



**Lanaudière**  
ASSOCIATION COOPÉRATIVE  
D'ÉCONOMIE FAMILIALE

# AUX AGUETS

Printemps 2010

Bulletin d'information

**ACEF Lanau dière**

## Afin de prévenir la fraude:

Déchetquez tous  
documents  
nominatifs;

Ne divulguez jamais  
de renseignements  
personnels;

Vérifiez votre  
dossier de crédit.

## Dans ce numéro

La fraude à votre 1  
porte

Les services à la 2  
clientèle d'Hydro-  
Québec

La conservation des 4  
documents

Nouvelles disposi- 6  
tions de protection  
du consommateur

Acheter une auto- 7  
mobile usagée



## La fraude à votre porte

*par Shirley Raiche*

Tout le monde dans sa vie peut être exposé au marketing de masse frauduleux et en être victime. Les individus qui utilisent ce type de

fraude sont très ingénieux. Ces spécialistes de la fraude manipulent les mots avec finesse afin que la personne accepte d'envoyer de l'argent.

Présentement, la fraude la plus populaire est celle de marketing de masse qui inclut, entre autres, la fraude par faux chèques.

Les adeptes de la fraude en marketing de masse utilisent beaucoup Internet pour cibler leurs victimes. Ils comptent également sur le système postal pour dissimuler leurs activités. Souvent, les faux chèques sont produits dans un pays, postés en vrac à des associés dans d'autres pays, puis repostés individuellement à des victimes à l'étranger.

Les chèques frauduleux sont utilisés pour divers délits dont des droits payables à l'avance, des paiements en trop ou des loteries.

Qu'est-ce qui doit semer en vous le doute pour vous permettre d'identifier qu'il s'agit d'un faux chèque? C'est par exemple une compagnie qui vous demandera de lui rembourser un certain montant en utilisant Western Union, Money Gram ou un autre transfert bancaire. Les entreprises légales ne vous proposeraient jamais d'utiliser un service de transfert de fonds ou de livraison pour leur envoyer ou transférer de l'argent quelle qu'en soit la raison.

Le stratagème est simple: on vous demande de déposer un chèque et de virer immédiatement les fonds excédentaires à l'expéditeur ou à quelqu'un d'autre. Le dépôt semblera légitime, jusqu'à ce que le chèque vous soit retourné faute de provisions. (suite de l'article en page 2)

## La fraude à votre porte (suite)

À ce moment, vous apprendrez trop tard que l'acceptation et le dépôt dudit chèque dans votre compte bancaire vous rendent responsable de la totalité de cette transaction.

Pour vous protéger contre ce type de fraude, n'acceptez jamais une transaction dans laquelle le mandataire vous verse une somme plus élevée et qu'il vous demande de lui rembourser la différence. Les arnaqueurs utilisent diverses excuses pour justifier le paiement en trop : aucune n'est valable.

Vous ne devez en aucun cas déposer le chèque dans votre compte. Si l'expéditeur du chèque refuse de vous remettre un chèque au montant exact de la transaction, interrompez la transaction.

Gardez à l'esprit qu'une proposition trop belle pour être vraie cache le plus souvent une fraude.

Si vous avez été victime d'une fraude, voici les ressources avec lesquelles vous devez communiquer :

- ⇒ Le Centre d'appel antifraude du Canada (Phone Busters) au 1 888 495-8501 ou sur le site Internet à [www.phonebusters.com](http://www.phonebusters.com)
- ⇒ Le Centre opérationnel de lutte au télémarketing frauduleux (COLT) au 1 800 771-5401 ou sur le site Internet à [www.rcmp-grc.gc.ca](http://www.rcmp-grc.gc.ca)
- ⇒ Le Bureau de la concurrence du Canada au 1 800 771-5401 ou sur le site Internet à [www.bureaudelaconcurrence.gc.ca](http://www.bureaudelaconcurrence.gc.ca)
- ⇒ La Sûreté du Québec aux crimes économiques au 1 800 659-4264
- ⇒ Votre service de police locale.



Printemps 2010:

### Les services à la clientèle d'Hydro-Québec:

**Ça manque d'élégance, Monsieur Vandal!** *Par Hélène Arsenault*

Plusieurs d'entre nous ont constaté, depuis près de deux ans, une nette détérioration de la qualité des services à la clientèle chez Hydro-Québec. Au-delà des erreurs souvent imputées au nouveau système informatique, bien des gens nous signalent qu'il est plus difficile de rejoindre le Service et plus ardu de prendre une entente satisfaisante. Le printemps approchant, il est clair que de nombreux clients ayant accumulé un solde impayé ou n'ayant pas respecté une entente recevront d'Hydro-Québec une correspondance pas très agréable les sommant de rembourser rapidement, sans égard à la situation parfois précaire des ménages concernés. Quant à ceux qui déménagent, souhaitons-leur d'être chanceux et d'avoir accès au Service à la clientèle à l'intérieur de leur heure de dîner!

## **Des avancées bien fragiles en recouvrement**

Pourtant, des améliorations notables ont été apportées dans les dernières années, particulièrement auprès de la clientèle à faible revenu en recouvrement. Des mesures plus adaptées existent désormais pour les clients en situation difficile qui acceptent de donner des informations sur leur situation financière. Encore faut-il que ces clients soient capables de rejoindre les services d'Hydro et que des représentants soient disponibles pour discuter avec eux. Le personnel en recouvrement n'a jamais eu une tâche facile et il dispose enfin de solutions permettant d'éviter les interruptions pour les ménages à faible revenu. Mais on peut se poser de sérieuses questions sur les consignes que les représentants reçoivent actuellement de leurs patrons, pour travailler toujours plus vite et maximiser les rentrées d'argent. Dans un tel contexte, on ne peut s'attendre à une qualité optimale auprès de clients pour qui un accompagnement fait toute la différence.

Ça manque d'élégance, Monsieur Vandal!



## **Réorganisation, centralisation, improvisation: les services à la clientèle écopent**

Les autres clients, ceux qui paient régulièrement leur compte, sont-ils mieux servis? Pas sûr! Un dossier patent vient assombrir et démentir le portrait bien rose, selon HQ, du sort qui a été fait aux 120,000 abonnés du mode de versements égaux (MVE). On se rappellera que lors du transfert des données vers le nouveau système, en 2007, on avait «échappé» deux mois de consommation de ces clients, causant la sous-estimation de leur consommation courante pour 2008. Pendant un an, ces clients adhérant au MVE justement pour ne pas accumuler de retard et bien acquitter leur facture, ont accumulé une dette allant, dans certains cas, jusqu'à 100\$ par mois! Certains clients se sont même fait reprocher de ne pas avoir suivi leur consommation, de ne pas prendre le temps de bien lire leur facture... On les a pratiquement rendus responsables de cette énorme gaffe de facturation du système.

Ça manque d'élégance, Monsieur Vandal!

## **Et comment a-t-on réparé ces «anomalies»?**

À ces personnes, on a offert systématiquement, en 2009, un étalement sur un an des arrérages, ajoutés à la nouvelle évaluation de leur consommation courante. Ce nouveau calcul du versement s'est avéré très élevé, voire insurmontable, pour bon nombre d'entre eux. Les plus chanceux (?) ont obtenu, souvent grâce à leur ACEF, la possibilité d'étalement sur une plus longue période allant même dans certains cas jusqu'à 48 mois. Seulement 920 clients auraient eu accès à cette information, donc accès à une meilleure entente que 12 mois, mais ils se sont alors retrouvés «en recouvrement», ce qui ne leur plaisait pas vraiment! Et maintenant, on apprend que des intérêts seront chargés sur leur solde dû si un retard survient dans les versements prévus! Franchement!

Quel manque d'élégance, Monsieur Vandal!

Coups de personnel, consignes contradictoires, pression pour plus d'encaissement, réduction du temps de traitement des appels...L'été, qui est la grosse saison pour les services à la clientèle, s'annonce «hot» à l'interne, chez HQ. Tous ces changements administratifs affectent directement la qualité du service aux consommateurs. Les ACEF en ont assez de cette façon cavalière, souvent arrogante, de traiter la clientèle. Captive, c'est elle qui, par le paiement de sa facture, apporte les liquidités et sert de principal bailleur de fond permettant toutes les audaces à notre société d'état. Nous interpellons donc, dans les semaines à venir, les patrons d'Hydro-Québec, pour leur demander un plus grand respect des consommateurs, qui sont les plus nombreux rameurs de notre «Vaisseau amiral».

# La conservation des documents

Par Guylaine Fauteux

Les classeurs débordent... Des papiers sont égarés... Il est temps de faire le ménage! Mais pour s'y retrouver, il faut savoir quels sont les documents à conserver et quels sont ceux qu'on peut jeter. Afin d'y voir plus clair, voici quelques balises. Étant donné la brièveté de l'article, l'information ne peut évidemment être exhaustive.

## Pourquoi devrais-je garder ou éliminer ce papier?

La décision de conserver ou non un document peut reposer sur une décision toute personnelle. C'est le cas d'un dessin d'enfant ou d'une vieille photo par exemple. Des raisons d'ordre émotif guident alors notre choix et c'est le coeur qui est maître ici. Nous parlerons plus avant des autres documents, ceux officiels, dont la décision de conservation repose sur un cadre légal. Selon les lois et règlements s'appliquant aux divers documents, il est préférable de respecter les délais de conservation suggérés afin de pouvoir répondre à nos obligations et d'exercer certains recours au besoin.



## Quels sont les délais de conservation suggérés?

Nous avons retenu ici les principaux délais. Un commentaire vous apporte quelques informations supplémentaires d'intérêt général. Dans le doute, il est préférable de choisir le délai le plus long qui vous assure la tranquillité d'esprit. Des considérations spécifiques pourraient s'appliquer à des cas particuliers et justifier ce choix.

### À conserver pendant 3 ans:

- reçus de loyer et bail
- comptes de taxes municipales et scolaires (avec preuves de paiement)
- factures d'énergie (électricité, gaz et mazout)
- factures de télécommunication (téléphone et cellulaire, accès Internet, télévision par câble ou satellite)
- factures ou preuves d'achat de biens de valeur (meubles, vélos, bijoux, objets d'art, etc.)
- factures d'honoraires professionnels (avocat, notaire et autres)

Une prescription est une période pendant laquelle une action peut être exercée. Le délai de prescription est de 3 ans en ce qui concerne un droit personnel ou un droit mobilier. C'est le Code civil du Québec qui le dicte. Au delà de cette période, une poursuite est habituellement impossible.

Vous pouvez choisir de conserver plus longtemps vos factures d'achats de biens de valeur pour faciliter une éventuelle réclamation auprès d'un assureur. Ces preuves de propriété confirment votre inventaire de biens personnels.

### À conserver pendant 6 ans:

- livrets ou relevés de comptes bancaires
- déclarations de revenus du provincial et du fédéral avec les documents s'y rattachant
- preuves de revenu (talons de chèques, relevés de prestations d'assurance-emploi ou de la sécurité de la vieillesse, etc.) et relevés d'emploi
- contrat de vente d'un terrain ou d'une propriété
- quittance de dettes

Les relevés de transactions par guichet automatique et de paiement direct par Interac ne doivent pas être gardés aussi longtemps. Ils servent à vérifier la mise à jour de vos livrets ou de vos relevés mensuels. Quant aux bordereaux de cartes de crédit, c'est le même principe qui s'applique: vous les conservez jusqu'à ce que vous puissiez en vérifier l'exactitude à la réception du relevé mensuel.

**À conserver jusqu'à échéance:**

- assurances (auto, habitation, vie, maladie, collective, etc.)
- garanties (et factures associées)
- contrat hypothécaire
- certificats de placements (obligation d'épargne, dépôt à terme, REER, REEE, etc.)

De manière générale, vous conservez tout document encore pertinent. Ainsi, une réclamation liée à un contrat d'assurances doit être conservée jusqu'à son règlement. Quant à un certificat de placement, on en dispose seulement quand il a été échangé ou encaissé.

Dans le cas des garanties par exemple, celles de base offertes par les fabricants sont souvent valides durant un an. En vertu de dispositions de la Loi de protection du consommateur, les factures de réparations d'appareils électroménagers ou électroniques et de meubles impliquent quant à elles une garantie de 3 mois.

**À conserver à vie:**

- certificats de naissance et de décès
- carnet de santé
- diplômes et certificats d'étude (et relevés de notes liés)
- contrat de mariage, d'union civile ou d'union de fait
- jugement de séparation ou de divorce
- entente concernant la garde d'enfants
- mandat en cas d'inaptitude et procuration
- testament et acte de donation
- inventaire des biens meubles (à mettre à jour régulièrement)
- documents d'identité (en faire une liste à jour à conserver en sécurité)

**À conserver pendant la durée de la possession:**

- quittance d'hypothèque
- contrat d'achat d'un véhicule et factures de réparations ou d'entretien afférentes
- contrat d'achat d'un terrain ou d'une propriété
- contrat de crédit (carte, marge, prêt, etc.)

Il pourrait s'avérer approprié de conserver plus longtemps certains documents, par exemple ceux liés au droit immobilier dont le délai de prescription est de 10 ans.

**Que faire avec les documents périmés?**

On se débarrasse de tous les documents inutiles mais pas seulement en les plaçant au recyclage. Votre bac pourrait faciliter la tâche des fraudeurs alors. Il est donc très important de déchiqueter les documents contenant des informations nominatives pour éviter la possibilité d'un vol d'identité.

Et voilà! Le travail est fini. Si ce n'est déjà fait, il ne reste plus qu'à organiser un système de rangement pour classer tous vos bons documents.

Pour plus d'information sur l'organisation d'un tel système et sur les délais de conservation, vous pouvez vous procurer le guide **À vos papiers!** produit par l'ACEF de l'est de Montréal (10 \$ + 2 \$ pour les frais postaux, disponible sur demande à l'ACEF Lanaudière) ou consulter le guide **À l'abri de l'oubli - Petit guide de conservation des documents personnels et familiaux**.

De plus, les organismes intéressés peuvent demander un atelier thématique pour leur clientèle au coût habituel.

## Nouvelles dispositions de la Loi de protection du consommateur

Par Daniel Latendresse

De nouvelles dispositions de la Loi de protection du consommateur seront mises en oeuvre d'ici la fin juin 2010. Ces modifications à la loi visent un meilleur équilibre des forces et des rapports plus équitables entre les consommateurs et les entreprises. Les règlements d'application sont en préparation mais voici les grandes lignes des changements à venir.

Le commerçant aura maintenant l'obligation de divulguer une information juste et complète permettant au consommateur de prendre une décision éclairée notamment sur le coût total de l'obligation (hors taxes).

### Modifications unilatérales :

Le contrat ne pourra plus comporter de clauses de modification unilatérale par le commerçant pour les éléments essentiels au contrat comme le prix, la durée et la nature du bien ou du service fourni. Pour les éléments accessoires, le consommateur devra être avisé au moins 60 jours d'avance de toute modification et il pourra résilier son contrat sans pénalité si son obligation est augmentée ou s'il y a réduction de l'obligation du commerçant. Les éléments pouvant faire l'objet d'une modification devront être définis au contrat.

### Reconduction automatique :

Pour les contrats d'une durée de plus de 60 jours, il sera interdit d'inclure une clause de reconduction automatique sauf pour une durée indéterminée, c'est-à-dire de mois en mois. Le commerçant devra aviser le consommateur de la date de fin du contrat entre 90 et 60 jours de celle-ci.

### Garanties :

Le commerçant aura l'obligation d'informer par écrit de l'existence de la garantie légale et de la garantie du fabricant lors de la vente d'une garantie supplémentaire. Cet avis devra spécifier le nom et les coordonnées des entités (commerçant, fabricant) à l'encontre desquelles le consommateur pourra faire valoir la garantie légale et la garantie du fabricant.

Contrat de vente d'une carte prépayée :

Aucuns frais ne pourront être réclamés pour la délivrance et l'utilisation d'une carte prépayée (carte cadeau). Aucune date de péremption ne pourra être prévue et le consommateur pourra demander un remboursement si le solde est inférieur à 5\$. Cependant, il y a une exception à la règle : les cartes de réapprovisionnement de téléphone cellulaire. Dans ce cas, le solde ne sera conservé que pendant 3 mois après la date d'échéance et des frais mensuels de 2,50 \$ pourront être exigés lors de cette période pour garder le numéro de téléphone actif.



### Contrat de service à exécution successive fourni à distance :

Dans le cas des contrats de téléphonie cellulaire, le consommateur aura maintenant la possibilité de résilier un contrat en envoyant un avis écrit au fournisseur. La pénalité de résiliation sera limitée au moindre des deux sommes suivantes, soit 50\$ ou 10% de l'obligation restante au contrat. Si le consommateur a reçu un avantage économique à la signature du contrat (appareil gratuit ou à prix réduit), il devra rembourser cet avantage au prorata des mois restants à écouler. Le montant de cet avantage devra être spécifié sur le contrat.

### Contrat d'achat ou de louage à long terme d'automobile :

Lors de l'annulation d'un contrat d'achat ou de louage à long terme d'une automobile par le consommateur, la pénalité ne pourra excéder la plus élevée des deux sommes suivante: 300\$ ou 1% du prix de vente ou de la valeur du véhicule dans le cas d'une location. Cette mesure s'applique avant la prise de possession du véhicule par le consommateur.

**On peut avoir plus de détails** sur ces changements à la loi sur le site internet de l'Office de protection du consommateur : <http://www.opc.gouv.qc.ca/WebForms/MessageImportant/MeilleureProtection.aspx>

## 10 gestes à poser avant d'acheter une automobile usagée

*Par Noémie Hérard*

1. Faites votre budget pour connaître le montant dont vous disposez. Soyez réaliste!
2. Assurez-vous d'avoir bien calculé toutes les dépenses relatives à l'achat et au fonctionnement d'une automobile: assurances, permis, immatriculation, essence, entretien, réparations...
3. Établissez vos critères de recherche: modèle, année, kilométrage...
4. Magasinez et comparez: faites votre recherche sur Internet, dans les journaux...  
**Vous avez trouvé la voiture de vos rêves!**
5. Faites-vous accompagner par quelqu'un qui connaît la mécanique et qui n'est pas impliqué émotionnellement...
6. Faites un essai routier.
7. Faites inspecter le véhicule par un mécanicien compétent et indépendant.
8. Négociez le prix en fonction de l'examen mécanique.



9. Consultez le RDPRM (Registre des droits personnels et réels mobiliers) avant tout achat. Cela vous permet de voir si l'automobile a un lien (une dette). Attention, si c'est le cas, vous devenez responsable de cette dette en achetant ce véhicule.

10. Magasinez vos assurances. Comparez pour obtenir le prix le plus avantageux.  
**Bonne ballade!**

## ACEF Lanaudière

200 de Salaberry  
Joliette, local 124  
Québec, J6E 4G1

Service sur rendez-vous à Repentigny et Mascouche

Téléphone: 450 756-1333

Sans frais: 1 866 414-1333

Fax: 450 759-8749

Courriel: aceflanaudiere@consommateur.qc.ca

Site internet: www.consommateur.qc.ca

### Notre mission

L'Association coopérative d'économie familiale oriente son action non seulement à aider et à informer les individus, mais aussi à lutter contre toutes injustices sociales reliées au domaine du budget, du crédit et de la consommation.

**union**  
des consommateurs

## MERCI POUR VOTRE APPUI!

L'ACEF tient à remercier tous les organismes communautaires qui nous ont appuyé dans notre démarche: **Sauvegardons le programme Éconologis!** Plus de 90 organismes lanaudois ont signé la lettre d'appui envoyée à la ministre Normandeau. Dossier à suivre.



**zetika**

Consommer autrement,  
consommer responsable!

[www.Zetika.com](http://www.Zetika.com)

**Le portail vert participatif**

Un vrai coup de cœur, ce site très complet propose de l'information accessible et des alternatives concrètes en consommation. Sous la rubrique *S'informer*, on peut approfondir nos connaissances sur des thèmes tels que l'économie et les finances responsables, l'alimentation et l'agriculture, la maison et le jardin, la mode et l'éco design, le tourisme et les loisirs responsables. Zetika suggère une rubrique complète qui s'intitule *Fêter et créer autrement*: idées cadeaux, emballages, activités, bricolages, toutes les alternatives pour chaque fête sont répertoriées par fête avec son historique. Ce site convivial, dynamique et au goût du jour dispose aussi d'un répertoire complet des ressources en consommation. Un incontournable pour répondre à vos besoins socialement responsables!

[www.zetika.com](http://www.zetika.com)