



8 mai 2018

Infolettre de l'ACEF Estrie

Bonjour cherEs membres

Exceptionnellement cette année, nous ne produirons pas notre bulletin de liaison printanier. Cette décision a été prise parce que, dû à une commotion cérébrale de notre intervenante Kristelle Rivard cet hiver, nous avons dû reporter et annuler certaines tâches. Nous peinons à rattraper tout ce que nous avons reporté. Rassurez-vous, elle va beaucoup mieux, mais nous ne voulons pas la surmener. Nous voulions par contre, donner des nouvelles par courrier à tous nos membres (un grand nombre n'étant pas rejoint par nos courriels aux membres) et avons décidé de vous faire parvenir cette infolettre par courrier.

Projet *Réparer plus, jeter moins* : sondage à compléter

Bonne nouvelle : Le projet *Réparer plus, jeter moins*, développé avec la participation de quelques membres, a été accepté par la Ville de Sherbrooke.

En gros, le projet vise à produire un bottin des réparateurs ainsi qu'un guide plus élaboré sous forme de fiches en ligne qui présenteraient les réparateurs (réparateurs traditionnels et ressources communautaires ou scolaires), les initiatives citoyennes, les meilleurs trucs et astuces pour réparer et faire durer nos biens, les adresses web intéressantes, les histoires de réparations vécues par des citoyenNEs ordinaires, etc.

Dans un premier temps, nous avons besoin de recueillir vos bonnes adresses, trucs et histoires. Vous trouverez donc ci-joint un sondage à compléter, dans la mesure du possible, nous vous demandons de nous le faire parvenir d'ici le 15 juin, pour faciliter la compilation, planifier la recherche pour compléter la collecte d'information et produire les outils. Vous pouvez le compléter sur le document papier ci-joint, ou bien sur survey monkey (lien sur notre site web).

Nous faisons aussi appel à ceux d'entre vous qui souhaiteraient participer à des groupes de discussion, nous alimenter sur un sujet en particulier ou s'impliquer dans la réalisation du projet, que ce soit dans le comité qui pilotera l'ensemble du projet, ou sur un volet particulier.

Projets de lois en cours d'adoption : de bonnes et de moins bonnes nouvelles.

- **Loi 24, visant principalement à moderniser des règles relatives au crédit**

La loi a été votée cet automne. Les règlements sont présentement à l'étude. Le comité *Protection des consommateurs* de l'Union des consommateurs, auquel participe le président de l'ACEF, Yves Leclairc, est en train d'en faire l'analyse. Les mesures encadrant les entreprises de règlement de

dettes sont un pas dans la bonne direction, bien que nous avons suggéré de carrément les interdire. L'avenir nous dira si les mesures proposées permettront d'assainir ce milieu problématique. Concernant l'obligation d'évaluer la capacité de remboursement des consommateurs, nous étions déjà déçus que la majorité des institutions financières en soient exemptées et qu'elle ne s'applique qu'aux contrats de crédit « à coût élevé ». Or, les règles encadrant cette obligation nous semblent insuffisantes. Notre mémoire recommandera donc de leur donner plus de mordant.

- **Projet de loi omnibus (projet de loi 178) de la ministre Thériault : des avancées.**

La nouvelle Ministre responsable de la Protection des consommateurs et de l'Habitation a déposé en avril un projet de loi visant à régler rapidement divers problèmes. Le projet touche quatre domaines : la revente de billets, l'interdiction de faire de la sollicitation au crédit sur les campus des cégeps, les vacances à temps partagées et la création d'un registre des préarrangements funéraires.

L'ACEF est globalement satisfaite des changements proposés, bien que nous aurions souhaité que l'interdiction de la sollicitation au crédit soit plus étendue pour s'appliquer notamment à tous les lieux d'éducation incluant les universités. La sollicitation au crédit étant déjà interdite par le Cégep de Sherbrooke, cet élément du projet de loi changera donc peu de chose dans notre région. Par contre, nous nous réjouissons grandement des nouvelles règles concernant les vacances à temps partagé (time sharing), souvent vendues sous pression et par des procédés trompeurs. Nous avons eu plusieurs cas en Estrie. La nouvelle loi, qui donnera 10 jours aux consommateurs pour annuler le contrat et interdira à l'entreprise de demander un paiement pendant ce délai, nous apparaît comme une grande avancée.

- **Projet de loi 141 : inquiétant quant à la protection des consommateurs en assurances**

Le gouvernement étudie présentement un projet de loi sur l'encadrement du secteur financier. Nous craignons une diminution de la protection des consommateurs, notamment en assurances. Ce projet autorisera la vente d'assurance en ligne sans mettre suffisamment de balises. Compte tenu de la complexité des produits d'assurance, nous craignons que les consommateurs se croient bien assurés et ne réalisent qu'au moment de réclamer qu'ils ne le sont pas. Ce projet de loi réinstaura aussi l'assurance frais funéraires, abolie en 1974 suite aux abus. Ce produit est peu avantageux pour les consommateurs, et on pourrait assister au retour de la sollicitation dans un domaine où, l'encadrement était satisfaisant grâce à une longue lutte de l'ACEF et des autres associations de consommateurs et de personnes âgées. D'autres éléments de ce projet de loi nous inquiètent.

Nous souhaitons donc que cet ambitieux projet (500 pages, 2000 articles) ne soit pas adopté à la hâte d'ici le 15 juin. Toutes les associations de consommateurs du Québec se sont unies cette semaine pour demander le retrait du projet de loi et l'organisation d'une vaste consultation sur le sujet l'an prochain. L'ACEF Estrie a rencontré l'attaché politique du député Fortin et recueilli des lettres d'appui.

Western Union : Remboursement aux victimes de fraudes par virements télégraphiques

Western Union s'est engagé à rembourser 586 millions de dollars américains aux consommateurs américains et canadiens, utilisateurs de ses services qui ont été victimes de fraude. Cela concerne les consommateurs ayant transigé avec Western Union pour effectuer des transferts d'argent entre 2005 et 2017. **La date limite pour faire une réclamation est le 31 mai 2018.**

Le site est en anglais seulement.

Communiquer avec l'ACEF si vous avez besoin d'aide.

Couper le cordon avec les télédistributeurs

Les coûts des services de télécommunication au Canada sont importants et en hausse constante. Plusieurs consommateurs et consommatrices font le choix de couper le cordon, en tout ou en partie, avec les télédistributeurs. L'ACEF Estrie a fait une série de chroniques à la radio de Radio-Canada sur le sujet (liens disponibles dans l'onglet « publications » de notre site) et a mis en ligne une liste de ressources utiles (livres, articles, pages Facebook), dans la section « outils » de l'onglet « publications ». Si vous songez à couper le cordon, nous vous recommandons de bien planifier la transition par l'écoute de nos chroniques et la lecture de la série d'articles du site *Économies et cie* qui raconte, étape par étape, une expérience vécue.

Vente par sollicitation : soyez des informateurs pour l'ACEF!

Depuis quelques années, il y a un regain de ventes itinérantes (vente par sollicitation téléphonique ou à domicile) pour vendre des thermopompes, panneaux solaires, proposer des rénovations, etc. Lorsque les personnes communiquent avec nous dans les 10 jours, il est très facile d'annuler le contrat. Par la suite, c'est une autre histoire. Il y a parfois des possibilités de demander au tribunal une annulation ou une réduction du prix, mais c'est complexe et incertain. Il est donc important que l'ACEF soit au courant dès qu'il y a de la sollicitation dans un secteur de l'Estrie. Nous pouvons alors faire un blitz d'information pour faire connaître aux gens la possibilité d'annuler.

Pour pouvoir agir vite, afin que les gens annulent dans les délais des contrats abusifs, nous avons besoin de vous. Nous vous demandons de communiquer avec nous le plus rapidement possible (par courriel ou téléphone) si vous recevez un appel de sollicitation ou une visite à domicile, ou entendez quelqu'un qui l'a vécu.

Vous voyez ou entendez une intervention de l'ACEF dans les médias : faites nous en part!

L'ACEF envoie chaque année de nombreux communiqués et lettres ouvertes, mais nous ne savons pas toujours s'ils sont diffusés. Nous n'avons pas accès aux journaux hors Sherbrooke et même à Sherbrooke, nous échappons parfois une publication faites plusieurs jours après notre envoi. Nous vous demandons donc d'être nos yeux et nos oreilles et de nous informer si vous lisez ou entendez une nouvelle qui mentionne l'ACEF.

Vous habitez ou travaillez au centre-ville de Sherbrooke? Participez au forum citoyen (26 mai)

Des citoyens et organismes du centre-ville de Sherbrooke souhaitent créer une table de quartier au centre-ville, c'est-à-dire, un regroupement de citoyens qui veulent contribuer à l'amélioration de leur quartier. Ils organisent un forum citoyen le 26 mai. Si vous habitez ou travaillez au centre-ville, c'est une belle occasion d'aller donner votre avis, partagez des idées et échangez sur les façons d'améliorer ce milieu de vie et, éventuellement, de vous impliquez dans les projets qui émaneront du forum.

Le forum citoyen aura lieu le 26 mai, de 9 h à 14 h, à la Capsule Bistro-cinéma (38 Wellington Sud). C'est gratuit et le repas est fourni. Inscription avant le 20 mai préférablement par courriel à tablequartiercentro@gmail.com ou à la capsule Bistro-cinéma au 819 563-1234.

Éconologis

La saison Éconologis est terminée, avec 358 visites. Nous remercions et félicitons l'équipe qui a travaillé fort : Hugo Payeur, Dominique Cyr, Ségolène Cadet et Suzie Rancourt.

Remerciements

Un gros merci à Louis-Frédéric Gauthier, notre stagiaire en travail social de l'automne, qui a fait un super bon travail avec nous, et a continué de donner un coup de main par la suite pour le service d'aide aux consommateurs.

Nous remercions aussi les étudiants en droit qui ont fait leur activité clinique dans le cadre de notre service d'aide aux consommateurs, Zachary Martel et Guillaume Sirois qui nous ont quitté après l'automne et Catherine Dupuis qui a pris la relève cet hiver ainsi que Laurence Desrosiers et Vincent Lalonde qui ont appuyé le service d'aide toute l'année dans le cadre de Pro bono Students Canada. Nous remercions aussi leur superviseur, maître Simon Delisle-Beaulieu du Centre communautaire juridique de l'Estrie.

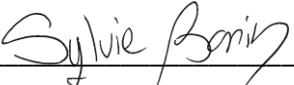
Carte à puce La vermeilleuse (Sherbrooke) : gratuite avant le 30 juin

La carte à puce de la STS est gratuite jusqu'au 30 juin. Par la suite, elle coûtera 10 \$. Elle dure 10 ans, alors aussi bien se la procurer maintenant, même si vous ne la chargez que plus tard. Pour savoir comment obtenir la carte : <https://www.sts.qc.ca/124-Obtenir-ma-carte.html> ou 819 564-2687.

L'ACEF ouverte toute l'été

Nous rappelons que l'ACEF demeure ouverte cet été grâce à la présence d'étudiantEs embauchéEs dans le cadre du programme Emploi été Canada. Nos bureaux seront ouverts du lundi au jeudi.

Bon été à tous et toutes. On se souhaite du soleil !!!



Sylvie Bonin, Pour l'équipe

