



## Tarifs d'Hydro, des hausses injustifiées

Par Sylvie Bonin

Hydro-Québec a déposé récemment une demande de hausse de ses tarifs de 3,9 % pour l'année 2015. Nous estimons que cette demande est inacceptable et injustifiée, tout comme celle de l'année dernière.

### Plusieurs fois l'inflation

3,9 % c'est deux ou trois fois l'inflation. Additionnée à la hausse de l'an passé cela ferait 8,2 % en 2 ans. Qui recevra des augmentations ou indexation de revenu de cet ordre? Tous les consommateurs devront donc couper ailleurs... la classe moyenne et les ménages à faible revenu seront touchés de plein fouet encore une fois.



### Le coût des surplus refilé à 100% aux consommateurs

La majeure partie de ces hausses est due à l'entrée en service de nouvelles installations de production éolienne alors que, depuis quelques années, Hydro nage dans les surplus. Rappelons qu'Hydro aura payé entre 2008 et 2020, deux milliards à la compagnie albertaine Trans Canada Energy pour que la centrale au gaz de Bécancour ne produise pas. Hydro exporte à prix plus bas (4 ¢) que celui auquel elle vend l'électricité aux Québécois (prix moyen de 7,5 ¢). Or, elle achète la production éolienne à un prix moyen de 10 ¢/kWh.

Ces surplus, dus à une mauvaise planification de la part d'Hydro et à des appels d'offre décidés par les gouvernements, ne diminuent aucunement ni les profits d'Hydro ni les généreux dividendes versés au gouvernement. Dans le système actuel de fixation des tarifs, le coût des surplus est intégré aux coûts de production et est donc refilé à 100% aux consommateurs. Autrement dit, les gouvernements utilisent les

tarifs d'électricité pour financer le développement de certaines régions et d'une filière de production privée. Dans tous ces contrats au privé, le gouvernement assume tous les risques (qu'il refilé aux consommateurs) en s'engageant à acheter l'électricité produite à des prix garantis, incluant une indexation automatique de 3%.

Et ce n'est que le début du problème. Les surplus ont coûté aux Québécois 240 millions en 2012 et 500 millions en 2013. Ces montants augmenteront au fur et à mesure qu'entreront en fonction les éoliennes et petites centrales, puis le complexe de la Romaine. En 2016, les Québécois débourseront 1,2 milliard pour subventionner de l'électricité en surplus; en 2025, ce sera 2 milliards par an! Et le nouveau gouvernement veut en ajouter en relançant le programme des petites centrales!

#### Dans ce numéro :

Tarifs d'hydro	1
Chronique du consommateur averti	3
Projets en cours et à venir	4
10 milliards de solution	6
Service d'aide aux consommateurs	7
Recours collectif	8
Nouvelles brèves	10

### **Taxation déguisée et inéquitable**

Cette taxation déguisée est un des modes de taxation les plus régressifs, puisqu'en proportion du revenu les gens à faible revenu paient beaucoup plus pour l'électricité (près de 9 % de leur budget) que les mieux nantis (moins de 2 % de leur budget). Rappelons que l'électricité est un service essentiel et qu'elle est au Québec la principale source de chauffage.

### **Profits en hausse et détournement de mission**

Loin de diminuer, les profits d'Hydro augmentent. Ils étaient de 2.7 milliards en 2012 et de 3 milliards en 2013. En 2014, ils seront encore plus élevés avec l'hiver froid et la hausse du taux de profit obtenue de la Régie en mars dernier.

Hydro a peu à peu été détournée de sa mission. Alors qu'elle devait au départ « fournir l'énergie (...) aux taux les plus bas compatibles avec une saine administration », elle est peu à peu devenue la vache à lait du gouvernement qui a décidé en 1981 qu'Hydro lui verserait 50 % de ses profits, pourcentage augmenté à 75 % dans les années 2000. En 2007 se sont ajoutées les redevances sur l'eau, (263 millions en 2007, 621 millions en 2012) qui elles, vont à 100 % au gouvernement (Fonds des générations).

### **Dégel du bloc patrimonial, bris d'un contrat social**

Accentuant cette utilisation des tarifs d'électricité comme une taxe déguisée, le gouvernement a dégelé le tarif du bloc patrimonial depuis l'an passé. Ce bloc patrimonial a été créé en 2000, quand HQ fut séparée en trois divisions en vue d'exporter aux États-Unis. Il s'agissait de geler le tarif lié aux installations existantes qui, pour l'essentiel, avaient déjà été payées par les Québécois. Lors de la création de ce bloc, il a été déclaré à l'assemblée nationale que les coûts de production de celui-ci diminuant d'année en année, le tarif patrimonial ne pourrait que baisser ou rester stable, jamais monter!!! (Sic). Le gel a été inscrit dans la loi.

Ce bloc très rentable rapportait, avant son dégel, tout près d'un milliard, soit une marge de profit de 22,5 % (en plus de redevances sur l'eau de 500 millions). Ce dégel qui brise un contrat social n'a donc aucune justification.



### **Travail de l'ACEF et de l'Union des consommateurs**

Pour toutes ces raisons, nous nous opposons à la nouvelle hausse de tarif demandée par HQ. Du travail se fera à la Régie de l'énergie, mais puisqu'une bonne partie de ces hausses sont dues à des décisions politiques (développement d'éolien, des petites centrales et de la Romaine en contexte de surplus, dégel du bloc patrimonial, redevances sur l'eau), il faut aussi en faire un enjeu du débat public, se mobiliser et amener les divers partis à prendre position et à bouger sur la question.

L'Union des consommateurs et l'ACEF ont travaillé fort l'an dernier pour faire comprendre les enjeux, tant par de nombreuses formations que par des interventions média et diverses actions. Ce travail, en collaboration avec la Coalition opposée à la tarification et la privatisation des services publics se poursuit.

La priorité de cette année sera de démontrer qu'on peut faire autrement en faisant connaître les solutions fiscales mises de l'avant par cette coalition et qui permettraient d'aller chercher 10 milliards pour équilibrer le budget et réinvestir dans les programmes sociaux.

Nous invitons nos membres à prendre connaissance de ces solutions en page 6.



## Les pré-arrangements funéraires

Par Yves Leclair, vice-président du C.A de l'ACEF Estrie



Même si on n'aime pas tellement entendre parler de funérailles, à cause de leurs caractères très émotifs, il est important d'être bien informé pour mieux s'y préparer surtout si on s'oriente vers un contrat de pré-arrangements funéraires.

Commençons d'abord par quelques chiffres. Selon les données statistiques disponibles tant au fédéral qu'au provincial, au Québec seulement, le nombre de décès est passé de 33 500 en 1950 à 56 800 en l'an 2008. Selon les prévisions, il passera à 70 000 en 2020 et à 80 000 en 2030. De plus, un rapport récent de l'Office de la protection du consommateur (OPC) révèle qu'il y avait en 2013 plus de 240 000 contrats de pré-arrangements en vigueur au Québec pour une valeur approximative de plus de 650 millions représentant une valeur moyenne de 2900 \$ par contrat. De 1995 à 2013, dix entreprises ont éprouvé des difficultés financières obligeant l'OPC à intervenir pour assurer la protection des sommes investies antérieurement par les consommateurs pour leurs contrats de pré-arrangements. Cela démontre assez clairement que le marché funéraire et notamment des pré-arrangements est et sera encore longtemps un marché en pleine expansion et qu'il faut être prudent en signant ce type de contrat.

Malgré l'existence d'autres formules en ce qui a trait aux funérailles, la formule de pré-arrangements est devenue la plus populaire car elle a le net avantage de prévoir nous-mêmes comment vont se dérouler exactement nos funérailles et d'éviter le trouble à nos proches de devoir s'occuper de ces formalités en période de fragilité émotive. En étant payé d'avance, ça devient une formule qu'on peut qualifier « de clé en main ». Tout est prévu à l'avance, on n'a pas à s'occuper de rien côté funérailles et on peut se concentrer sur notre deuil.

Maintenant, étant donné que tout est payé à l'avance, la question qu'on peut et doit se poser

est la suivante : est-ce que l'entreprise funéraire avec qui j'ai fait affaires sera encore là quand surviendra mon décès et l'argent déboursé à l'avance auprès de l'entreprise sera-t-il disponible quand même? **La réponse est oui si l'entreprise a bel et bien déposé l'argent reçu dans un compte en fiducie chez un fiduciaire agréé à cette fin par l'Office de la protection du consommateur.** Le fiduciaire ne peut décaisser l'argent reçu que sur un motif prévu par la loi sous peine d'en assurer lui-même la responsabilité.

En effet, lors de la signature de ce type de contrat, l'entreprise qui reçoit votre argent doit déposer dans les 45 jours 90% de la somme (sauf les services ou biens déjà reçus) chez un fiduciaire agréé à cet effet. De plus celui-ci doit vous aviser de la réception du dépôt du commerçant dans les 30 jours de sa réception.



Donc, pour être certain que les sommes seront là au moment opportun, il est primordial d'être attentif aux deux délais légaux prévus par la loi sur les pré-arrangements funéraires et de sépulture. **Ainsi, si après un délai de 75 jours, après la signature de votre contrat, vous n'avez pas reçu de confirmation du dépôt de votre argent auprès d'un fiduciaire, allez immédiatement rencontrer le commerçant et exigez des comptes et le dépôt urgent de l'argent** chez le fiduciaire et s'il y a lieu, n'hésitez pas à communiquer avec l'OPC, responsable de la surveillance de la loi dans ce domaine.

Tant qu'à vous être donné la peine de signer un contrat de pré-arrangements, pourquoi ne pas en aviser des proches, ça leur évitera des doutes et des recherches et peut-être de repayer un autre contrat auprès d'un autre fournisseur s'ils ignoraient que vous en aviez déjà signé un auprès d'une entreprise.

# Projets en cours et à venir pour l'année 2014-2015 à l'ACEF Estrie

Par Kristelle Rivard

L'automne 2014 sera fort occupé à l'ACEF Estrie puisque plusieurs projets ponctuels sont en cours. Voici un bref résumé de ceux-ci.

## Consommateurs du 3<sup>e</sup> âge, de consommateurs vulnérables à consommateurs avertis



Ce projet financé par la Ville de Sherbrooke consiste à aller offrir des rencontres d'information ainsi que notre Service d'aide aux consommateurs (SAC) le plus près possible du milieu des personnes âgées soit directement dans des résidences pour personnes âgées, dans des organismes rejoignant les aînés et par des rencontres d'informations publiques dans leur secteur. Une série de conférences sur différents thèmes sont proposées, telles que *À vos papiers*, *Les télécommunications*, *La fraude*, *Les assurances*, etc.

## Mon toit, mes droits

Un des volets du projet *Consommateurs du 3<sup>e</sup> âge, de consommateurs vulnérables à consommateurs avertis* est réalisé en collaboration avec l'Union des consommateurs qui a obtenu du financement du programme fédéral *Nouveaux horizons*. Le projet vise à contrer l'exploitation financière et la fraude des aînés en matière d'habitation. Cinq conférences sont offertes:

- Me protéger en situation de vente itinérante/sollicitation à domicile
- Rénover et entretenir ma maison sans me faire avoir
- Utiliser la valeur financière de ma maison
- Me préparer en vue de la vente de ma maison
- Connaître mes droits en résidence privée pour aînés



Cet automne, nous offrirons des conférences publiques sur quelques-uns de ces thèmes. Voir page 10 pour plus d'informations.

## Mieux connaître les recours pour mieux faire valoir ses droits



Ce projet est financé par l'Office de la protection du consommateur (OPC). Ce projet divisé en deux volets vise à donner un meilleur pouvoir d'agir aux consommateurs ainsi qu'une plus grande accessibilité à la justice. Le premier volet du projet consiste à mieux informer et outiller les consommateurs face à la Cour des petites créances. Nous souhaitons faire connaître davantage l'aide que l'ACEF peut apporter avec la production d'un court dépliant disponible dans des lieux ciblés (ex. palais de justice) et distribué largement. Nous voulons aussi développer et offrir des séances d'information sur la façon de se préparer et de se présenter à la Cour des petites créances. Le deuxième volet consiste à faire mieux connaître les recours non judiciaires en produisant un document qui présente tous ces recours. Nous le diffuserons dans le réseau communautaire et institutionnel.

## Le club des consommateurs allumés

Il s'agit d'un tout nouveau projet financé par l'Autorité des marchés financiers et proposé par l'ACEF de l'Île-Jésus de Laval qui l'a mis en place il y a trois ans. Le projet consiste à offrir aux enfants du 2<sup>e</sup> et 3<sup>e</sup> cycle du primaire des ateliers de formation gratuits sous une forme amusante et interactive. Les ateliers abordent les thèmes suivants : mes besoins versus mes désirs, la publicité (son influence et comment elle joue un rôle important dans la vie quotidienne des enfants), les revenus et dépenses, l'épargne et les guichets automatiques. Nous débiterons la promotion et les ateliers cet automne et nous avons bien hâte de rencontrer ces futurs consommateurs avertis.



## Le CRTC songe à abandonner la diffusion de la télévision en direct (la télé gratuite!)

Le CRTC (conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes) a entrepris une consultation «Parlons télé». Le public est invité à se prononcer sur trois questions, dont une qui nous préoccupe :

**Est-ce que les stations locales devraient avoir l'autorisation de fermer les émetteurs en direct (voie hertzienne)?** Les stations locales seraient encore disponibles par le biais des services par câble et par satellite, mais ne le seraient plus par voie hertzienne.



Qu'est-ce que ça veut dire? Pouf! Plus de signaux canadiens accessibles gratuitement (que ce soit avec une télé HD ou avec une antenne et un décodeur).

Nous vous encourageons à [donner votre point de vue sur le site.](#)



### Mon expérience à l'ACEF Estrie

Par Thiery Dubreuil, ancien stagiaire en techniques de travail social à l'ACEF Estrie à l'hiver 2014

Durant quelques semaines, j'ai été intervenant stagiaire à l'ACEF Estrie. J'ai adoré mon expérience, malgré les difficultés et la grande charge de travail. J'ai pu animer des ateliers auprès de la population immigrante de Sherbrooke dans les écoles. Au début, j'étais très nerveux à l'idée d'animer des groupes, mais après plusieurs ateliers, je l'étais beaucoup moins. À travers ces ateliers, j'ai rencontré plein de futurs citoyens québécois attentifs et passionnés. J'ai adoré répondre à leurs questions et aussi leur faire connaître leurs droits en tant que consommateurs.



Durant mon stage, j'ai aussi eu la chance d'animer des émissions à la radio communautaire de l'Estrie (CFLX 95.5). J'ai observé une émission de radio en direct à ma première journée de stage. À la fin de mon stage, j'avais animé 3 émissions de radio par moi-même. L'une de ces 3 émissions était axée sur l'internet. Pour les deux autres émissions, j'ai invité des organismes comme *Les Ami(e)s de la terre* et le *Carrefour de solidarité internationale* (CSI). À travers ces émissions, j'ai pu discuter de commerce équitable, d'achat local, de Sherbrooke Ville Équitable, d'Internet, des compteurs Hydro Québec, etc.

Pendant la deuxième partie de mon stage, j'ai aidé plusieurs personnes dans le cadre du service d'aide aux consommateurs (SAC). Devant l'incertitude, les gens nous contactent pour nous demander de l'aide face à des problèmes qu'ils vivent reliés à la consommation. Les problèmes étaient variés, j'ai donc appris plein de savoirs reliés au domaine de la consommation et j'ai pu aider plusieurs personnes à sortir de leur situation problématique.



J'ai pu aussi côtoyer plein d'intervenants passionnés et engagés à travers mon stage. J'ai rencontré des intervenants venant de partout au Québec, dont à Montréal au conseil général de l'Union des Consommateurs. J'ai rencontré de nombreux intervenants de Sherbrooke à travers nos interventions. J'ai aussi eu la chance de côtoyer plusieurs intervenants dynamiques au Centre coopératif de locaux communautaires de Sherbrooke. J'ai eu le temps et la chance de parler avec eux et d'apprendre plein de choses sur le milieu communautaire.



## 10 milliards de solutions Nous avons les moyens de faire autrement !



Si vous souhaitez lire les explications fort intéressantes sur chacune de ces propositions, vous pouvez consulter le site de la [Coalition opposée à la tarification et la privatisation des services publics](#).

Alternatives fiscales et mesures proposées		Argent récupéré (par année)	
		Revenus fiscaux	Contrôle des dépenses
<b>RÉINSTAURER LA PROGRESSIVITÉ DE L'IMPÔT DES PARTICULIERS</b>			
1	Établir 10 paliers d'imposition	1 milliard \$	
2	Abolir le crédit d'impôt sur les gains en capital des particuliers	556 millions \$	
3	Diminuer le plafond des REER (de 23 820 \$ à 12 000 \$)	300 millions \$	
4	Réduire les crédits d'impôt pour dividendes de 50%	157 millions \$	
5	Moduler les taxes à la consommation en fonction des biens achetés	745 millions \$	
<b>B- RÉTABLIR UN ÉQUILIBRE ENTRE LES IMPÔTS DES PARTICULIERS ET LES IMPÔTS DES ENTREPRISES</b>			
6	Augmenter le taux d'imposition des entreprises à 15 % (actuel = 11.9 %)	1,2 milliard \$	
7	Rétablir la taxe sur le capital pour les entreprises financières	600 millions	
8	Revoir les mesures fiscales destinées aux entreprises Abolir le crédit d'impôt pour gain en capital (402 M\$); éliminer les reports (568 M\$); revoir les congés fiscaux (238 M\$)	1,2 milliard \$	
9	Réduire les subventions aux entreprises	500 millions \$	
10	Augmenter les redevances sur les ressources naturelles (valeur brute, 3 à 8 %, profits 10 à 25 %)	410 millions \$	
11	Abolir les contrats secrets d'Hydro-Québec	890 millions \$	
<b>C- LUTTER CONTRE LA FRAUDE</b>			
12	Lutter contre l'évasion fiscale et l'évitement fiscal	500 millions \$	
13	Lutter contre la corruption dans l'attribution des contrats gouvernementaux	600 millions \$	
<b>D- MESURES DIVERSES</b>			
14	Cesser de recourir aux agences de placement dans les institutions publiques de	71 millions \$	
15	Adopter des mesures de contrôle du coût des médicaments, dont l'instauration	1 milliard \$	
16	Utiliser le logiciel libre (par l'ensemble de l'appareil gouvernemental)	266 millions \$	
<b>E- AUTRES SOLUTIONS FISCALES (LA COALITION NE DISPOSE PAS DES DONNÉES POUR CHIFFRER LES ÉCONOMIES)</b>			
17	Cesser de recourir aux PPP dans la construction d'infrastructures publiques	?	
18	Cesser de recourir aux cliniques médicales spécialisées	?	
19	Adopter une politique de rémunération maximale des cadres des institutions publiques, parapubliques et sociétés d'État (ex : Hydro-Québec, CSST, universités, etc.)	?	
<b>TOTAL</b>		<b>10 milliards</b>	

# Des nouvelles du Service d'aide aux consommateurs

## Achat d'une auto d'occasion : nombreuses erreurs sur le contrat et autres problèmes <sup>1</sup>

Par Sylvie Bonin

Monsieur M. achète une auto d'occasion chez un commerçant après avoir vu une annonce sur Internet. Monsieur M. est immigrant et, peu conscient des distances, choisit un commerçant situé dans les Basses-Laurentides, ce qui lui occasionnera plusieurs complications par la suite. Monsieur M. fait un dépôt de 1 100\$ sur l'auto de 7 100 \$ et signe un contrat. Il reviendra payer le reste plus tard. Premier problème : plutôt que de mentionner le dépôt, le commerçant écrit un prix de 6 000 \$ et écrit en bas du contrat qu'il reste 6 000 \$ à payer.

Monsieur avait prévu payer l'auto comptant, mais rappelle le commerçant pour dire qu'il optera finalement pour le financement offert. Lorsque Monsieur M. vient signer, il le fait sous pression, car le commerce ferme bientôt. Il voudrait lire, mais cela lui prend du temps car il maîtrise mal le français. Le commerçant lui dit de lui « faire confiance » et le pousse à signer. Il lui fait signer un 2<sup>e</sup> contrat de vente, avec des montants différents du premier! De retour chez lui, Monsieur M. s'aperçoit que sur le contrat :

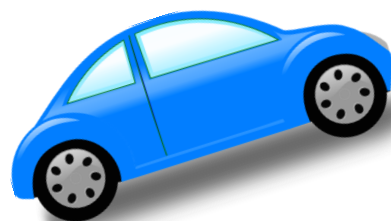
- le prix de la voiture est de 6 800 \$ soit, 800\$ de trop compte tenu du dépôt.
- une garantie prolongée a été ajoutée malgré son refus (700\$ + taxes).

De plus, au moment de la prise de possession, les réparations promises ne sont pas faites, tant celles indiquées au contrat que d'autres qui avaient été promises verbalement. Le commerçant dit qu'il suffit de prendre rendez-vous et revenir les faire faire. Mais chaque fois qu'il se présente, il y a un problème (les pièces ne sont pas commandées, le vendeur n'est pas là et n'a pas laissé de consignes, etc.). C'est d'autant plus problématique que monsieur M. doit chaque fois se rendre dans les Laurentides. Par ailleurs, les freins de l'auto ont lâché. Monsieur M. les fait réparer d'urgence.

Monsieur M. poursuit le commerçant à la Cour des petites créances. Comme la transaction a eu lieu dans les Laurentides, il devra se déplacer une nouvelle fois dans cette région pour l'audience. Monsieur réclame 2 800 \$. Le juge lui en accorde finalement 1 500 \$. Il refuse de lui accorder le remboursement du montant payé en trop pour la voiture car monsieur n'a pas la preuve de son dépôt. De même, il refuse de lui accorder la réparation des freins car Monsieur M. n'avait pas mis en demeure le commerçant. Par contre il lui accorde le remboursement de la garantie prolongée, incluant la taxe et des intérêts, ainsi que 200 \$ pour les troubles et inconvénients.

### À retenir

- Ne pas acheter d'un commerçant éloigné;
- Toujours demander un reçu pour un dépôt;
- Refuser que le montant écrit au contrat ne soit pas le prix total de la voiture;
- Éviter les rendez-vous pour signer un contrat juste avant la fermeture (nombreux cas problématiques vus à l'ACEF dans ces circonstances) et prendre le temps de bien lire le contrat;
- Refuser de prendre possession de l'auto (et de signer le contrat de financement) si TOUTES les réparations promises ne sont pas faites;
- Toujours mettre en demeure un commerçant avant d'effectuer soi-même une réparation.



1- La situation suivante est un cas réel traité par l'ACEF Estrie. Les noms utilisés sont fictifs.

## Trois recours collectifs intentés en télécommunications par l'Union des consommateurs

Par Kristelle Rivard

### Recours contre Telus

L'Union des consommateurs (UC) a déposé le 3 avril dernier une requête en autorisation d'exercer un recours collectif contre Telus concernant le traitement fait aux abonnés de Public Mobile depuis que l'entreprise a été rachetée par Telus. Deux choses en particulier lui sont reprochées:

- Les clients doivent s'acheter de nouveaux téléphones mobiles;
- Les forfaits auxquels les clients étaient abonnés seront modifiés et/ou remplacés.

### Les appareils de Public Mobile inutilisables

Lorsqu'une personne s'abonnait aux services de Public Mobile, elle devait obligatoirement utiliser un téléphone vendu par Public Mobile. De plus, les clients devaient payer le prix total du téléphone au moment de leur abonnement puisque Public Mobile ne leur permettait pas de répartir sur la durée de leur contrat le prix de l'appareil. Aucun autre téléphone ne fonctionnait sur le réseau de



Public Mobile qui a été mis hors service depuis l'été 2014. Le problème est que ces téléphones ne fonctionnent pas sur le réseau de Telus. «Cette situation force l'ensemble des abonnés à changer d'appareil, même si leur appareil est fonctionnel ou qu'ils l'ont acheté depuis peu. La décision de mettre fin à ce service entraîne donc une perte nette que les consommateurs devront assumer seuls, Telus n'ayant pas proposé de remplacer gratuitement les appareils.» déclare l'UC dans son [communiqué](#)

Dans son avis aux abonnés, Telus se montrait «généreuse» en offrant un rabais pour le nouveau téléphone. Mais UC estime que cela constitue un non-respect de la garantie de durabilité et que les abonnés n'ont pas à déboursier de nouveaux montants. Signalons que des gens ont acheté leur téléphone cet automne alors que la transaction était déjà autorisée par Industrie Canada; Public mobile a donc passé sous silence un fait important.

### Des modifications de contrat inacceptables

Public Mobile a avisé sa clientèle que les forfaits auxquels ils étaient abonnés seraient modifiés ou tout simplement remplacés. Les clients devront choisir de nouveaux forfaits, plus chers bien entendu. Cette décision inclut tous les clients, même ceux qui bénéficiaient d'un prix garanti et/ou un rabais pour des périodes allant jusqu'à 20 mois. De plus, Telus a mis fin à l'option de transfert de données illimitées et les clients se voient imposer un plafond de 1 Go sans réduction du prix du service.

L'UC estime que ces modifications sont contraires aux législations applicables, notamment la Loi sur la protection du consommateur qui interdit les modifications unilatérales de contrat.

C'est pour toutes ces raisons que l'UC demande à la Cour supérieure d'imposer à Telus de respecter tous les contrats de service de ses clients et d'offrir à chacun d'eux, sans frais, un nouveau téléphone compatible avec le réseau de Telus. À défaut, l'UC demande au tribunal de condamner Telus à verser à ses clients la somme requise pour compenser les dommages que ces modifications leur occasionnent.

[Cliquez ici pour vous inscrire au recours collectif](#)

*Suite à la page 9*



## Recours contre Bell Canada

Dans la semaine du 9 juin 2014, un recours collectif contre Bell Canada et Bell Express Vu a été autorisé. La raison ? La compagnie facturait, entre le 1<sup>er</sup> décembre 2007 et le 29 juin 2011, des frais obligatoires supérieurs à ceux qui avaient été indiqués au départ.

Quels sont ces frais ? Il s'agit des frais Touch-Tone, ceux de location d'un modem Internet, du MSN premium service, d'accès au réseau, de service numérique, de location de récepteur HD pour la télé Fibe et de connexion de réseau interurbain.

Donc, si vous étiez abonné aux services de téléphonie filaire, aux services Internet, à la télévision et/ou aux services sans fil de Bell Canada et de Bell ExpressVu pendant la période du 1<sup>er</sup> décembre 2007 au 29 juin 2011 et que l'un ou l'autre de ces frais vous a été facturés, vous pourriez réclamer des dommages et intérêts [en vous inscrivant au recours](#)



## Recours contre Bell Mobilité

Le 26 juin dernier, l'UC a déposé à la Cour supérieure du Québec une demande de recours collectif contre Bell Mobilité. La raison? Dans le cadre d'un contrat à durée déterminée, des abonnés ont subi une augmentation unilatérale et illégale des frais de certains services **en mars et avril dernier**.

La demande de recours collectif explique que pour les contrats à durée déterminée, Bell Mobilité proposait à ses clients les services «Ensembles Centre de messages» et «Afficheur» à des tarifs variant de 5 \$ à 8 \$. Mais depuis le 1er mars 2014, l'entreprise impose à ses clients des tarifs variant de 10 \$ à 12 \$ pour les mêmes services.

Par ailleurs, le service interurbains illimités au Canada était offert à un tarif de 10 \$ et depuis le 1er avril 2014, le tarif est de 15 \$ pour le même service.

Tout client de Bell Mobilité (incluant les entreprises de moins de 50 employés) qui était abonné en mars ou avril 2014 aux services de téléphonie sans fil dans le cadre d'un contrat à durée déterminée peut s'inscrire au recours.

[Pour s'inscrire, cliquez ici.](#)

---

## Précision importante concernant les conseillers financiers

Une phrase malheureuse dans un texte du dernier bulletin pouvait laisser penser que les conseillers financiers liés à des institutions financières sont moins valables que les autres. Ce n'est pas le cas et nous regrettons que notre texte ait pu en donner l'impression.

Le texte visait à sensibiliser nos lecteurs au fait qu'un REER n'est pas avantageux pour tout le monde et que les personnes qui bénéficieront plus tard du supplément de revenu garanti (50 % des Québécois) peuvent être désavantagées au retrait de leur REER. Le CELI ne pose pas cet inconvénient. Notre but était d'inviter nos lecteurs à discuter de ce point avec un conseiller financier

Pour choisir un conseiller financier, consultez la brochure de l'Autorité des marchés financiers (format papier ou en ligne) et [écoutez notre chronique sur le sujet](#) à l'émission *Écoutez l'Estrie* à Radio-Canada (vers 16h 49). N'hésitez pas à poser des questions sur son mode de rémunération : salaire, avec ou sans boni de rendement, commissions, tarif horaire. Et dites-vous qu'un conseiller financier payé à commission est d'abord un vendeur.

# LES NOUVELLES BRÈVES... mais importantes !

## Le personnel et les bénévoles de l'ACEF Estrie

Nous remercions chaleureusement Marie-Phillippe Turmel et Audrey Walsh, étudiantes en droit, qui ont effectué leur activité clinique à l'ACEF Estrie. Nous tenons aussi à remercier Thiery Dubreuil, étudiant en techniques de travail social qui a complété son stage avec nous cet hiver. Nous remercions aussi Ermioni Tomaras et Kim Lefebvre qui ont donné de leur temps précieux en bénévolat sur les dossiers de l'ACEF Estrie. Nous tenons aussi à souligner le travail de Myriam Beudet et de Yannick Drolet qui ont travaillé très fort durant l'été sur notre réseau informatique. Finalement, nous voulons aussi remercier Isabelle Rego et Samuelle Dufour qui ont assuré le service d'aide aux consommateurs pendant tout l'été dans le cadre du projet Emploi été Canada.

## Éconologis

Le programme d'efficacité énergétique Éconologis est de retour cet automne. Réservez tôt; faites circuler l'information.

Pour informations : **819 563-1585**

De plus, le **programme frigo** est toujours en vigueur. Pour de plus amples informations, contactez le **1 877-222-0809**



## 2 conférences publiques de l'ACEF cet automne

### À vos papiers, 22 octobre 2014

On est ensevelis de papiers, lesquels faut-il conserver et combien de temps?, comment organiser ceux-ci de façon plus efficace ?

### Me préparer en vue de la vente de ma maison, 12 novembre 2014

Comment obtenir un juste prix et éviter les problèmes ou poursuites? Comment bien choisir les professionnels avec qui vous ferez affaire (agent d'immeuble, évaluateur, etc.)? Ce qu'il faut savoir sur l'évaluation, les implications de vendre sans agent, la déclaration du vendeur, etc.

Ces deux conférences ont lieu à 19h à la salle 3 de la bibliothèque Eva-Sénécal, 450 rue Marquette

Elles sont rendues possibles grâce au soutien de la Ville de Sherbrooke et de l'Union des consommateurs via le programme Nouveaux horizons. Conçues pour les aînés, ces conférences sont ouvertes à toute la population. Les conférences sont gratuites, mais nous vous demandons de vous inscrire au moins 48 heures à l'avance au 563-8144 ou à [info@acefestrie.ca](mailto:info@acefestrie.ca).

### ACEF Estrie

187, rue Laurier, bur. 202  
Sherbrooke (Québec), J1H 4Z4  
Téléphone: 819 563-8144  
[info@acefestrie.ca](mailto:info@acefestrie.ca)  
[www.acefestrie.ca](http://www.acefestrie.ca)

Est subventionnée par :

Secrétariat à l'action  
communautaire  
autonome  
et aux initiatives  
sociales



RASSEMBLER  
POUR AIDER • AIDER POUR  
RASSEMBLER

