

Tant qu'à **consommer...**

Association coopérative  
d'économie familiale  
de l'Estrée

Octobre 2017

Volume 29, numéro 1

## L'ACEF salut le dépôt du projet de loi 134

**Le gouvernement du Québec s'engage à mieux protéger les consommateurs en matière de crédit à la consommation : un pas dans la bonne direction.**



Le projet de loi 134, visant à moderniser la *Loi de la protection du consommateur*, a été déposé au mois de mai dernier. Plus précisément, il vise à moderniser des règles relatives au crédit et à encadrer les contrats des entreprises de règlement de dettes, les contrats de crédit à coût élevé et les programmes de « fidélisation ».

Ce projet est d'une portée plus modeste que son prédécesseur, le projet de loi 24, mis en chantier dès 2009, déposé en 2011 et jamais entré en vigueur. Malgré cela, le dépôt du nouveau projet de loi mérite d'être applaudi. Le projet veut s'attaquer aux pratiques et aux entreprises qui

profitent le plus de la détresse financière des consommateurs, comme les entreprises de règlement de dettes et celles qui offrent des prêts à coût élevé. De plus, ce projet de loi intègre à la loi le principe de prêteur responsable, que nous réclamons depuis longtemps. Une fois la loi adoptée, le commerçant aura l'obligation d'évaluer la capacité du consommateur de rembourser le crédit demandé, avant la conclusion d'un contrat de crédit.

L'Union des consommateurs, dont est membre l'ACEF Estrie, a fait une étude attentive du projet et participe aux consultations publiques. Nous voulons nous assurer qu'au-delà des intentions louables, les mesures offriront une réelle protection aux consommateurs. Au moment de mettre sous presse, nous ne savons pas quels commentaires l'Office de la protection du consommateur a retenu dans la version finale du projet.



Le plus important c'est qu'il soit voté avant la prochaine campagne électorale pour lui éviter le sort du projet de loi 24, déposé en 2011, puis mis au rencart avec les deux changements de gouvernement qui ont suivi. C'est ce qui explique pourquoi le projet de loi n'a toujours pas été adopté en 2017.

### Dans ce numéro :

La chronique du consommateur averti	2
Ligne enfouie ou aérienne dans la Forêt Hereford ?	3
Le service d'aide aux consommateurs	4
Recours collectif contre Vidéotron	5

## Les changements au Code du service sans fil

Par Kristelle Rivard

**En juin dernier, le Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes (CRTC) révisait son code de service sans fil.**

Celui-ci, créé en 2013, instaurait un code de conduite obligatoire pour les fournisseurs de services de téléphonie et de données sans fil mobiles de détail. Lors de sa révision, quelques règles ont été ajoutées. Elles seront en vigueur à partir du 1<sup>er</sup> décembre 2017. Plusieurs demandes de l'Union des consommateurs ont été prises en compte.



Les propriétaires de téléphone cellulaire pourront changer de fournisseur à leur guise, car tous les téléphones achetés à

compter de cette date devront être déverrouillés. Les clients qui possèdent déjà un appareil verrouillé pourront le faire déverrouiller sans frais. Cette nouvelle règle s'appliquera tant aux téléphones cellulaires qu'aux tablettes. Le verrouillage des appareils était une façon pour les entreprises de téléphonie cellulaire de fidéliser leur clientèle. En ce moment, elles exigent des frais qui varient entre 50 \$ et 150 \$ à leurs clients qui voudraient déverrouiller leur téléphone pour l'utiliser sur un autre réseau.

Des modifications à la période d'essai ont aussi été apportées. Celles-ci permettent au client insatisfait d'annuler son contrat dans les 15 jours. Cette période d'essai existait, mais n'était pas publicisée et les fournisseurs pouvaient imposer les limites de leur choix. Une mise à jour suffisait parfois à atteindre la limite! Dorénavant, la limite sera la moitié du forfait choisi et la période d'essai devra être divulguée à la signature des contrats.

Une règle a aussi été clarifiée concernant les forfaits familiaux ou partagés. Maintenant, seul le détenteur principal du compte est autorisé à consentir aux frais d'itinérance ou de dépassement de limite de données. Avant cette clarification, si vous partagiez votre forfait avec votre adolescent, il pouvait lui aussi consentir aux dépassements de limite. Quelle mauvaise surprise il pouvait y avoir lors de la réception de la facture!



Nous sommes heureux des changements apportés. Cependant nous estimons que les Canadiens paient encore trop cher leur forfait sans fil. Sur ce point, nous rejoignons la pensée de l'ex-président du CRTC, M. Jean-Pierre Blais. Il estime que le CRTC devra chercher à faire réduire les tarifs, à rehausser les plafonds pour l'utilisation de données et à favoriser l'innovation : *«Jusqu'à ce que la situation actuelle évolue, le Canada sera toujours aux prises avec un problème de prix élevés pour le sans-fil de détail»* déclare-t-il. *«Si l'industrie refuse d'agir, le CRTC pourrait envisager de carrément «réglementer les prix», quoique nous préférierions nettement voir une concurrence accrue entre les fournisseurs qui permettrait de proposer de meilleurs choix aux consommateurs»*. Une autre solution consisterait à rendre obligatoire l'accès du réseau des gros joueurs aux petits fournisseurs.

Nous espérons que le nouveau président, M. Ian Scott entendra ces recommandations malgré que la décision du gouvernement Trudeau de nommer M. Scott à la tête du CRTC nous préoccupe beaucoup, celui-ci étant un ancien cadre chez Telus et Télésat Canada. Nous craignons vraiment que l'industrie soit favorisée aux dépens des intérêts des consommateurs... À suivre...

## Ligne enfouie ou aérienne dans la Forêt Hereford? Impact sur les paysages, mais pas sur les tarifs d'électricité

Par Sylvie Bonin



Dans le cadre du projet Northern Pass qui prévoit l'exportation d'électricité aux États-Unis, Hydro-Québec a l'intention de faire passer une ligne aérienne à haute tension en plein cœur de la forêt communautaire du Mont Hereford, une zone de conservation reconnue au Sud du Québec. **De nombreuses voix s'élèvent en Estrie pour demander d'enfouir la ligne sur une portion de 15 km.**

En mai dernier, la porte-parole d'Hydro-Québec, invitée à commenter la décision d'Hydro-Québec de ne pas enfouir la ligne avait expliqué : « (...) *on est une société d'État qui a notamment pour mandat de maintenir la hausse tarifaire en deçà de l'inflation.* ». L'argument avait été repris le jour même par le ministre Pierre Arcand à l'Assemblée nationale : « (...) *les 60 millions de coûts supplémentaires d'enfouissement (...) ça va être payé par tous les clients d'Hydro-Québec dans tout le Québec.* »

L'Union des consommateurs avait alors émis un communiqué pour rectifier le tir, trouvant d'autant plus étonnante cette justification qu'Hydro-Québec, sur la page de son site Internet consacrée au projet, dit en toutes lettres que ce lien n'existe pas :

« L'investissement associé à ce projet n'aura pas d'impact sur les tarifs d'électricité des Québécois. Il s'agit d'un investissement dont le coût sera couvert par Hydro-Québec Production, une division non réglementée de l'entreprise. (...) »

C'est la division Production d'Hydro-Québec qui requiert la nouvelle ligne Québec-New Hampshire afin d'exporter de l'électricité. Selon les règles en vigueur à la Régie de l'énergie, c'est elle qui doit assurer le financement de la ligne. Puisque la division Production d'Hydro-Québec n'est pas réglementée par la Régie, les coûts éventuels de l'enfouissement de la ligne n'auraient pas d'impact sur les tarifs des Québécois. Ils auraient un léger impact sur les prix chargés aux clients américains et/ou sur les dividendes versés au gouvernement.

Selon les évaluations, enterrer la ligne électrique dans la forêt coûterait environ 60 millions \$ de plus qu'aménager une ligne aérienne traditionnelle. Le coût du projet est de plus de 600 millions \$ du côté québécois et de 2,7 milliards pour le coût total du projet. Il faut aussi savoir que le partenaire d'Hydro-Québec, du côté du New Hampshire, fera enfouir 100 kilomètres de la ligne au coût de 500 millions \$.



Il y a encore de l'espoir. Le 20 septembre, les médias annonçaient que les députés de l'Estrie avaient sensibilisé leurs collègues à cet enjeu. Il se pourrait que Québec vote un décret obligeant l'enfouissement de cette portion de la ligne. Si vous voulez contribuer à faire pencher la balance, la pétition sur le site SOS Hereford est toujours ouverte :

<http://sos-hereford.org/>



Concours

**GAGNEZ 1 000 \$**  
POUR LES ÉTUDES DE VOS ENFANTS!

4600 \$  
EN PRIX À GAGNER

REÉÉ  
1<sup>re</sup> SUBVENTIONS

union  
des consommateurs

JUSQU'AU  
8 JANVIER 2018

reee-info.net

Pour participer, il suffit d'entrer vos coordonnées sur le site [reee-info.net](http://reee-info.net)

# Des nouvelles du Service d'aide aux consommateurs <sup>1</sup>

Par Samuelle Dufour

## Les contrats de vente itinérante et les thermopompes un fléau en Estrie... de l'espoir en provenance de la région Appalaches-Beauce-Etchemin

Depuis plusieurs années, l'ACEF Estrie accompagne les consommateurs de la région pour faire valoir leur droit en matière de vente itinérante. Dernièrement, elle fait face à un réel fléau en matière de vente de thermopompes par téléphone ou par porte à porte et cette situation la préoccupe grandement.

Nous présentons normalement dans cette section des cas de consommateurs de l'Estrie, mais nous ne pouvons passer sous silence les victoires de consommateurs aidés par l'ACEF Appalaches-Beauce-Etchemin en matière de vente itinérante.

Dernièrement, cette ACEF a accompagné deux groupes de consommateurs qui avaient été floués par des contrats de vente itinérante. À l'été 2017, la Cour des petites créances a annulé ces deux contrats et a condamné les commerçants à verser des dommages et intérêts aux consommateurs.

### **Les affaires Bourgault c. Installation Universelle inc. et Mercier c. Construction Acon inc. (Éco-Rénov-Plus)**

#### **Les faits**

Les faits des deux affaires sont très semblables. Les consommateurs reçoivent la visite à leur domicile

d'un vendeur itinérant qui leur propose d'acheter une thermopompe leur permettant d'économiser des montants importants en énergie. Dans le cas de madame Bourgault, on lui avait promis des économies de 115 \$ par mois et dans celui de madame Mercier, des économies de 125 \$ par mois. Charmées par l'idée, les consommatrices signent des contrats de vente itinérante et se voient fières propriétaires d'une thermopompe. Or, tout ne se passe pas comme prévu.

Dans le cas de madame Bourgault, la thermopompe n'a tout simplement jamais fonctionné malgré les visites de réparateur d'Installation Universelle inc. La thermopompe de madame Mercier a, pour sa part, fonctionné, mais elle ne lui a pas permis de réduire sa facture d'électricité. De ce fait, les consommatrices n'ont jamais pu bénéficier des économies d'énergie promises par les vendeurs.

Avec l'aide de l'ACEF Appalaches-Beauce-Etchemin, mesdames Bourgault et Mercier ont déposé une demande en justice à la Cour des petites créances pour faire annuler leur contrat de vente itinérante respectif.



Sachez que les consommateurs peuvent, pour n'importe quelle raison, annuler leur contrat de vente itinérante dans les 10 jours suivant la réception de la copie signée du contrat. À cet effet, le vendeur itinérant doit remettre, en même temps que cette copie, l'énoncé des droits de résolution du consommateur et le formulaire de résolution.

Dans certains cas, les consommateurs bénéficient d'un délai de 1 an pour annuler leur contrat de vente itinérante. Par exemple, le délai est d'un an lorsque le vendeur ne possède pas un permis de vente itinérante, lorsque le contrat ne contient pas tous les renseignements qu'il doit indiquer, lorsque le commerçant ne livre pas le bien ou ne fournit pas le service dans les 30 jours suivant la signature du contrat, etc.

## Les conclusions de la Cour des petites créances

La Cour des petites créances a reconnu que les thermopompes vendues par Installation Universelle inc. et Construction Acon inc. (Éco-Rénov-Plus) n'avaient jamais servies aux fins auxquelles elles étaient destinées, c'est-à-dire de réduire les factures d'électricité. Elle a donc ordonné l'annulation des contrats de vente itinérante de thermopompe et les contrats de financement de mesdames Bourgault et Mercier. En effet, les publicités trompeuses et les faux renseignements donnés par un vendeur itinérant, de vive voix ou par écrit, sont illégaux. Dans de tels cas, les consommateurs peuvent demander l'annulation du contrat.



Par ailleurs, la Cour des petites créances a énoncé un deuxième motif d'annulation de contrat : les contrats de vente itinérante ne contenaient pas tous les

renseignements qu'ils devaient obligatoirement contenir selon l'article 58 de la *Loi sur la protection du consommateur*. Les contrats n'indiquaient pas le

nom du représentant des commerçants et le bien vendu n'était pas décrit précisément. Par ailleurs, dans le cas de madame Bourgault, le prix comptant de chaque accessoire vendu n'est pas indiqué et dans le cas de madame Mercier, le contrat n'indiquait pas le total des sommes qu'elle devait déboursier.

De plus, en fonction des comportements socialement inacceptables des vendeurs et de la mauvaise foi des commerçants, la Cour des petites créances les a condamnés à verser des dommages et intérêts aux consommatrices en plus de dommages punitifs. En effet, la Cour des petites créances peut ordonner des dommages punitifs contre des commerçants afin de les punir, de les dissuader et de dénoncer leurs comportements répréhensibles.



## Ce qu'on doit retenir

Les consommateurs ont des droits. Ces deux jugements devraient les encourager à se battre pour faire valoir et reconnaître leurs droits.

## Une victoire contre Vidéotron... après 10 ans de procédures.

L'Union des consommateurs a déposé en août 2007 un recours collectif contre Vidéotron. L'entreprise avait imposé, en cours de contrat aux abonnés à son service « illimité », un plafond de téléchargement et des frais pour tout dépassement de ce plafond.



Dans un jugement daté du 21 août 2015, la Cour supérieure nous a donné raison et a condamné Vidéotron à verser aux membres du groupe, des indemnités de 5 ou 10 \$ par mois pour la diminution de service imposée, à rembourser plus de 1 200 000 \$ perçus en frais de dépassement suite à l'imposition du plafond de téléchargement, et à verser des dommages punitifs de 500 \$ à chacun des clients qui se sont abonnés après que la décision eut été prise de ne plus fournir de service illimité, mais qui n'en ont pas été informés.

Vidéotron a porté la décision en appel. Le 8 mai dernier, la Cour d'appel a confirmé la décision, incluant les dommages punitifs.

## Êtes-vous visé par le recours?

Le recours inclut les personnes résidant au Québec qui étaient abonnées au service « Internet haute vitesse Extrême » et dont le contrat était en vigueur en date du 1er octobre 2007. Il est possible de s'inscrire sur le [site de l'Union des consommateurs](#).

# LES NOUVELLES BRÈVES... mais importantes!

## LE PERSONNEL de l'ACEF Estrie

Cette année, nous pouvons compter sur Zachary Martel et Guillaume Sirois, étudiants en droit, qui effectuent leur activité clinique à l'ACEF Estrie. Nous avons aussi un stagiaire en techniques de travail social : Louis-Frédéric Gauthier qui nous accompagnera dans divers dossiers.

Nous désirons aussi souhaiter la bienvenue à Mme Sylvia Dorta qui prend la relève au poste d'adjointe administrative. Notre estimée collègue Denise Turcotte sera avec nous à raison de deux jours par semaine pendant quelques semaines, le temps de transférer tous les dossiers à Mme Dorta.

- La saison 2017-2018 du programme d'Éconologis est débutée!
- Nous pourrons compter sur les services d'une nouvelle conseillère : Suzie Rancourt et d'une nouvelle technicienne : Ségolène Cadet.
- Nous leur souhaitons la bienvenue!

• Pour vous inscrire au programme, **contactez-nous au 819 563-1585**. Vous pouvez aussi consulter le site Web de l'ACEF, **les critères d'admissibilité** y sont disponibles : [acefestrie.ca](http://acefestrie.ca)



## Information et inscription au Bon d'études canadien (BEC)

L'ACEF organise un événement d'informations sur les Régimes enregistrés d'épargne-études (REÉÉ) et le BEC. L'événement permettra aussi d'ouvrir sur place un REÉÉ<sup>1</sup> auprès des institutions financières qui seront présentes afin de recevoir le BEC.

Le BEC s'adresse aux enfants nés à partir de 2004, dont la famille a un revenu admissible (45 916 \$ et moins). Un REÉÉ doit être ouvert, mais vous n'êtes pas obligé d'y investir un seul sou! Il permet de recevoir jusqu'à 2 000 \$ pour les études de votre enfant simplement en ouvrant un REÉÉ.

- Le **21 novembre** de 14 h à 17 h 30 et de 19 h à 20 h 30
- À la salle paroissiale du Précieux-Sang au 785, rue Thibault.

Pour information, ACEF Estrie : 819 563-8144

<sup>1</sup> Pour vous inscrire, apportez pièces d'identité et numéros d'assurance sociale (le vôtre et celui de votre enfant).



### ACEF Estrie

187, rue Laurier, bur. 202  
Sherbrooke (Québec)

J1H 4Z4

Téléphone: 819 563-8144

Télécopieur: 819 563-8235

info@acefestrie.ca

Est subventionnée par :

Secrétariat à l'action  
communautaire  
autonome  
et aux initiatives  
sociales

Québec



RASSEMBLER  
POUR AIDER • AIDER POUR  
RASSEMBLER

Ville de  
Sherbrooke



Desjardins