

Tant qu'à **consommer...**

Association coopérative  
d'économie familiale  
de l'Estrie

Octobre 2016

Volume 28, numéro 1

## PLUSFUTEES.COM

### Des solutions concrètes pour déjouer le surendettement

Pour stopper l'explosion de l'endettement des ménages, la Coalition des associations de consommateurs du Québec (CACQ) a lancé le 21 septembre dernier sa nouvelle campagne « **Des communautés plus futées que le crédit** » qui propose des alternatives concrètes au surendettement.



« Notre campagne vise à sensibiliser la population aux dangers de l'endettement et à prouver qu'il est possible de vivre sans crédit grâce aux alternatives présentes dans nos communautés. Pour rejoindre les jeunes et leur proposer des alternatives, la campagne mise sur une multitude d'outils communicationnels percutants qui seront propulsés dans l'espace public par les médias sociaux », affirme Elisabeth Circé Côté, coordonnatrice de la CACQ. « Par exemple, on va « *spinner* » des vidéos, des visuels punch et un microsite de campagne » précise-t-elle.

#### Miser sur les alternatives

« Déployée sur deux ans, notre campagne s'attaque à quatre grands pôles de consommation : l'alimentation, le logement, le transport et la culture et les loisirs. Pour chaque axe, on montre qu'il existe des alternatives concrètes au crédit, comme par exemple les cuisines collectives, les jardins communautaires, les épiceries solidaires, les coopératives d'habitation, les maisons de la culture, les centres de loisirs. En 2017, on va plus loin avec une campagne de publicité qui va amplifier le message des dizaines de milliers d'affiches et de dépliants présentement disséminés à la grandeur du Québec », explique Jean-Mathieu Fortin, directeur de l'ACEF de la Péninsule.

« Plutôt que de miser sur un discours traditionnel faisant la promotion de l'épargne et de la réduction de la consommation, toujours pertinent mais très peu populaire chez les jeunes, nous avons choisi une approche positive, proactive et engageante qui met de l'avant des alternatives collectives permettant à tous et toutes de faire plus avec moins, de maximiser ce qu'on peut faire avec ses moyens financiers. Nous avons renouvelé notre stratégie pour rejoindre les jeunes consommateurs là où ils et elles se trouvent, soit surtout sur les réseaux sociaux », soutient Mme Circé Côté.

Rappelons que le taux d'endettement des ménages est passé de 115% à 167% du revenu disponible en 13 ans au Canada, un bon vertigineux de 45%. Devant ce constat, il est devenu urgent de proposer des alternatives au crédit, des sorties de crise pour les familles surendettées. Ce sont les jeunes familles de 19 à 34 ans qui sont les plus endettées au Canada. Elles doivent en moyenne 1,80\$ pour chaque dollar de revenu disponible.

« On peut éviter de s'endetter sans pour autant couper dans ses besoins. Le Québec regorge d'alternatives collectives pour déjouer l'endettement, et c'est ce qu'on met de l'avant avec *plusfutees.com* », conclut Mme Circé Côté.

Site Web : [www.plusfutees.com](http://www.plusfutees.com)

Page Facebook : [facebook.com/plusfutees](https://facebook.com/plusfutees)

Twitter : [@plusfutees\\_com](https://twitter.com/plusfutees_com)

#### Dans ce numéro :

|  |   |
|--|---|
| Campagne des communautés plus futées que le crédit | 1 |
| La chronique du consommateur averti                | 2 |
| Le service d'aide aux consommateurs                | 4 |
| Les nouvelles brèves                               | 6 |

## Voyager en consommateur averti

Par Kristelle Rivard

Depuis quelques années, l'ACEF donne un atelier «*Voyager en consommateur averti*». Voici un condensé des conseils qui y sont donnés.

### Budget et préparation financière

Faites votre budget de voyage en fonction du coût de la vie de votre destination et de votre itinéraire. Avant de partir, procurez-vous, un peu d'argent comptant dans la devise du pays.

**Carte de débit** : Des coûts de conversion en devises étrangères s'appliquent aux opérations que vous ferez avec votre carte de débit. Vous pouvez économiser sur les frais de transaction si votre institution financière a des partenariats avec des banques étrangères. De plus, certaines institutions offrent des forfaits comprenant un nombre de transactions à l'étranger. Informez-vous!

### Carte de crédit :

- Informez la compagnie émettrice de votre carte de crédit de votre intention de partir à l'étranger. Cela vous évitera de voir vos cartes bloquées par mesure de précaution contre la fraude.
- Évitez de recourir aux avances de fonds par carte de crédit. Si vous utilisez votre carte de crédit pour retirer de l'argent en devises étrangères, les frais d'intérêt s'accumuleront dès que vous retirerez les fonds.
- Vous pourriez contacter l'émetteur de votre carte de crédit pour verser une somme excédentaire sur votre carte de crédit afin de pouvoir ensuite retirer cet argent sans payer les intérêts sur les avances de fonds.



### L'achat du voyage

**Par Internet** : Attention aux sites frauduleux! Vérifiez que l'adresse URL du site où vous êtes est bien celle du

commerçant avec lequel vous souhaitez faire affaire. Soyez attentif, la différence peut être minime. S'il s'agit d'une agence de voyage en ligne, vérifiez si elle détient une adresse postale, un numéro de téléphone et un permis d'agent de voyage de l'Office de la protection du consommateur (OPC). Avant la transaction, assurez-vous que le site est sécurisé : <https://> et un cadenas devraient apparaître.

**Agence de voyage** : Vérifier si l'agence a un permis d'agence de voyage de l'OPC: Ce permis signifie que l'agence doit respecter la Loi sur les agents de voyages et percevoir la cotisation du Fonds d'indemnisation des clients des agents de voyage (FICAV).

Le FICAV permet de rapatrier un voyageur ou de le rembourser lorsqu'un service n'est pas rendu. Si vous faites affaire directement avec une compagnie aérienne ou si vous réservez avec un commerçant situé à l'extérieur du Québec, vous ne serez pas indemnisé par le FICAV.

### L'assurance voyage

**Attention:** Une assurance voyage est nécessaire Même pour un séjour de deux jours au États-Unis pour éviter de payer des milliers de dollars en cas de problème.

**Conseil no 1** : Évitez d'être assuré en double. Vérifiez les protections déjà offertes par votre assurance collective ou votre carte de crédit. Pour les bagages, ils sont souvent couverts par l'assurance habitation. Notez que pour la carte de crédit, la condition est souvent de payer le voyage avec la carte.

**Conseil no 2** : Magasinez (agents de voyage, institutions financières, représentants en assurance).

## L'assurance voyage (suite)

**Conseil no 3 :** Vérifiez bien les exclusions et les limitations. Les protections peuvent varier d'un assureur à l'autre. Les protections offertes par les cartes de crédit sont parfois plus limitées. Dans plusieurs cas, c'est seulement au moment d'une réclamation que votre assurabilité sera étudiée à fond. Le fait d'être accepté et de payer la prime ne vous garanti pas en soi d'être protégé.

**Conseil no 4 :** Répondez attentivement aux questions posées sur votre état de santé. Il est important de mentionner tous les traitements et consultation médicale de la dernière année, les blessures, les problèmes de santé mentale ainsi que les grossesses. Déclarez tous les problèmes de santé par écrit et demandez de les inscrire à la proposition d'assurance. Conservez une copie.

**Conseil no 5 :** Sachez que les maladies déjà existantes sont rarement couvertes (maladies connues ou maladies chroniques mal contrôlées, ainsi que les accouchements). Par contre, si vous avez une maladie ou blessure stable et contrôlée, vérifiez si c'est assurable auprès de la compagnie d'assurance (et pas seulement auprès du distributeur qui vous vend l'assurance). Faites votre déclaration par écrit et demandez une confirmation écrite de votre assurabilité. Lisez aussi très attentivement les exclusions et limitations décrites dans le guide de distribution.

**Conseil no 6 :** Achetez l'assurance voyage le plus tôt possible. Par exemple, certains assureurs n'accordent que 48 heures après la réservation du voyage pour souscrire à une assurance annulation.

**Conseil no 7 :** Vous devez obtenir l'autorisation de l'assureur avant d'encourir des frais.

**Conseil no 8 :** Conservez une copie de tous les documents complétés ou remis au moment de la signature de la proposition d'assurances, ainsi que tous les documents remis lors d'une réclamation.

**Conseil no 9 :** Vérifiez la durée des protections. Les protections offertes par les cartes de crédit sont souvent limitées à 30 jours. Certaines ne sont offertes gratuitement que pour une durée limitée, par exemple 48 heures. Les protections de la plupart des assureurs ne s'appliquent pas plus de 182 jours.

### Mises en garde sur l'assurance annulation et interruption de voyage :

- Vous devez avertir dès que survient l'événement qui justifie l'annulation.
- Vérifiez si un remboursement est prévu en cas d'*avertissement officiel* émis par le gouvernement canadien.

### Mises en garde sur l'assurance bagages :

- 1-Lisez bien les exclusions (ex : argent liquide, lunettes, antiquités) et les limitations concernant certaines catégories de bien (ex : bijoux, caméra).
- 2- Sachez que l'indemnité est souvent calculée en tenant compte de la dépréciation selon le nombre d'années d'usure et non selon la valeur à neuf pour remplacer les biens.
- 3- Vérifiez si votre assureur exige que l'incident soit déclaré à la police ou à un responsable du voyage.

\*Il se peut que votre assurance habitation couvre vos bagages. Dans ce cas, ce sont les garanties et les limitations de cette assurance qui s'appliquent. La plupart du temps, les indemnités sont calculées selon la valeur à neuf, mais il y a une franchise. Le montant total maximum est de 10% du montant d'assurance pour vos biens meubles.



# Des nouvelles du Service d'aide aux consommateurs <sup>1</sup>

Par Sylvie Bonin

## Cour des petites créances, L'importance d'avoir des preuves

Madame M. et son conjoint achètent une tente-roulotte d'une collègue de travail de madame. Ils font confiance au couple vendeur qui leur assure que la tente-roulotte est en bonne condition, et ne la font pas inspecter. Ils achètent la tente-roulotte au prix de 5 000 \$. Le couple vendeur suggère de déclarer un prix plus bas à la SAAQ, afin de payer moins de taxes, puisque les tentes-roulottes, contrairement aux automobiles, ne sont pas « listées ». La roulotte est donc payée comptant et le prix déclaré est de 100 \$.

Dans les jours qui suivent, les acheteurs constatent que le plancher est complètement pourri. Ils

rappellent les vendeurs qui affirment qu'il ne l'était pas au moment de la vente. Ils se rendent à leur domicile pour leur montrer l'état du plancher qui ne peut s'être détérioré ainsi en une semaine. Les vendeurs maintiennent leur position. Les acheteurs indiquent qu'ils vont faire inspecter la roulotte et les tenir au courant.

L'inspection de la roulotte confirme le problème. L'estimé des réparations est de 3 000 \$.



## Des questions posées à l'ACEF

Madame communique avec l'ACEF pour avoir de l'aide et poser diverses questions :

- **Avait-elle la responsabilité de faire inspecter la roulotte avant d'acheter?** Ne pas l'avoir fait nuit-il à ses chances de poursuivre?

Rép. : L'inspection n'est nullement obligatoire et ne pas l'avoir fait n'empêche pas de poursuivre. Par contre, l'ACEF recommande fortement de toujours faire inspecter un véhicule (auto, roulotte) avant l'achat. Cela permet de négocier des réparations ou une baisse du prix si des problèmes sont identifiés, et dans certains cas, évite d'acheter un véhicule en trop mauvais état. Cela évite de se retrouver en Cour et attendre plusieurs mois pour peut-être obtenir une compensation (le long délai est moins grave pour une roulotte, mais pose un problème majeur pour une auto). L'inspection est toujours essentielle, mais ne pas la faire est encore plus risqué quand on achète d'un particulier (voir point suivant).

- **La garantie légale s'applique-t-elle? Le vendeur peut-il être poursuivi pour vice caché?**

Rép. : La garantie légale de la Loi sur la protection du consommateur ne s'applique pas quand on achète d'un particulier (seulement lors d'un achat auprès d'un commerçant). La garantie de qualité du Code civil s'applique ici. Quand on veut poursuivre un particulier pour vice caché, il faut prouver le vice mais aussi prouver que le vice existait avant l'achat (quand on achète d'un commerçant, il faut seulement prouver le vice).



**- Le fait de ne pas avoir déclaré le réel montant de la vente nuit-il à ses possibilités de poursuivre?**

Rép. : Oui, c'est un problème majeur car il faudra prouver autrement le prix payé, puisque les attentes face à un bien varient selon le prix payé.

En l'absence de preuve, ce sera parole contre parole. Le retrait bancaire de madame est un début de preuve, mais cela peut être insuffisant (tout dépendra de l'appréciation du juge)

L'ACEF constate trop souvent que des commerçants peu scrupuleux (dans ce cas un particulier), vendant un véhicule qu'ils savent problématique, proposent de déclarer un prix plus bas à la SAAQ (ce qui est contraire à la loi). Ils donnent l'impression de le faire pour aider l'acheteur « qui sauvera des taxes ». Dans les faits, ils se protègent des poursuites. L'ACEF a vu un bon nombre de cas malheureux de gens ayant payé plusieurs milliers de dollars un véhicule dont le moteur brise après quelques mois, et pour qui tout recours est quasiment perdu d'avance, par absence de preuve du prix payé.

- Madame veut essayer lors d'une conversation enregistrée d'amener le vendeur à reconnaître que le prix vraiment payé est de 5 000 \$, mais se demande si c'est légal d'enregistrer une personne à son insu.

Rép. : Il est légal d'enregistrer une personne dans une conversation **À LAQUELLE VOUS PARTICIPEZ**. C'est une preuve tout à fait recevable en Cour (Il faut avoir effectué la transcription de la conversation et déposer le document).

**Un dossier bien préparé, et une victoire**

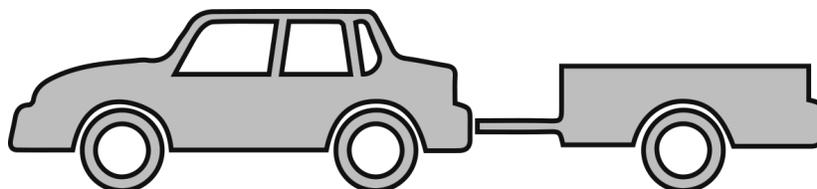
Madame communique par téléphone avec le vendeur pour lui faire part des résultats de l'inspection. Dans la conversation, qu'elle l'enregistre, elle mentionne que pour 5 000 \$, elle ne peut accepter que le plancher soit pourri. Le vendeur lui dit que de toute façon, elle n'a pas de preuve du montant payé, vu qu'elle a déclaré seulement 100 \$. Elle le fait aussi parler sur l'état de la tente-roulotte.

Madame envoie une mise en demeure accompagnée du rapport d'expert qui contient aussi des photos.

Passé le délai de 10 jours, elle dépose son dossier à la Cour des petites créances. Elle a fait retranscrire la conversation téléphonique. Elle a ajouté des photos qu'elle a prises qui montrent bien le

problème. Elle dépose le rapport d'inspection de l'expert. Puisque celui-ci n'a pas très envie de venir passer 3 h en Cour pour témoigner, elle lui propose de remplir une *déclaration écrite valant témoignage*. Sur les conseils de l'ACEF, elle veille à ce que la déclaration soit complète et réponde à toutes les questions que le juge pourrait se poser sur les causes du problème, la solution proposée et ses coûts.

Le juge lui donne raison sur le fond. Il condamne les vendeurs à lui verser 2 000 \$ plus les frais judiciaires de madame et des intérêts. Il a accordé moins que les 3 000 \$ réclamés, en se basant sur la valeur des tentes-roulottes sur le marché, et sur le fait que le jugement ne doit pas conduire à un enrichissement, mais permettre de compenser le torts subis.



# LES NOUVELLES BRÈVES... mais importantes !

## LE PERSONNEL de l'ACEF Estrie

Cet automne nous pouvons compter sur les services de Charlotte Montmarquette et de Jérémie Beaumier, étudiants en droit, qui effectuent leur stage clinique à l'ACEF. Nous avons aussi une stagiaire en techniques de travail social : Mélanie Boisvert qui nous accompagnera dans divers dossiers.

La saison 2016-2017 d'**Éconologis** est débutée depuis le 1er octobre  
Contactez-nous au **819 563-1585** afin de vous inscrire au programme. Vous pouvez aussi consulter le site web de l'ACEF afin de voir les critères d'admissibilité : <http://www.acefestrie.ca/econologis-saison-2016-2017/>



## Page Facebook : Nos enfants et l'argent

Vous pouvez maintenant visiter la nouvelle page Facebook produite par l'ACEF Estrie : *Nos enfants et l'argent*. Le but de cette page? Permettre aux parents d'enfants et de pré-ados de s'informer, d'échanger et de partager sur l'éducation aux finances personnelles et à la consommation.

Venez aimer et partager la page pour nous aider à en augmenter la diffusion :  
[www.facebook.com/nosenfantsetlargent/](http://www.facebook.com/nosenfantsetlargent/)



## Mobilisation le 8 et 9 novembre prochain!

Les services de l'ACEF seront réduits et/ou fermés.

Nous vous invitons à participer aux actions pour un meilleur financement de l'action communautaire et pour un réinvestissement dans les services publics et les programmes sociaux.

Voir le site de l'ACEF Estrie pour plus de détails sur les activités ([www.acefestrie.ca](http://www.acefestrie.ca))

## 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 20 septembre. 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 13 septembre sur les ondes de CFLX 95.5. Cependant l'heure de diffusion est maintenant **de midi à 13 heures**. Vous pouvez aussi nous écouter en direct via le [site Web](#) de CFLX.

## Centraide

Hydro-Sherbrooke versera 3\$ à Centraide Estrie pour chaque nouvelle inscription à la facturation en ligne. Par ailleurs, nous vous invitons à contribuer à Centraide dans la mesure de vos moyens.

**ACEF Estrie**  
187, rue Laurier,  
Sherbrooke (Québec),  
J1H 4Z4  
Téléphone: 819 563-8144  
info@acefestrie.ca  
[www.acefestrie.ca](http://www.acefestrie.ca)

Est subventionnée par :



**Desjardins**



Secrétariat à l'action  
communautaire  
autonome  
et aux initiatives  
sociales

**Québec**



**RASSEMBLER**  
POUR AIDER • AIDER POUR  
**RASSEMBLER**