

Tant qu'à **consommer...**



Association coopérative
d'économie familiale
de l'Estrie

Octobre 2015

Volume 27, numéro 2

Union des consommateurs et Savoie c. Vidéotron: victoire pour les consommateurs!¹



Dans une décision datée du 21 août 2015, la Cour supérieure a donné raison à Union des consommateurs (UC) et Fernand Savoie dans le cadre d'un recours collectif qui reprochait à Vidéotron une modification unilatérale de ses services Internet survenue en 2007 et l'imposition de frais illégaux.

En août 2007, Vidéotron annonçait aux quelque 34 000 clients abonnés au forfait Internet haute vitesse Extrême que l'utilisation illimitée prévue au contrat serait dorénavant plafonnée à 100 Go par mois, et que les utilisations excédentaires entraîneraient des frais.

UC reprochait à Vidéotron d'avoir contrevenu à la Loi sur la protection du consommateur, en vertu de laquelle un bien ou un service fourni doit être conforme à la description qui en est faite dans le contrat, et qui interdit d'imposer des frais qui ne sont pas mentionnés au contrat de façon précise. La juge Capriolo, qui signe la décision, donne raison à Union des consommateurs sur ces deux points.

Le Tribunal ordonne le remboursement des frais supplémentaires imposés par Vidéotron pour le dépassement de sa limite de 100 Go par mois. L'entreprise a déclaré avoir perçu plus de 1 200 000 \$ en frais de dépassement suite à l'imposition du plafond de téléchargement.

Pour les abonnés qui ont résilié leur contrat avec Vidéotron, le Tribunal ordonne le remboursement des frais de résiliation et des rabais multiservices perdus, ainsi qu'un dédommagement de 5\$ par mois. Ont également droit au dédommagement de 5\$ par mois les abonnés « qui ont continué à utiliser le service IHVE sans engager des frais supplémentaires, n'ayant pas dépassé 100 Go par mois ».

Certains consommateurs ayant à l'époque opté pour un service moins rapide qu'offrait Vidéotron, mais dont les frais de dépassement étaient plafonnés, auront aussi droit à un remboursement des frais de dépassement payés, ainsi qu'à un dédommagement de 10\$ par mois lié à la diminution de vitesse qu'ils ont dû accepter.

Malgré que Vidéotron ait pris la décision d'imposer un plafond de téléchargement le 28 juin 2007, l'entreprise a continué de vendre ou de renouveler des abonnements sans aviser ses clients que le service ne serait bientôt plus illimité. Le Tribunal conclut que : « Les nouveaux abonnés auraient dû être informés de la probabilité d'une modification en cours de contrat. Ils ne l'ont pas été. Il s'agit là d'un comportement *insouciant ou sérieusement négligent* ». Le Tribunal estime que l'omission de mentionner ce fait important constitue une faute grave. Le tribunal ordonne à Vidéotron de verser des dommages punitifs de 500 \$ à chacun de ces clients.

Dans ce numéro :

Recours collectif Vidéotron	1
Les projets de l'ACEF	2
Locaux à louer	3
Le service d'aide aux consommateurs	4
La chronique du consommateur averti	5
Baisser les impôt, hausser les tarifs, est-ce équitable?	6
PUGE	7

Ce n'est toutefois pas tout de suite que les consommateurs obtiendront les montants auxquels ils ont droit puisque Vidéotron a décidé de faire appel de la décision. À suivre...

COMPOSITION DU GROUPE: toute personne physique résidant au Québec qui, en date du 1er octobre 2007 était abonnée au service Internet haute vitesse extrême de Vidéotron en vertu d'un contrat d'une durée de douze mois ou plus conclu avant le 14 août 2007.

¹ Source : <http://uniondesconsommateurs.ca/2015/union-des-consommateurs-et-savoie-c-videotron-victoire-pour-les-consommateurs/>



Des nouvelles des projets de l'ACEF Estrie!

L'an dernier, nous vous avons fait part de deux nouveaux projets, l'un financé par l'AMF (l'Autorité des marchés financiers) qui s'intitule *Jeunes consommateurs allumés*, l'autre, financé par la Ville de Sherbrooke, qui s'intitule *Jeunes consommateurs allumés-volet parents et enseignants*. Et bien, ils se poursuivent cette année!!!



Nous offrons encore la possibilité aux enseignants de la 3^e à la 6^e année de rencontrer leur classe afin de discuter avec les jeunes de la consommation, la surconsommation, les besoins versus les envies, les attitudes à développer pour devenir un consommateur avisé et averti, etc.

Pour ce qui est du volet parents et enseignants, nous sommes en processus de recherche et création d'activités afin que ceux-ci puissent pousser plus loin la réflexion sur l'argent avec les enfants. Une page Facebook sera bientôt créée pour les parents. Nous partagerons et publierons des articles intéressants et cette page offrira aux parents une plate-forme d'échange sur le sujet.

Conférence *les enfants et l'argent*

Le 11 novembre prochain à 19h à la salle 4 de la bibliothèque Éva-Sénécal, il y aura une conférence qui s'intitule *Les enfants et l'argent* donnée par Madame France Paradis, orthopédagogue, auteure et journaliste à la revue *Enfants*. Cette conférence permettra aux parents de répondre à plusieurs questions comme : Quoi faire avec les innombrables désirs de nos enfants? Comment utilisons-nous l'argent dans l'éducation de nos enfants? Quel rôle joue l'argent dans la transmission de nos valeurs? Et bien d'autres.

La conférence et le stationnement sont gratuits. Pour vous inscrire, contactez-nous au 819 563-8144.



Locaux à louer

- Pour les organismes communautaires, les travailleurs/ travailleuses autonomes et les petites entreprises
- Bien situés
- Prix très compétitif
- Rez-de-chaussée accessible aux personnes handicapées



Salles à louer

Il est aussi possible de louer une salle pour vos réunions, vos réceptions ou vos fêtes. Plusieurs salles sont disponibles et la cuisine est à votre disposition.

Pour plus d'information :

Contactez Chantale Laventure, responsable de la coopérative au **819 565-1911**. Visitez le site Web : cooperativedelocaux.com



L'ACEF Estrie dans les médias!

Les chroniques à la radio de Radio-Canada ainsi que l'émission *Tant qu'à consommer* sur les ondes de CFLX 95.5 sont de retour.

Vous pouvez écouter les chroniques à la radio de Radio-Canada à tous les deux mardis vers 16h15 depuis le 22 septembre 2015. Vous pouvez aussi les réécouter sur [le site de Radio-Canada](#). Nous mettrons aussi les liens sur [notre site Internet](#) ainsi que sur notre [page Facebook](#).

Pour l'émission *Tant qu'à consommer*, elle est présentée à tous les deux mardis depuis le 15 septembre 2015 de 9h à 10h sur les ondes de CFLX 95.5. Vous pouvez aussi nous écouter en direct via le [site Web de CFLX](#). Pour l'instant, il n'y a malheureusement pas moyen de réécouter les émissions en ligne, mais nous vérifions auprès de CFLX ce que nous pouvons faire pour remédier à la situation. À suivre...



Un nouveau portail pour les consommateurs!

L'ACEF Estrie était présente au lancement du portail *Tout bien calculé* le 7 octobre dernier. Ce portail développé par l'ensemble des associations de consommateurs vous permettra de trouver une foule d'informations, de conseils et d'outils pour faire face aux multiples réalités budgétaires liées à vos finances personnelles. Pour le consulter : toutbiencalculé.ca



Des nouvelles du Service d'aide aux consommateurs ¹

Par Kristelle Rivard

Une facture de cellulaire salée!

Monsieur X s'est abonné à un service de téléphonie cellulaire et son forfait comprenait 6 Go² de données. Il est abonné depuis au moins 8 mois à son service et il n'a dépassé qu'une seule fois sa limite de données pour un coût de 6\$. Au cours du 9^e mois, Monsieur reçoit un message texte de la compagnie qui lui indique qu'il ne lui reste que 100 Mo de consommation. Il contacte la compagnie afin de s'assurer que le message texte qu'il a reçu est vrai. L'employé lui explique que la compagnie a un problème informatique par rapport à la consommation Internet et de données des mobiles et que des techniciens tentent de régler le problème depuis au moins 2 jours. Monsieur X lui demande alors ce qu'il en est de sa consommation et l'employé lui répond de ne pas s'inquiéter, qu'il lui reste encore beaucoup et que c'est probablement à cause du problème technique de la compagnie qu'il a reçu ce message.

Quelques jours plus tard, Monsieur X reçoit un appel de la compagnie qui l'avise qu'il doit cesser immédiatement d'utiliser le service Internet et les données parce qu'il dépasse largement sa consommation. Monsieur explique alors qu'il avait pris la peine de contacter la compagnie pour vérifier que tout était correct et qu'on lui avait expliqué qu'il y avait eu un problème technique avec les téléphones cellulaires. La compagnie lui dit d'attendre de recevoir la facture et de les recontacter pour en discuter.



Monsieur X reçoit sa facture : on lui charge un montant de 2 166 \$ en frais supplémentaire pour le dépassement de son forfait. Il rappelle la compagnie et on lui dit qu'une enquête sera ouverte dans son dossier. Quelques jours

plus tard, la compagnie le rappelle et lui dit qu'il a bel et bien un dépassement de 50 Go dans son dossier et qu'il doit payer. Monsieur X a, par la suite, formulé une plainte en ligne à la compagnie. 24 heures plus tard, la compagnie le contacte et lui offre 50% de rabais que Monsieur a refusé.

Monsieur X entre alors en contact avec l'ACEF Estrie et nous décidons d'écrire une mise en demeure à la compagnie où nous expliquons la situation. De plus, nous rappelons que la compagnie va à l'encontre des nouvelles règles du Code sur les services sans fil du Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications du Canada (CRTC) qui stipule que le fournisseur de services doit suspendre les frais d'utilisation

excédentaire de données lorsqu'ils atteignent 50\$ au cours d'un cycle de facturation mensuel, à moins que le client accepte expressément de payer des frais supplémentaires.

Monsieur X n'a jamais pu accepter ces frais supplémentaires

puisque'il n'a reçu qu'un appel et c'était pour l'aviser qu'il avait DÉJÀ dépassé sa consommation. Finalement, nous indiquons que nous allons déposer une plainte au Commissaire aux plaintes relatives aux services de télécommunication (CPRST) si la situation ne se règle pas bientôt.

Quelques jours plus tard, Monsieur X reçoit un appel de la compagnie. Elle reconnaît finalement son erreur et accepte d'annuler le montant de 2 166 \$ plus tous les autres frais que cette situation a entraînés.



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

2- 6 go = 6 gigaoctet. 1go = 1 000 mégaoctet (Mo). Mesure de la quantité de bande passante utilisée.



Un rappel des principales règles du Code sur les services sans fil du CRTC

Voici un rappel des principales règles du Code sur les services sans fil du CRTC en vigueur depuis décembre 2013. La plupart de ces règles sont assez bien respectées, mais nous constatons que certaines compagnies tentent de les contourner. Soyez donc vigilants.

Limite pour les données

Si vous dépassez votre limite d'utilisation de données, les compagnies pourront vous charger des frais excédentaires de 50 \$ par mois maximum. Signalons que le plafond ne concerne pas les communications vocales. Une fois la limite atteinte, le consommateur devra indiquer explicitement s'il accepte de payer d'autres frais.

Limite pour les frais d'itinérance

Lorsque vous serez en voyage et que vous utiliserez Internet avec votre téléphone cellulaire, vous recevrez un courriel indiquant le tarif et votre compagnie pourra vous facturer jusqu'à un montant maximal de 100\$ de frais d'itinérance. Une fois la limite atteinte, le consommateur devra indiquer explicitement s'il accepte de payer d'autres frais.



Obligation de déverrouiller

Les fournisseurs seront obligés, à la demande du consommateur, de déverrouiller les appareils si 90 jours se sont écoulés depuis le début du contrat.

Déverrouillage : On dit d'un cellulaire qu'il est débloqué lorsqu'on lui a enlevé les protections qui ne lui permettent pas de fonctionner sur d'autres réseaux téléphoniques que celui de la compagnie où il a été acheté. Il s'agit donc de cellulaires qui peuvent fonctionner avec tous les opérateurs mobiles existants.

Cartes prépayées

Les personnes qui utilisent leur téléphone cellulaire avec une carte prépayée profiteront d'une période de grâce de sept jours suivant la date d'expiration de celle-ci afin de réapprovisionner leur appareil sans perdre le solde accumulé.

Frais de résiliation

Finalement, le CRTC abolit les frais de résiliation des contrats de téléphonie sans fil après 24 mois. En ce qui concerne le bris de contrat dans les deux premières années, le calcul se fera de la même manière que celle établie par la Loi de la protection du consommateur. [Voir site de l'Office de la protection du consommateur.](#)



Les régimes enregistrés d'épargne-étude

Cet automne, nous recommencerons à donner des ateliers sur les Régimes enregistrés d'épargne étude (REÉÉ). Nous aborderons une foule de sujets en lien avec les REÉÉ dont les subventions et les différences importantes selon le type de REÉÉ et le fournisseur, les différentes sortes de REÉÉ ainsi que les principaux éléments d'un REÉÉ. Si vous êtes intéressés, contactez-nous au 819 563-8144.

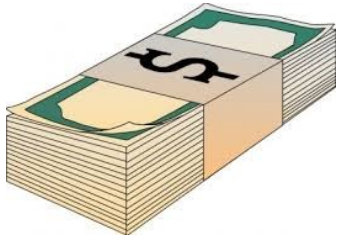


Saviez-vous que

Si vous êtes une famille admissible au supplément de la prestation nationale pour enfants (SPNE) et que votre enfant est né le ou après le 1er janvier 2004, vous êtes admissible au Bon d'études canadien. Vous pourriez recevoir jusqu'à 2000\$ dans le REÉÉ de votre enfant et cela sans que vous ayez à cotiser un seul sou. Pas besoin de disposer d'épargne pour ouvrir un REÉÉ et profiter du BEC.

Baisser les impôts, hausser les tarifs : est-ce équitable?¹

Donnant suite aux recommandations de la Commission Godbout sur les réformes souhaitables dans notre système fiscal, le ministre Leitaio prépare une série de mesures qui, si elles sont adoptées, transformeront notre façon de contribuer au trésor public. Il s'agit d'une approche résolument axée sur la baisse des impôts et une diversification des sources de revenus du gouvernement. Aussi bien dire que personne n'y échappera, chaque



citoyen devra déboursier plus en taxes et tarifs. Les mieux nantis bénéficieraient de baisses d'impôts et ce sont les taxes à la consommation qu'ils acquittent qui

compenseraient pour la réduction de leur impôt à payer. Les gens à faible revenu recevraient une compensation financière, soit par un crédit de solidarité bonifié ou par une autre mesure de soutien. Et la classe moyenne, elle??? Comme trop souvent, ce sera sur elle qu'on s'appuiera pour garantir des revenus de taxes, de tarifs et d'impôts. Les ménages se situant juste au-dessus de la limite "faible revenu" seront les plus pénalisés par cette approche. Comme le dit un maire très populaire "C'est toujours la même poche qui paie".

On sait à quel point le mot "IMPÔT" est rebutant. Prélevé directement sur les salaires versés, le calcul de l'impôt à payer est progressif: il considère les charges financières et le niveau de revenu de chaque citoyen, pour ensuite tendre vers une répartition équitable de l'effort. Ainsi, les gens disposant de revenus plus faibles cotisent moins que les gens mieux nantis. C'est ce qu'on appelle une mesure fiscale progressive, où chacun doit "faire sa juste part".

Toutefois, l'impopularité des hausses d'impôts amène nos gouvernements actuels à opter pour un modèle

différent de perception. M. Leitaio semble plutôt privilégier l'augmentation des taxes et des tarifs. Cela signifie que chacun paiera plus cher pour les divers permis, taxes et droits (ex: TVQ, permis de conduire et immatriculation, droits pour services gouvernementaux, tarifs d'Hydro-Québec, accès dans les parcs nationaux, etc.). Ces taxes sont régressives parce qu'elles s'appliquent uniformément à tous, peu importe le niveau de revenu de chacun. Elles ne tiennent aucunement compte de la capacité de payer de chacun. L'effort imposé ici est donc très différent selon la situation de revenu du ménage. Contrairement aux mesures progressives, ce choix fiscal augmente les inégalités sociales. Est-ce équitable?

Y a-t-il une recette magique? Quel dosage doit-on adopter pour être plus juste et financer adéquatement les services publics? Plusieurs études, comparant les différents modèles fiscaux appliqués dans les pays industrialisés, affirment que les revenus de l'État doivent provenir de mesures fiscales progressives plus équitables, telles l'impôt sur le revenu des particuliers et des sociétés, pour réduire les inégalités. La richesse collective est ainsi mieux répartie.

La Coalition Main rouge, dont nous faisons partie, est un regroupement d'organismes opposés à la tarification et à la privatisation des services publics. Nous croyons qu'il est possible de faire autrement. Pour mieux comprendre les enjeux de société que comporte la prochaine réforme fiscale, l'ACEF Estrie vous suggère la lecture du document suivant : www.nonauxhausses.org

¹- Source: Article de Céline Orvoine, reproduit avec l'aimable autorisation de l'ACEF Lanaudière



Le mouvement des chômeurs et chômeuses a besoin de vous!

Le Mouvement des chômeurs et chômeuses de l'Estrie a besoin de vous afin de connaître les effets de la réforme de l'assurance chômage. Il suffit de remplir le sondage sur [son site Internet](#).



Une PUGE bonifiée depuis juillet

Évitez une mauvaise surprise lors des impôts¹



Le gouvernement fédéral a bonifié la PUGE (prestation universelle pour la garde d'enfant) :
Tous les parents d'enfants de moins de 6 ans reçoivent 60 \$ de plus par mois (160 \$ au total).
Tous les parents d'enfants de 6 à 17 ans reçoivent maintenant 60 \$ par mois.

Tous les parents d'enfants mineurs recevront donc 720 \$ de plus par année par enfant.

Les versements de la bonification à la PUGE pour janvier à juin 2015 ont été versés en bloc en juillet (versement supplémentaire de 420 \$ par enfant). Plusieurs l'ont utilisée pour gâter un peu la famille lors des vacances, payer la rentrée scolaire ou des dettes...mais attention!

Si vous n'avez pas mis au moins les 2/3 de cet argent supplémentaire de côté, vous risquez une facture salée lors des impôts. Voici pourquoi :

La PUGE est IMPOSABLE.

Vérifiez votre taux d'imposition au fédéral et au provincial et prévoyez ce qu'il faudra mettre de côté.

Le fédéral a en même temps ABOLI LE CRÉDIT D'IMPÔT pour enfant.

Ce crédit procurait une économie d'impôt de 287 \$* par enfant. Ce crédit d'impôt permettait auparavant de compenser l'impôt à payer sur la PUGE et/ou d'avoir un petit retour d'impôt.

* Le crédit d'impôt non remboursable de 338 \$ (ligne 367) moins l'abattement du Québec (ligne 440) représentait 287 \$.

Trois exemples, avec deux enfants de 5 et 8 ans* :

Famille monoparentale, revenu de 40 000 \$

Recevra 1 440 \$ en supplément (720 \$ par enfant). Payera 908 \$ d'impôt supplémentaire.

Gain net : 532 \$ dans ses poches, soit environ le tiers du supplément reçu (37%).

Couple, revenu de 35 000\$ chacun pour un revenu familial de 70 000\$

Recevra 1 440 \$ en supplément (720 \$ par enfant). Payera 986 \$ d'impôt supplémentaire.

Gain net : 454 \$ dans ses poches, soit environ le tiers du supplément reçu (32%).

Couple, revenu 50 000 \$ chacun pour un revenu familial de 100 000 \$

Recevra 1 440 \$ en supplément (720 \$ par enfant). Payera 1 154 \$ d'impôt supplémentaire.

Gain net : 286 \$ dans ses poches, soit 20% du supplément reçu.

* Deux exemples sont tirés du blogue de Josée Jeffrey, fiscaliste chez Focus retraite et fiscalité Inc., site les Affaires, <http://www.lesaffaires.com/blogues/josée-jeffrey/bonification-de-la-puge--de-la-poudre-aux-yeux/575208>,
L'autre a été calculé par nous à partir d'informations qu'elle nous a transmises.

- Une option pour les familles plus aisées serait de cotiser un montant additionnel à un REER pour réduire la facture fiscale.

► **Si vous ne payez pas d'impôt** car votre revenu familial est très bas, vous ne perdrez rien car de toute façon vous n'aviez pas droit au crédit d'impôt pour enfant qui était un crédit non remboursable. **Vous conserverez donc en totalité le 720\$ de PUGE bonifiée.**

¹- Document rédigé par l'ACEF Estrie (Association coopérative d'économie familiale de l'Estrie) et adapté en octobre 2015. Ce document et une version plus complète se retrouvent sur le site <http://www.acefestrie.ca/>

LES NOUVELLES BRÈVES... mais importantes !

LE PERSONNEL de l'ACEF Estrie

Nous tenons à remercier chaleureusement Laurence Boulet et Marie-Catherine Beauregard qui ont assuré le service d'aide aux consommateurs pendant tout l'été dans le cadre du projet Emploi été Canada. Cette année, nous comptons sur les services de Marie-Catherine Beauregard ainsi que de Justine Allaire-Rondeau, étudiantes en droit qui effectuent une activité clinique à l'ACEF Estrie. Elles s'occupent du dossier service d'aide aux consommateurs (SAC). Nous remercions tous nos stagiaires d'apporter leur contribution aux dossiers de l'ACEF.

Programme Éconologis

Nous avons eu la confirmation que le programme Éconologis sera de retour. Cependant, la saison débutera plus tard cette année et nous vous aviserons lorsque celle-ci commencera. En attendant, vous pouvez toujours nous contacter à l'ACEF afin que nous vous inscrivions dans la liste.



Programme frigo

Le programme de remplacement de frigo est toujours en vigueur et se terminera le 31 décembre 2015. Attention, les seuils de revenu ont été augmentés. Si vous n'étiez pas admissible au programme il y a deux ans, il se pourrait que vous le soyez maintenant. Vérifiez! Voici les coordonnées pour vérifier votre admissibilité et vous inscrire au programme : 1 877 222-0809



Dates importantes à retenir :

- Grève du communautaire : 2 et 3 novembre 2015 (Les bureaux de l'ACEF Estrie seront fermés, mais nous vous invitons à l'action du 2 novembre en matinée.)
- Conférence gratuite de France Paradis : 11 novembre 2015 (voir page 2)
- L'assemblée générale annuelle de l'ACEF Estrie : 18 novembre 2015
- Camp de formation de la TROVEPE sur la militance : 26-27 novembre 2015



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
www.facebook.com/acefestrie

Est subventionnée par :

Secrétariat à l'action
communautaire
autonome
et aux initiatives
sociales



RASSEMBLER
POUR AIDER • AIDER POUR
RASSEMBLER



Québec

Desjardins