

# L'EXPRESS DE L'ACEF



www.acefrsq.com

T 418 835-6633  
1 877 835-6633



25  
ans

d'aide, d'éducation et d'action



Parution de Mars 2014



N'hésitez pas à nous suivre ! Nous mettons à votre disposition des informations qui pourraient vous être utiles !

Facebook : [Acef Rive-Sud de Québec](#)

Twitter : [#acefrsq](#)



12 013 340 \$ : un record de tous les temps pour Centraide Québec et Chaudière-Appalaches!

Centraide Québec et Chaudière-Appalaches clôture sa campagne de financement 2013 avec le cœur à la fête et avec raison : 12 013 340 \$ ont été recueillis! Ce montant, un record de tous les temps, dépasse l'objectif fixé plus tôt cet automne à 11 800 000 \$ et, surtout, permettra à Centraide de déployer encore davantage ses ailes auprès de 210 organismes et projets communautaires de chez nous qui, à leur tour, illumineront le quotidien parfois bien sombre de dizaines de milliers de nos semblables qui traversent des moments difficiles et cherchent la lumière au bout du

tunnel. L'ACEF bénéficiera des retombées de ce succès puisque Centraide, notre principal partenaire financier, représente 35% de nos revenus. Comme quoi cette campagne est aussi la nôtre!

Rappelons que pour chaque dollar récolté au cours de l'automne, au moins 85 ¢ seront versés en dons et en services à des organismes, comme l'ACEF, qui œuvre auprès de gens aux prises avec des problèmes d'insécurité alimentaire, de décrochage scolaire, d'itinérance, de délinquance, d'endettement problématique, de toxicomanie, de santé mentale, d'isolement et autres.

L'ACEF remercie tous les bénévoles qui sont au cœur de la campagne de Centraide. Ils sont près de 5 300 sur le terrain, dans les milieux de travail, les groupes du milieu, etc. Merci aussi aux employés de Centraide qui soutiennent efficacement tout ce beau monde! MERCI à vous qui avez donné, chaque dollar a mené au total impressionnant de 12 013 340 \$. Grâce à vous, à tous ces gens et tous ces gestes, le slogan **Donner éclaire des vies** prend maintenant tout son sens car l'ACEF continuera d'aider les gens à reprendre du pouvoir sur leur vie.

# union

## des consommateurs

### Rétrospective 2013

L'ACEF Rive-Sud de Québec, et les autres groupes membres de l'Union des consommateurs, récidivent et présentent encore cette année, un récapitulatif des faits marquants de l'année pour les consommateurs, ainsi qu'un aperçu des enjeux sur notre écran radar en 2014.

#### Assurance-médicaments :

Notre campagne [Pour un régime d'assurance médicaments entièrement public](#) a gagné des appuis majeurs au cours de l'année : la CSN s'est ajoutée aux autres grandes centrales syndicales, la CSQ et la FTQ, et M. Jean Rochon — ex-ministre de la Santé et des Services sociaux — nous a également donné son appui. Rappelons que depuis 5 ans, nous demandons au gouvernement de revoir le régime d'assurance médicament hybride (ou public-privé) actuel et d'adopter un régime universel entièrement public, qui permettrait notamment un meilleur contrôle sur les prix des médicaments au Québec, ce qui se traduirait par des économies de plusieurs milliers de dollars.

#### Loi sur l'aide juridique:

Pressé par des ACEF de mettre sur pied une structure qui permettrait aux gens à faible revenu d'avoir accès à la justice, c'est ainsi qu'en 1972 le gouvernement a adopté la *Loi sur l'aide juridique*. Sa mission: fournir les services d'avocat et de notaire aux personnes travaillant au salaire minimum. Cependant, depuis 1996 des réformes du système ont fait en sorte que bien peu de gens ont maintenant accès à l'aide juridique. En 2013, après de longues luttes pour la protection des citoyens et l'accès à la justice: [le gouvernement du Québec a finalement relevé les seuils d'admissibilité à l'aide juridique](#). Cette décision importante permettra enfin aux salariés qui travaillent au salaire minimum à temps plein d'avoir accès gratuitement à l'aide juridique, c'est-à-dire environ 500 000 Québécois de plus.

#### Loi sur la protection des consommateurs :

Nous poursuivons notre collaboration avec l'*Office de la protection du consommateur* pour travailler à la modernisation de la *Loi sur la protection du consommateur*, dont une section porte sur le crédit. Nous pressons aussi le gouvernement pour qu'il remette sur les rails le défunt projet de loi visant principalement à lutter contre le surendettement des consommateurs, qui avait été élaboré par le gouvernement précédent.

#### Le code sur les services sans fil du CRTC :

Un événement marquant cette année fut l'adoption d'un nouveau code obligatoire sur les services de téléphonie sans fil. Mais aussi une énorme déception, car malgré certaines mesures intéressantes concernant les frais

d'itinérance et la durée des contrats, on y trouve trop peu de dispositions qui amènent de nouvelles protections pour les consommateurs, et aucune qui s'attaque efficacement au problème des tarifs, beaucoup trop élevés au Canada, en comparaison avec l'Europe.

#### Hydro-Québec :

Cette année, nous avons mis les bouchées doubles pour dénoncer les projets de hausses des tarifs d'électricité, en partie imposées par des demandes gouvernementales. Des [analyses](#) ont récemment été effectuées sur le sujet et sont parvenues à mettre en lumière les stratagèmes du gouvernement, qui force le distributeur d'électricité à acheter à gros prix de l'énergie dont il n'a pas besoin, mais qui sera tout de même facturée aux abonnés.

Pour ce qui est des compteurs dits intelligents, l'acharnement des citoyens, des municipalités et des groupes communautaires semble avoir partiellement porté fruit : le gouvernement est intervenu auprès d'HQ et incite la Régie à réduire les frais imposés à ceux qui refuseraient ces compteurs

<http://www.newswire.ca/fr/story/1281665/compteurs-intelligents-le-gouvernement-sensible-aux-preoccupations-des-citoyens-et-des-municipalites>

### **Ce que nous surveillerons particulièrement en 2014**

#### Protection de la vie privée :

[Nous sommes intervenus](#) récemment sur la décision unilatérale et consternante de Bell Canada d'accumuler et d'utiliser à des fins commerciales, l'ensemble des données personnelles des utilisateurs de ses services télé, internet et téléphonie. Une décision qui a justifié [une enquête](#) par le Commissariat à la protection de la vie privée du Canada. À surveiller, dans un contexte où ces données sont de plus en plus sensibles et de plus en plus «marchandisées».

#### Code fédéral de protection du consommateur en matière financière :

Le gouvernement fédéral jetterait en ce moment les bases d'un nouveau code financier pour mieux renseigner et protéger les consommateurs sur les enjeux financiers, bancaires et de paiements. Nous allons proposer dans les prochains mois, lors des [périodes de consultation annoncées](#), nos analyses, recommandations et propositions afin que les consommateurs canadiens puissent obtenir de meilleures protections dans ces domaines, et que les frais qui leur sont imposés soient enfin contrôlés.

Nous serons à pied d'œuvre en 2014 pour continuer à défendre les droits et les intérêts des consommateurs dans tous les domaines dans lesquels nous intervenons, afin qu'ils puissent obtenir de meilleures protections, et de meilleurs services à meilleur coût.



## Quelle est votre publicité préférée?



Cette année encore, il vous est possible de voter pour vos publicités *Cœur d'or* et *Cœur de pierre*. Votez en ligne dès maintenant au [www.prixducoeurdelapub.com](http://www.prixducoeurdelapub.com) et courez la chance de gagner un iPod.

Vous devrez choisir entre une publicité de *Vidéotron*, de *Coca Cola*, de *McCain*, de *Capital One*, de *La Parisienne* et de *P&G*.

Le concours *Les prix du cœur de la publicité* se déroule également dans les écoles secondaires et les maisons de jeunes du Québec. Ce concours est une activité pédagogique qui vise à développer l'esprit critique des ados face à la publicité et il encourage également les jeunes à être des consommateurs responsables.

Le concours en ligne est ouvert à tous. Vous avez jusqu'au 13 avril 2014 pour voter!



### Saviez-vous que le 21 mars est la Journée internationale pour l'élimination de la discrimination raciale ?

En fait, lors du 21 mars 1960, il y a eu un massacre à Sharpeville ; 69 manifestants pacifiques et non armés ont été assassinés par la police sud-africaine alors qu'ils protestaient contre les lois injustes de l'apartheid dans le pays.



Malgré de nombreux progrès, le racisme demeure une menace omniprésente pour les personnes et les groupes ethniques et religieux dans le monde entier. Le 21 mars est donc l'occasion de se sensibiliser aux différents enjeux reliés à la discrimination. En prévision de cette journée, l'ACEF Rive-Sud de Québec, en collaboration avec le Regroupement des comités logement et associations de locataires du Québec (RCLALQ), tenait à souligner la discrimination en matière de recherche de logement au Québec. En fait, la recherche d'un logement peut être une véritable course à obstacles pour les locataires. Il est fréquent que les propriétaires utilisent deux formes de discrimination :

- **Discrimination directe** : C'est lorsqu'un propriétaire refuse un logement à une personne en raison de son revenu, son sexe, son âge, sa religion, son handicap, son orientation sexuelle, sa langue, son origine ou pour la présence d'enfants dans le ménage.
- **Discrimination indirecte** : Il peut également arriver qu'un propriétaire effectue de la discrimination par des moyens moins évidents, tels que le formulaire de location, les visites de groupe, les frais pour effectuer une enquête de crédit et les petites annonces. Aussi, il peut arriver que le propriétaire prétende que le logement n'est plus disponible pour la personne en question.

### Quels sont nos droits ?

- Au Québec, les droits de la personne sont garantis par une loi nommée Charte des droits et libertés de la personne. Cette Charte interdit toute discrimination fondée sur la race, les convictions politiques, la langue, l'origine ethnique ou nationale, la condition sociale, le handicap ou l'utilisation d'un moyen pour pallier ce handicap.
- Au Québec, le droit à la vie privée est encadré par la Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé.



## Que faire face à de la discrimination lors de la recherche d'un logement ?

- Être accompagné d'une autre personne lors des rencontres avec le propriétaire ;
- En cas de discrimination, il est possible de déposer une plainte confidentielle à la [Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse \(CDPDJ\)](#). Coordonnées de la Commission : 1-800-361-6477.
- En cas de collecte abusive de renseignements personnels, il est possible de déposer une plainte confidentielle à la [Commission d'accès à l'information \(CAI\)](#). Coordonnées : 1-888-528-7741

### Ateliers

Des ateliers vous sont offerts à tous les mois pour vous informer, vous protéger en tant que consommateur et vous aider à améliorer votre organisation budgétaire.

Voici l'horaire des prochains ateliers :

#### RÉGIMES ENREGISTRÉS D'ÉPARGNE-ÉTUDES (REÉÉ)

12 mars 2014

Informations sur les types de REÉÉ, les subventions et les précautions à prendre avant d'y adhérer.

À 19h, à l'ACEF au 33 rue Carrier, Lévis. **Gratuit.**  
Inscription obligatoire 418-835-6633

#### BAIL

20 mars 2014

Clauses et conditions de bail, droits et obligations des locataires et des propriétaires.

À 19h, à l'ACEF au 33 rue Carrier, Lévis. **Gratuit.**  
Inscription obligatoire 418-835-6633

#### BUDGET FINANCES PERSONNELLES

1<sup>er</sup> avril 2014, 6 mai 2014 et 8 juillet 2014

Initiation au budget par une méthode simple et complète.

À 19h à l'ACEF au 33 rue Carrier, Lévis. 10\$ par personne (incluant guide budgétaire). Inscription obligatoire 418-835-6633

#### BUDGET EXPRESS (LOGICIEL)

3 juin 2014

Initiation au budget par une méthode informatisée simple et complète.

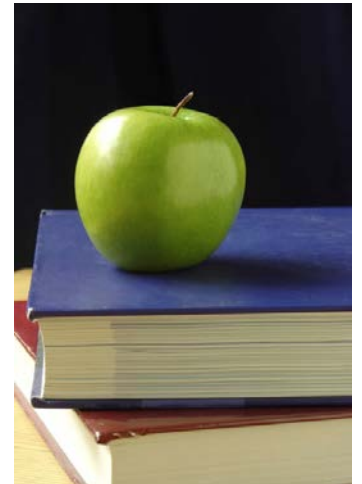
À 19h à l'ACEF au 33 rue Carrier, Lévis. 30\$ par personne (incluant le logiciel *Budget Express 4.0*).  
Inscription obligatoire 418-835-6633

#### AINES EN RESIDENCE PRIVEE

15 mai 2014

Bail, droits du locataire, frais divers liés aux services offerts.

À 9h, à l'ACEF au 33 rue Carrier, Lévis. **Gratuit.**  
Inscription obligatoire 418-835-6633



## CONSEILS TRUCS & DÉCOUVERTES

### La garantie légale sur un bien...une protection méconnue !

Il y a sept ans, Monsieur et Madame Lachance (*nom fictif*) ont acheté une cuisinière, un tout nouveau modèle luxueux avec four à convection.

Malheureusement, celui-ci a récemment cessé de fonctionner.

Le couple a donc fait

venir un réparateur qui leur a appris qu'une pièce électronique était défectueuse et qu'elle devait être remplacée afin de remettre le four en fonction.



Quelques semaines plus tard, le réparateur leur annonce que ladite pièce électronique ne se fabriquait plus. Le couple Lachance se voyait donc dans l'obligation d'acheter une autre cuisinière, ce qui n'était absolument pas dans leurs projets de l'année. Ils ont alors contacté l'ACEF pour vérifier s'il existait une autre solution.

À l'article 38 de la Loi sur la protection du consommateur (LPC) on mentionne ceci : « *Un bien qui fait l'objet d'un contrat doit être tel qu'il puisse servir à un usage normal pendant une durée raisonnable, eu égard à son prix, aux dispositions du contrat et aux conditions d'utilisation du bien* ». Il s'agit donc d'une « *garantie légale* », c'est-à-dire qu'elle est prévue par la loi. Sept ans, n'est-ce pas un peu court comme durée de vie d'une cuisinière « de luxe » ?

Par ailleurs, l'article 39 vient préciser que : « *un bien qui fait l'objet d'un contrat est de nature à nécessiter un travail*

d'entretien, les pièces de rechange et les services de réparation doivent être disponibles pendant une durée raisonnable après la formation du contrat ».

Ainsi, avec ces articles de la LPC, monsieur et madame Lachance avaient tous les arguments pour faire respecter leurs droits. Dans un premier temps, ils se sont adressés au commerçant et lui ont demandé un remboursement ou un rabais sur une autre cuisinière. Le commerçant disant ne pouvoir rien faire puisque « la garantie était terminée », ils se sont alors tournés vers le fabricant et le commerçant et les ont mis tous les deux en demeure de répondre à leur réclamation. Car comme le stipule l'article 54 de la LPC « *Le consommateur qui a contracté avec un commerçant a le droit d'exercer directement contre le commerçant ou contre le fabricant un recours fondé sur une obligation résultant de l'article 37, 38 ou 39* ».

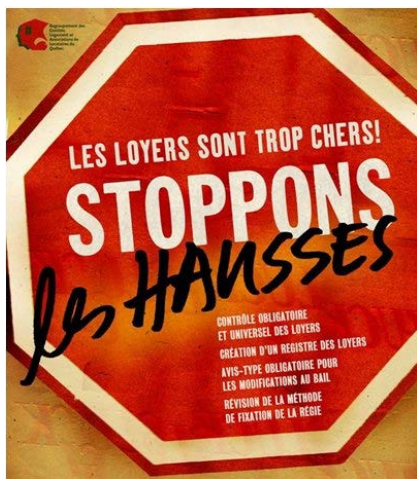
Finalement, les Lachance ont dû racheter une cuisinière MAIS, grâce à ces démarches, ils l'ont obtenu à un prix moindre. Bien sûr ils ont dû négocier fermement en téléphonant et se déplaçant plusieurs fois. Bref, une saga qui aura duré six mois, période pendant laquelle ils ne pouvaient utiliser leur four.

Si le commerçant et le fabricant n'avaient pas accepté de régler à l'avantage des consommateurs, les Lachance auraient pu déposer une action en justice à la Cour des petites créances, et auraient pu demander des dommages et intérêts pour les pertes de jouissance et autres tracasseries.

Qui ne s'est pas déjà fait offrir une garantie prolongée lors de l'achat d'un appareil ? Sachez d'abord que les deux garanties se superposent c'est-à-dire qu'elles s'exercent dans le même délai. La garantie prolongée ne « prolonge pas » la garantie de votre appareil. Cette protection « ajoutée » devrait faciliter vos démarches advenant le cas où vous auriez un litige avec le commerçant, nous dit-on comme argument lors de la vente. Mais qu'arrive-t-il lorsque la garantie prolongée est terminée ? C'est ce que notre couple a expérimenté, mais en bons consommateurs avertis, ils ont tout de même fait valoir la garantie légale, par laquelle vous avez plus de chances de faire valoir vos droits !

Pour plus de renseignements sur cette garantie légale, consultez le site de l'Office de la protection du consommateur au [www.opc.gouv.qc.ca](http://www.opc.gouv.qc.ca).

## OUI, VOUS POUVEZ REFUSER UNE AUGMENTATION DE LOYER !



L'ACEF Rive-Sud de Québec rappelle aux locataires qu'ils ont le droit de refuser une augmentation qu'ils jugent abusive, et ce, tout en demeurant dans leur logement. En fait, entre janvier et mars, un grand nombre de locataires recevront un avis de hausse de loyer ou de modification aux conditions du bail.

[locataires du Québec \(RCLALQ\)](#) a démontré, dans sa compilation annuelle des hausses de loyer de 2013, que sur 1314 locataires rencontrés par les groupes membres du RCLALQ, 80% de ceux-ci avaient reçu une hausse abusive de loyer. La vigilance est de mise !

### **Mode d'emploi face aux hausses de loyer**

- Si un propriétaire souhaite augmenter le loyer ou procéder à d'autres modifications du bail, il doit envoyer un avis écrit dans les délais obligatoires prévus. Dans le cas d'un bail de douze mois, l'avis doit être envoyé entre 3 et 6 mois avant la fin du bail. Par exemple, pour un bail se terminant le 30 juin 2014, l'avis doit être envoyé entre le 1<sup>er</sup> janvier et le 31 mars 2014. Cet avis doit préciser le montant de l'augmentation, le délai de réponse et les autres modifications du bail.

### **Des hausses...abusives**

L'ACEF tient à souligner aux locataires l'importance d'exercer leurs droits afin d'éviter des hausses abusives, lesquelles peuvent avoir un impact majeur sur leur budget ! Sachez que le calcul d'une hausse doit tenir compte de l'augmentation ou de la baisse des coûts d'énergie, des taxes municipales et scolaires, des ajouts de services, des dépenses d'exploitation de l'immeuble et des améliorations majeures réalisées dans l'année. [La Régie du logement](#) propose des taux d'ajustement, notamment pour le chauffage et les réparations, que les locataires et les propriétaires peuvent utiliser. Malgré les taux d'ajustement suggérés par la Régie du logement, le [Regroupement des comités logement et associations de](#)

- À la réception de cet avis, le locataire dispose d'un mois pour : accepter la modification, déménager ou refuser tout en renouvelant son bail. L'absence de réponse équivaut à un consentement à l'avis. Il est recommandé de donner sa réponse par courrier recommandé. **ATTENTION** : Un propriétaire ne peut expulser un locataire pour avoir refusé la hausse.

- Si un locataire refuse une hausse ou la modification du bail, le propriétaire dispose d'un mois pour négocier avec le locataire ou s'adresser à la Régie du logement afin de faire fixer le montant

du loyer. Il devra justifier l'augmentation demandée.

- L'ACEF Rive-Sud de Québec aide les locataires à estimer ce que peut représenter une hausse de loyer raisonnable.

### Des solutions collectives

Dans le cadre de sa campagne 2013-2014 *Les loyers sont trop chers! Stoppons les hausses!*, le RCLALQ suggère au gouvernement et à la population des solutions réalistes et nécessaires pour un meilleur contrôle des loyers, comme l'implantation d'un registre des loyers. La ville de Montréal a d'ailleurs joint sa voix à celle du

RCLALQ pour réclamer une telle solution, tout comme 32 députés du Parti Québécois, lorsqu'ils étaient dans l'opposition. Le RCLALQ compte d'ailleurs rappeler leur engagement aux députés du gouvernement au pouvoir. Ensuite, le regroupement distribuera des milliers de dépliants informant les locataires de leur droit de refuser une augmentation de loyer; réalisera une campagne d'éducation populaire sur l'encadrement des loyers ainsi qu'une manifestation nationale lors de la journée des locataires, le 24 avril 2014, pour exiger du gouvernement provincial un contrôle obligatoire et universel des loyers. Un véritable contrôle des loyers nécessite d'adopter des mesures de régulation du marché privé, mais surtout, de faire de cette solution un choix collectif.

---

### Recours en cas d'annulation de vol pour mauvais temps



Avec les soubresauts de cet hiver, plusieurs vols d'avion ont dû être annulés. Quels sont vos recours dans une telle situation?

La première chose à faire est de contacter la compagnie aérienne pour obtenir un remboursement ou une place sur un autre vol. Si la compagnie refuse, vous pouvez :

- Lui envoyer une mise en demeure;
- Si vous possédez une assurance voyage (de vos assurances collectives, d'une assurance privée ou même sur votre carte de crédit), vérifiez si la couverture comprend le remboursement du billet ainsi que d'autres compensations (hôtel, repas, etc.).
- Si vous avez acheté votre billet d'avion auprès d'un agent de voyages, vous pourriez être remboursé par le Fonds d'indemnisation des clients des agents de voyages. Ce remboursement est possible seulement si vous avez acheté votre billet d'avion auprès d'un agent de voyages titulaire d'un permis du Québec, délivré par l'Office de la protection du consommateur.

Pour obtenir plus de détails, visitez :

<http://www.opc.gouv.qc.ca/actualite/conseil/article/vol-annule-en-raison-du-mauvais-tempsnbsp-quels-sont-vos-recours/#.Ut1Wc9Jxxiw>  
<http://voyagezbienprotege.gouv.qc.ca/>  
<http://www.protegez-vous.ca/loisirs-et-famille/guide-du-voyageur.html>

---

*L'Association coopérative d'économie familiale Rive-Sud a pour mission de soutenir les consommateurs*

*dans la gestion de leurs finances personnelles par des activités d'aide et d'information. Elle travaille*

*également à la défense collective des droits et intérêts des consommateurs.*

*L'ACEF Rive-Sud dessert la ville de Lévis, les MRC de Bellechasse, Montmagny, L'Islet et Lotbinière.*

*418-835-6633 ou sans frais le 1-877-835-6633*

*[www.acefrsq.com](http://www.acefrsq.com)*