

Tant qu'à **consommer...**

Association coopérative
d'économie familiale
de l'Estrie

mars 2015

Volume 27, numéro 1

Assurance médicaments entièrement publique Apporter un milliard \$ dans les coffres de l'État et améliorer l'équité sociale

Par Sylvie Bonin

Cela semble incroyable, mais c'est ce que permettrait l'instauration d'un régime d'assurance médicaments entièrement public et universel. Cette mesure est l'une des 10 milliards \$ de solutions mises de l'avant par une Coalition de groupes sociaux. C'est un dossier piloté par l'Union des consommateurs depuis plusieurs années qui a reçu l'appui de 377 organisations, incluant toutes les grandes centrales syndicales. Il a aussi reçu l'appui de nombreux experts, dont Jean Rochon, qui était ministre de la santé au moment où fut mis en place le régime d'assurance-médicaments hybride actuel.

M. Rochon a d'ailleurs accepté d'être le parrain d'honneur d'un colloque sur le sujet organisé cet automne par l'Union des consommateurs et réunissant des participants de tous horizons (milieux communautaires, syndicats, industrie pharmaceutique, assureurs, chercheurs...). Voici quelques éléments discutés lors de ce colloque.



Réduire les inéquités et mettre fin à la discrimination

L'actuel régime comporte de nombreuses inéquités. Par exemple, les gens assurés au privé doivent payer pour les enfants, ce qui n'est pas le cas au public. Ils paient une taxe sur leur prime, ce qui n'est pas le cas au public. Le montant chargé par le pharmacien pour remplir une ordonnance n'est pas le même (8.44 \$ à 30\$) et le prix des médicaments varie aussi beaucoup. Contrairement à la prime chargée au public, le montant de la prime au privé est la même pour tous, peu importe le revenu des diverses catégories d'employés et de cadres. C'est le niveau de risque du groupe qui fait varier la prime. Ce système pose problème pour les petites entreprises. Par exemple, les primes deviennent non attractives pour recruter du personnel si l'âge moyen des employés est élevé. Aussi, si un employé développe une maladie qui implique un traitement coûteux, cela fait bondir les primes de tous les employés et conduit trop souvent à l'exclusion ou l'auto-exclusion. Une représentante d'un organisme de défense des personnes séro-positives nous a aussi fait part de plusieurs cas-problèmes, dont des cas de discrimination de la part de l'employeur. Le système actuel amène aussi une interruption de couverture quand quelqu'un perd son emploi ou change d'emploi et la personne doit assumer à nouveau la franchise.

Réalizable sur le plan économique

Une firme d'économistes a été mandatée pour étudier l'impact économique de l'assurance médicaments publique universelle. Ils concluent qu'elle serait avantageuse pour les entreprises et les employés. Sur le plan macro-économique, c'est-à-dire l'argent qui sort du Québec, cela mènerait à un gain. Pour le gouvernement, ce type de réforme peut se faire à coût nul, toute chose étant égale par ailleurs (sans rien changer aux montants des primes, au prix des médicaments, etc.)

Dans ce numéro :

Assurance médicaments	1
Chronique du consommateur averti	4
Le service d'aide aux consommateurs	6
Crédit d'impôt à la rénovation et sollicitation téléphonique	7
Petites créances	8
L'affaire Marcotte	10

Suite à la page 2

1 milliard \$ de plus dans les coffres de l'État

Comment une augmentation d'un service public peut-elle rapporter au lieu de coûter plus cher? D'abord par un plus grand pouvoir de négociation des prix auprès des entreprises pharmaceutiques, telle qu'on le voit en Nouvelle-Zélande, où les médicaments sont nettement moins chers (voir tableaux). Mais aussi en instaurant des règles simples comme le fait qu'un nouveau médicament, pour être remboursé par l'assurance, devra être plus efficace que les anciens. Actuellement, Santé Canada homologue tout médicament nouveau dès qu'il est plus efficace qu'un placebo. De nouveaux médicaments plus coûteux, mais pas nécessairement plus performants, sont donc mis sur le marché et fortement promus auprès du corps médical. La revue française *Prescrire* indiquait que 80 % des nouveaux médicaments n'apportent aucun bénéfice thérapeutique!

Urgence d'agir face à une hausse des coûts insoutenable

Soulignons qu'actuellement, le prix des médicaments au Canada est de 50% plus élevé que la moyenne des pays développés de l'OCDE et la croissance des coûts y est beaucoup plus rapide qu'ailleurs (le coût des médicaments par habitant a doublé entre 2000 et 2012). Au Québec, c'est pire! (voir tableau). Les coûts du régime public explosent (hausse des primes de 231% en 17 ans). Une telle croissance est insoutenable. Une réforme est inévitable. La question est de savoir quel type de réforme sera apportée : une augmentation de la franchise et de la co-assurance?

Ou une évolution vers de meilleures pratiques de contrôle des coûts qui seraient grandement facilitées par une assurance-médicaments entièrement publique?

M. Rochon, qui connaît le fonctionnement de l'appareil gouvernemental de l'intérieur, a conclu le colloque en affirmant que rendre l'assurance médicaments entièrement publique et universelle est non seulement nécessaire mais réalisable. Un consensus se dégage sur les problèmes du régime actuel (pas l'unanimité, mais un consensus large). Il y a urgence d'agir. Il propose de faire connaître largement nos solutions et de bâtir des scénarios précis pour être prêt à éclairer les décideurs quand une opportunité politique surviendra.

Facture annuelle de médicaments par personne (prescrits et non prescrits-2012)

Québec	1063 \$
Colombie britannique	736 \$
Canada	947 \$
Nouvelle-Zélande	340 \$

Un exemple parmi d'autres:
En Nouvelle-Zélande, un médicament populaire contre le cholestérol coûte 0,187 \$ le comprimé Et... 0,625 \$ au Québec (3 fois plus)



Et si le Québec avait contenu les coûts des médicaments aussi bien qu'ailleurs?

Pays	Différence de coûts per capita 2000-2012 (2000=100)	Économies potentielles pour le Québec Millions \$
Québec	207	0
États-Unis	187	826
Allemagne	184	950
Australie	177	1239
France/Royaume-Uni	155	2147
Nouvelle-Zélande	150	2354
Danemark	136	2932

Saviez-vous que?
les frais de gestion du régime public sont de 1.8%, ceux des assureurs privés de 15%.

Locaux à louer pour les organismes communautaires les travailleurs/travailleuses autonomes et les petites entreprises

Bien situé

- ✓ Au centre-ville de Sherbrooke;
- ✓ À deux pas de la gare d'autobus.

Prix très compétitif

Le prix du loyer inclus :

- ✓ Accès gratuit à plusieurs salles de réunion (petite, moyenne, grande);
- ✓ Photocopieur performant : noir et blanc, couleur (25cents), pliage, numérisation, etc.
- ✓ Accès Internet;
- ✓ Accès à la cuisine;
- ✓ Accès à un espace de rangement pour des archives ou autre.

Vie sociale et démocratique stimulante

Accessible aux personnes handicapées

- ✓ Rez-de chaussé accessible aux personnes handicapées (un local est disponible sur ce plancher, ainsi que des salles de réunion, le photocopieur et la cuisine).

Le prix des locaux à louer varie entre 165 \$ et 315 \$ par mois. (la majorité en bas de 200\$ par mois)

Note : Vignettes de stationnement disponibles pour les employés. Lors d'activités spéciales, une institution des environs mets à notre disposition son stationnement à condition d'avertir à l'avance.

Pour plus d'information :

Contactez Guy Poulin, responsable du centre, au 565-1911 (présent les mardis et jeudis matin, mais vous pouvez laisser un message sur la boîte vocale). Visitez notre [site Web](#)

Informations à connaître sur les assurances de dommages (auto, habitation)

Par Kristelle Rivard

6 trucs pour diminuer le prix de vos assurances

- ✓ Augmentez le montant de la franchise. Cela peut réduire le coût de votre prime d'assurance de façon importante. Cependant, choisissez un montant que vous pourrez assumer en cas de sinistre.
- ✓ Regroupez vos assurances auto et habitation chez le même assureur. Si plus d'une personne habitant à la même adresse possède un véhicule, regroupez vos assurances.
- ✓ Certaines compagnies d'assurances offrent des rabais de 12 à 15% pour des soumissions en ligne. Faites attention, car vous n'avez pas toujours les détails des couvertures et il y a souvent des options manquantes. Si vous devez entrer en contact avec la compagnie pour des précisions, demandez si le rabais est toujours effectif.
- ✓ Magasinez auprès d'un minimum de trois compagnies d'assurance. Si vous faites affaire avec un courtier, demandez-lui auprès de quelle compagnie il fera les soumissions. Ensuite, de votre côté, demandez une soumission à une compagnie que le courtier n'approchera pas.
- ✓ Ne réclamez pas pour de petits montants. Les politiques varient d'un assureur à l'autre, mais globalement, les réclamations font monter les primes. Pour l'assurance auto, une première réclamation non responsable pourrait n'avoir aucun impact ou pourrait vous faire perdre un rabais pour absence de réclamation. **Une deuxième réclamation non responsable** en 3 ans pourrait faire monter votre prime de 10 à 15%. **Une deuxième réclamation responsable** en 3 ans pourrait faire doubler votre prime. Et même dans certains cas, l'assureur pourrait refuser de renouveler votre assurance.
- ✓ Demandez qu'on vous énumère TOUS les rabais existants.

Saviez-vous que?

- ✓ Les biens volés dans votre voiture sont couverts par votre assurance habitation.
- ✓ La piscine et les dégâts d'eau ne sont pas automatiquement couverts par la police d'assurance habitation. Vous devez ajouter un avenant.
- ✓ Les inondations et les glissements de terrain sont TOUJOURS EXCLUS des polices d'assurance. Ils ne sont même pas couverts avec un avenant.
- ✓ Un retard de paiement peut entraîner la résiliation de votre contrat par l'assureur. Vous aurez alors beaucoup de difficultés à trouver un nouvel assureur.
- ✓ En assurance habitation, il est inutile de s'assurer pour une valeur supérieure à celle de vos biens, car vous devez faire la preuve des pertes subies.
- ✓ L'assurance responsabilité civile, incluse dans votre assurance habitation, vous couvre pour tout préjudice causé à autrui même si l'événement a lieu ailleurs qu'à votre domicile.



Suite de la chronique du consommateur averti

Saviez-vous que?

- ✓ Si vous êtes en voyage aux États-Unis et que vous avez un accident d'auto, vous pourriez être poursuivi pour les dommages corporels et matériels causés à autrui. Il est recommandé d'augmenter le montant de la couverture pour la responsabilité civile si vous voyagez ailleurs qu'au Québec.
- ✓ Les assureurs détermineront à qui ira la responsabilité dans un accident de voiture à partir de la *Convention d'indemnisation directe*. Lors de l'accident de voiture, ne reconnaissez pas votre responsabilité.
- ✓ Lorsque vous êtes locataire, vous n'êtes pas couverts par l'assurance habitation du propriétaire. Vous devez prendre une assurance pour vos meubles et votre responsabilité civile. Le propriétaire assure le bâtiment.
- ✓ Si un nouveau conjoint aménage chez vous, il n'est pas automatiquement couvert par votre assurance habitation, vous devez communiquer avec l'assureur pour que son nom soit inscrit au contrat.

Un registre pour recenser les frais médicaux illégaux ou abusifs

Certains frais chargés dans les cliniques médicales sont illégaux, d'autres sont légaux, mais abusifs (ex: médicaments fournis par la cliniques tels des gouttes ophtalmiques, dont le montant chargé au patient représente parfois plusieurs fois son coût réel). la Clinique communautaire Pointe-Saint-Charles, vient de lancer un registre pour recenser ces frais illégaux ou abusifs. C'est tout à fait anonyme (donc pas de crainte de se mettre à dos votre médecin, en cette époque où en trouver un nouveau est mission quasi-impossible). Vous pouvez signaler des frais qui vous ont été chargés à vous, ou à quelqu'un que vous connaissez. Le but est de dresser un portrait de ces pratiques pour mieux les dénoncer et y mettre fin. Pour voir le site Web de la Clinique communautaire Pointe-Saint-Charles, [cliquez ici](#).



Nouveau site sur les droits des usagers des services de santé

Maître Jean-Pierre Ménard, avocat bien connu dans le domaine de la santé, avec d'autres avocats ont consacré plusieurs années à développer ce site. Le site vise à fournir aux usagers du système de santé, à leurs proches et à la population en général une information juridique de qualité sur les droits et responsabilités des usagers, ainsi que les moyens de mettre en œuvre ces droits. Le site aborde un vaste éventail de sujets relatifs à la santé : éthique, confidentialité, recours des usagers, accès au dossier médical, consentement aux soins en fin de vie, droits des personnes âgées, gratuité des services, structure et organisation du réseau, etc. C'est tout à fait gratuit, [consultez-le au besoin](#).



Des nouvelles du Service d'aide aux consommateurs ¹

Par Sylvie Bonin

Est-ce vraiment du cuir?

Dans la dernière année, nous avons aidé deux consommateurs ayant acheté un fauteuil ou un divan affiché comme étant en cuir, qui ont eu la mauvaise surprise de voir leur meuble « s'éplucher » après quelques années.

Un dossier qui se rend jusqu'à la Cour des petites créances

Monsieur Y a acheté un ensemble de salon en cuir, dans un magasin-entrepôt à rabais. Après 3 ans, le recouvrement commence à s'éplucher. Les choses empirent au point que tout le recouvrement est arraché sur le devant. Le divan doit absolument être remplacé. Il est évident que c'est de la cuirette et non du cuir. Monsieur a envoyé une mise en demeure à laquelle le commerçant a opposé un refus de remboursement. Monsieur Y déposera une poursuite à la Cour des petites créances, invoquant la garantie légale et un article de la LPC qui dit qu'un bien ou un service fourni doit être conforme à la description qui en est faite dans le contrat.

Un commerce qui espère que le consommateur n'ira pas plus loin

Monsieur X s'achète un divan modulaire en cuir. Il achète son divan dans un magasin à grande surface. Après 5 ans, le recouvrement commence à se défaire. Il contacte le magasin pour faire réparer le fauteuil. Le rembourreur lui affirme que ce n'est pas du cuir mais du vinyle de mauvaise qualité. Il lui dit qu'il est chanceux que le divan soit encore utilisable. Le vendeur a pourtant clairement écrit sur la soumission que c'était du cuir. C'est aussi ce qui était indiqué sur l'étiquette dans le magasin. L'apparence du fauteuil est vraiment très détériorée. Monsieur rédige une mise en demeure avec l'aide de l'ACEF. Il demande le remboursement du fauteuil. Il invoque la représentation trompeuse, interdite par la Loi de la protection du consommateur (LPC). Le commerce ne daigne pas répondre. Monsieur dépose alors un recours à la Cour des petites créances. Dès que la requête est déposée, le commerce propose de régler en payant 87% du montant réclamé.

Ce n'est pas la première fois que nous constatons à l'ACEF que certains commerçants ne donnent pas suite aux réclamations des consommateurs, espérant que ceux-ci ne prendront pas la peine d'aller plus loin. Une fois le recours déposé quand ils savent que leurs chances de perdre sont grandes, ils règlent, afin que leur nom ne soient pas publiquement associé à une poursuite.

Aucune réglementation sur l'utilisation du mot « cuir »

Une récente émission de la Facture montrait que la source du problème est que l'utilisation du mot « cuir » n'est pas réglementée. Ce mot



évoque, pour les consommateurs du « cuir véritable » (ou « cuir pleine fleur »). Mais d'autres couches de la peau de l'animal peuvent être utilisées. La couche inférieure, la croûte, est parfois utilisée broyée dans une pâte dont elle représente à peine 20% des ingrédients. Les commerçants utilisent alors diverses appellations qui portent à confusion : cuir bycast, cuir laminé, cuir contrecollé, ultracuir, écocuir. C'est en fait du simili-cuir, communément appelé de la cuirette. L'apparence du produit peut être vraiment semblable à celle du cuir, au point que même les spécialistes peuvent avoir de la difficulté à distinguer le vrai du faux autrement que par l'odeur. Pour compliquer les choses, certains objets sont fabriqués en partie en vrai cuir et en partie en cuirette. Les cas relatés ici concernaient des meubles, mais les problèmes se voient aussi pour des articles tels ceinture ou sac à main.

En attendant que l'utilisation du mot cuir soit réglementée, méfiez-vous. Posez des questions. Assurez-vous que le produit est en cuir véritable. Assurez-vous aussi qu'il l'est entièrement. Demandez à ce que ce soit certifié sur la facture, pour avoir des recours.

Crédit d'impôt à la rénovation... et sollicitation par des commerçants

Par Sylvie Bonin

Des commerçants utilisent l'existence de crédit d'impôt à la rénovation pour inciter des consommateurs à acheter leurs produits. Certains le font de façon correcte, d'autres font de la vente sous pression et parfois de la représentation trompeuse, certains allant jusqu'à se faire passer pour des agents du gouvernement proposant des subventions. Nous voulons donc remettre les pendules à l'heure, car le crédit d'impôt encore en vigueur prendra fin le 30 juin et nous craignons une vague de sollicitation trompeuse comme celle qui a eu lieu cet automne avant la fin du crédit Éco-Rénov.

Le gouvernement ne contacte jamais les gens par téléphone

Première chose à mentionner : le gouvernement ne fait jamais de sollicitation par téléphone. Il contacte les gens par courrier ou fait de la publicité sur ses programmes dans les médias.

Sachez dire non à la sollicitation au téléphone

Évitez les commerçants qui sollicitent par téléphone. Si vous avez un besoin, contactez vous-même des commerçants qui ont pignon sur rue dans la région. Il n'est pas impoli de dire fermement que l'on n'est pas intéressé et de raccrocher. Dès que vous montrez de l'intérêt, le commerçant risque de devenir plus insistant. Si vous finissez par signer sous la pression, n'hésitez pas à annuler dans les délais. La loi vous permet en effet d'annuler un contrat de vente itinérante dans les 10 jours.

Crédit d'impôt Logis-Rénov : jusqu'au 30 juin.

Le crédit d'impôt Logis-Rénov est un crédit d'impôt remboursable de 15% sur les dépenses dépassant 3 000 \$. Par exemple, si vous faites des rénovations pour un montant de 12 000 \$, vous recevrez un crédit d'impôt de 1 350 \$ (15% de 9 000 \$, soit le montant qui dépasse 3 000 \$). Pour être admissible au crédit, vous devez avoir signé un contrat avant le 30 juin, avec un entrepreneur en règle (licence RBQ valide). Les travaux peuvent se faire après le 30 juin, l'important est que le contrat soit signé à cette date. La plupart des travaux sont

admissibles à ce crédit d'impôt. Pour vous en assurer, [consultez le site](#). Le crédit peut aussi être combiné à un autre programme tel *Chauffez vert* si vous êtes aussi admissible à celui-ci.



Consommateur averti lors des projets de rénovations

Nous invitons les consommateurs qui veulent profiter de ces crédits à ne pas attendre à la dernière minute, ce qui rend plus vulnérable face aux entrepreneurs peu scrupuleux. Les conseils de prudence s'appliquent :

- ciblez bien vos besoins et votre budget;
- prenez-vous d'avance pour obtenir trois soumissions;
- demandez des références, contactez d'anciens clients;
- établissez un contrat décrivant le plus précisément possible les travaux qui seront réalisés, les matériaux, la date maximum de début et de fin des travaux et les coûts;
- prévoyez une clause spécifiant que toute modification devra être convenue par écrit;
- négociez pour payer à la fin seulement (ou, en cas de travaux majeurs, pour que les versements à faire à diverses étapes ne soient pas trop importants);
- avant de payer, inspectez attentivement les travaux et demandez des correctifs au besoin; assurez-vous aussi que tous les ouvriers et les sous-traitants ont été payés;
- vous pouvez résilier le contrat en tout temps, mais devrez payer les travaux réalisés et les frais engagés par l'entrepreneur.

Pour plus d'information, l'ACEF Rive-Sud de Québec a publié un excellent dépliant. Communiquez avec nous pour en avoir une copie.

Hausse du plafond des réclamations aux Petites créances

Par Sylvie Bonin

Des pour et des contre

Le 1^{er} janvier 2015, le plafond des réclamations de la Cour des petites créances est passé de 7 000 \$ à 15 000\$. C'est une bonne nouvelle pour certains consommateurs qui nous contactent. En effet, certains consommateurs devaient choisir entre déboursier un montant possiblement important en frais d'avocat et en frais de cour ou réduire leur réclamation pour pouvoir aller devant la division des Petites créances. Cela arrivait dans des cas de voiture d'occasion, d'assurances, de rénovations, de vice caché. Dans d'autres cas, il était impossible de demander l'annulation d'un contrat aux Petites créances car c'est le montant total du contrat qui est pris en compte. Il fallait se rabattre vers une demande de diminution des obligations.



Par contre, cette hausse du plafond amène aussi des craintes. La première est celle de l'allongement des délais si des ressources supplémentaires ne sont pas consacrées à cette division. L'autre concerne l'ampleur des montants en jeu. 15 000 \$ c'est beaucoup. Des gens mal préparés ou éprouvant des difficultés à faire valoir leurs arguments par eux-mêmes pourraient donc perdre de gros montants. La Cour des petites créances a beau offrir des procédures simplifiées et plus conviviales, cela demeure un tribunal. Il faut avoir des preuves et connaître les règles de base pour les présenter. Rappelons aussi que la décision du juge est définitive car il n'y a pas de possibilité d'appel.



L'ACEF peut vous aider

Nous vous rappelons que l'ACEF peut vous aider de diverses façons : explorer si d'autres recours que les tribunaux sont possibles dans votre cas, vous outiller pour évaluer si votre dossier est solide pour aller à la Cour, vous aider à préparer votre dossier avant de déposer votre demande à la Cour, vous aider à vous préparer pour l'audience.

Des rencontres publiques instructives au Palais de Justice

Nous voulons faire connaître une initiative vraiment intéressante du milieu juridique. Celui-ci a décidé d'offrir des rencontres d'information pour aider les citoyens qui veulent poursuivre ou sont poursuivis aux Petites créances. La rencontre a lieu dans une salle d'audience. Des présentations par deux avocats, deux greffières et un juge permettent au public de recevoir une information vraiment complète et de se familiariser avec toutes les étapes du processus. Les prochaines rencontres auront lieu le 27 mai et le 19 août, de 18h à 19h30. Il n'est pas nécessaire de s'inscrire. Passez le mot autour de vous.

Un nouveau guide de l'ACEF :

Des recours non judiciaires utiles aux consommateurs



Le processus judiciaire comporte des délais assez longs, demande du temps pour la préparation et pour l'audience et peut impliquer certains coûts et du stress.

Dans certains domaines, il existe des recours non judiciaires gratuits qui peuvent amener une solution à un problème dans un délai beaucoup plus court, et avec moins de stress. Il vaut parfois la peine d'essayer ce type de recours avant de déposer un recours devant un tribunal.

L'ACEF vient de publier un guide pour faire mieux connaître ces recours non judiciaires. Il en existe notamment dans les domaines des télécommunications, des assurances, des services financiers, des professionnels.

Vous pouvez demander un exemplaire papier à l'ACEF (seuls les frais de poste seront chargés aux membres) ou le [consulter sur notre site Internet](#).

Cafouillages avec l'option de retrait des compteurs «intelligents»

Comme vous le savez peut-être, la Régie de l'énergie a diminué cet automne les frais pour ceux qui refusent l'installation d'un compteur à radio-fréquence. Les frais mensuels sont passés de 17\$ à 5\$ et les frais initiaux de 137\$ à 85\$, mais si on avise Hydro dans un délai de 30 jours, ils sont de 15\$. Les clients chez qui on avait déjà installé un compteur intelligent au moment où l'option de retrait était beaucoup plus coûteuse avaient jusqu'au 5 janvier 2015 pour bénéficier des frais initiaux à 15\$. L'ACEF a constaté un manque d'information sur ce délai et un problème majeur d'engorgement des lignes. De nombreux consommateurs ont eu des difficultés à obtenir les lignes, particulièrement en janvier. Nous savons que certains n'ont pas réussi et craignons qu'un nombre beaucoup plus grand ait abandonné en chemin. Nous déplorons aussi l'impossibilité de faire part de son retrait autrement que par téléphone. Il est aberrant qu'il soit impossible de faire part de son choix par un formulaire électronique, comme celui qui existe pourtant pour communiquer avec le service à la clientèle sur tout autre sujet. Par ailleurs, l'ACEF a appris à la toute fin du mois de janvier qu'Hydro-Québec avait finalement prolongé le délai au 31 janvier **mais n'avait pas crû bon d'en informer qui que ce soit.**



Tout cela menace le droit des consommateurs de se prévaloir de l'option de retrait à un coût raisonnable. L'ACEF a dénoncé la situation dans les médias et a écrit à Hydro-Québec pour l'inviter à prendre de nouvelles mesures pour que ce droit accordé par la Régie de l'énergie soit pleinement effectif. Nous sommes toujours en attente d'une réponse...

Si vous n'avez pu joindre Hydro à temps, vous pourriez porter plainte au service à la clientèle d'Hydro-Québec (1 888-385-7252). Nous vous invitons à envoyer une copie de votre plainte au Protecteur du citoyen.



20\$ pour chacun/chacune d'entre vous...en quelques clics

Des ententes de règlement ont été conclues dans le cadre de recours collectifs canadiens contre une série de fabricants de mémoire vive dynamique (DRAM) qui auraient fixé le prix en le gonflant et en faisant payer plus cher les consommateurs canadiens.

Qu'est-ce que la mémoire vive (DRAM) et qui peut recevoir une indemnité?

La mémoire vive dynamique (DRAM) est une forme de mémoire qui se retrouve dans les ordinateurs et d'autres appareils électroniques.

Vous pourriez recevoir de l'argent si vous avez acheté de la mémoire vive (DRAM) ou des appareils contenant de la mémoire vive (DRAM) entre le 1er avril 1999 et le 30 juin 2002. Les appareils contenant de la mémoire vive (DRAM) parmi les plus courants sont les ordinateurs (portables ou de bureau), les imprimantes, les consoles de jeux vidéo, les lecteurs de DVD et les lecteurs de MP3.



Comment recevoir une indemnité?

Si vous avez 18 ans et plus, [allez sur leur site Internet](#) et complétez le formulaire (ce qui ne prend que deux ou trois minutes) d'ici le 23 juin 2015. Aucune preuve n'est demandée et vous recevrez un chèque d'ici la fin de l'année 2015 au montant de 20\$.

Si vous avez acheté plus d'un appareil entre 1999 et 2002 (ordinateurs, enregistreur, MP3, imprimante, etc.), et que vous avez encore des preuves de vos achats vous pouvez réclamer davantage.

L'affaire Marcotte : des gains pour les droits des consommateurs

Par Jasmin Demers, stagiaire en techniques juridiques

La *Loi sur la protection du consommateur (LPC)* s'applique-t-elle aux entreprises de juridiction fédérale? Un recours collectif peut-il être intenté contre des entreprises ayant des pratiques commerciales semblables même si le représentant n'a pas de lien d'affaire avec chacune d'elle? L'affaire Marcotte permet d'apporter des éclaircissements à ces questions fondamentales pour le droit de la consommation.



Tout a commencé quand monsieur Marcotte a déposé un recours collectif contre neuf banques, en avril 2003¹. Ces banques étaient accusées d'avoir omis de divulguer dans leur contrat les frais de conversion des devises dans le calcul des frais de crédit annuel. Insatisfaites de la décision de la Cour d'appel, les banques ont porté appel du jugement devant la Cour suprême. Les banques contestaient l'interprétation des frais de conversion de devises étrangères comme étant des frais de crédit. Sur ce point, le jugement leur a donné raison. Par contre, sur d'autres points fondamentaux, la Cour suprême a donné tort aux banques.

L'harmonisation des lois fédérales et provinciales

Rappelons d'abord que les banques sont une compétence détenue par le gouvernement fédéral, selon la *Loi Constitutionnelle de 1867*. Ainsi, les banques prétendaient que dû à l'exclusivité des compétences, elles n'avaient pas l'obligation de divulguer les montants, en vertu de la LPC, puisqu'elles sont encadrées par une loi fédérale, la *Loi sur les banques*. Par conséquent, elles estimaient que la LPC ne s'appliquait pas à elles, puisque les lois fédérales prévalent sur les lois provinciales. La Cour a refusé cet argument et reconnu que l'article 12 de la LPC concernant les stipulations obligatoires ainsi que les recours civils décrits à l'article 272 de la LPC s'appliquent à toutes les compagnies, même aux banques. Elle affirme que l'élément de la LPC contesté par les banques n'entrave pas la mission de la *Loi sur les banques* qui définit les normes des activités bancaires inscrites et la LPC appuie la loi fédérale. Également, afin de se prémunir de l'argument de l'exclusivité d'une compétence fédérale, bien qu'il soit rarement évoqué, il faut que l'empiètement de la loi provinciale sur la loi fédérale soit grave ou importante, limitant l'application de la loi fédérale. La Cour établit que l'on ne peut évoquer la doctrine de l'exclusivité et de la prépondérance de la compétence fédérale qu'aux seuls cas ayant fait l'objet d'une jurisprudence en lien avec la matière en litige. Comme dans ce cas-ci aucune jurisprudence concernant l'application de cette règle aux activités bancaires concernant les frais de crédit n'existait et que l'objet de la LPC est d'établir des normes contractuelles générales au Québec et non de fixer des normes spécifiques sur les produits bancaires, ce motif n'a pas été retenu. Par conséquent, les lois des deux paliers de gouvernement peuvent s'appliquer de manière complémentaire.

L'addition des pénalités pour manquement à une obligation contractuelle

De plus, les banques se questionnaient si le fait de ne pas avoir divulgué les frais accordait aux demandeurs le droit au remboursement de ceux-ci et à des dommages-intérêts punitifs, en vertu des articles 12 et 272 de la LPC. Concernant l'addition des sanctions prévues dans les lois provinciales à celles prévues par les lois fédérales, la Cour précise que même si une loi fédérale ne mentionne pas de manière détaillée que les recours civils provinciaux s'ajoutent à ceux prévus par la loi ou le règlement fédéral, ils peuvent malgré tout s'additionner. Ainsi les recours en matière de consommation de l'article 272 de la LPC s'appliquent.

¹ D'autres institutions étaient visées par ce recours. Cet article traitera plus spécifiquement des banques à charte.

Son objectif est de punir les manquements à la loi en matière de formation des contrats mais également de punir tout manquement néfaste pour le consommateur sur l'application des clauses contractuelles. Ces pénalités s'ajoutent aux pénalités prévues dans les lois fédérales. Il en va de même pour les recours civils généraux du *Code civil du Québec*.

La Cour a donc rétabli la condamnation du juge de la Cour supérieure relativement aux dommages-intérêts punitifs. Elle s'appuie sur le comportement vexatoire et négligent des banques qui avaient refusé, sans raison valable, de divulguer les frais à leurs clients. Le but recherché par cette condamnation était de prévenir une récurrence des commerçants dans le futur.

La question de la représentation des membres d'un recours collectif

Une question supplémentaire a été soulevée quant à la possibilité pour une personne d'être le représentant désigné lors d'un recours collectif, même si celle-ci n'a pas de relations d'affaire avec certaines des compagnies visées par le recours. La Cour a reconnu qu'une personne mandatée pour représenter un groupe, lors d'un recours collectif, n'a pas à avoir de liens directs avec chaque compagnie poursuivies ou de problématique vécue en lien avec chacune d'elle, pourvu que le groupe contienne des gens ayant un lien avec chacune des compagnies poursuivies. Il faut que le représentant mandaté puisse adéquatement représenter tous les membres du groupe. À défaut de le faire, il faut qu'il y ait un nombre suffisant de membres ayant des intérêts personnels contre chacune des entreprises poursuivies. Il s'agit de favoriser l'accès à la justice pour chacun des membres du recours et d'éviter le gaspillage des ressources judiciaires, en évitant que chaque individu prenne un recours séparé contre chacune des compagnies poursuivies.



Malgré que l'Office de la protection du consommateur ait perdu sur la question de déterminer si les frais de conversion de devises devaient être inclus dans le calcul des frais de crédit, le jugement amène des gains importants pour les consommateurs qui voudront entreprendre un recours. Il aura pour effet de ne pas seulement permettre de punir une seule compagnie fautive mais toutes les entreprises d'un même secteur qui contreviendraient à la loi. Aussi, le jugement établit que la *LPC* s'applique à toutes les entreprises, y compris celles de juridiction fédérale. Ce principe appliqué ici aux banques touchera aussi des secteurs d'activités comme les compagnies d'aviation ou les télécommunications, en autant qu'elle n'entre pas en conflit avec une loi similaire créée par le fédéral.



Nouveau projet soutenu par la Ville de Sherbrooke Jeunes consommateurs allumés-volet parents et enseignants



Nous avons proposé un projet à la Ville de Sherbrooke qui a été accepté. Celui-ci est un autre volet du projet *Jeunes consommateurs allumés*. Ce nouveau volet vise spécifiquement les enseignantes et enseignants par la création de nouvelles activités afin qu'ils puissent pousser plus loin la réflexion sur l'argent avec les enfants après nos visites. Un autre volet qui vise spécifiquement les parents sera aussi développé. Cet automne, il y aura une conférence de Madame France Paradis intitulée *Les enfants et l'argent* qui sera donnée gratuitement à Sherbrooke. Cette conférence permettra aux parents d'apprendre à mettre leurs limites en tenant compte de leur valeur et en ayant en tête l'éducation à l'autonomie de leurs enfants. Nous vous donnerons plus de détails à l'automne, mais bien entendu, vous serez les bienvenus!

LES NOUVELLES BRÈVES... mais importantes !

Le personnel et les bénévoles de l'ACEF Estrie

Nous désirons remercier deux étudiantes en communication de l'Université de Sherbrooke qui ont effectué une activité pratique d'apprentissage chez nous: Rachelle Lessard qui a donné un gros coup de main à l'ACEF ainsi qu'à Alexandra Thibaudeau qui, sous la supervision de l'ACEF, a développé plusieurs outils pour la coopérative de locaux. Nous voulons aussi remercier les *Probono students Canada*: Laurence Boulet et Marie-Ève Boucher étudiantes impliquées au service d'aide aux consommateurs (SAC) ainsi qu'à Roxanne Sicotte et Émilie Vanier qui ont aidé au développement du document d'information complet sur les Petites créances. Par ailleurs, nous voulons aussi souligner le travail des étudiants qui sont en stage en ce moment avec nous: Isabelle Rego et Alexandra Pineault, étudiantes en droit à l'Université de Sherbrooke ainsi que Jasmin Demers, étudiant en techniques juridiques au Séminaire de Sherbrooke. Leur collaboration est très précieuse dans les dossiers SAC.



Nous voulons féliciter l'équipe d'Éconologis : Hugo Payeur, Dominique Cyr, Réjeanne Pagé, Nicolas Anctil et Yannick Charbonneau pour la saison 2014-2015 d'Éconologis. Mission accomplie!

Programme de remplacement de frigo : Nous avons déjà dépassé le nombre de rencontres totales fait l'an dernier. Nous remercions Denise Turcotte et Dominique Cyr qui ont effectué tout le travail depuis septembre, et à Samuelle Dufour qui a assuré ce dossier l'été dernier.



ENSEMBLE, Autrement! 2015



Organisé par le Collectif pour un Québec sans pauvreté.

À Sherbrooke

Les 22 et 23 avril 2015

Centre Julien-Ducharme

Gratuit pour les personnes en situation de pauvreté.

125 \$ pour les autres (arrangements possibles-
communiquer avec l'ACEF)

Date limite pour s'inscrire : 10 avril

Pour une fois qu'une activité nationale d'envergure a lieu à Sherbrooke, profitons-en.
Formulaire d'inscription [en cliquant ici](#) ou communiquer avec l'ACEF

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

Est subventionnée par :

Secrétariat à l'action
communautaire
autonome
et aux initiatives
sociales

Québec



RASSEMBLER
POUR AIDER • AIDER POUR
RASSEMBLER



Desjardins