

Réforme de la Loi sur la protection du consommateur

Nous espérons que le ministre de la Justice, Monsieur Yvon Marcoux, déposera sous peu un projet de loi visant à améliorer la Loi sur la protection du consommateur. Ce projet de loi devrait notamment comporter les éléments suivants :

- l'encadrement des contrats à distance,
- l'interdiction de clause d'arbitrage obligatoire,
- l'élargissement du champ d'application du régime de réparation des appareils domestiques,
- l'extension de la portée de la LPC dans le domaine des télécommunications,
- l'harmonisation avec le Code civil,
- l'ajout d'interdictions aux agents de recouvrement.

Nous sommes favorables à ces modifications. À quand le projet de loi ?

L'Initiative canadienne des consommateurs Une campagne éclair sur la colline parlementaire

Dans le cadre de l'Initiative canadienne des consommateurs (CCI), nous avons fait une campagne éclair sur la colline parlementaire en octobre. Au cours des rencontres avec les ministres et les députés, nous avons parlé, entre autres, des modifications à la Loi sur la concurrence, de l'adoption d'une législation canadienne sur les paiements électroniques dans la Loi sur les banques, de la publicité des médicaments d'ordonnance dans la Loi sur les aliments et drogues. Autant de sujets qui peuvent avoir des répercussions importantes pour les consommateurs.

L'avenir de l'agriculture et de l'agroalimentaire québécois Notre point de vue et le vôtre

Baisse du revenu net, réticences à respecter les normes environnementales, cohabitation difficile des grosses productions et des habitants sur le territoire..., l'agriculture au Québec est en pleine mutation.



En octobre dernier, nous avons rencontré Monsieur Jean Pronovost, président de la Commission sur l'avenir de l'agriculture et de l'agroalimentaire québécois.

Cette Commission a pour mandat d'établir un diagnostic complet du secteur, en tenant des consultations dans toutes les régions du Québec. Option consommateurs demandera à être entendue et souhaite participer à toutes les étapes du processus. À suivre...

Sommaire

Réforme de la LPC	1
Consommateurs sur la colline	1
Commission sur l'agriculture	1
<i>Jouets 2007</i>	2
Projet de loi C-11 sur les transports	2
Beauté, enjeu de santé publique	2
Hausses de tarifs Hydro-Québec	2
Recours collectifs, quoi de neuf ?	3
Un siège social vert	3
Frais de service Desjardins	4
Votre site Web	4

Ce bulletin a été réalisé par le Service d'agence de presse d'Option consommateurs.

Jouets 2007

Réalisé par Option consommateurs et publié par les Éditions Protégez-Vous, le guide *Jouets 2007* est en kiosque depuis le 21 octobre. Grâce à la collaboration de 237 enfants et de leurs parents, nous avons effectué les tests de quelque 212 jeux et jouets dont 137 ont reçu la mention «recommandé» ou «très bon». Vous pourrez ainsi faire des achats éclairés pour la période des Fêtes et tout au long de l'année.

Projet de loi C-11 sur le transport

En octobre, la Coalition pour la protection des voyageurs – dont Option consommateurs fait partie – est intervenue en commission parlementaire afin de présenter ses commentaires relativement au projet de loi C-11 sur le transport.



La Coalition formule six revendications :

- une surveillance financière accrue et une plus grande divulgation au public;
- une protection dans le contexte de la prévente de billets;
- la divulgation systématique du coût intégral dans les publicités;
- le rétablissement du poste de commissaire aux plaintes relatives au transport aérien, et un élargissement de ses pouvoirs ;
- la création d'un fonds fédéral d'indemnisation des victimes de la déconfiture de transporteurs aériens;
- la mise sur pied, au sein de Transports Canada, d'un programme de collecte et de publication de renseignements relatifs à la qualité des services des transporteurs aériens visant à mieux informer les consommateurs au sujet des choix qui s'offrent à eux ainsi qu'à favoriser une juste concurrence entre transporteurs aériens.

Nous espérons que le gouvernement prête une oreille attentive à ces demandes.

La beauté

Au détriment de la santé

En novembre, nous participerons au colloque du Réseau québécois d'action pour la santé des femmes sur le thème, *Le marché de la beauté... un enjeu de santé publique*. Au cours de cet événement, les participants aborderont quatre sujets:

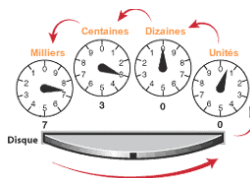
- la nécessité d'une réglementation dans l'industrie de l'amaigrissement ;
- l'image de la femme dans la publicité ;
- les interventions esthétiques et le droit d'être informé ;
- l'hypersexualisation des jeunes filles.

Nous nous intéresserons plus particulièrement au droit d'être informée avant une intervention esthétique. Un sujet plus que pertinent à l'heure où Santé Canada vient d'autoriser l'implantation de prothèses mammaires au gel de silicone. Rappelons que le gouvernement du Canada avait imposé un moratoire en 1992 sur les implants remplis de gel de silicone. À l'époque, on accusait ces prothèses d'avoir ruiné la santé de milliers de femmes.

Hydro-Québec

Une nouvelle hausse de tarifs

En 2007, Hydro-Québec augmentera de nouveau ses tarifs, cette fois de 2,8 %.



Depuis trois ans et demi, les consommateurs auront subi des hausses de plus de 10 %. Nous interviendrons devant la Régie de l'énergie

afin de revoir notamment la modulation entre le tarif de base et celui correspondant au chauffage. Nous aborderons également d'autres sujets, telle la répartition de l'augmentation des coûts de transport à compter de 2005. Enfin, nous étudierons l'impact de la stratégie énergétique du Québec sur les coûts.

Les recours collectifs

Quoi de neuf ?

Garantie Universelle

Les consommateurs seront indemnisés

En octobre dernier, une entente est intervenue dans le cadre du recours collectif contre Garantie Universelle. Rappelons que, entre mars 1988 et novembre 1993, Garantie Universelle a vendu des contrats de garantie supplémentaire pour véhicules automobiles neufs ou usagés. Selon la Loi sur la protection du consommateur, cette entreprise devait disposer d'un fonds de réserve ou d'un cautionnement suffisant pour couvrir les contrats de garantie émis, afin de protéger les consommateurs. Lorsque Garantie Universelle a fermé ses portes le 18 novembre 1993, 18 000 consommateurs détenaient des contrats de garantie encore en vigueur, mais le fonds de réserve de Garantie Universelle était insuffisant pour couvrir ces contrats. Les personnes admissibles à ce recours doivent remplir le formulaire de réclamation, y joindre leur preuve d'achat de contrat et expédier le tout à l'APA au plus tard le 6 mars 2007. Pour plus d'information sur le règlement ou pour obtenir le formulaire de réclamation, visitez le site Web de l'APA: <http://www.apa.ca>.

La Banque Royale

Autorisation obtenue

Le 17 octobre 2006, le juge Julien Lanctôt de la Cour supérieure du Québec a autorisé le recours collectif déposé contre la Banque Royale. Celui-ci vise à indemniser tous les consommateurs, clients ou non de la Banque Royale, qui ont subi des dommages et inconvénients à la suite des problèmes informatiques de l'institution financière survenus en mai et juin 2004.

Household Finance (SMDL)

Une autre victoire

pour les consommateurs

Le 16 octobre 2006, la Cour d'appel a rendu un

jugement favorable aux consommateurs ordonnant le remboursement par SMDL des frais de retard indûment perçus, en plus du paiement de dommages punitifs. Cette entreprise émettait des cartes de crédit aux clients d'un certain nombre de commerces de meubles, d'appareils électroménagers et d'appareils électriques tels Brault et Martineau, Ameublement Tanguay et Corbeil.



Household Finance (SMDL) a été poursuivie parce qu'elle ne respectait pas les dispositions de la Loi sur la protection du consommateur. En plus d'un taux de crédit très élevé (entre 26 et 36 %), des frais de retard de 10 \$ étaient imposés aux consommateurs qui n'acquittaient pas le paiement minimal exigible à la date d'échéance indiquée sur le relevé de compte. Vous êtes visé par ce recours si vous êtes détenteur d'une carte de crédit avec un commerçant émise par HFC pour laquelle vous avez conclu un contrat et payé des frais de retard entre mai 1996 et décembre 1999.

Vous pouvez communiquer avec nous si vous faites partie du groupe, et suivre l'évolution de dossier sur notre site Web ainsi que dans les journaux.

La Maison du développement durable Un siège social vert

Option consommateurs fera probablement partie des différents organismes dont le siège social sera situé dans un bâtiment écologique, un projet lancé par Équiterre. En vertu d'une entente de principe conclue entre Hydro-Québec et Équiterre, la Maison du développement durable sera érigée dans le quadrilatère délimité par la rue Sainte-Catherine et le

boulevard René-Lévesque, entre les rues Saint-Urbain et Clark à Montréal. Hydro-Québec loue aux organismes un terrain pour la somme symbolique de 1 \$ par année pour 50 ans. Les organismes intéressés à devenir copropriétaires de la maison devront signifier leur intention le 15 décembre prochain en investissant une somme dans le projet. Le conseil d'administration d'Option consommateurs se penchera sur cette question à la fin du mois de novembre.

Les projets de recherche

Avec l'automne arrive le début des projets de recherche subventionnés par Industrie Canada. Au cours de l'année 2006-2007, nous nous pencherons sur les sujets suivants : la compréhension qu'ont les personnes faiblement alphabétisées des tableaux de valeur nutritive et du Guide alimentaire, l'accès aux services financiers dans le Grand Nord et les Territoires du Nord-Ouest, l'arbitrage collectif, l'assurance juridique, les jeunes et la téléphonie cellulaire et les règlements coupons (bons d'achat) en matière de recours collectif. En effet, parfois les entreprises poursuivies offrent aux consommateurs de les indemniser au moyen d'un bon d'achat au lieu d'une somme d'argent.

Augmentation des frais chez Desjardins

Nous invitons les clients

à porter plainte

Depuis le 1^{er} novembre, les clients de Desjardins qui ne veulent pas payer de frais, peu importe le nombre de transactions qu'ils font, doivent conserver un solde de 5000 \$ dans leur compte, comparativement à 1000 \$ auparavant. En outre, les clients qui conservent un solde de 1000 \$ dans leur compte ne peuvent faire que 7 transactions sans avoir à payer de frais. Ces mesures s'ajoutent à diverses augmentations des frais de service au cours des dernières années. S'interrogeant sur le caractère associatif de ces mesures, nous suggérons aux membres du Mouvement Desjardins de se prévaloir de leurs droits en assemblée générale et de

demander à l'institution financière d'offrir de meilleurs forfaits. Nous invitons également les consommateurs à se procurer un modèle de lettre de plainte sur notre site Web. Ils pourront s'en inspirer pour s'adresser par écrit au Mouvement Desjardins.

Collaboration avec des magazines

Nous avons poursuivi notre collaboration avec *Le Lundi*, *DécorMag* et *Coup de pouce*. Nous avons de plus commencé à collaborer avec *Mon Chalet*. Parmi notre production récente : un article sur l'isolation des chalets ainsi qu'un guide d'achat sur la géothermie et un autre sur les climatiseurs.

Le coin des livres

La Simplicité involontaire – les 10 vérités que les Québécois refusent d'entendre, d'Alain Samson (Éd. Transcontinental, 2006, 19,95 \$)
Alors que la simplicité volontaire implique la liberté de choisir de vivre bien avec moins, la simplicité involontaire dont fait état l'auteur se résume ainsi : « ... quand quelqu'un se trouve privé de ressources sans qu'il l'ait choisi consciemment ». Il s'agit, selon ce dernier, d'un phénomène en expansion au Québec, dû à divers facteurs : désintérêt individuel de la politique, surconsommation, surexploitation de nos ressources, déresponsabilisation des individus, etc. En présentant les « 10 vérités que les Québécois refusent d'entendre », l'auteur propose également quelques pistes de solution ou, à tout le moins, de réflexion.

Votre site Web

Au moment d'écrire ces lignes, nous nous apprêtons à mettre en ligne notre nouveau site Web. Celui-ci nous permettra d'enrichir nos liens avec vous et le grand public. Selon nous, il s'agit là du meilleur véhicule pour présenter nos enquêtes et plusieurs nos dossiers ainsi que nos articles de fond. Il s'agit également du meilleur média pour vous expliquer nos actions. Nous en sommes très fiers (www.option-consommateurs.org).