

Tant qu'à **consommer...**

Association coopérative
d'économie familiale
de l'Estrie

Décembre 2019

Volume 31, numéro 1

Toute L'équipe tient à vous exprimer ses plus sincères vœux de Noël et du Nouvel An. Nous vous souhaitons de vivre un temps des fêtes qui vous ressemble, dans le respect de vos valeurs et de votre budget.

Que la nouvelle année vous apporte santé, joie, accomplissement et moments précieux avec les gens que vous aimez.

Joyeuses Fêtes

Idées de cadeaux	2	Histoires vécues de l'aide aux consommateurs	6
Conflit avec les fournisseurs de communication	2	Soyez nos yeux et nos oreilles	7
Nouveau code du CRTD	3	Protection des consommateurs en matière de crédit	8
Chronique du consommateur averti	4	Présentation sur le projet de loi 197 sur l'obsolescence	9
Bilan de mon stage à l'ACEF	5	Nouvelles brèves, mais importantes	10

Vous n'avez pas encore trouvé tous vos cadeaux?

Voici quelques idées de cadeaux éco-responsables de dernière minute

- ◆ Vous pourriez offrir le Guide *Réparer plus, jeter moins* au prix suggéré de 5 \$, disponible à l'ACEF. Ce guide se veut une contribution afin de combattre l'obsolescence très rapide de nos objets et appareils. Plusieurs thèmes y sont abordés dont comment mieux acheter, comment entretenir et prolonger la durée de vie de nos biens, présentation de ressources afin de réparer plus et comment disposer adéquatement les objets non réparables et inutilisables.
- ◆ Offrez de la Sugru : une pâte à coller-modeler qui répare presque tout! Elle permet de réparer une quantité incroyable d'objets et vous n'avez pas besoin d'avoir de compétences ou de talents particuliers en réparation. Elle adhère à presque toutes les surfaces, garde une certaine souplesse tout en étant résistante, est imperméable, résiste au froid et à la chaleur. Elle peut servir à coller, réparer, sceller, modeler une pièce. Elle permet d'installer des accessoires sur de la céramique sans devoir utiliser de perceuse. Elle peut supporter un poids de 4 lb. Disponible en plusieurs couleurs. Vous pouvez trouver ce produit en magasin au Canadian Tire ou chez DeSerres. Il est aussi possible de commander en ligne sur le site de Sugru ou sur Amazon. Vous aurez alors plus de choix de formats et de couleurs.



Et si vous désirez réduire votre consommation et même avoir une influence positive autour de vous, vous pourriez offrir un **certificat d'exemption de cadeaux** inséré dans ce bulletin ou disponible en ligne : https://bastacomunication.ca/wp-content/uploads/2018/12/Certificat_exemption_cadeau.pdf. Un beau geste de déconsommation qui vous permettrait de passer du bon temps avec vos proches. Un beau spécial 2 pour 1 meilleur que n'importe quel rabais offert en magasin!



Guide pour aider à gérer les conflits avec les fournisseurs de communication

Saviez-vous que, chaque année, près d'une personne sur cinq éprouve des problèmes avec un fournisseur de services de télécommunication (services de téléphonie, cellulaire et Internet) ou de télévision? Malheureusement, trop peu de personnes connaissent leurs droits et les recours dont elles disposent ou les organismes auxquels elles peuvent s'adresser pour régler leurs problèmes.

C'est pourquoi l'Union des consommateurs (UC) a lancé, au printemps dernier, son tout nouveau *Guide de recours lors d'un conflit avec un fournisseur de services de communication* disponible en ligne à l'intention des consommateurs et des intervenants. Le Guide vous informe de manière claire sur vos droits et vos recours à l'aide de renseignements essentiels.

Conçu de manière à permettre aux consommateurs de s'orienter aisément, le Guide propose d'entrée de jeu les différentes étapes à suivre pour remédier à un problème. Puis, il présente les différents organismes qui offrent une assistance gratuite aux consommateurs et auxquels ces derniers peuvent s'adresser pour obtenir rapidement le traitement de leur plainte, de l'information pertinente, etc.

Pour le consulter : <https://uniondesconsommateurs.ca/recourscomm/>



Le nouveau Code du CRTC : des protections bien insuffisantes pour les abonnés de services d'accès Internet

Adapté d'un communiqué de l'Union des consommateurs¹

Le Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes (CRTC) a annoncé à la fin de juillet la mise en place du Code sur les services Internet.

S'il était grand temps que les services d'accès Internet fassent eux aussi l'objet d'un code de conduite, comme c'est déjà le cas pour les services de téléphonie sans fil et de télévision, les protections prévues au nouveau document annoncé par le CRTC sont pour le moins décevantes. À la lumière des nombreuses plaintes que reçoit chaque année la Commission des plaintes relatives aux services de télécom-télévision (CPRST) relativement aux services d'accès Internet, les consommateurs étaient en droit de s'attendre à mieux d'un document supposément destiné à « répondre à leurs préoccupations ».

Ainsi, au moment de son entrée en vigueur le 31 janvier 2020, les abonnés québécois à un service d'accès Internet ne verront que très peu de changements ; plusieurs des protections offertes par le code se trouvent déjà depuis des années dans la Loi sur la protection du consommateur. S'il était souhaitable que le CRTC s'en inspire, il aurait dû aller beaucoup plus loin, d'autant plus qu'on assiste actuellement au développement de nombreuses mesures de protection intéressantes à l'étranger, ce que n'a pas manqué de lui rappeler l'Union des Consommateurs (UC) dans les observations produites en cours d'instance.

Surtout, le nouveau code sur les services Internet présente des failles fondamentales qui ont de quoi inquiéter.

- ◆ Le CRTC a fait le choix d'imposer ce nouveau code uniquement aux dix plus grands fournisseurs. Il crée ainsi deux classes de consommateurs qui ne bénéficient pas des mêmes protections en cas de problème avec leur fournisseur. Du jamais vu, alors que tous les autres codes du CRTC s'appliquent également à tous les fournisseurs. Le CRTC prétend ainsi favoriser la concurrence en

aidant les fournisseurs indépendants à percer le marché, mais il risque surtout de conférer encore un autre avantage aux Bell, Rogers et Vidéotron de ce monde, qui accaparent déjà la majorité des abonnements au pays, et qui pourront dorénavant se vanter d'offrir de meilleures protections à leur clientèle.

- ◆ Le CRTC a aussi fait le choix d'adopter à nouveau une vision très réductrice de la protection du consommateur, qui se limite en fait à s'assurer que le consommateur soit informé des conditions de service. Pas question par contre d'encadrer ces conditions, même si des abus sont indéniables sur le marché. Rien n'empêche donc les fournisseurs de continuer à exiger des frais d'utilisation excédentaires exorbitants ou à exiger, dans certaines circonstances, des frais de résiliation anticipée au montant de leur choix... pour autant qu'ils en informent les consommateurs au préalable! Rien non plus de très contraignant sur les vitesses et sur les prix mis de l'avant de façon incomplète ou trompeuse dans des publicités destinées à attirer de nouveaux clients. Le CRTC se contente d'inviter les fournisseurs à faire preuve de clarté. Pas de quoi être rassurés...



Toutefois, si le document déçoit grandement, il faut tout de même mentionner quelques mesures intéressantes pour les consommateurs québécois, comme la mise en place d'une période d'essai, la remise d'un résumé du contrat au moment de l'abonnement ou encore l'envoi obligatoire d'avis lorsqu'un consommateur approche de sa limite de téléchargement mensuel ou qu'il l'atteint.

Mais ces quelques bonnes nouvelles ne font malheureusement pas le poids face à la grande marge de manœuvre dont le CRTC a fait cadeau aux fournisseurs.

Pour consulter le Code sur les services Internet simplifié : <https://crtc.gc.ca/fra/internet/codesimpl.htm>

¹Beaulieu-Laporte Anaïs, (2019, 1er août). *Code sur les services Internet simplifié*.

Consulté sur <https://uniondesconsommateurs.ca/code-internet-crtc/>



Des délais importants à connaître

Par Sylvie Bonin

Il nous arrive que des consommateurs nous contactent alors que leur délai pour agir est passé, ce qui est vraiment dommage. Nous avons donc jugé utile de vous dresser un portrait des délais pour des recours judiciaires et non judiciaires les plus courants en consommation, dont certains sont vraiment courts!

Une règle générale : 3 ans pour poursuivre

En général, vous disposez de trois ans après les faits ou la connaissance des faits pour poursuivre. Le début du délai est souvent évident, mais parfois il prête à interprétation. Dans le doute, allez chercher un conseil juridique.

Trois ans, c'est aussi le délai qu'a un créancier pour vous poursuivre en cas de défaut de paiement. Le délai de trois ans commence au dernier paiement effectué ou à toute autre forme de reconnaissance de votre dette. Après ces 3 ans, il ne peut plus vous poursuivre. Mais cela ne signifie pas que la dette est effacée. La dette non payée restera 7 ans sur votre dossier de crédit, et le commerçant peut la garder plus longtemps dans ses dossiers.

Attention ! : Pour ne pas perdre votre droit de recours judiciaire, vous devez avoir mis l'autre partie en demeure de régler le problème avant de le régler vous-même.

Par exemple : Vous achetez une voiture, et un bris important survient 2 mois plus tard. Vous ne pouvez pas faire réparer la voiture puis réclamer le montant au vendeur. Vous devez toujours donner l'occasion à l'autre partie de constater le problème et d'y remédier elle-même. Vous devez donc envoyer une mise en demeure au commerçant pour signaler le problème et lui donner un délai pour réparer (souvent 10 jours).

Attention aux délais particulièrement courts!

2 jours pour annuler un contrat de crédit / 10 jours pour du crédit à coût élevé

Le délai de deux jours s'applique à tous les contrats de crédit, sauf s'il est associé à l'achat d'une automobile neuve dont vous avez déjà pris possession. Dans ce dernier cas, AUCUNE annulation n'est possible.

Depuis août 2019, les consommateurs qui ont signé un contrat de crédit à coût élevé (contrat dont le taux de crédit est de 22 points plus élevé que le taux d'escompte de la Banque du Canada) ont dix jours pour annuler sans pénalité.



Rétrofacturation : annulez rapidement en cas de problème lors de contrats à distance

Ce procédé permet de demander un remboursement à l'émetteur de votre carte de crédit si un contrat à distance tourne mal. Selon la nature du problème¹, vous disposez d'un délai variant de 7 à 30 jours pour envoyer un avis d'annulation au commerçant. Si celui-ci ne vous rembourse pas dans les 15 jours, vous disposez de 60 jours pour faire une demande de rétrofacturation à l'émetteur de la carte de crédit utilisée.

10 jours pour annuler un contrat de vente itinérante sans motif

Vous avez signé sous pression un contrat de vente itinérante et regrettez : vous avez 10 jours pour l'annuler par courrier recommandé. C'est la date d'envoi qui constitue la date d'annulation. Si le contrat n'est pas conforme, vous disposez d'un an pour l'annuler.

Attention! : Le droit d'annuler un contrat est l'exception et non la règle.

Dans la majorité des cas, un contrat ne s'annule pas. L'histoire du 10 jours pour tous les contrats est une légende urbaine tenace. Avant de signer, prenez donc au moins 24 h pour y penser.

Il en va de même pour le retour d'un bien : aucune loi n'oblige un commerçant à reprendre un bien et vous rembourser (à moins d'une défec-tuosité ou d'un vice caché). **La politique de retour varie donc selon les commerces.** Informez-vous avant d'acheter. Notez que la politique est parfois plus souple pour les cadeaux : informez-vous et indiquez que c'est un cadeau.

¹Consultez le site de l'Office de la protection du consommateur (<https://www.opc.gouv.qc.ca/consommateur/sujet/achat/internet/annulation/condition/>) ou téléphonez à l'ACEF pour le délai d'annulation spécifique à chaque problème possible.

Réclamation à une municipalité : 15 jours pour réclamer, 6 mois pour poursuivre.

Vous avez 15 jours pour envoyer votre réclamation à une municipalité concernant les dommages matériels. Si vous n'êtes pas satisfaits de la réponse, vous avez 6 mois après l'événement pour poursuivre. Pour des dommages corporels, le délai habituel de 3 ans s'applique.

45 jours pour contester les honoraires d'un professionnel

Si vous croyez qu'un professionnel vous a réclamé des honoraires trop élevés, vous pouvez contester ceux-ci auprès de son ordre professionnel même si vous avez déjà payé votre facture. Vous devez amorcer la contestation dans les 45 jours qui suivent la réception de votre compte.

Fonds d'indemnisation de l'Autorité des marchés financiers (AMF) : 12 mois

En cas de fraude, vous disposez d'un délai de 12 mois après la connaissance des faits, pour réclamer une indemnisation.

Conflit avec un fournisseur de télécommunication : 12 et 18 mois.

Vous disposez d'un délai de 18 mois après les faits pour faire une plainte à la Commission des plaintes relatives aux services de télécommunication (CPRST). Ce recours est gratuit, simple et très efficace. Notez que vous devez d'abord avoir envoyé votre plainte au fournisseur, et ce, au maximum 12 mois après les faits.

Ce texte s'est concentré sur les délais les plus courants liés aux droits en consommation. Il existe aussi divers organismes de règlement des différends avec un assureur ou une institution financière (recours gratuit). Les délais varient d'un à l'autre. Informez-vous à l'ACEF.



Bilan de mon stage

Par Antoine Laperle

Au cours des derniers mois, j'ai eu la chance d'être stagiaire à l'ACEF Estrie. C'est dans le cadre de mes études en techniques de travail social au Cégep de Sherbrooke que je me suis retrouvé à travailler avec cette équipe extraordinaire. Celle-ci est compétente, engagée, dynamique et surtout, dévouée envers tous les consommateurs et consommatrices.

Je suis arrivé à la fin du mois d'août, avec un bagage assez limité sur les différentes sphères légales de la consommation. Je possédais deux atouts majeurs à mon arrivée, soit mon intérêt élevé pour les enjeux reliés à notre société de consommation ainsi que mon désir d'apprendre. Mon stage à l'ACEF Estrie m'a réellement permis de me surpasser, d'acquérir de nouvelles connaissances, habiletés et de développer mon sens de l'autonomie. Naturellement, cela m'a pris



quelques semaines avant de comprendre mon rôle en tant que stagiaire, mais également ce qu'on attendait de moi. J'ai réalisé que j'avais accès à une très grande liberté d'action et la confiance de mes collègues, ce qui m'a été favorable pour développer des projets. C'est sur cet élément que je me suis beaucoup concentré lors de mon stage, soit tenter de faire connaître notre mission et nos services à l'aide d'ateliers-conférences. Ainsi, j'ai été en mesure de rejoindre de nouvelles personnes, surtout des hommes et des femmes vivants sous le seuil de la pauvreté. Je n'aurais jamais imaginé que j'étais capable d'être autant autonome et de franchir de nouvelles barrières personnelles dans ma pratique du travail social. Je remercie l'équipe, soit Sylvie, Kristelle, Sylvia et les intervenantEs du programme Éconologis qui ont toujours été à mes côtés lors de mon stage, qui m'ont motivé et aussi soutenu dans mon parcours.

La compagnie que je poursuis n'a pas donné signe de vie... ça fait quoi?

Par Sylvie Bonin

Dans la dernière année, certains consommateurs en contact avec l'ACEF ont vécu cette situation. Le fait que l'autre partie ne conteste pas leur poursuite a entraîné des effets négatifs pour eux. Certaines précautions peuvent éviter ou minimiser ces effets négatifs.

Avant de raconter l'expérience de ces consommateurs, il faut expliquer brièvement comment ça se passe à la Cour des petites créances. Quand on dépose une poursuite, on dépose la plupart des documents à l'appui. Mais on a aussi le droit d'ajouter des documents dans les mois qui suivent et ce, jusqu'à 20 jours avant l'audience. Une fois la poursuite déposée, le palais de justice l'envoie à l'autre partie qui a 20 jours pour contester votre demande ou bien vous proposer une entente. Si la demande est contestée, il y aura une audience devant un juge qui tranchera la question.

Il arrive aussi, rarement, que l'autre partie ne donne pas signe de vie.

Dans ce cas, le tribunal va rendre un jugement par défaut (en l'absence de la partie qui est poursuivie). C'est un greffier spécial qui va rendre ce jugement, et il peut le faire soit en convoquant la partie qui a déposé la poursuite pour avoir plus d'explications, soit uniquement à partir des documents déposés. Malheureusement, nous avons pu constater que dans ce dernier cas, le consommateur n'est pas averti de la situation, ce qui peut lui nuire si son dossier n'est pas complet.



Un jugement par défaut, sans aviser le consommateur

Dans notre première histoire vécue, monsieur B avait rencontré une greffière pour déposer sa poursuite contre une entreprise de vente itinérante de thermopompes. Il indiquait vouloir l'annulation du contrat à cause du prix abusif, et le remboursement des paiements effectués à ce jour. Puisqu'il faut indiquer le montant de la poursuite, il avait calculé les paiements déjà faits, qui montaient à 1 180 \$, mais il avait mentionné à la greffière qu'il effectuerait d'autres paiements d'ici le jugement. La greffière lui a répondu qu'il n'aurait qu'à expliquer ça au juge pour faire ajuster le montant. Dans le résumé de sa demande, il a indiqué seulement le montant de 1 180 \$ et non le montant total du contrat dont il souhaitait l'annulation.

Il est retourné au greffe plus tard pour déposer des listes de prix destinées à montrer que le prix de la thermopompe était abusif, mais ces listes ne précisait pas à quel modèle correspondait sa machine. La greffière lui a suggéré de contacter l'ACEF pour l'aider (il ne nous connaissait pas et ne nous avait donc pas contacté avant de déposer sa poursuite). Il est passé pour prendre un rendez-vous. Nous avons discuté rapidement de son intention de demander un plus gros montant (soit l'écart entre le prix payé de 8 300 \$ et la valeur réelle autour de 4 000 \$) et lui avons donné rendez-vous pour la semaine suivante. Il nous a rappelé 2 jours plus tard parce qu'il avait reçu un jugement par défaut.

Il avait obtenu ce qu'il avait demandé (1 180 \$), mais était fâché car il avait l'intention de modifier son dossier pour demander un montant nettement plus élevé, sans avoir eu le temps de le faire. Jamais on ne lui avait expliqué que s'il ne recevait pas de document du palais de justice indiquant que l'autre partie contestait, un jugement pourrait être rendu par défaut n'importe quand. Il n'avait donc pas porté attention au fait qu'il n'avait rien reçu. Il était fâché aussi de ne pas avoir été averti de la date du jugement par défaut. Nous avons fait des vérifications, mais il n'y avait aucun recours possible, un même cas ne pouvant être jugé deux fois. Nous avons craint que la compagnie ait disparue puisqu'elle n'avait pas donné signe de vie, et que monsieur ne soit jamais payé, mais heureusement, sur ce point tout s'est bien fini. Il a reçu son argent.

À retenir

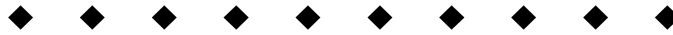
- ♦ Avant de poursuivre, vérifiez que l'entreprise existe encore.
- ♦ Il est très important de **prendre des nouvelles de votre poursuite 25 à 30 jours après l'avoir déposée** si vous n'avez pas reçu de lettre indiquant que l'autre partie conteste.
- ♦ **Si l'autre partie n'a pas contesté la demande**, le jugement sera rendu par défaut.
- ♦ Dans ce cas, il faut **vous assurer rapidement que votre dossier est clair et complet** : dépêchez-vous de déposer tous les documents nécessaires et vérifiez que votre requête (demande) est assez claire pour qu'un greffier comprennent tous les éléments importants sans avoir besoin de vos explications. Au besoin, ajoutez un document explicatif.

¹ Les situations suivantes sont des cas réels traités par l'ACEF Estrie. Les noms utilisés sont fictifs.

Un jugement par défaut favorable, mais personne pour payer

Monsieur T. poursuit aussi une entreprise de vente itinérante de thermopompes pour demander une réduction de son obligation de 5 000 \$ compte tenu du prix carrément abusif qui lui a été chargé, avec preuve à l'appui. Il reçoit plus tard une convocation du palais de justice indiquant que l'entreprise n'a pas contesté, et qu'il devra présenter son dossier à un greffier spécial qui rendra un jugement par défaut. Il reçoit un jugement favorable, mais l'entreprise ne paie pas dans le délai indiqué.

Il contacte l'ACEF qui l'avait aidé dans ses démarches. Au registre des entreprises, il n'est pas encore indiqué que l'entreprise a fermé, mais l'ACEF vérifie aussi auprès de l'Office de la protection du consommateur qui l'informe que l'entreprise a cessé ses activités. Nous faisons alors les démarches pour que monsieur T. soit inscrit afin de recevoir un dédommagement provenant de la caution. En effet, les entreprises de vente itinérante doivent déposer une caution à l'Office de la protection du consommateur. Cette caution sera divisée au prorata entre toutes les personnes qui feront des réclamations dans un délai de 6 mois. La caution n'étant que de 50 000 \$, on ne sait pas encore quel montant recevra monsieur T.



Soyez nos yeux et nos oreilles

Avisez-nous en cas de vente par sollicitation et portez attention aux publicités concernant l'efficacité énergétique

L'ACEF poursuit, pour une deuxième année, sa campagne de vigilance face à la vente par sollicitation (vente itinérante). Comme l'an dernier, **nous vous invitons à nous aviser en cas de vente par sollicitation dans votre secteur.** Suite à vos signalements, nous organisons des blitz d'information pour que les personnes qui regrettent avoir signé puissent annuler dans les délais et pour que les autres soient plus outillées pour résister à la vente sous pression.

Nous avons remarqué que les **entreprises utilisent de plus en plus Facebook** pour rejoindre d'éventuels clients. Leurs **publicités sur l'efficacité énergétique** sont accrocheuses (même des membres et employé.es de l'ACEF s'y font prendre et "aiment" ces pubs... ce qui les font apparaître sur la page de leur réseau!). Les entreprises invitent les gens à participer à des concours (Gagnez votre isolation gratuite!) ou donner leurs coordonnées pour voir s'ils sont admissibles à une subvention. Cela leur fournit un prétexte pour prendre un rendez-vous... et une fois sur place, utiliser leurs techniques efficaces de vente sous pression.



Nous voudrions documenter davantage le phénomène.

Si vous voyez passer de telles pubs sur Facebook, envoyez-les-nous : soit en faisant une capture d'écran que vous nous envoyez par courriel (outil simple à utiliser, qui se trouvent dans les "Utilitaires" de votre ordinateur) ou bien partagez-les sur le mur Facebook de l'ACEF (en nous le signalant par courriel) pour que nous puissions les commenter par des mises en garde...

Merci de votre précieuse collaboration!

Protection des consommateurs en matières de crédit : nouvelles mesures depuis août 2019

Adapté d'un communiqué de l'Office de la protection du consommateur

Rappelons que l'Office de la protection du consommateur travaille depuis 2010 à la modernisation des lois protégeant les consommateurs en matière de crédit. Un premier projet de loi déposé en 2011 est mort au feuillet à cause des élections. Pour éviter que cela se reproduise, l'Office a choisi de scinder son projet en 2 pour qu'il soit adopté avant les élections de 2018, ce qui fut réussi. La loi 24 ainsi que la réglementation l'accompagnant avaient été adoptées juste avant la fin de la session en juin 2017. Les dispositions de la loi sont entrées en vigueur en 4 étapes différentes entre août 2018 et août 2019.



Nous vous présentons ici les modifications entrées en vigueur en août dernier¹. Entre autres améliorations, mentionnons une meilleure information donnée aux consommateurs avant la conclusion d'un contrat de crédit et des protections supplémentaires pour ceux qui concluent des contrats de crédit à coût élevé. De leur côté, les citoyens qui ont affaire à une agence de recouvrement seront joints par des représentants certifiés : leurs connaissances des exigences auxquelles ils doivent se conformer auront été vérifiées.

Ces mesures visent notamment à mettre fin à des pratiques particulièrement préjudiciables aux consommateurs endettés.

Parmi les modifications à la Loi sur la protection du consommateur et à la Loi sur le recouvrement de certaines créances, soulignons celles-ci :

- Avant de conclure un contrat de crédit avec lui, **un commerçant est tenu d'évaluer si ce consommateur est en mesure de rembourser le crédit demandé.** S'il omet de faire cette évaluation, il perd le droit aux frais de crédit et doit rembourser au consommateur ceux déjà payés.

- **Le commerçant qui conclut un contrat de crédit à coût élevé** (contrat dont le taux de crédit est de 22 points plus élevé que le taux d'escompte de la Banque du Canada) **avec un consommateur est soumis à des règles supplémentaires.** Avant la conclusion d'un tel contrat, il doit remettre au consommateur un document qui contient, notamment, les renseignements pris en compte pour évaluer sa capacité de remboursement et son ratio d'endettement. De plus, **le consommateur peut annuler ce contrat dans les dix jours qui suivent sa conclusion, sans frais ni pénalité, et sans avoir à justifier sa décision.**

- Dans le formulaire de demande de **carte de crédit**, ou les documents qui l'accompagnent, le commerçant doit notamment indiquer le taux de crédit et les frais applicables. L'état de compte qu'il fournit au consommateur doit également comporter une estimation du temps requis pour rembourser le solde du compte quand seul le paiement minimum est fait.

- Afin que les consommateurs paient moins de frais de crédit, **le paiement minimum mensuel exigé pour une carte de crédit ne peut être inférieur à 2 % du solde du compte, pour les contrats en cours. Ce pourcentage augmentera graduellement pour atteindre 5 % en 2025.** Pour tout nouveau contrat conclu, le paiement minimum ne peut être inférieur à 5 % du solde.

Comment le montant du paiement minimum a des conséquences sur les frais de crédit que vous payez

Achat de 1 000 \$ avec une carte de crédit à 19,9 %
Vous faites seulement le paiement minimum? S'il est

Pourcentage du paiement minimum	Frais de crédit payés	Temps requis pour le rembourser
2 %	3 001 \$	Près de 26 ans
3 %	980 \$	Près de 11 ans
5 %	442 \$	6 ans

fixé à 5 % du solde de la carte de crédit (plutôt qu'à 2 %), **vous économisez 2 559 \$ de frais de crédit!**

- Le détenteur d'une carte de crédit peut **plus aisément mettre fin à des paiements préautorisés.** Il est également mieux protégé, par exemple, en cas d'utilisation non autorisée de sa carte.

- La Loi sur la protection du consommateur s'appliquera dorénavant aux contrats de crédit à la consommation garantis par une **hypothèque parapluie.**

- Au bénéfice des débiteurs, **le représentant d'un agent de recouvrement, pour commencer à agir à ce titre ou pour continuer à faire son travail, devra réussir un examen portant sur les règles applicables au recouvrement de créances et obtenir un certificat régulier.**

L'Office travaille maintenant sur la suite de la modernisation de la loi concernant le crédit et devrait entre autre, réviser les règles liées au crédit automobile. Nous attendons impatiemment les résultats car c'est un domaine où on rencontre d'importants problèmes.

¹ Pour connaître les modifications entrées en vigueur en août 2018, janvier et février 2019, nous vous invitons à relire [l'article à ce sujet dans notre bulletin d'octobre 2018.](#)

Des nouvelles de l'assemblée générale

Présentation sur le projet de loi 197 sur l'obsolescence

Le 19 novembre dernier avait lieu l'assemblée générale annuelle de l'ACEF. Une occasion pour nous de rencontrer nos membres et d'échanger avec eux tout en les tenant au courant des activités de l'ACEF.

De plus, nous avons eu la chance d'avoir avec nous monsieur Jonathan Mayer, enseignant de philosophie au Cégep de Sherbrooke depuis 2004 et chargé de cours à la Faculté de droit de l'Université de Sherbrooke depuis 2003. Il est venu nous présenter le projet de loi contre l'obsolescence qu'il a travaillé avec les étudiant.es de son cours d'interprétation juridique. La présentation a été très appréciée et a donné lieu à des échanges forts intéressants avec les participant.es

M. Mayer nous a présenté les éléments déclencheurs et les objectifs du projet de loi, le processus de rédaction et l'accueil du gouvernement. Ce projet de loi vise trois objectifs :

1- Créer l'infraction de l'obsolescence programmée, ce qui implique de prouver l'intention.

2- Obliger le fabricant à apposer un indice de durabilité.

3- Reconnaître le droit à la réparation, en obligeant les fabricants à rendre accessibles les pièces et outils à un prix raisonnable et pour une durée raisonnable.

Le projet de loi 197 a été déposé en avril 2019 par Guy Ouellette, député indépendant. Le groupe a aussi mis en ligne une pétition ayant recueilli plus de 45 000 signatures. Malheureusement le gouvernement n'a pas appelé le projet mais, des suites sont tout de même données puisque l'Office de la protection du consommateur organise une consultation publique sur le sujet (voir page 10). Christine Labrie, députée de Sherbrooke, veut aussi ramener le projet de loi 197 lors d'une motion. Le gouvernement ne peut ignorer les étudiants de l'Université de Sherbrooke et les enjeux soulevés. Il y a par contre des lobbys qui s'opposent à un tel projet.



Pour inciter les gens à faire valoir leurs droits

Projet-pilote concernant les frais d'exécution des jugements de moins de 2 000 \$

Plusieurs consommateurs hésitent à faire valoir leurs droits à la Cour des petites créances lorsque les montants en jeu sont petits. D'abord il y a le temps à y consacrer, et les frais de 100 \$ minimum à avancer (qui seront remboursés si on gagne, mais il y a toujours un risque). Et, une fois le jugement en main, si l'autre partie ne paie pas, c'est au citoyen de recourir à un huissier pour faire exécuter le jugement. Si la saisie est fructueuse, les frais de huissier seront ajoutés à la dette de l'autre partie. Bingo! Mais s'il n'y a rien à saisir, on se retrouve à avoir assumé des frais de huissiers pour rien, en plus de ne toujours pas avoir été payé. Bien sûr, on a 10 ans pour faire exécuter le jugement, on pourra donc réessayer. Mais si on se retrouve encore à payer un huissier sans résultat? Cela peut faire hésiter à se prévaloir de ses droits pour obtenir les sommes dues.



C'est pour aider les citoyens à faire valoir leurs droits que le ministère de la Justice a annoncé en mars dernier un projet pilote par lequel il s'engage à couvrir les frais de l'huissier si la saisie est infructueuse lors de l'exécution d'un jugement concernant une somme de 2 000 \$ et moins. Le projet-pilote durera 18 mois et sera réévalué en septembre 2020.

L'ACEF déplore l'adoption du projet de loi 34 sur les tarifs d'électricité

Malgré l'opposition quasi unanime, le gouvernement a adopté le projet de loi 34 qui gèle les tarifs d'électricité pour 2020, prévoit que les audiences tarifaires à la Régie n'auront lieu qu'aux 5 ans, et augmente les tarifs au rythme de l'inflation pour les 4 années entre celles-ci. Le crédit de 500 millions pour redonner les trop-perçus est bienvenu mais le reste de cette loi nous prive des hausses de tarifs moins importantes que l'inflation comme on a connues depuis quelques années, en plus d'enlever beaucoup de pouvoir à la Régie, pourtant un chien de garde essentiel pour un tel monopole. Pour en savoir plus, voir le communiqué sur notre site.

LES NOUVELLES BRÈVES... mais importantes!

LE PERSONNEL de l'ACEF Estrie

Nous remercions chaleureusement Gabrielle Borduas et Isabelle Baiani étudiantes en droit, pour leur présence cet automne à l'ACEF Estrie dans le cadre de leur activité clinique. Nous tenons aussi à remercier Antoine Laperle, étudiant en techniques de travail social au Cégep de Sherbrooke qui a complété son stage avec nous cet automne.

La saison 2019-2020 du programme Éconologis est débutée depuis le mois d'octobre. Nous pourrons compter sur les services d'un nouveau conseiller et d'un nouveau technicien : Samuel Tremblay et Louis-Gabriel Pouliot. 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

À compléter d'ici le 20 décembre

Consultation sur la durabilité, la réparabilité et l'obsolescence des biens

L'Office de la protection du consommateur a entrepris une consultation publique au sujet de la durabilité, la réparabilité et l'obsolescence des biens. **Nous vous invitons à prendre connaissance de cette consultation et à donner vos commentaires.** Vous avez jusqu'au 20 décembre pour le faire au <https://www.opc.gouv.qc.ca/a-propos/consultation/>

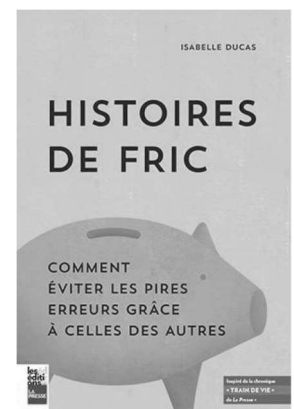
Note : Le comité *Protection du consommateur* de l'Union des consommateurs s'est penché sur cette consultation. Nous leur avons demandé de nous faire parvenir leurs commentaires qui pourraient nous alimenter et nous donner des pistes pour compléter nous-même la consultation. Ils sont actuellement en train de les rédiger et vont essayer de nous les envoyer vers le 16 ou 17 décembre. Dès que nous les recevrons, nous les relayerons aux membres qui sont sur notre liste de courriels.

Livre à donner!!!

L'auteure du livre *Histoires de fric*, Mme Isabelle Ducas, a fait don d'exemplaires de son livre aux associations de consommateurs... que nous redistribuons avec joie!

Les nombreux cas véridiques présentés dans ce livre sont inspirés de la rubrique *Train de vie*, de La Presse+. Des experts répondent aux angoisses financières des consommateurs et les aident à redresser leur situation, que ce soit concernant l'endettement, l'immobilier, les placements, la retraite ou tout autre sujet touchant leur portefeuille.

Nous avons encore une boîte complète dans nos locaux, si le livre vous intéresse, contactez-nous (voir page 10 pour les coordonnées), il nous fera plaisir de vous en donner un exemplaire. Merci Mme Ducas!



ACEF Estrie

187, rue Laurier, bur. 202
Sherbrooke (Qc), J1H 4Z4
819 563-8144
info@acefestrie.ca



Est subventionnée par :

Secrétariat à l'action
communautaire
autonome
et aux initiatives
sociales



RASSEMBLER
POUR AIDER • AIDER POUR
RASSEMBLER

Québec

Desjardins

Ville de
Sherbrooke