



LES LOIS DE L'OFFICE AU GOÛT DU JOUR

L'Office de la protection du consommateur (OPC), organisme gouvernemental dont la mission est de défendre les droits des consommateurs, administre quatre lois dans le cadre de son mandat, dont, les plus connues, la *Loi sur la protection du consommateur* (LPC) et la *Loi sur le recouvrement de certaines créances* (LRCC).

L'automne dernier, la LPC a eu droit à une cure de rajeunissement. En effet, datant de 1971, elle fut ensuite améliorée une première fois en 1978, ça fait donc déjà quelques années. Mais la complexité croissante du monde de la consommation, les pratiques commerciales agressives, la multiplication des produits et services ainsi que les nouvelles formes de commerce commandaient une actualisation des lois afin de maintenir des normes élevées de protection des consommateurs. Ce à quoi s'est attelé l'Office.

L'Union des consommateurs, notre regroupement, a participé aux consultations qu'a tenues l'OPC afin de prendre le pouls des groupes qui travaillent sur le terrain. Le projet de loi n° 48, *Loi modifiant la Loi sur la protection du consommateur* et la *Loi sur le recouvrement de certaines créances* a donc été adopté le 14 décembre 2006. En quoi ces changements vous concernent-ils ? En voici les grandes lignes.

Les contrats conclus à distance

En ce qui concerne la LPC, la nouveauté est sans contredit l'ajout d'une toute nouvelle section portant spécifiquement sur les contrats conclus à distance, ce qui inclut les contrats conclus par Internet. Quoique la LPC prévoit déjà des dispositions générales concernant les contrats relatifs aux biens et aux services, elles n'étaient pas toujours applicables aux contrats à distance. En effet, ce type de contrat précise que « le commerçant et le consommateur ne sont pas en présence l'un de l'autre ».

Par conséquent, les nouvelles dispositions obligeront les commerçants à divulguer beaucoup de renseignements, et cela, de façon expresse, évidente et intelligible. D'autres dispositions toucheront la transmission d'un exemplaire du contrat au consommateur ainsi que les délais de livraison.

Ainsi, de par ce projet de loi, le consommateur disposera d'un droit d'annulation du contrat en cas de non respect de ces obligations par le commerçant, en plus de se faire rembourser toute somme qu'il aurait avancée. Si le commerçant refuse de rembourser le consommateur qui a exercé son droit d'annulation, le législateur a prévu une disposition qui donne la possibilité au consommateur ayant

payé par carte de crédit de s'adresser à l'émetteur de sa carte pour récupérer son argent. La Loi prévoira également des délais dans l'encadrement de cette procédure, appelée « rétrofacturation ». Les nouvelles dispositions relatives au contrat à distance entreront en vigueur au plus tard en décembre 2007.

Autres modifications

La section V, concernant la réparation d'appareils domestiques, assujettit un plus grand nombre de biens au régime de protection, notamment les fours à micro-ondes, les appareils audio et audio vidéo, les ordinateurs et leurs périphériques, pour n'en nommer que quelques uns.

De plus, un nouvel article interdit dorénavant d'inclure dans les contrats de consommation des clauses d'arbitrage obligatoire et des clauses pour empêcher un consommateur d'intenter un recours collectif ou d'y participer. Ces clauses obligeaient les consommateurs à soumettre leur litige à l'arbitrage, et les empêchaient ainsi d'utiliser les recours judiciaires auxquels ils ont droit, notamment les recours collectifs. Cette mesure permettra de mettre un frein à une tendance grandissante de la part des commerçants, particulièrement fréquente dans les contrats de service de télécommunications (ex. : Telus, Rogers et Fido).

Loi sur le recouvrement de certaines créances

Le projet de loi est venu modifier la *Loi sur le recouvrement de certaines créances*, qui touche entre autres les agents de recouvrement, de façon à étendre la liste des personnes qui ne peuvent être contactées dans le cadre du recouvrement d'une créance, sauf exceptions. L'ancien texte de loi ne faisait mention que de l'employeur et des voisins, on y ajoute maintenant des membres de la famille, des connaissances, des amis, etc. D'autre part, les nouvelles dispositions précisent que toute personne recouvrant une créance ne pourra communiquer avec ces catégories de personnes qu'une seule fois, et ce, uniquement pour obtenir l'adresse ou le numéro de téléphone du débiteur.

Voilà les résultats de la première phase de la révision de cette législation. Au cours des prochains mois, d'autres travaux se poursuivront et seront susceptibles de porter notamment sur les clauses de modification et de résiliation d'un contrat, les nouvelles formes de crédit et de publicité ou l'encadrement de la location à long terme. Nous suivrons cela de près et vous tiendrons au courant.

Simone Bilodeau

AVOIR L'ASSURANCE DE SES DROITS



Faire valoir ses droits comme consommateur aujourd'hui relève parfois de l'héroïsme. L'ACEF Rive-Sud a accompagné un consommateur dans ses démarches pour défendre ses droits et, pour vous démontrer que « tenir le coup peut valoir le coût », voici son histoire.

Parties en cause : David (nom fictif), le consommateur; London and Midland, la compagnie d'assurance générale, partenaire de CitiFinancière Canada, pour assurer les prêts d'argent des clients. Les faits : David contracte un prêt d'argent à la CitiFinancière Canada, il prend les assurances proposées (assurance solde, assurance invalidité, crédit et chômage involontaire) vendues à fort prix (presque la moitié du capital emprunté). Quelques semaines plus tard, David est déclaré inapte au travail par son médecin traitant; il doit se refaire une santé. Pendant qu'il reçoit des prestations de maladie de l'assurance-emploi, la compagnie d'assurance couvre les mensualités de son prêt.

Après cette période, David ne va pas mieux; son médecin prolonge sa convalescence, le considérant toujours inapte au travail. David demande des prestations d'aide sociale. Comme les règles l'obligent à épuiser toute autre source de revenus avant d'être bénéficiaire de la sécurité du revenu, il recevra donc du chômage régulier, malgré son invalidité au travail. David en informe la compagnie d'assurance, mais cette fois elle refuse de rembourser ses versements mensuels, basant sa décision sur le fait que David reçoit des prestations régulières. Pour eux, ce dernier est disponible à l'emploi et n'est donc plus en chômage involontaire, comme les termes du contrat d'assurance le précisent. Ainsi, la compagnie ne tient pas compte des rapports médicaux fidèlement fournis par le médecin de David.

Se sentant victime d'injustice, David demande conseil et soutien à l'ACEF; commence alors une saga qui durera 28 mois. Pendant que David paye les mensualités de son prêt, « histoire de ne pas avoir de trouble avec la compagnie de crédit », l'ACEF l'accompagne pour faire valoir ses droits.

- Juillet 2004 : Mise en demeure écrite à la compagnie d'assurance, sans réponse;
- Septembre 2004 à février 2005 : Relances à la compagnie d'assurance par téléphone et par télécopieur;
- Mars 2005: La compagnie confirme par écrit sa décision sur la base de la déclaration de l'assurance-emploi;
- David émet une 2^e mise en demeure contestant les preuves utilisées par l'assureur et demandant compensations;
- Mai 2005 : Devant l'immobilisme de la compagnie, dépôt de la cause à la Cour des petites créances, un montant de 2 500 \$ plus frais est demandé;
- Juin 2005 : La compagnie conteste la demande en cour.
- Septembre 2006 : Un an et demi plus tard, la cour convoque les parties pour le mois d'octobre;
- Octobre 2006 : Avant la date d'audience, un avocat de la compagnie d'assurance téléphone à David pour négocier une entente à l'amiable, on lui offre 1 000 \$. Sur les conseils de l'ACEF, David refuse et exige 3 000 \$, en soulignant qu'il a des preuves additionnelles de son invalidité à fournir. Deux jours avant la comparution, la compagnie acceptera finalement de régler à l'amiable en versant la somme demandée par David, soit 3 000 \$.

Morale de cette histoire : le respect des droits s'acquiert à force de conviction, d'effort et de ténacité, même quand la cause nous semble parfois perdue d'avance.

Édith St-Hilaire

Hausse de loyer et reconduction du bail

La période de renouvellement des baux bat son plein. Vous pourriez donc recevoir, dans les prochaines semaines, un avis de votre propriétaire indiquant la modification de certaines conditions de votre bail, incluant le loyer.

Sachez tout d'abord que des règles encadrent la reconduction du bail. Le propriétaire doit respecter certains délais pour vous transmettre l'avis de modification :

- baux de 12 mois ou plus, vous devez recevoir l'avis entre 3 et 6 mois avant la fin du bail (au Québec, cela correspond la plupart du temps à la période entre le 1^{er} janvier et le 31 mars);
- baux de moins de 12 mois, vous devez recevoir l'avis entre 1 et 2 mois avant la fin du bail.

L'avis doit obligatoirement être écrit. De plus, on doit y retrouver, clairement énoncées, les modifications proposées (dont l'augmentation du loyer).

La hausse de loyer demandée vous semble abusive (voir les indices de la Régie du logement pour 2007), ou encore vous n'êtes pas d'accord avec l'une des modifications de l'avis ? Vous avez le droit de la refuser, tout en demeurant dans le logement. Vous avez 1 mois pour répondre au propriétaire (à partir de la date de réception de l'avis), et l'alternative suivante : soit que vous refusiez la modification proposée, soit que vous ne vouliez pas reconduire votre bail. **Il est important de savoir que si vous ne répondez pas, vous êtes réputé avoir accepté les modifications.** La réponse au propriétaire devrait se faire par écrit et être envoyée par courrier recommandé, cela vous donnera une preuve valable en cas de litige.

Advenant votre refus, le propriétaire a aussi 1 mois pour réagir à compter de la réception de votre réponse. Soit qu'il tente de négocier à l'amiable avec vous, soit qu'il s'adresse à la Régie du logement; auquel cas, c'est cette dernière qui statuera sur les nouvelles conditions du bail, ou le maintien des conditions actuelles.

Notez que si vous n'avez reçu aucun avis de votre propriétaire et que vous voulez quitter votre logement, vous devez également aviser ce dernier par écrit et dans les mêmes délais que ceux donnés pour l'avis de modification du bail.

Finalement, **n'oubliez pas que vous êtes en droit de refuser une augmentation abusive de loyer et que l'on ne peut vous évincer de votre logement pour cette raison.**

N'hésitez pas à consulter le nouveau service de défense des droits des locataires de l'ACEF pour de plus amples renseignements.



Indices de la Régie du logement Augmentations de base pour 2007

Logement chauffé par le locataire	0,8 %
Logement chauffé par le propriétaire, à l'électricité	1,1 %
au gaz	0,4 %
au mazout	1,4 %

Ces indices de base ne sont qu'une proposition. L'augmentation doit également tenir compte de la variation annuelle des taxes foncières et des travaux majeurs effectués sur l'immeuble pour l'année concernée.

Pour en savoir plus sur la méthode de calcul de l'augmentation du loyer et sur la reconduction du bail d'un logement, consultez le site Internet de la Régie du logement :

www.rdl.gouv.qc.ca/fr/outils/Fixation2007.asp
www.rdl.gouv.qc.ca/fr/publications/nonreconduction.asp

Claudine B. Lauzé

Responsable de la défense des droits des locataires

Quand la coopération a du goût !

Depuis plusieurs mois, quoique à ce point, on parle plutôt d'années, l'ACEF vous glisse un mot dans le *Bulletin* sur la venue prochaine d'une coopérative de consommation responsable à Lévis. Eh bien, voilà, c'est fait, elle a pignon sur rue, la Coop Tendre vert.

Comme association de protection des consommateurs, nous avons comme politique de ne pas faire la promotion de commerces, mais celui-ci fait exception puisqu'il rejoint les valeurs que prône l'ACEF. Qu'est-ce donc que Tendre vert ?

Sa mission : « Dans le contexte de la mondialisation des marchés, la coopérative a pour mission de promouvoir la responsabilité sociale et environnementale auprès des consommateurs. Plus spécifiquement, elle entend :

- mettre en pratique un commerce responsable, en utilisant une approche de développement durable qui concilie le respect de l'environnement, l'équité sociale et la rentabilité économique ;
- augmenter l'accessibilité des produits et services issus

d'une production responsable ;

- sensibiliser la population à l'importance d'augmenter sa quantité d'achats responsables ;
- promouvoir un commerce à valeur ajoutée, fondé sur la liberté, l'équité, la solidarité et la démocratie. »¹

Maintenant que Tendre vert a la possibilité de vous accueillir au 58, rue Saint-Louis, dans le Vieux-Lévis, il ne nous reste qu'à vous inviter à aller y faire une visite, et, qui sait, peut-être y prendrez-vous goût ?

¹ Information tirée du site de Tendre vert, où l'on peut retrouver une multitude d'informations sur la coopérative : <http://antigone.koumbit.org/cooptendre-vert>

La déclaration d'impôt : un mal nécessaire qui pourrait vous rapporter gros

Mal nécessaire, passage obligé, corvée contemporaine, peu importe que ça vous donne des boutons ou de l'urticaire, vous devrez vous y attaquer. Afin de vous rendre la tâche plus agréable, voici une bonne raison pour vous inciter à la faire : les crédits d'impôts.

Voici la liste des crédits que vous pourriez recevoir

IMPÔT DU QUÉBEC :

Crédit d'impôt pour frais de garde d'enfant (quand on n'a pas accès aux garderies à 7\$), T.V.Q., prime au travail, remboursement d'impôt foncier, crédit transféré d'un conjoint à l'autre.

Il existe aussi d'autres possibilités de crédit ou remboursements, mentionnons par exemple :

Le remboursement pour frais médicaux, le remboursement pour aidant naturel, le remboursement pour maintien à domicile d'une personne âgée, le remboursement pour frais de scolarité ou d'examen, le remboursement pour intérêts payés sur un prêt étudiant, le remboursement pour dons de bienfaisance, le remboursement pour frais d'adoption.

IMPÔT DU CANADA :

Concernant les crédits remboursables, tout le monde connaît le crédit T.P.S. (Taxe sur les produits et services).

D'autres crédits d'impôt non remboursables portent sur : crédit canadien pour emploi, crédit d'impôt pour manuels scolaires, crédit d'impôt pour études, crédit pour revenu

de pension, crédit d'impôt pour le coût des laissez-passer de transport, crédit d'impôt pour dons, crédit d'impôt pour aidants naturels, crédit d'impôt pour frais d'adoption.

N'oubliez pas que votre déclaration d'impôt vous permet de continuer à recevoir certaines prestations dont le soutien aux enfants et la prestation fiscale canadienne pour enfants. En 2007, s'ajoutera à la liste ci-dessus, un crédit pour la condition physique des enfants. Le hic, c'est qu'il faut dès aujourd'hui conserver les reçus... pour l'an prochain.

Enfin, plusieurs organismes ont mis sur pied gratuitement des cliniques d'impôt pour les ménages à faible revenu. Et pour ceux qui ont accès à Internet, voici deux adresses utiles pour avoir l'information de dernière heure :

www.gouv.qc.ca/portail/quebec/pgs/citoyens/repertoire
www.servicecanada.qc.ca/fr/accueil.shtml

Il est important de vérifier tous les crédits, remboursables ou non remboursables, auxquels vous avez droit. Si vous ne faites pas votre déclaration d'impôt vous-même, n'hésitez pas à en parler à la personne qui s'en charge.

