

Tant qu'à **consommer...**

Association coopérative
d'économie familiale
de l'Estrie

MAI 2017

Volume 28, numéro 2

L'endettement des aînés : détecter pour mieux agir

Les ACEF lancent deux outils

Les Associations coopératives d'économie familiale (ACEF) constatent que de plus en plus de personnes aînées ont besoin de leur aide parce qu'elles sont endettées. Les chiffres officiels confirment l'ampleur des problèmes financiers que rencontre cette population. Par exemple, depuis 5 ans, les dettes à la consommation (hors hypothèque) ont grimpé de 68% chez les 65 ans et plus. Les dettes hypothécaires sont aussi en hausse. Depuis 10 ans, le nombre de faillites a bondi de 131% chez les personnes âgées de 65 ans et plus.



Face à cette situation, afin d'aider les aînés et les intervenants, l'Union des consommateurs et l'Université de Sherbrooke viennent de compléter un projet de recherche collaborative intitulé *Émergence de l'endettement chez les aînés : bien comprendre pour mieux agir*. Au cours de cette étude, plus de 70 entrevues individuelles ont été réalisées tant auprès de personnes âgées que d'intervenants provenant des milieux sociaux et financiers (institutions financières, réseau de la santé et des services sociaux, organismes communautaires, etc.).

Des facteurs d'endettement nombreux, et des impacts sur la santé

Grâce aux témoignages recueillis auprès d'aînés de l'Estrie et de cinq autres régions, ce projet a permis de démontrer que les trajectoires d'endettement sont influencées par des facteurs sur lesquels les individus peuvent agir (comme les habitudes de consommation et d'épargne, l'habileté à reconnaître les signes d'endettement, la connaissance des ressources d'aide), et par d'autres sur lesquels ils ont moins de prise (comme l'accès facile au crédit, l'allongement des périodes de remboursement de certains prêts, les conseils de personnes mal intentionnées). Des événements inattendus (maladie, séparation, perte d'emploi) entraînent parfois une situation d'endettement.



La maladie demeure un facteur de rupture majeur dans le parcours de vie, qui peut être à l'origine, ou encore la conséquence, de problèmes d'endettement. Le lien entre la santé et l'endettement est clairement apparu dans la recherche sur l'endettement des aînés, que ce soit en raison de dettes qui obligent à couper dans le budget épicerie ou médicaments, ou parce que le stress financier engendre des problèmes de santé physique ou mentale, comme l'anxiété ou l'insomnie.

Des retraites mal préparées, des dettes qui pèsent lourd

Dans ce numéro :

L'endettement des aînés:	1
Garantie légale: pour des consommateurs avertis!	2
Les échantillons de crèmes «gratuits»... qui coûtent cher!	4
Les nouvelles brèves... mais importantes	6

« Je n'ai jamais pensé à préparer ma retraite, j'étais certaine de travailler toute ma vie ! »

Marguerite, 65 ans, a toujours eu une énergie formidable et l'impression qu'elle pourrait travailler tant qu'elle le voudrait. En ayant recours à ses cartes de crédit, elle faisait parfois des dépenses que ne lui permettaient pas ses revenus modestes. À 50 ans, elle a dû se retirer du marché du travail. Sans épargne et sans autres revenus que celui de l'aide sociale, elle s'est retrouvée incapable de rembourser ses dettes et de se gâter comme elle l'aurait souhaité pour sa retraite.

Garantie légale : pour des consommateurs avertis!

Par David Lanneville, stagiaire

Acheter un bien qui a une certaine valeur (un ordinateur, un électroménager ou autre) est déjà compliqué... et cher! Comme si ce n'était pas assez, certains vendeurs cherchent à profiter de notre sentiment d'insécurité pour nous vendre une garantie prolongée.



Pourtant, les biens que l'on achète sont déjà protégés par une garantie du fabricant, mais aussi par une garantie inscrite dans la loi, la garantie légale. Mais les vendeurs utilisent des arguments convaincants pour nous faire croire que la garantie légale n'a aucune valeur : «Vous devrez aller en Cour et vous allez perdre! », vous diront-ils. Souvent, ils ne parlent même pas de la garantie légale avant de proposer une garantie prolongée, une pratique illégale.

L'ACEF Estrie a donc voulu mettre à l'épreuve l'argumentaire des vendeurs. Elle termine actuellement un projet avec le soutien de l'Office de la protection du consommateur afin d'outiller le public sur les différents types de garanties. Un dépliant (joint avec ce bulletin) ainsi qu'une capsule vidéo ont été produits à ce sujet de même qu'une recherche sur la jurisprudence.

Votre bien est déjà garanti... gratuitement!

La plupart des produits que vous achetez sont déjà garantis gratuitement par une garantie du fabricant. Elle est d'une durée fixe (souvent un an). Après cette période, votre bien est couvert par la garantie légale. En effet, la Loi sur la protection du consommateur (LPC) dit qu'un bien doit servir à un usage normal pendant une durée raisonnable, compte tenu du prix que vous avez payé. Cette garantie est applicable sur les biens neufs ou usagés achetés chez un commerçant. C'est bien, mais si on a un problème, comment fait-on pour faire appliquer la garantie légale?

La garantie légale : c'est possible de la faire appliquer!

Contrairement à ce que laissent croire certains vendeurs, beaucoup de consommateurs et consommatrices réussissent à faire valoir leurs droits avec la garantie légale. En novembre 2011, le magazine *Protégez-vous* relatait le cas d'un consommateur qui avait acheté une cuisinière qui,

après quelques années d'utilisation seulement, nécessitait 800\$ de réparations. Le commerçant prétextait que sans garantie prolongée, il ne pouvait rien faire. Après avoir envoyé une mise en demeure, le commerçant a commencé à vouloir régler à l'amiable. Après plusieurs offres, le consommateur a réussi à s'entendre avec le commerçant et a économisé près de 700\$ sur les réparations.

Il est important de faire une mise en demeure et de donner un délai au commerçant pour faire les réparations ou le remplacement. Vous devez respecter le délai que vous donnez au commerçant dans votre mise en demeure AVANT de faire réparer votre bien.

Dans le cas où il y aurait toujours un désaccord avec le commerçant malgré la mise en demeure, ce sera à un(e) juge de la Cour des petites créances de trancher.

Est-ce que ça vaut la peine de poursuivre en Cour?

Nous avons constaté à l'ACEF Estrie que bien des commerçants règlent à l'amiable dès que la requête est déposée! Si ce n'est pas le cas, il est bon de savoir que les consommateurs ont gagné (en tout ou en partie) dans 70% des jugements recensés en 2015, par le journal de Montréal.

Si mon frigo brise après cinq ans, est-ce que ça vaut la peine d'investir temps et argent pour poursuivre en Cour? Pour aider les consommateurs et consommatrices à évaluer leur dossier, l'ACEF a fait une recherche sur la jurisprudence. Nous voulions voir quelle était la « durée raisonnable » évaluée par les tribunaux pour des biens divers et quels montants sont accordés.

Nous avons constaté qu'un grand nombre de jugements concernant les électroménagers estimaient la durée raisonnable à dix ans. Les montants accordés sont généralement au prorata de l'usage. Par exemple, sur un réfrigérateur payé 1000\$ qui brise après cinq ans, un juge pourrait accorder 500\$ plus les frais de Cour en raison de l'usure de cinq ans qu'avait ledit frigo au moment du bris. Pour ce qui est des autres appareils,

comme dans le domaine de l'électronique (les téléviseurs, ordinateurs, etc.) le montant accordé est plus variable parce que la dévaluation est plus rapide. Bien sûr, il faut garder en tête que chaque cas est unique et dépend d'une multitude de facteurs (usure, utilisation, circonstances, etc.).

Garantie légale : ces vendeurs qui enfreignent la loi

Comme on peut le constater, il est possible de faire valoir ses droits et de faire appliquer la garantie légale. Malgré cela, plusieurs vendeurs dénigrent cette garantie au moment de la vente afin de vendre leur garantie prolongée. D'autres omettent carrément d'en parler.

Toutefois, en évitant de vous parler de la garantie légale et de vous remettre un avis écrit, les commerçants enfreignent la loi. Ils ont l'obligation de le faire depuis juin 2010.

Pourtant, en 2011, l'Office de la Protection du Consommateur a visité plus de 140 commerces au Québec. Ils ont constaté que 60% d'entre eux ne



prévenaient pas correctement les clients qu'ils étaient déjà protégés par la garantie légale.

Pourquoi, sept ans après l'entrée en vigueur de l'obligation d'informer les clients sur la garantie légale, les commerçants enfreignent toujours la loi? Plusieurs commerçants font davantage de profits en vendant des garanties prolongées qu'avec le produit lui-même. Sur une garantie prolongée de 100\$, les commerçants font jusqu'à 50\$ de profit!

Si vous voulez acheter une garantie prolongée...

Si vous tenez à acheter une garantie prolongée, il est très important de vous informer des conditions et des exclusions. Le dépliant produit par l'ACEF Estrie peut vous donner plus d'informations à ce sujet.

En plus du dépliant joint avec votre bulletin, l'ACEF Estrie a produit une capsule vidéo de cinq minutes sur les garanties qui est disponible sur [son site web](#). N'hésitez pas à les diffuser autour de vous afin que, comme consommateurs, nous soyons plus nombreux à agir en consommateurs avertis concernant les garanties.

1 Stéphan Dussault, Journal de Montréal, 24 février 2016



Abolition des frais accessoires de santé

Le 12 janvier 2017, le règlement abolissant les frais accessoires en clinique sur les services assurés est entré en vigueur.

Par exemple, on ne peut plus vous charger pour les prélèvements sanguins ou de tissus biologiques, les vaccins pour enfants ou les radiographie simple.

Pour consulter la liste complète de ce qui est dorénavant gratuit lorsque vous irez visiter votre médecin : [cliquez ici](#).

Ce fut une longue lutte, enfin gagnée, mais il reste du travail encore à faire puisque certains éléments peuvent être encore chargés. Par exemple, les frais de transport pour les échantillons biologiques sont encore sujets à la tarification (15\$) ou le transport de tout autre échantillon (5\$). Comme le présente la CSQ (Centrale des syndicats du Québec) dans son court mémoire : cette exception demeure une barrière pour l'accès aux soins de

santé.

Pour consulter le [mémoire de la CSQ](#).

D'ailleurs, la clinique communautaire de Pointe-St-Charles a créé un [registre de surveillance](#) des frais accessoires. Celui-ci sert à dénoncer toute facturation qui va à l'encontre du règlement adopté sur l'abolition des frais accessoires. Tout-e citoyen-ne qui se voit imposer des frais lors d'une visite chez le médecin est invité à le remplir.



Des nouvelles du Service d'aide aux consommateurs ¹

Par Sylvie Bonin

Les échantillons de crèmes «gratuits»... qui coûtent cher!

Voici la lettre qu'un consommateur floué a écrite à une compagnie offrant supposément des échantillons gratuits de crème. Plus bas, nous indiquerons les recours qu'il est possible de tenter et les limites de ceux-ci.

Une belle arnaque

J'ai répondu à un sondage sur internet en décembre et, à la fin, on m'offrait de recevoir un cadeau gratuitement, entre 2 choix. C'était des produits de soin pour la peau, alors j'ai demandé à ma conjointe le produit qu'elle aimerait essayer. Elle a choisi des crèmes de Retinolla. Par la suite, on me demande de payer pour la livraison. Ok et je donne mon numéro de carte de crédit pour cela.

On reçoit les produits. Tout est beau.

Quand je reçois mon compte à payer sur ma carte, (j'ai une carte spécialement dédiée pour mes achats par internet avec une limite restreinte pour cela) je vois un montant de 179,95\$ au nom de Dermanolla.com. Je ne connais pas ce site, donc il doit y avoir une erreur. Je vérifie dans mon dossier pour mes achats sur internet et rien n'apparaît à cette date d'achat. Je regarde mes emails, car j'aurais pu oublier de mettre cette facture dans mon dossier, rien. Je décide d'appeler la banque de cette carte de crédit.

J'explique mon cas et l'intervenant semble comprendre très vite ce qui se passe et il me donne un numéro de téléphone de la compagnie afin d'annuler mon abonnement que j'ai pris sans le savoir. Il dit, qu'en acceptant le cadeau, je m'abonnais à recevoir des produits, même qu'il voyait qu'il y avait un autre montant identique d'inscrit pour le prochain mois. Je l'ai trouvé bien avenant de m'aider à régler ce problème.

J'appelle la compagnie qui est en Ontario. Gros problème, aucun service en français et je ne suis pas bilingue. Ma conjointe se débrouille mieux que moi en anglais, elle prend le relais mais la conversation n'est pas facile. La dame nous dit que l'anglais est la langue internationale en affaires, bien d'accord, mais si elle fait des affaires avec des français elle devrait offrir un service dans notre langue. Après une longue tentative de conversation et parfois une augmentation du ton pour lui faire comprendre que ce n'est pas (fair) comme façon de fonctionner, elle a réussi à annuler l'abonnement que l'on n'a jamais demandé.

Nous étions enrégés de cette tromperie. Je devrai payer le premier montant pour 2 petits pots de 30 g.

J'ai porté plainte à l'Office de la protection du consommateur.

Je vais voir pour la suite si je vais les mettre en demeure pour le premier paiement.

Alors, méfiez-vous des cadeaux sur internet.

Nous avons eu, à l'ACEF, un certain nombre de cas semblables. Les consommateurs floués ont complété un formulaire sur Facebook ou sur un site internet pour recevoir un échantillon gratuit de crème. C'est toujours le même procédé, seul les noms des produits et des compagnies changent.

Si cela arrive, quoi faire?

La première chose est de faire ce que ce consommateur a fait : joindre l'entreprise le plus rapidement possible, idéalement par téléphone, pour annuler (et obtenir un numéro d'annulation). Cela semble simple, mais ce n'est pas une sinécure de trouver les coordonnées, réussir à les joindre, et trouver quelqu'un qui parle français.

Pour se faire rembourser les échantillons déjà reçus, y a-t-il des recours?

Plus ou moins. On pourrait gagner en Cour en utilisant plusieurs articles de la Loi sur la protection du consommateur, mais cela est inutile car on ne peut faire exécuter un jugement à l'extérieur du Québec. Certains émetteurs de cartes de crédit offrent des protections particulières à leurs clients, par exemple un remboursement en cas de fraude ou de transaction non autorisée. Vérifiez si vous bénéficiez de ces protections.

Sinon, on peut parfois essayer de se faire rembourser en invoquant les délais pour annuler un contrat. Si vous n'avez pas reçu de contrat dans les 15 jours de la transaction (ce qui est toujours le cas dans les dossiers d'échantillons de crème), vous pouvez annuler le contrat à condition de le faire dans les 30 jours de la «conclusion du contrat» par Internet. Le problème est que les gens

ne voient souvent les frais sur leur état de compte qu'une fois ce délai passé. Si vous êtes dans les délais, il faut transmettre un avis d'annulation au commerçant. Si le commerçant ne vous a pas remboursé dans les 15 jours suivant l'annulation, vous avez 60 jours pour faire une demande de rétrofacturation à l'émetteur de la carte de crédit.



Certains consommateurs ont été capables de se faire rembourser (par le commerçant ou l'émetteur de la carte de crédit) le dernier échantillon, prétendant ne pas l'avoir reçu. Nous avons aussi vu des cas où le commerçant a remboursé le dernier échantillon reçu et non ouvert en demandant au consommateur de le retourner.



Suite page 1: l'endettement des aînés



L'histoire de Marguerite (p.1) nous rappelle que la retraite ne survient pas toujours dans les circonstances espérées, et qu'un minimum de planification est nécessaire pour éviter certaines situations. En fait, selon la Régie des rentes du

Québec, presque une personne sur deux prend sa retraite à un moment qu'elle n'avait pas réellement choisi et planifié. En effet, des événements inattendus, comme des problèmes de santé, une séparation ou une perte d'emploi, peuvent venir perturber un projet de retraite et avoir des répercussions importantes, notamment sur la situation financière et le bien-être. Surtout si on n'a pas épargné au cours de sa vie active.

Préparer sa retraite veut dire qu'il faut faire l'effort d'estimer ses revenus suite au retrait du marché du travail, mais aussi d'anticiper la variation des dépenses au fil des ans. Par exemple, en raison d'une éventuelle perte d'autonomie, on pourrait devoir recourir à des services de soutien pour demeurer à domicile ou déménager en ressource d'hébergement. Ces éventualités peuvent accaparer une part très importante des revenus à la retraite, une part qui pourrait ne pas être disponible si le montant du remboursement des

dettes est trop élevé.

L'existence d'un lien important entre l'endettement des personnes aînées et le manque de planification de la retraite a été confirmée dans l'étude menée par l'Union des consommateurs et l'Université de Sherbrooke.

Des outils pour détecter et agir

Les différents constats dégagés ont mené au développement de deux outils, à l'intention des personnes aînées et des intervenantEs qui les accompagnent, pour aider à prévenir un endettement, ou encore à trouver des solutions. L'outil **Test éclair sur votre santé financière** permet de faire un bilan de sa situation financière, tandis que l'outil **Endettement chez les aînés : détecter pour mieux intervenir** guidera l'intervenantE vers des pistes d'action.

Ces outils sont disponibles sur le portail des associations de consommateurs toutbiencalcule.ca. et sur le [site web de l'ACEF Estrie](#).

1 Grammond, S. *Les retraités à crédit*, La Presse plus, Montréal, 25 septembre 2016 et *Un héritage ? Non merci !* La Presse Plus, Montréal, 26 octobre 2016.

LES NOUVELLES BRÈVES... mais importantes !

LE PERSONNEL de l'ACEF Estrie

Nous remercions chaleureusement Charlotte Montmarquette et Jérémie Beaumier, étudiants en droit, d'avoir fait leur activité clinique à l'ACEF Estrie. Nous tenons aussi à remercier David Lanneville, étudiant à la propédeutique de la maîtrise en travail social, qui a aussi complété son stage avec nous cet hiver. Nous serons ouvert cet été et nous comptons sur les services d'étudiants en droit pour le volet services aux consommateurs.

Nous remercions l'équipe d'Éconologis pour le bon travail qu'ils ont effectué au courant de la saison 2016-2017. Nous tenons aussi à souligner particulièrement le travail d'Hugo Payeur et de Dominique Cyr qui, dans les derniers deux mois, ont assumé la totalité des tâches tant sur le terrain qu'au bureau. Le programme sera de retour à l'ACEF l'an prochain si nous obtenons le contrat suite à l'appel d'offre. À suivre...



Nous tenons à remercier le comité accès à la justice de la faculté de droit de l'Université de Sherbrooke qui a fait des activités de levée de fond et qui a fait un don de 500\$ à l'ACEF Estrie. Merci beaucoup!



Inspection pré-achat

L'inspection pré-achat est très peu encadrée... c'est un vrai farwest où n'importe qui peut se déclarer inspecteur. Une émission de la Facture l'an passé illustre l'ampleur des problèmes et surtout que rien n'a changé depuis 15 ans. Trois provinces ont légiféré ou sont en train de le faire. Faisons pression pour que le Québec fasse de même. Cette pétition a été lancée par l'ACQC (Association des consommateurs pour la qualité dans la construction), membre affilié de l'Union des consommateurs.



Signez la pétition sur le site de l'assemblée nationale :
pétition 6577 de l'assemblée nationale

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

