



La loi 24 un accouchement difficile

Par Yves Leclairc, président du CA de L'ACEF Estrie

Il aura fallu plus de 10 ans avant que les travaux de modernisation des lois visant la protection du consommateur du Québec aboutissent à un résultat concret soit la loi 24. Ces travaux visaient la 3e phase de modernisation de ces lois qui doivent se poursuivre dans les phases 4 et 5 à venir. On peut donc dire que ce fut un travail de longue haleine. Mais enfin le bébé est né! Il n'est pas parfait, mais il est là enfin, et on est content. Ici on doit reconnaître la ténacité, le sérieux et la constance des associations de consommateurs (Union des consommateurs, Option consommateurs et la Coalition des associations de consommateurs) qui ont permis ce résultat par leurs travaux et leurs recommandations lors des consultations à l'Office de la protection du consommateur et en Commission parlementaire. Et l'ACEF Estrie en a fait partie.

La loi 24 a été sanctionnée en novembre 2017 et la réglementation qui l'accompagne adoptée en juillet 2018. Par cette loi et son règlement on vise une meilleure protection du consommateur dans plusieurs secteurs: le crédit à la consommation, les contrats de règlement de dettes, le crédit à coût élevé, les programmes de fidélisation, la publicité et les pratiques de commerce, les courtiers en crédit, le fonds d'indemnisation du domaine du voyage, la transmission d'informations à un agent de renseignements personnels et plusieurs autres. Certaines mesures sont déjà entrées en vigueur en août dernier et d'autres le seront en janvier, février et août 2019.



Les principales mesures déjà en vigueur depuis août dernier sont :

1. Le commerçant qui finance un contrat de vente itinérante ne peut plus remettre l'argent du contrat au commerçant itinérant avant le délai de résolution de 10 jours. On évite ainsi la pression chez le consommateur qui veut résoudre le contrat
2. Le consommateur victime d'un agent de recouvrement ou d'un créancier peut maintenant demander des dommages intérêts punitifs en cas de manquement à la loi : menaces, appels répétés à des heures non permises, etc.
3. Dorénavant la publicité d'un bien devra être claire, lisible et compréhensible et illustrer un bien fidèle au produit annoncé. Si on annonce un modèle de base d'une auto, la photo ne doit pas montrer un modèle différent, super équipé et plus coûteux.
4. L'expression « *prix coûtant* » est permise si elle est vraiment vraie, i.e. si elle correspond à ce que le commerçant a vraiment payé pour l'acquérir incluant tout remboursement reçu du fabricant.
5. Dans les promotions sans frais ni intérêts, le commerçant devra indiquer au consommateur le taux de crédit qui s'appliquera au contrat si le capital n'est pas remboursé en entier à la fin de la période de congé d'intérêts. On évite les surprises désagréables aux consommateurs qui pourraient être aux prises avec un taux d'intérêt élevé et des difficultés de paiement.

Dans ce numéro :

La Loi 24, un accouchement difficile	1
Pour une assurance médicaments 100 % publique	3
Chronique du consommateur averti	4
Écologisme : Nouveautés	5
Des nouvelles du Service aux consommateurs	6
Nouvelles brèves... mais importantes	8

6. Dorénavant il est interdit à un commerçant de transmettre à un agent de renseignements personnels un renseignement défavorable au consommateur qui a exercé un droit de résolution ou de résiliation en vertu d'une des lois administrées par l'OPC. Il ne peut non plus informer un agent (agence de crédit, Équifax, etc.) que celui-ci a exercé ce droit. Dans le passé, des commerçants ont transmis ce genre d'information pour se venger ou nuire au crédit des consommateurs qui exerçaient un droit légitime.



7. Le fonds d'indemnisation des clients des agents de voyage peut maintenant rembourser plus de frais aux consommateurs suite à des causes dont il n'est pas responsable. De plus le délai de remboursement de 6 mois est aboli. On traitera dorénavant les demandes au fur et à mesure

8. Dorénavant les unités d'échange des programmes de fidélisation ne peuvent plus expirer à une date déterminée. De plus l'expiration s'applique aux contrats en vigueur le 1^{er} août 2018. Cependant des exceptions peuvent s'appliquer aux consommateurs qui n'utilisent pas le programme pendant un an minimum si c'est prévu au contrat et si un avis est expédié au consommateur. Des exemptions s'appliquent aux unités d'échange de biens ou services de moins de 50 \$ et à certains autres biens ou services si précisé au contrat de l'adhérent.

9. Dorénavant un courtier en crédit, qui sert d'intermédiaire entre un consommateur et un prêteur pour un contrat de crédit, ne pourra plus demander un paiement même partiel d'un consommateur sauf s'il est régi par un ordre professionnel. Il pourra percevoir ses frais et honoraires auprès du prêteur.



Les autres dispositions importantes qui entreront en vigueur à une autre date sont :

Le 1 janvier 2019 :

Les clients des agents de voyage avec permis de l'OPC seront exemptés de la contribution au fonds

d'indemnisation étant donné que sa valeur a atteint 125 millions de dollars.

Le 1 février 2019 :

De nouvelles règles entrent en vigueur pour les entreprises de règlement de dettes concernant les frais et honoraires qu'ils peuvent exiger d'un consommateur. Ce type d'entreprise offre aux consommateurs ayant plusieurs dettes, de négocier celles-ci auprès de créanciers en vue d'arriver à un meilleur arrangement financier. Le résultat n'est pas toujours là mais les frais oui. C'est la raison de la réglementation.



Le 1 août 2019 :

À cette date plusieurs nouvelles dispositions entreront en force, voici les principales :

1. Obligation pour un commerçant de crédit d'évaluer la capacité de rembourser le crédit demandé.
2. Obligation plus élevée pour le commerçant qui conclut un contrat à coût plus élevé soit d'être détenteur d'un permis de l'OPC et de fournir des informations précises aux consommateurs.
3. Les paiements préautorisés peuvent être annulés plus facilement. Ça reste à voir.
4. Au niveau des cartes de crédit plusieurs nouvelles mesures s'appliqueront dont les suivantes :
 - Une meilleure information sera fournie au consommateur et notamment le temps requis pour payer son solde s'il fait seulement le paiement minimum.
 - Le paiement minimum est fixé à 5 % pour les nouveaux contrats et augmentera graduellement de 2 à 5 % pour les contrats en cours.
 - Le détenteur d'une carte de crédit conjointe pourra mettre fin à la solidarité en expédiant un avis à la compagnie émettrice et à l'autre détenteur.
5. La Loi sur la protection du consommateur s'appliquera dorénavant aux contrats de crédit à la consommation garantis par une hypothèque parapluie.

6. Finalement, dans un programme de fidélisation on ne pourra modifier au désavantage du consommateur le nombre de points déjà obtenus par celui-ci.

Et soudain, surprise! En juin 2018, la ministre Lise Thériault fait adopter la loi 178 dit bill omnibus. Voici les grandes lignes des dispositions qui sont d'ailleurs déjà en vigueur :

1. Interdiction de proposer du crédit variable en personne dans les établissements d'enseignement préuniversitaire. Pas dans les universités, dommage.
2. Meilleur encadrement des revendeurs de billet de spectacles.
3. Octroi d'un pouvoir règlementaire pour la création d'un registre des contrats de préarrangements funéraires et de sépulture d'ici 24 mois. On pourrait éviter ainsi les doubles contrats signés par manque d'information.
4. Encadrement beaucoup plus serré du domaine des contrats d'hébergement en temps partagé et portant

notamment sur le contenu et les règles des contrats, les pratiques de commerce pour en faire la promotion et un point majeur, l'octroi d'un droit de résolution de 10 jours accordés aux consommateurs. C'était attendu depuis longtemps. Ça va calmer les ardeurs de certains vendeurs.



Il reste deux points à déterminer par le nouveau gouvernement, soit : l'encadrement des contrats de services funéraires et de sépulture après le décès et un modèle de contrat obligatoire relatif aux droits d'hébergement en temps partagé.

Pour plus d'information on peut consulter le site internet de l'OPC. (www.opc.gouv.qc.ca) Espérons que le nouveau gouvernement donnera suite à cet élan de modernisation qui était attendu depuis plusieurs années. Les phases IV et V seront à suivre avec un vif intérêt et nous serons là.

Pour une assurance médicaments 100 % publique

Invitation à signer la pétition en ligne .

Pour avoir un régime plus équitable.

Notre régime actuel avec des assurances privées et une assurance publique est très inéquitable. Il y a de grandes iniquités dans les primes. Dans le régime public, les primes sont établies selon le revenu, et l'assurance est gratuite pour les enfants. Dans les assurances privées, la prime est parfois aussi élevée pour un employé à bas salaire que pour les patrons à haut salaire et il faut payer une prime pour les enfants.

Pour les petites entreprises, les primes explosent si un nouvel employé arrive et qu'il a une maladie "coûteuse"- ce qui entraîne des cas de discrimination.

Aussi, il y a de fortes iniquités dans les honoraires des pharmaciens qui sont de 8,40 \$ au public et à la discrétion du pharmacien au privé. Résultat : deux personnes qui entrent dans la même pharmacie, avec la même prescription, vont ressortir avec deux factures différentes, beaucoup plus élevée pour la personne assurée au privé!

Pour payer nos médicaments moins chers

Le fait que tous les assurés ne sont pas couverts par le

Pourquoi changer notre régime actuel?

régime public diminue le pouvoir de négociation du gouvernement face aux pharmaceutiques. Résultat : le Québec est l'endroit au monde où les médicaments sont les plus chers après la Suisse, et nous payons nos médicaments 84 % plus cher que la Nouvelle-Zélande qui a un régime 100 % public d'assurance médicament combiné à une politique efficace de négociation avec les pharmaceutiques.

Et, contrairement à ce qu'on pourrait croire, un régime 100 % public ne coûterait pas plus cher pour l'état. Au contraire! Les études montrent que cela permettrait **d'économiser entre 1 et 3 milliards par année**, en le combinant avec une politique de contrôle des coûts comme le font les autres pays ayant un tel régime.

L'ACEF Estrie et de nombreux groupes sociaux font campagne pour une assurance médicament 100 % publique. Deux pétitions électroniques circulent. Nous vous invitons à signer les deux. L'important est de mettre de la pression sur le gouvernement.

Achat d'une auto et de garantie prolongée remboursable en 7 leçons

Par Sylvie Bonin

Voici, à partir d'un cas vécu, 7 leçons à retenir concernant l'achat d'une auto et d'une garantie prolongée dite remboursable.

Madame R veut s'acheter une voiture et elle contacte quelques concessionnaires. Un de ceux-ci lui répond qu'il peut la lui vendre au prix de 12 600 \$. Elle lui répond de la rappeler s'il a un meilleur prix à lui offrir. Quelques semaines plus tard, le concessionnaire la rappelle pour lui dire qu'il peut lui vendre la voiture 11 600 \$. Elle lui réplique qu'elle pourrait l'acheter à 11 000 \$ et il accepte.



LEÇON NO 1 : Osez négocier et ne pas être pressé, ça peut être payant.

Cependant, au financement ça se corse. On lui propose un taux de 6,9 % de financement. Madame R trouve que cela n'a pas de bon sens puisqu'on lui avait dit qu'elle pourrait avoir environ 4 à 5 %. En plus, elle leur souligne qu'ils affichent un taux de financement de 0,9 % sur les véhicules plus coûteux. Le concessionnaire lui répond : « Bin là, avec le prix qu'on vous fait pour l'auto... ». Si le concessionnaire vous fait un bon prix, c'est presque sûr qu'il va vouloir se reprendre ailleurs, que ce soit sur le taux d'intérêt ou sur tous les autres aspects : l'antirouille, l'antitaches, les garanties, etc.

LEÇON NO 2 : Soyez vigilants et négociez de front TOUS les aspects.

Madame R dit qu'elle ira chercher un financement directement à la caisse où elle pourra avoir un taux d'environ 4 à 5 %. On lui répond qu'elle n'a pas le droit de faire ça... Ce qui est entièrement faux. On peut emprunter à l'endroit de notre choix.

LEÇON NO 3 : Ne pas croire tout ce qu'on vous dit. Contactez l'ACEF pour valider l'information...

Madame R décide d'aller magasiner ailleurs puis-

qu'elle est fâchée de l'attitude du commerçant. On lui demande : « Combien veux-tu payer par semaine? » C'est un classique : les commerçants cherchent à vous vendre un paiement quitte à étirer le financement sur une durée déraisonnable (6 ou 7 ans, parfois plus!)

LEÇON NO 4 : Ne jamais indiquer quel paiement mensuel vous voulez faire. Demander combien l'auto coûte et par la suite, vérifiez les modalités de paiement. Ne faites pas l'inverse, vous donnez beaucoup trop d'armes au vendeur.

Finalement, Madame R trouve une voiture neuve au prix qu'elle cherchait et à un taux d'intérêt correct. Au moment de signer, on ajoute une assurance-prêt et une assurance remise à neuf souhaitée par la dame. On lui propose aussi une garantie prolongée au coût de 2 000 \$. Elle n'est pas intéressée, mais on lui explique que cette garantie est remboursable et que, si elle ne l'utilise pas, on lui rembourse le montant soit en crédit ou en argent. Madame R se laisse convaincre. En calculant les assurances et la garantie prolongée, on ajoute un montant de 6 000 \$ à la facture totale...

LEÇON NO 5 : Lorsque vous magasinez, ayez en vue, pas seulement le prix de l'auto mais aussi le prix après taxes, intérêt et autres gadgets (assurances, garantie, antirouille, pneus, etc.)

Madame R décide de lire le contrat de la garantie prolongée. Elle pensait que si elle utilisait, par exemple, 400 \$, on lui rembourserait la différence, soit 1 600 \$. Ce n'était pas le cas! Le concessionnaire rembourse seulement s'il n'y a AUCUNE réclamation. De plus, la période de la garantie prolongée chevauche la période de la garantie du fabricant et elle comprend que, si elle a recours à la garantie, ceci comptera pour une réclamation et la garantie prolongée ne sera pas remboursée.

En lisant ceci, Madame R décide de faire quelques calculs. En épargnant un montant d'environ 33 \$ par mois pendant 5 ans (la durée de la garantie du fabricant), elle aura économisé 2 000 \$. En plus, elle ne paiera pas d'intérêts puisqu'elle ne fera pas financer le montant.

De plus, il nous semble que 2 000\$ pour une réparation c'est beaucoup. À ce stade, on pourrait appeler l'auto un citron. Dans ce cas, vous pourriez invoquer la garantie légale (gratuite et automatique à l'achat) à la Cour des petites créances.

Madame R continue sa lecture et s'aperçoit que le remboursement de la garantie ne sera pas en argent, mais en crédit soit pour une nouvelle voiture, soit pour une future garantie prolongée chez le même concessionnaire. Elle voit aussi qu'il y a une restriction sur le délai : la garantie prolongée est de 7 ans ou 120 000 km et elle ne peut pas réclamer le remboursement tant que le délai de temps n'est pas écoulé (même si le 120 000 km a été atteint). Lorsque celui-ci est écoulé, elle a un délai de 30 jours pour réclamer le remboursement de la garantie, sinon elle perd son droit... De plus, si elle réclame le crédit pour une future voiture, elle a seulement trois mois pour l'utiliser... Les chances que le concessionnaire rembourse le 2 000 \$ sont très minces...

Heureusement, elle peut annuler le contrat dans les 45

jours suivant la signature de celui-ci et on lui chargera seulement 50 \$ de frais administratifs.

LEÇON NO 6 : Poser des questions avant de dire oui.

Madame R annule la garantie prolongée et elle exige une copie de cette annulation. On lui dit que la copie n'est pas nécessaire, elle insiste, et finit par l'obtenir. Trois semaines plus tard, elle n'a toujours pas reçu le remboursement, Madame R contacte le commerçant, on lui dit que le chèque est en attente. Elle attend encore quelques jours puis rappelle et apprend que l'employée avec qui elle faisait affaire a démissionné et qu'il n'y a rien d'inscrit dans son dossier. Heureusement, elle a une copie qui prouve qu'elle a annulé dans les délais. Sinon, elle n'aurait probablement pas pu avoir son remboursement de 2 000 \$.

LEÇON NO 7 : EXIGEZ et GARDEZ toujours une copie de tout ce que vous signez.



Éconologis est de retour avec des nouveautés : Plus de gens admissibles et remplacement des vieux frigos!

Vous connaissez peut-être le programme Éconologis. Il s'agit d'un **programme gratuit** d'efficacité énergétique pour les ménages à revenu modeste. Le programme est **de retour en version améliorée**.

La visite est maintenant **disponible aussi pour les gens dont le chauffage est inclus dans le loyer** ainsi que pour les gens chauffant au bois. Que vous payez ou pas votre facture de chauffage, vous pourrez bénéficier des conseils en efficacité énergétique et de l'installation gratuite d'accessoires économiseurs d'énergie (pellicules plastiques, coupe-froids pour les portes, ampoules DEL, etc.). Ceci vous permettra de réduire les courants d'air, d'améliorer votre confort et de réduire la consommation d'électricité ou mazout.

Le volet deux, qui permet l'installation de thermostats électroniques suite à la visite, demeure réservé aux per-

sonnes qui paient elles-mêmes leur facture de chauffage.

L'autre nouveauté est que les gens qui recevront la visite auront la possibilité de faire **remplacer gratuitement leur vieux frigo** (frigo qui datent d'avant 2001).

Le programme est livré par l'ACEF Estrie et disponible pour les **locataires comme pour les propriétaires, peu importe le mode de chauffage**, en autant que le revenu du ménage, excluant les allocations familiales, est sous le seuil de faible revenu de Statistiques Canada. Certaines conditions peuvent s'appliquer, notamment concernant les délais pour être admissible plus d'une fois.

Pour en savoir davantage et vérifier votre admissibilité, téléphonez-nous au 819 563-1585.

Des nouvelles du Service d'aide aux consommateurs ¹

Par Sylvie Bonin

Trois expériences avec la plate-forme de règlement des litiges en ligne « PARLe ».

Nouvelles du Service d'aide aux consommateurs

Trois expériences avec la plate-forme de règlement des litiges en ligne « PARLe ».

L'Office de la protection du consommateur (OPC) a développé le projet PARLe (Plate-forme d'Aide au Règlement des Litiges en ligne), en collaboration avec le Laboratoire de cyberjustice. Il s'agit d'un projet-pilote qui permet de régler en ligne, de façon gratuite et relativement rapide des litiges de consommation. Depuis 2016, près de 1700 dossiers ont été traités. Avant de vous raconter les trois expériences de l'ACEF avec cette plate-forme, voici d'abord le fonctionnement.

Le fonctionnement

On doit communiquer avec l'OPC qui vérifie si le commerçant est inscrit au système. Une soixantaine d'entreprises sont inscrites, surtout des magasins à grande surface, des détaillants de meubles et électroménagers, des commerçants d'automobile d'occasion et des agences de voyage. Si notre commerçant est inscrit, l'OPC ouvre un dossier et nous donne un code pour y accéder. Le consommateur complète en ligne une description du problème et la solution souhaitée et peut joindre des pièces numérisées. Le commerçant répondra dans les jours qui viennent. Il peut accepter ou faire une autre offre. Le consommateur ou la consommatrice peut accepter cette offre ou bien faire une contre-proposition. La négociation peut se poursuivre jusqu'à une entente qui satisfasse les deux parties. Si aucune entente n'est en vue, la médiation va s'enclencher. Le médiateur aura accès à l'ensemble du dossier et des échanges, et communiquera, probablement par téléphone, avec chacune des parties, puis proposera une issue que chaque partie peut accepter, refuser ou encore modifier. Si les deux parties acceptent la proposition finale, celle-ci est formalisée par la plateforme et peut être entérinée par un Juge. Si la proposition a été rejetée, il est possible de déposer le dossier à la Cours des petites créances.



Notre expérience

L'ACEF a eu l'occasion d'expérimenter ce système dans 3 dossiers. Dans ces trois dossiers, les personnes n'avaient pas Internet ou n'y étaient pas à l'aise et il a été possible de mettre l'adresse courriel de l'ACEF comme coordonnées. Nous ne savons pas si c'est fréquent, mais dans deux des trois dossiers, le commerçant a communiqué par téléphone avec le consommateur, ou avec l'ACEF quand le consommateur l'a demandé. Les trois dossiers que nous avons expérimentés concernaient la garantie légale (un bien doit servir pendant une durée raisonnable compte tenu du prix payé) pour des électroménagers achetés 2 ou 3 ans avant. Les consommateurs demandaient la réparation gratuite. Dans des dossiers semblables, les jugements que l'ACEF a étudiés accordent la réparation gratuite ou bien un remboursement au prorata du nombre d'année d'utilisation en évaluant une durée de vie normale à 10 ans.

Trois dossiers : trois négociations différentes

Un premier dossier s'est réglé rapidement, la consommatrice ayant accepté de payer 100 \$ pour l'évaluation et le commerçant ayant accepté d'effectuer la réparation sans autres frais ensuite.

Un deuxième dossier a été plus complexe. Le commerçant exigeait que le consommateur paie les pièces alors que lui paierait le temps. Le consommateur refusait d'accepter d'avance de payer les pièces sans même que le problème et les coûts de la réparation aient été évalués. Le consommateur a réitéré qu'il avait droit à une réparation gratuite compte tenu que le réfrigérateur avait été acheté moins de trois ans avant. Le commerçant a alors proposé l'inverse, soit qu'il paierait les pièces à condition que le consommateur accepte de payer le temps, alors que l'évaluation n'avait toujours pas été faite. Le consommateur a refusé pour les mêmes raisons. Ajoutons que le consommateur était à faible revenu et s'était procuré le réfrigérateur dans le cadre du programme de remplacement de frigo. Il ne pouvait se permettre de déboursier un gros montant pour la réparation. Le frigo ayant coulé et abîmé le plancher, le propriétaire faisant pression pour pouvoir

1- La situation suivante est un cas réel traité par l'ACEF Estrie. Les noms utilisés sont fictifs.

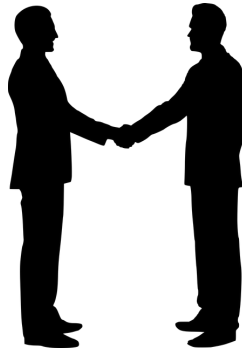
réparer rapidement. Le consommateur a alors proposé une solution toute différente : il avait trouvé un frigo d'occasion à 200 \$ et était prêt à remettre l'autre appareil si le commerçant lui donnait les 200\$ en échange. L'entente fut acceptée.

Le 3^e dossier a bloqué sur la question de qui devait payer l'évaluation. Le commerçant insistait pour que ce soit la consommatrice. Celle-ci avait peu de moyen et, en s'appuyant quelques jugements que l'ACEF avait répertoriés dans une recherche antérieure, refusait de payer l'évaluation. Une médiation fut demandée. Une semaine s'est écoulée avant que le médiateur soit nommé et contacte les parties. Nous ne saurons jamais si la médiation aurait fonctionné car avant d'arriver à une entente, le commerce a fait faillite. La dame s'est retrouvée devant la décision d'aller au Tribunal ou pas, contre le fabricant. Celui-ci ayant été mis en demeure, elle a entretemps payé la réparation (autour de 150 \$) et hésite à aller au Tribunal pour les réclamer, puisqu'elle doit avancer 100 \$ de frais de Cours. Comme on n'est jamais 100 % certain de gagner en cours, elle pourrait perdre ces 100 \$ si elle perd sa cause.

Avantages... et inconvénients

Un tel mode de règlement présente certains avantages. Pour négocier, c'est un peu plus avantageux que de téléphoner nous-même au commerçant. On peut discuter avec une personne qui connaît certains éléments de la loi, par exemple la garantie légale, au lieu d'être pris avec un préposé du service à la clientèle qui pense (ou fait semblant de penser!) que c'est la même chose que la garantie du fabricant et que si celle-ci est finie, vous ne pouvez plus rien exiger. Si la négociation ne fonctionne pas, on peut avoir l'aide d'un médiateur. Et tout ça est gratuit. On peut régler plus rapidement qu'au Tribunal (délai moyen de règlement de 28 jours), avec moins de stress, et sans devoir se déplacer et manquer des heures de travail. Et si aucune entente n'est trouvée, on a encore la possibilité d'un recours à la Cours des petites créances pour faire trancher la question par un juge.

Mais nous avons aussi quelques bémols. Tout d'abord, le consommateur et le commerçant ne sont pas totale-



ment à armes égales. Le représentant du commerçant est toujours la même personne et se donne une ligne de conduite. Par exemple, s'il a réussi à imposer aux autres consommateurs de payer l'évaluation, il ne montrera aucune ouverture à la payer lui-même, même si on porte à son attention des jugements de dossiers similaires quant aux nombres de mois d'usage et au prix payé, et dans lesquels le juge a tranché que le commerçant devait rembourser les frais d'évaluation en plus des frais de réparation. De même s'il a pour ligne de conduite que le consommateur doit assumer une partie des frais de réparations. Pour l'avoir vécu, il n'y avait aucune écoute pour aller voir les jugements répertoriés sur le site de l'OPC que je lui désignais. On s'évite le stress et le délai d'un jugement, et le risque d'avancer les frais de cours, mais on doit souvent faire un compromis sur les droits que nous accorde la loi. Les jugements que nous avons étudiés sont globalement plus favorables aux consommateurs que les solutions proposées par les commerçants dans nos trois dossiers. L'autre bémol que nous avons concerne la médiation. Le médiateur est payé davantage si une entente est trouvée, ce qui peut l'inciter à mettre de la pression sur le consommateur pour qu'il accepte un compromis.

Il reste que pour des consommateurs qui sont prêts à faire un compromis pour arriver à une entente rapidement et qui ne souhaitent pas recourir au Tribunal, soit parce que cela représente un stress beaucoup trop grand pour eux, soit parce qu'il ne vaut pas la peine de perdre une demi-journée de travail compte tenu du montant en cause, le système PARLe représente une alternative non judiciaire intéressante et qui semble appréciée des utilisateurs. Nous avons produit un guide il y a quelques années sur les recours non judiciaires et trouvons dommage qu'il y en ait pour toute sorte de litiges (télécommunications, assurances, institutions financières...) mais pas avec des commerçants. PARLe vient donc combler un manque et répondre à un besoin réel. Et, comme pour tous les recours non judiciaires de ce type, vous n'êtes pas obligés d'accepter les propositions et conservez votre droit de recourir au Tribunal.

LES NOUVELLES BRÈVES... mais importantes!

LE PERSONNEL de l'ACEF Estrie

Cette année nous pouvons compter sur trois étudiants en droit, soit Alexandra Sorrentino, Stéphanie Fortin et Mickaël Deschênes pour assurer les cas du service d'aide aux consommateurs dans le cadre de leur stage clinique à l'ACEF Estrie. Jusqu'en décembre, Roxanne Roy St-Cyr nous accompagne dans nos différents projets dans le cadre de son stage en techniques de travail social. Nous vous souhaitons à tous la bienvenue!

L'ACEF Estrie dans les médias

- Nous sommes de retour sur les ondes de CFLX 95,5 à tous les deux mardis de midi à 13 heures! La prochaine émission sera le 23 octobre avec la belle équipe d'Éconologis. Nous travaillons fort afin que vous puissiez les écouter en rediffusion, l'équipement se modernise à la radio et nous serons en mesure de vous les partager sur notre page Facebook. Elles seront aussi disponibles sur notre site Web!
- Nous sommes aussi de retour à la radio de Radio-Canada à l'émission Écoutez l'Estrie. La chronique sera maintenant mensuelle, vous pouvez d'ailleurs aller consulter la dernière chronique au <https://ici.radio-canada.ca/premiere/emissions/Ecoutez-l-estrie/episodes/416950/audio-fil-du-mardi-2-octobre-2018>. La prochaine chronique sera le 30 octobre aux environs de 17 h 30.

Nous distribuerons, lors de notre assemblée générale annuelle, le bottin des ressources *Réparer plus, jeter moins* où vous trouverez des adresses et informations sur des réparateurs de Sherbrooke ainsi que des ressources afin de réparer vous-même. Par la suite, un guide plus complet sera élaboré. Bien entendu, le bottin et le guide seront aussi disponibles en ligne, sur notre site Web et la page Facebook.

Bon à savoir...

Retrouver le fabricant d'un électro de marque *Kenmore*

(marque déposée par Sears)

Pour les électroménagers de marque *Kenmore* (marque déposée de Sears) et vendus par Sears (qui a fait faillite), on a trouvé « Service 2000* ». Avec le numéro de série, on peut nous dire qui est le fabricant. Si la garantie du fabricant est encore en vigueur, vous n'avez qu'à communiquer avec le

fabricant pour qu'il l'honore. Dans le cas contraire, vous pouvez savoir vers quel fabricant vous tourner pour discuter de la garantie légale et au besoin envoyer une mise en demeure et tenter un recours.

Service 2000* : 514 800-4064.

ACEF Estrie

187, rue Laurier, bur. 202
Sherbrooke (Québec)
J1H 4Z4
Téléphone: 819 563-8144
Télécopieur: 819 563-8235
info@acefestrie.ca
www.acefestrie.ca
Page Facebook : ACEF Estrie

Est subventionnée par :

Secrétariat à l'action
communautaire
autonome
et aux initiatives
sociales

Québec



RASSEMBLER
POUR AIDER • AIDER POUR
RASSEMBLER

Ville de
Sherbrooke



Desjardins