchés financiers.) Avant de commencer, je dois préciser que j'ai utilisé deux documents de la conférence pour créer cet article². Il est important de savoir que la fraude c'est une façon détournée de soutirer de l'argent à quelqu'un ou une manière plus sournoise de voler et qu'elle est partout.

Quelques chiffres pour le prouver :

- Elle coûte des millions de dollars aux Québécois et Québécoises chaque année
- Les plus de 60 ans comptent pour 75% des victimes d'escroquerie de plus de 5000\$
- La vaste majorité en est victime plus d'une fois.

Il y a certaines fraudes typiques où il y a un danger d'arnaque à laquelle on doit porter particulièrement attention. Il peut s'agir d'une réparation automobile non effectuée ou inutile, un faux prix gagné où vous devez envoyer de l'argent pour défrayer les coûts des taxes ou de la livraison, un investissement sans risque et avec de gros profits, trop beau pour être vrai. Les fraudes peuvent concerner la rénovation domiciliaire où le travail est non conforme aux normes, les prix gonflés, les réparations inutiles, les travailleurs non qualifiés, etc. Il peut y avoir aussi de la fraude téléphonique ou par Internet en vous demandant des informations bancaires ou personnelles.

Nous avons aussi abordé les fraudes concernant les placements où il est plus facile et dangereux de se faire arnaquer. C'est simple, on vous offre un placement qui vous semble intéressant ? **Il existe 5 étapes pouvant vous permettre de détecter si vous êtes victimes d'une approche frauduleuse :**

- 1- La personne qui vous offre le placement est-elle autorisée à vous le vendre ?
Consulter le Registre des entreprises et des individus autorisés à exercer auprès de l'AMF
- 2- Vous a-t-on remis de l'information écrite et complète sur le placement ?
- 3- Est-ce que le placement qu'on vous offre est trop beau pour être vrai?
- 4- Lorsqu'on vous a offert le placement, vous a-t-on dit ce genre d'affirmation :
 - J'ai une source fiable, la valeur de ce placement fera un bond vertigineux. C'est garanti.
 - La société va être cotée en Bourse bientôt.
 - Vous devez absolument investir aujourd'hui : demain, ce sera trop tard.
 - J'y ai moi-même investi tout mon argent et celui de mes parents
 - Si vous êtes insatisfait, je vous rembourse

Il s'agit de déclarations douteuses fréquemment employées par les fraudeurs pour vous inciter à investir.

² Serez-vous le prochain poisson ? , AQDR Sherbrooke
Votre guide personnel contre la fraude, AMF

- 5- La personne qui vous a offert un placement s'est-elle comportée ainsi :
- Trouve souvent des points semblables entre votre situation et la sienne
 - Vous propose des placements en vous faisant l'offre de vos rêves
 - Refuse de dire pour quelle firme elle travaille ou tente de changer de sujet après vous avoir donné très peu d'information
 - Vous demande de garder le secret
 - Fait pression sur vous pour que vous investissiez dans le placement proposé
- Ces situations n'amènent pas à coup sûr une fraude, mais il faut redoubler de prudence!

Pendant la conférence, nous avons eu droit à d'autres conseils concernant la fraude. Par exemple, en cas de sollicitation indue, ne vous gênez pas pour mettre fin à une conversation. Il ne faut pas non plus donner d'information bancaire ou personnelle au téléphone. Vérifiez vous-même avec une institution bancaire. Avant de décider quoi que ce soit, prenez du temps pour y réfléchir, demander conseil et si on ne veut pas vous donner le temps d'y penser, méfiez-vous!

Finalement, un guide personnel concernant la fraude est disponible sur le site Internet de l'AMF, ainsi que tout plein d'autres documents sur différents sujets. Par contre, si vous préférez en avoir une copie papier, la procédure est très simple : vous appelez au centre de renseignement de l'AMF, et vous leur donnez votre nom, adresse et numéro de téléphone en leur indiquant quels documents vous voulez exactement. Ensuite, ils vous les enverront par la poste et c'est gratuit!

Coordonnées de l'Autorité des Marchés Financiers

Centre de renseignement : 1877-525-0337.

Pour consulter leur site Web : www.lautorite.qc.ca



Retour sur l'assemblée générale annuelle

Mardi 17 novembre dernier avait lieu notre assemblée générale annuelle. 26 personnes ont participé à la rencontre. Nous remercions les membres de l'ACEF Estrie pour leur belle participation à cette assemblée 2009.

Nous profitons aussi de ce premier bulletin de liaison 2010 pour souligner notre reconnaissance à Monsieur Gaston Michaud, conférencier invité, qui a su, avec un brin d'humour et une présence des plus agréables, nous livrer sa passion pour l'achat local et le développement des communautés par l'entremise de ce que les gens ont de mieux à apporter.

Un merci particulier à notre invité et aussi à tous nos membres!



LES NOUVELLES BRÈVES... mais importantes !

Au Conseil d'administration : Au mois de septembre dernier, nous vous avons annoncé qu'il y aurait de nouveaux postes à combler prochainement au sein de notre C.A., ce qui a été fait en très grande partie. Donc, il nous fait plaisir de vous annoncer que nous avons recruté deux nouvelles personnes : M. Yves Couturier qui est revenu après une longue implication au sein de l'ACEF et M. José Barrera qui peut nous en apprendre davantage sur la réalité des personnes immigrantes. Bienvenue à vous ! Nous avons aussi nommé Mme Jocelyne Lebel au poste de présidente et M. Yves Leclair au poste de vice-président du C.A. Félicitations à nos élus !

L'ACEF de l'Est de Montréal a publié un nouveau document qui s'intitule **À vos papiers**. Du papier, nous en accumulons toujours beaucoup trop... Que devons-nous garder, comment les organiser et quand puis-je les jeter ? Le document est là pour répondre à toutes ces questions. Il est disponible au bureau de l'ACEF Estrie au coût de 10 \$+ 2\$ de frais de poste. Appelez-nous !

À inscrire dans vos agendas !

17 février 2010 : Soirée d'information sur les finances publiques et la tarification à 19h

23 février 2010 : manifestation nationale prébudgétaire pour les logements sociaux

1^{er} avril 2010 : manifestation nationale prébudgétaire contre les hausses de tarifs

Venez en grand nombre, inscrivez-vous en téléphonant à l'ACEF Estrie !

LE PERSONNEL de l'ACEF Estrie...

Nous remercions chaleureusement Maude Martin qui a complété son stage en service social avec nous en décembre 2009. Cet hiver, nous comptons toujours sur les services de Jean-Philippe Guay et de Dominic Létourneau, stagiaires en droit, pour le volet service aux consommateurs. On vous souhaite une bonne continuité au sein de l'organisme. À ne pas oublier, chaque jeudi matin (de 9h à 10h) Kristelle est sur les ondes de CFLX 95,5 à la barre de l'émission *Tant qu'à consommer* où vous pourrez avoir de l'information sur le vaste thème de la consommation.



Le programme de visites à domicile pour économiser l'énergie...

... est toujours en vigueur jusqu'à la fin mars 2010. Il nous reste encore 200 visites à placer. Une nouveauté cette année : il y aura en avril 2010, un tirage de deux frigos ÉNERGY STAR d'une valeur de 950 \$ chacun pour toutes les personnes qui ont bénéficié des services d'Éconologis cette année. Nous comptons toujours sur chacun et chacune de nos membres pour diffuser l'information du service. Vous pouvez nous rejoindre au **(819) 563-1585**. Merci de répandre la bonne nouvelle!

L'ACEF Estrie

187, rue Laurier, bur. 202

Sherbrooke (Québec) J1H 4Z4

Téléphone : (819) 563-8144

Télécopieur : (819) 563-8235

acefestrie@consommateur.qc.ca

Site Internet, via le Réseau de protection du consommateur

www.consommateur.qc.ca

Est subventionnée par :



Centraide
Estrie

Secrétariat à l'action
communautaire
autonome
et aux initiatives
sociales

Québec



Desjardins

Ville de
Sherbrooke