

Des guides très pratiques Pour tout connaître sur les assurances automobile et habitation



Le Bureau d'assurance du Canada (BAC), le Groupement des assureurs automobile (GAA) et Option consommateurs sont fiers d'avoir collaboré à la réalisation du guide *Tout connaître sur l'assurance automobile*, *Tout connaître sur l'assurance habitation*, un outil destiné à vulgariser les notions d'assurance et ainsi favoriser des choix éclairés.

Le monde de l'assurance utilise un langage spécialisé qui lui est propre, et qui peut parfois être difficile à comprendre pour les non-initiés. Nous avons voulu par ce guide clarifier un tel langage et donner la meilleure information possible sur les différents aspects de l'assurance automobile et de l'assurance habitation, poursuivant en cela les efforts que nous déployons depuis plusieurs années pour sensibiliser le public à l'importance de s'assurer adéquatement.

Demandez-le, il est gratuit!

Vous pouvez vous procurer le guide *Tout connaître sur l'assurance automobile*, *Tout connaître sur l'assurance habitation* auprès du Bureau d'assurance du Canada, du Groupement des assureurs automobiles, d'Option consommateurs, des Centres de

services et d'immatriculation CAA-Québec et de l'Association pour la protection des automobilistes (APA). Une version électronique est également disponible sur les sites : www.infoassurance.ca et www.option-consommateurs.org, à la section Vos outils – guides pratiques.

Coup d'œil sur la consommation

Quelles sont les règles que doivent respecter les commerçants ? Qu'est-ce que la Loi sur la protection du consommateur, la politique d'exactitude des prix, les formules « achetez maintenant, payez plus tard », la garantie légale, le vol d'identité et les garanties ?

Autant de questions auxquelles Option consommateurs répond dans un guide intitulé *Coup d'œil sur la consommation* qui s'adresse aux personnes faiblement alphabétisées.



Grâce à la participation de la Fondation pour l'alphabétisation, le guide a été publié en 5 000 exemplaires et distribué auprès de nombreux organismes voués à cette cause.

Une version électronique est offerte sur notre site Internet à www.option-consommateurs.org à la section Vos outils – guides pratiques.

Sommaire

Des guides très pratiques	1
Étiquetage des OGM	2
Insécurité alimentaire	2
Substances chimiques	2
Énergivisez	2
Services financiers	3
Recours collectifs	3
Assemblée générale	4

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

Agroalimentaire

Étiquetage des OGM

Le 25 avril, nous avons présenté nos recommandations en matière d'étiquetage des OGM devant la Commission sur l'avenir de l'agriculture et de l'agroalimentaire québécois.

Sur le même thème, nous avons participé le 2 mai à la conférence de presse organisée par Greenpeace au parlement à l'occasion de la rencontre de la Commission du *Codex Alimentarius* à Ottawa visant à élaborer des normes alimentaires. Nous sommes en faveur de l'étiquetage obligatoire des OGM au Québec.



Insécurité alimentaire

Conférence devant l'Ordre des diététistes du Québec

Lors des journées de formation continue de l'Ordre des diététistes du Québec, nous avons parlé de l'insécurité alimentaire des consommateurs québécois face aux défis auxquels sont confrontés les secteurs de l'agriculture et de l'agroalimentation. L'insécurité alimentaire se vit lorsqu'une personne est sous-alimentée, entre autres, parce qu'elle n'a pas accès aux vivres ou n'a pas les moyens financiers pour manger à sa faim.

Substances chimiques sous surveillance

Impacts sur l'environnement et la santé

Un groupe de travail sur l'évaluation environnementale des substances chimiques, incluant un volet sur la santé, a été formé dans le cadre du nouveau plan fédéral de gestion des substances chimiques. Option consommateurs a participé à la première réunion de ce groupe.

Énergie

CAMPUT 2007

Du 29 avril au 2 mai, Option consommateurs a assisté à CAMPUT 2007, la plus importante conférence sur l'énergie tenue au Canada, qui a eu lieu à Kelowna, en Colombie-Britannique. Organisé par l'Association canadienne des membres des tribunaux d'utilité publique, cet événement visait en partie à discuter de l'impact considérable des prix élevés de l'énergie sur les consommateurs résidentiels. Nous avons pris connaissance des enjeux actuels de la réglementation de l'énergie des autres provinces. Cette conférence nous a également permis de tisser des liens avec différents groupes reliés notamment aux domaines de l'énergie et de la défense des droits des consommateurs.

Écologisme

Au cours de la saison 2006-2007, notre service d'efficacité énergétique a effectué 695 visites chez des ménages à budget modeste désirant économiser de l'énergie afin de réduire leurs factures d'électricité et de chauffage. Des travaux de calfeutrage et des conseils personnalisés ont permis à ces ménages d'améliorer leur confort à la maison.

Économisez de l'énergie



À partir de l'automne 2007, nous allons offrir aux ménages à revenu moyen et élevé un service payant d'intervention résidentielle en efficacité énergétique. Grâce à ce programme baptisé *Énergivisez*, de nombreuses personnes pourront bénéficier des conseils de nos experts ainsi que de certains services (pose de produits de scellement et d'isolation, de thermomètre/hygromètre et autres).

Services financiers

En commission parlementaire...

Nous avons commenté les frais d'utilisation des guichets automatiques devant le Comité permanent des finances de la Chambre des communes. Nous avons discuté de la problématique des guichets privés, de la multiplication des frais, du manque de transparence des institutions financières, de la fermeture des succursales et du manque d'encadrement des paiements électroniques.

À titre de membre de l'Initiative canadienne des consommateurs (ICC), nous avons également commenté le projet de loi C-37 modifiant la Loi sur les banques devant le Comité sénatorial permanent des banques et du commerce. Nous avons, entre autres, discuté de la période de gel des chèques, des règles de divulgation de l'information, du processus de traitement des plaintes et de l'imagerie des chèques.

Chez Desjardins

Le 9 mai dernier, Option consommateurs a rencontré des représentants de la Fédération des caisses populaires Desjardins pour discuter des frais de services et des cartes à puce. Nous nous sommes entretenus avec M. Alban D'Amours, PDG de Desjardins, au sujet des consommateurs qui ont manifesté leur mécontentement à la suite de l'augmentation des frais de services l'automne dernier.

Recours collectifs

Menu Foods ; rappel de nourriture pour chiens et chats

Le 18 avril, Option consommateurs a entrepris un recours collectif contre Menu Foods concernant sa nourriture contaminée pour animaux. L'organisme estime que les consommateurs sont en droit de réclamer les frais de vétérinaire demandés pour soigner leur chien ou leur chat ayant consommé de la nourriture visée par le rappel, les coûts de la nourriture achetée, les coûts de l'animal en cas

de décès ainsi que des dommages subis.

Rappelons que, le 16 mars dernier, Menu Foods a publié un rappel touchant 53 marques de nourriture pour chiens et 42 marques de nourriture pour chats fabriquées et distribuées partout au Canada et aux États-Unis. Environ 60 millions de contenants de nourriture sont visés par le rappel.



Menu Foods est le fabricant exclusif de certaines marques maison dont le Choix du président (Loblaws), Master Choice (A&P), Compliments (Sobeys) et Select (Safeway), ainsi que des aliments pour chiens et chats vendus sous les marques Iams, Eukanuba, Purina, Nutro et autres.

Pour en savoir plus sur le rappel : www.menufoods.com/recall/index.html

Household Finance Corporation déboutée : 2,5 millions seront accordés aux consommateurs québécois

En avril dernier, la Cour suprême du Canada a rejeté la demande d'autorisation d'appel de Household Finance Corporation confirmant la décision de la Cour d'appel du Québec. Cette décision est la plus importante condamnation en dommages punitifs jamais accordée au Québec. Chacun des 25 000 Québécois lésés recevra un dédommagement de plus de 100 \$. HFC émettait des cartes de crédit aux clients de certains commerçants de meubles, d'appareils électroménagers, d'appareils

électriciens tels que Brault et Martineau, Ameublement Tanguay et Corbeil.

En plus d'imposer un taux de crédit très élevé, variant entre 26 et 36 %, l'entreprise exigeait des frais de retard de 10 \$ aux consommateurs qui n'acquittaient pas le paiement minimal exigible à la date d'échéance du relevé de compte. Ces 10 \$ supplémentaires n'étaient pas calculés comme des frais de crédit.

Serzone : 10 millions de dollars pour indemniser les consommateurs

À la suite d'un règlement à l'amiable, les compagnies pharmaceutiques Bristol Myers Squibb et Linson Pharma verseront 10 millions de dollars aux consommateurs ayant été affectés par la prise d'antidépresseurs à base de Serzone. Ceux-ci peuvent recevoir une indemnité variant entre 100 \$ et 200 000 \$ selon la gravité des problèmes qu'ils ont subis. Vendus au Canada entre 1994 et 2003, ces antidépresseurs sont associés à des cas de jaunisse ainsi qu'à des dommages graves au foie qui ont parfois nécessité une greffe de cet organe.

Les pétroles Irving

Nous allons en appel

En mai, nous avons interjeté appel de la décision de la Cour supérieure du Québec qui a refusé d'autoriser le recours collectif contre les Pétroles Irving. Rappelons que, de janvier 1993 à décembre 1997, la pétrolière a demandé aux clients de ses stations-service situées dans la région frontalière du Québec et du Nouveau-Brunswick des taxes plus élevées que ce que la loi lui permettait. La pétrolière aurait agi de la même manière ailleurs. La multinationale aurait ainsi causé préjudice à de nombreux consommateurs. Le recours collectif a pour but de les indemniser.

Locatel propose de verser 10 000 \$ pour mettre fin au recours collectif

En mai 1999, nous avons déposé une requête pour autorisation d'exercer un recours collectif contre Locatel. Selon nous, les contrats de

Locatel contenaient des clauses abusives et contraires à la Loi sur la protection du consommateur, et il y avait un écart considérable entre la valeur des meubles offerts et les prix demandés lors de leur achat. Locatel étant présentement dépourvue d'actifs à la suite de la fermeture de ses magasins, nous croyons, selon l'information fournie, qu'elle n'aurait pas la capacité financière de payer des dommages si elle était condamnée à le faire. Elle a donc proposé de verser une somme de 10 000 \$ pour mettre fin au recours collectif. Cette somme sera utilisée pour rembourser partiellement le Fonds d'aide aux recours collectifs. À ce jour, le Fonds a attribué une aide financière totalisant 26 823 \$ pour dédommager les consommateurs.

Bayer versera près de 770 000 \$

À la suite du recours collectif que nous avons exercé en 2004 contre Bayer, le fabricant versera une somme de 768 906 \$ qui vise à dédommager les acheteurs directs du produit et les consommateurs. De 1998 à 2002, certaines entreprises – dont Bayer – ont comploté pour fixer illégalement à la hausse le prix du polyol de polyester (utilisé généralement dans les semelles de chaussures, les ceintures, les joints et raccords d'étanchéité, les sacs de plastique, etc.).

Rendez-vous

à l'assemblée générale

En tant que membres d'Option consommateurs, vous êtes cordialement invités à assister à notre prochaine assemblée générale qui aura lieu à Montréal, au 2120 rue Sherbrooke (Local 411), le mercredi 20 juin à 19 heures.