



**Association coopérative  
d'économie familiale  
de l'Estrie**

Membre de l'Union des consommateurs

## **COMMUNIQUÉ**

pour diffusion immédiate

### **Rétrospective 2013 : une année « chargée » pour les consommateurs**

Sherbrooke, 20 décembre 2013 – Pour Union des consommateurs, dont est membre l'association coopérative d'économie familiale de l'Estrie, l'année 2013 en fut une de luttes acharnées contre les hausses des prix, des frais et des tarifs et contre les coupures dans les services et les prestations. Malgré quelques gains touchant, par exemple, l'accès à l'aide juridique et la téléphonie sans-fil, plusieurs décisions ont mené, ou mèneront sous peu, à de nouvelles ponctions dans le portefeuille des consommateurs. Voici un récapitulatif des faits marquants de l'année pour les consommateurs ainsi qu'un aperçu des enjeux qui seront sur notre écran radar en 2014

#### **Rétrospective 2013**

##### **La Loi sur la protection des consommateurs**

La phase III de modernisation de la loi de la protection des consommateurs qui porte sur le crédit et l'endettement stagne. L'actuel gouvernement n'a pas repris l'étude de ce projet de loi visant à lutter contre le surendettement. Ce projet de loi a pourtant été déposé en juin 2011.

##### **Le code sur les services sans fil du CRTC**

Un des événements marquants cette année fut le nouveau code du sans fil du CRTC, en vigueur depuis décembre 2013. Les associations de consommateurs ont été déçues de ce nouveau code obligatoire. Pour les Québécois, qui bénéficient d'une loi de la protection des consommateurs renforcée depuis juin 2010, cela apporte peu de nouvelles protections. Aucune mesure ne s'attaque au problème des tarifs, beaucoup trop élevés pour les Canadiens. Par contre, on y trouve quelques mesures intéressantes telle les plafonds aux dépassements de téléchargement sur les sans-fil et sur les frais d'itinérance.

##### **Hydro-Québec**

Cette année, les associations de consommateurs ont mis les bouchées doubles pour dénoncer les projets de hausses des tarifs d'électricité en partie imposées par des demandes gouvernementales. Des [sorties médiatiques](#), des [manifestations](#), des [analyses](#) et de nombreuses [entrevues](#) ont été effectuées sur le sujet. L'Union des consommateurs a travaillé à mettre en lumière les stratagèmes du gouvernement, qui force le distributeur d'électricité à acheter à gros prix de l'énergie dont il n'a pas besoin, mais qui sera tout de même facturée aux abonnés. Pour ce qui est des compteurs dits intelligents, l'acharnement des citoyens, des municipalités et des groupes communautaires semble avoir partiellement porté fruit : le gouvernement est intervenu auprès d'HQ et incite la Régie à réduire les frais imposés à ceux qui refuseraient ces compteurs.

## **Les mesures sociales**

Une importante victoire après de longues luttes pour la protection des citoyens et l'accès à la justice: [le gouvernement du Québec a finalement relevé les seuils d'admissibilité à l'aide juridique](#) pour permettre enfin aux salariés qui travaillent au salaire minimum à temps plein d'avoir accès gratuitement à l'aide juridique. Cette décision importante permettra l'accès à ces services à environ 500 000 Québécois de plus.

Cependant, des coupures à l'assurance-emploi et à l'aide sociale, affectant plus particulièrement [les ménages de la classe moyenne et ceux à revenu modeste](#), sont venues assombrir le portrait de l'année sur le plan des mesures sociales.

## **Assurance-médicaments**

La campagne de l'Union des consommateurs [Pour un régime d'assurance médicaments entièrement public](#) a gagné des appuis majeurs au cours de l'année. M. Jean Rochon — ex-ministre de la Santé et des Services sociaux — nous a donné son appui. De plus, la CSN a ajouté son appui à ceux des autres grandes centrales syndicales, la CSQ et la FTQ. Rappelons que nous demandons au gouvernement de revoir le régime d'assurance médicament hybride actuel et d'adopter un régime universel entièrement public. Cela permettrait un meilleur contrôle sur les prix des médicaments au Québec générant des économies de près d'un milliard en dépenses publiques et amènerait une plus grande équité.

## **Ce que nous surveillerons particulièrement en 2014**

Un code fédéral de protection du consommateur en matière financière :

Le gouvernement fédéral jetterait en ce moment les bases d'un nouveau code financier pour mieux renseigner et protéger les consommateurs sur les enjeux financiers, bancaires et de paiements. Les associations de consommateurs seront très actives lors des consultations.

-30-

Pour information :

Sylvie Bonin, Coordonnatrice de l'ACEF  
Tél. : 819-563-8144  
Cell. : 819-574-5198