

# L'APIC'ure

Vol. 35#2

Bulletin de l'Association pour la Protection des Intérêts des Consommateurs — ☒ 904, De Puyjalon, Baie-Comeau G5C 1N1 ☎ 418.589.7324  
☎ 877 589-7324 ✉ apic@groupepopulaires.org | ☒ 31, route 138 Ouest, Forestville G0T 1E0 | ☎ 418.587.0024

## INVITATION À L'ASSEMBLÉE GÉNÉRALE ANNUELLE 2018



Les membres de l'APIC Côte-Nord et la population sont invités à l'assemblée générale annuelle qui aura lieu le mercredi 6 juin à 13h30, dans nos locaux du 904 De Puyjalon.



En plus d'être l'instance décisionnelle des membres, cette assemblée sera l'occasion de lancer les célébrations du 40<sup>e</sup> anniversaire de l'APIC qui a été fondée en juin 1978. Cette assemblée permettra aussi de prendre connaissance des réalisations de l'organisme et des actions et activités à venir au cours de l'année 2018-2019.

### APIC'tualités

- En mars dernier, l'APIC a été invitée par l'Agence du Revenu du Canada à soumettre une candidature pour la Médaille du souverain pour les bénévoles. Cette distinction honorifique canadienne officielle reconnaît les réalisations bénévoles exceptionnelles de Canadiens partout au pays. La Médaille pour les bénévoles remplace le Prix du Gouverneur général pour l'entraide. C'est par tirage au sort que M. Jean-Claude Martel a été choisi parmi les bénévoles de l'APIC qui répondaient aux divers critères de sélection. Nous sommes en attentes de savoir si cette candidature sera retenue à l'échelle canadienne et souhaitons la meilleure des chances à M. Martel qui compte plus de 15 ans de bénévolat à l'APIC dans le cadre du Programme Communautaire des Bénévoles en matière d'impôt (PCBMI).
- L'APIC tient à informer la population de la fin du projet de point de service de l'APIC en Haute-Côte-Nord pour le 30 avril 2018. Cependant, l'APIC continuera de répondre aux demandes de services-conseils individuels ou de groupe en gestion budgétaire pour la MRC Haute-Côte-Nord. Les personnes désirant utiliser ces services peuvent nous joindre sans frais au 1 877 589-7324.
- Veuillez prendre note que tout de suite après la date limite de production des impôts, l'APIC sera fermée le mardi 1er mai en raison de la fête des Travailleurs et rouvrira le mercredi 2 mai.

### Sommaire:

Cartel du Prix du Pain .....	page 2
Agence de recouvrement - Des dettes et des droits .....	page 3
Produits défectueux - Faites valoir vos droits .....	page 4 & 5
Garantie supplémentaire .....	page 6
Porter plainte: Mode d'emploi efficace .....	page 7
Rappels . . . . . Automobiles.....	page 8



Membre de la Coalition des Associations de Consommateurs du Québec (CACQ)

# Cartel du Prix du Pain: Informations pour réclamer la carte de 25\$

En décembre dernier, Loblaw et Weston, qui appartiennent au même groupe, ont reconnu avoir pris part à un système de fixation des prix du pain avec d'autres entreprises. La compagnie Weston et un autre grossiste se sont entendus pour augmenter les prix des produits de boulangerie (en moyenne de 7 cents) pendant plus de 10 ans à compter de 2001. Les autres compagnies prétendument impliquées dans ce cartel: Walmart, Sobeys (IGA au Québec), Metro, Tigre Géant et Canada Bread, n'ont toujours pas reconnu avoir pris part à un tel stratagème illégal.

En plus de reconnaître sa culpabilité, Loblaw a débuté, en janvier 2018, la distribution de cartes cadeau de 25 \$ échangeable dans ses supermarchés (Loblaw, Maxi, Provigo notamment) en guise de dédommagement...

Pour obtenir votre carte, vous devez vous rendre au [www.loblawcard.ca/fr](http://www.loblawcard.ca/fr) et remplir le formulaire d'inscription **avant le 8 mai prochain**.

**Tout adulte ayant acheté du pain entre 2002 et 2015 est admissible.** Il faut donner ses coordonnées et confirmer qu'on a bel et bien acheté l'un des pains ciblés (entre autres D'Italiano, Pom, Weston, Country Harvest, Gadoua, Sans Nom, etc.) dans les Maxi ou Provigo entre le 1er janvier 2002 et le 1er mars 2015. **Aucune preuve d'achat n'est requise.**

Le fait de s'inscrire et de recevoir la carte Loblaw n'a aucune incidence sur vos droits de prendre part au recours collectif intenté contre les sept compagnies où sont automatiquement inscrit tous les consommateurs québécois.

Cependant, selon Loblaw, ce montant de vingt-cinq (25) dollars sera déduit de toute indemnité que vous pourriez avoir le droit de recevoir en vertu d'un jugement rendu contre eux.

Loblaw précise par ailleurs que les cartes, qui pourront aussi être utilisées dans les supermarchés Provigo et Maxi, ne peuvent servir à acheter de l'alcool ou des produits du tabac.



Action  
Chômage  
Côte-Nord  
vous invite à  
prendre  
connaissance de  
l'information  
ci-jointe.  
Vous pouvez les  
joindre aux  
coordonnées ci-  
dessous: 456b  
rue principale  
Portneuf-sur-Mer  
G0T 1P0  
581-323-1100

## NOUVELLE INFORMATION IMPORTANTE

À tous les travailleurs qui vivent ou vivront le Trou noir

# AVRIL 2018

CHE	LUNDI	MARDI	MERCREDI	VENDREDI
	2	3		
	9	10	11	
	16	17	18	

Dès le **9 avril**, en vous rendant dans un Centre local d'emploi, un agent fera votre plan d'intervention pour définir vos besoins de formation. Une fois le plan déposé, les versements de prestations débuteront. **Allez-y, c'est important !**



# Agence de recouvrement Des dettes et des droits



Être endetté n'est pas une situation facile à vivre et c'est pire lorsqu'une agence de recouvrement est mandatée pour récupérer les montants dus. Ceci dit, même si vous avez des dettes, vous avez aussi des droits.

## Une agence de recouvrement peut :

- ☑ Contacter quelqu'un de votre entourage ou votre employeur pour lui demander vos coordonnées (1 fois seulement).
- ☑ Vous appeler au travail si elle ignore vos coordonnées ou s'il n'y a aucune réponse à la maison (1 fois seulement).
- ☑ Communiquer, s'il y a lieu, avec la personne qui est votre caution.

## Une agence de recouvrement ne peut pas :

- ⊗ Établir le premier contact par téléphone; le premier contact doit se faire par écrit.
- ⊗ Vous contacter le dimanche, les jours fériés, avant 8h ou après 20h.
- ⊗ Vous contacter par téléphone si vous avez demandé qu'on le fasse seulement par écrit.
- ⊗ Omettre de s'identifier lorsqu'elle téléphone.
- ⊗ Vous harceler, vous menacer ou vous intimider.
- ⊗ Divulguer vos difficultés financières à votre famille, votre employeur ou vos amis.
- ⊗ Approcher quelqu'un de votre entourage pour qu'il serve de messenger; par exemple « Dites à monsieur xyz qu'il contacte l'agence de recouvrement demain matin ».
- ⊗ Vous faire croire que le défaut de payer vous rend passible d'arrestation ou de poursuites pénales.
- ⊗ Réclamer une somme d'argent supérieure au montant dû.
- ⊗ Approcher une personne qui a indiqué qu'elle n'était pas responsable de la dette et lui demander de l'argent.
- ⊗ Utiliser un écrit susceptible d'être confondu avec un document judiciaire, municipal ou gouvernemental.



L'agence de recouvrement enfreint l'une de ces règles? Avisez l'Office de la protection du consommateur au 1-888-OPC-ALLO (1-888 672-2556).

Source: OPC - <https://www.opc.gouv.qc.ca/consommateur/bien-service/credit-recouvrement-finance/agence-recouvrement/>

## Une agence de recouvrement demande de payer une dette vieille de plus de 10 ans. Est-ce permis?

Si on doit de l'argent à un créancier, il est tout naturel de le rembourser. Toutefois, la période de prescription d'une dette est généralement de trois ans en vertu du Code civil du Québec. Après cette période, si un créancier n'a pas intenté un recours devant les tribunaux, rien n'oblige le débiteur à le rembourser. Il faut alors envoyer une lettre recommandée à l'agence de recouvrement pour contester la créance et demander que le créancier s'adresse aux tribunaux pour invoquer le délai de prescription extinctive en défense. En effet, comme il s'agit d'un argument juridique, le juge ne peut pas le faire à votre place.

Pour obtenir des copies de votre dossier de crédit ainsi que votre pointage de crédit, veuillez communiquer avec TransUnion et Equifax aux coordonnées suivantes :

TransUnion Canada (Groupes Écho)  
1 Place Laval  
Bureau 370  
Laval (Québec) H7N 1A1  
Téléphone : 1 877 713-3393  
Télécopieur : (905) 527-0401  
Site web : [www.transunion.ca/fr](http://www.transunion.ca/fr)



## S'il s'est glissé une erreur dans votre dossier de crédit! Que faire?

La loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé indique qu'une personne doit faire une demande de rectification par écrit auprès de l'entreprise qui a fait inscrire cette mauvaise information dans le dossier de crédit. À titre d'information, vous pouvez consulter le site de la Commission d'accès à l'information du Québec au [www.cai.gouv.qc.ca](http://www.cai.gouv.qc.ca), à la rubrique « formulaires et lettres-types » afin de vous aider à rédiger votre demande.

L'entreprise doit donner suite à votre demande dans les 30 jours civils suivant la réception de votre lettre. Si l'entreprise ne vous réponds pas dans ce délai, vous pourrez demander à la Commission de vous aider à rectifier la situation.

Equifax Canada  
Division des relations consommateurs  
C.P. 190, station Jean-Talon  
Montréal (Québec) H1S 2Z2  
Téléphone : 1 800 465-7166  
Télécopieur : (514) 355-8502  
Courriel : [consumer.relations@equifax.com](mailto:consumer.relations@equifax.com)  
Site web : [www.consumer.equifax.ca/home/fr\\_ca](http://www.consumer.equifax.ca/home/fr_ca)

# Produits défectueux - Faites valoir vos droits

En tant que consommateurs, nous cherchons généralement le plus bas prix possible, mais nous souhaitons aussi en avoir pour notre argent en achetant des produits de qualité exempts de défauts et qui auront une longue durée de vie. Or, il n'est pas rare d'acheter un bien qui présente des problèmes de fonctionnement en raison de vice de matériaux, de main-d'œuvre ou de fabrication.



Pour le consommateur, la question est alors: Est-ce que mon achat est protégé lorsque le problème survient ...quelques jours, ...quelques semaines, ...quelques mois, ...quelques années après l'achat ? Dans une telle situation, il est bon de savoir que vous bénéficiez de différentes protections gratuites.

## Bien défectueux quelques jours ou quelques semaines après l'achat:

Il y a les politiques de retour des magasins. Cependant, ce ne sont pas tous les commerces qui offrent une politique de retour en magasin et leur contenu est laissé à l'entière discrétion des commerçants. Elles varient donc d'un magasin à l'autre. L'important concernant les politiques de retour en magasin, c'est que le commerçant doit appliquer à la lettre sa propre politique. Si, par exemple la politique d'un magasin prévoit le remboursement du prix d'achat et pas autre chose, le commerçant doit vous rembourser le prix d'achat. Si une telle politique existe, vous auriez intérêt à la faire mettre par écrit, par exemple sur votre coupon de caisse. En plus de ces politiques de retour, il y a aussi les garanties...

## Bien défectueux quelques mois ou quelques années après l'achat:

Lorsqu'un article est défectueux et que la politique de retour n'est plus valide ou qu'il n'y en avait pas, il y a alors les garanties: celle du fabricant, celles prévues par les lois et celles que l'on achète (pour ces dernières, lire l'article suivant: *Les garanties prolongées*)

### 1 - La garantie du fabricant (ou conventionnelle):

Cette garantie est accordée en vertu du contrat qu'on passe avec le commerçant et dont le coût est compris dans le prix d'achat. Elle vise à protéger le consommateur contre les défauts de fabrication, de matériaux, d'assemblage, etc.

Une garantie conventionnelle peut être écrite (généralement dans le manuel de l'utilisateur ou avec les documents qui l'accompagnent) ou accordée verbalement par un vendeur ou encore faire l'objet d'une publicité par un commerçant. S'il n'existe pas de document écrit de cette garantie, demandez qu'elle soit inscrite sur votre coupon de caisse, votre reçu ou votre contrat. Il est plus simple de faire respecter une garantie si elle est écrite. Il en est de même pour toute affirmation qui aurait pu être faite par le vendeur au sujet du bien acheté ou de cette garantie.

Même si cette garantie est offerte par le fabricant, la Loi de la Protection du Consommateur (LPC) fixe quand même certaines règles quant à leur application:

- Un fabricant **ne peut refuser d'honorer sa garantie parce qu'on n'a pas rempli et retourné la carte d'enregistrement** du produit ou de la garantie;
- **Aucun frais**, incluant les frais de transport ou d'expédition, **ne peut être exigé pour faire exécuter la garantie à moins** que ce soit **indiqué dans les documents de garantie**;
- La durée d'une garantie est prolongée d'un délai égal au temps pendant lequel le commerçant ou le fabricant a le bien en sa possession aux fins d'exécution de la garantie. Par exemple, si le fabricant prend 3 semaines pour réparer votre lecteur DVD sous garantie, votre garantie vient de se prolonger de 3 semaines;

Pour les détails de la garantie conventionnelle liée à un produit en particulier, il faut s'en remettre aux documents du fabricant.

Sachez qu'un consommateur ne peut faire réparer le bien défectueux par un tiers sans avoir obtenu l'autorisation du fabricant ou du commerçant ou sans l'avoir préalablement mis en demeure de procéder à la réparation, sous peine de perdre ses droits et recours.

## 2 - La garantie légale:

En vertu de la LPC et du Code civil du Québec, tous les biens achetés d'un commerçant bénéficient d'une garantie de qualité. La garantie légale s'applique même si le commerçant ou le fabricant prétend vendre le bien sans garantie ou si leur garantie est insuffisante.

Cette garantie légale vous permet d'exiger que le bien que vous vous procurez ...

- n'a pas de vice caché;
- doit servir à l'usage auquel il est normalement destiné;
- offre une durée raisonnable, compte tenu du prix payé, du contrat et des conditions d'utilisation du bien.

C'est bien beau! Mais qu'est-ce qu'on entend par «vice caché», «usage normal», «durée raisonnable», «prix payé», «conditions d'utilisation» ...

### Le vice caché:

Un «vice caché», c'est un défaut qui existait avant l'acquisition du bien, qui n'a pas été révélé et qu'on ne pouvait déceler par un examen ordinaire. En cas de litige devant un tribunal, la présence d'un vice caché nécessite souvent le témoignage d'un expert. De plus, le défaut doit être important, c'est-à-dire qu'on n'aurait pas acquis ce bien ou on n'aurait pas payé si cher si on avait eu connaissance du défaut avant l'achat.

### L'usage normal et la durée raisonnable : des questions de gros bon sens

Des centaines de litiges surviennent entre les consommateurs et les commerçants au sujet de la durabilité d'un bien. Est-ce que le bien acheté a eu une durée de vie raisonnable? Le sens commun peut souvent apporter une réponse claire, mais ce n'est pas toujours évident. À défaut d'avoir un registre des durées de vie des biens, il vaut parfois mieux appuyer sa réclamation sur l'opinion d'un expert qui pourra confirmer s'il s'agit d'une usure normale ou prématurée, surtout si on porte sa cause devant un tribunal. Cependant, pour les gros électroménagers, Ressources Naturelles Canada peut nous venir en aide, puisqu'il publiait, jusqu'en 2013 les «Durée utile moyenne des gros appareils électroménagers» (qu'on ne retrouve malheureusement plus maintenant) Ces durées de vie sont indiquées à la page 6.

### Les conditions d'utilisation

Chaque bien de consommation nécessite un usage et un entretien appropriés. Il faut se rappeler que les garanties (du fabricant ou légales) protègent contre les défauts de fabrication ou l'usure prématurée, mais pas contre un usage abusif d'un bien ou un accident. Si vous échappez votre cellulaire et qu'il se brise, aucune garantie ne peut vous aider.

### Le prix payé

C'est simple: On s'attend à ce qu'un bien payé plus cher qu'un produit comparable ait une qualité et une durée de vie supérieure. Personne ne s'attend à ce qu'un stylo, acheté à 1 ou 2 \$, dure plusieurs années. Par contre s'il s'agit d'un stylo *Montblanc* de 325 \$, les attentes ne sont pas les mêmes. Le sentiment éprouvé par l'acheteur d'un bien qui s'avère défectueux sera peut-être identique, qu'il ait payé 1\$, 10\$ ou 100\$, mais la couverture (ou même la présence) d'une garantie du fabricant et l'application de la garantie légale risque d'être différente selon le prix payé.

### Les dispositions du contrat

Lorsqu'un différend surgit au sujet d'un bien de consommation qui fait défaut, le commerçant fait souvent valoir que la garantie du vendeur (ou du fabricant) est échue ou, encore, que le consommateur n'a pas acheté une garantie supplémentaire. Un autre argument fréquemment énoncé par les commerçants précise que le bris n'est pas couvert par ces garanties. Le commerçant demande alors au consommateur d'assumer la totalité des frais ou, encore, de payer pour la pièce ou la main-d'œuvre.

Ne vous laissez pas bernier par ces manœuvres. Si les éléments de la garantie légale vus précédemment s'appliquent, faites-les valoir au vendeur et au fabricant. La loi stipule qu'ils sont tous les deux responsables par rapport à la garantie légale. Sinon, vous pouvez porter votre cause devant un tribunal.



### En résumé

L'application de la garantie légale prévue par la Loi sur la protection du consommateur nécessite une analyse au cas par cas. Néanmoins, elle a de bonnes chances de jouer en votre faveur, si vous démontrez que le problème qui survient empêche le bien d'être utilisé normalement, ou que le bien n'a pas connu une durée de vie raisonnable compte tenu de son prix et de l'usage adéquat qui en a été fait.

# Garantie supplémentaire

De façon générale, il existe 2 types de garantie supplémentaire :

**1 - la garantie prolongée:** Elle prolonge la durée de la garantie du fabricant ou du commerçant. C'est le commerçant qui vous a vendu le bien ou son fabricant qui applique cette garantie.

**2 - la garantie supplémentaire de type « assurance »:** Il s'agit d'une protection qui s'ajoute à la garantie que le commerçant ou le fabricant du bien vous a offerte gratuitement. C'est habituellement une autre personne que le commerçant ou le fabricant qui applique cette garantie.

## En cas de fermeture de l'entreprise

En général, la loi ne prévoit pas de règles de protection pour des sommes payées afin d'obtenir une garantie supplémentaire. Si l'entreprise qui vous a vendu une garantie supplémentaire ferme, vous ne pourrez peut-être pas récupérer le montant payé.

## Les règles ont changé

Saviez-vous que, depuis le 30 juin 2010, un commerçant ne peut plus vous proposer une garantie supplémentaire sans d'abord vous informer de l'existence de la garantie du fabricant et la garantie légale?

En magasin...

En magasin, le vendeur qui tente de vous vendre une garantie supplémentaire **doit** vous informer verbalement de l'existence et du contenu de la garantie légale. Ensuite, le commerçant doit vous remettre l'avis écrit à ce sujet.

Le commerçant doit vous en informer verbalement de l'existence de la garantie du fabricant et de sa durée. Le vendeur doit aussi vous indiquer comment prendre connaissance des autres éléments de cette garantie.

## Par Internet...

Naturellement, la marche à suivre est différente si l'on désire vous vendre une garantie prolongée par Internet. Entre autres choses, l'avis peut vous être transmis autrement que sur support papier (par exemple, au moyen du courriel), à la condition qu'il soit porté à votre attention de façon évidente, qu'il soit lisible et que vous puissiez l'imprimer.

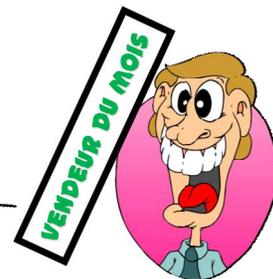
## Par le téléphone ou par la poste...

Bien que les modalités pour la faire soient différentes selon le moyen utilisé, ce commerçant n'échappera pas à son devoir de vous informer à propos des garanties gratuites que la loi et le fabricant vous offrent.

Le commerçant n'a pas mentionné les garanties gratuites

Le commerçant qui vous propose d'acheter une garantie supplémentaire sans vous informer d'abord au sujet de la garantie légale et de la garantie du fabricant de la façon prévue par la Loi sur la protection du consommateur est présumé passer sous silence un fait important et, par conséquent, se livrer à une pratique interdite par cette loi.

*Non Merci!*



En fait, les garanties prolongées mises sur notre sentiment d'insécurité et sur notre ignorance. Avec la garantie prolongée, on nous vend une supposée la tranquillité d'esprit. Après avoir fait autant d'effort et de magasinage pour le prix, on accepte trop souvent de payer plus pour acheter une garantie prolongée généralement inutile.

Avant d'acheter une garantie prolongée on devrait se poser une question : A-t-on besoin d'une garantie prolongée pour un produit que le commerçant vient de nous vendre comme fiable et durable?

Par ailleurs, notez que certaines cartes de crédit doublent ou triplent automatiquement la garantie du fabricant sur les biens achetés avec celles-ci. Pour connaître les restrictions qui s'appliquent et la marche à suivre pour faire une réclamation, lisez le certificat de garantie fourni avec votre carte de crédit.



Sur le site Internet de l'Office de la protection du consommateur (OPC), il est possible de trouver, regroupé en un même endroit, plusieurs jugements des tribunaux québécois en lien avec les garanties légales. On y présente un bref résumé de diverses situations réelles jugées par les tribunaux.

<https://www.opc.gouv.qc.ca/consommateur/sujet/garantie/garanties/exemples-de-jugements-concernant-les-garanties-legales/>

## Durée utile moyenne des gros appareils électroménagers



Congélateurs	19 ans	Réfrigérateurs	18 ans
Cuisinières	16 ans	Laveuses	14 ans
Sécheuses	16 ans	Lave-vaisselle	13 ans

Nota: Ces chiffres ne sont que des moyennes de l'industrie et sont donnés à titre indicatif seulement. Chaque situation est différente selon le bien et la preuve faite devant le tribunal.

Source: Ressources Naturelles Canada, Répertoire ÉnerGuide de 2006 (données mise à jour en 2013).

6

Site Internet de l'OPC (<https://www.opc.gouv.qc.ca/consommateur/sujet/garantie/garanties/>)



## porter plainte:

## Mode d'emploi efficace

Lorsqu'on n'est pas satisfait, il est important de se plaindre. C'est une façon de régler son problème et peut-être d'en éviter aux autres consommateurs!

### Agir rapidement

- ➔ Plus le temps passe, plus les preuves sont difficiles à trouver et à fournir.

### Faire le point

- ➔ Définissez précisément le problème : s'il le faut demandez l'expertise écrite d'un spécialiste du domaine.
- ➔ Évaluez bien vos chances de réussite : relisez le contrat, la garantie, la publicité, le mode d'emploi, etc. Vérifiez votre part de responsabilité et vos droits.

### Monter son dossier

- ➔ Ayez sous la main les informations suivantes:
  - Factures, reçus, lettres, avis, contrats, publicités, etc.
  - Les renseignements exacts concernant le bien acheté ou le service rendu : marque, modèle, numéro de série, couleur dimension, caractéristiques particulières;
  - Les informations concernant directement la transaction: le nom de l'entreprise qui vous a vendu le produit ou le service; la date d'achat du produit ou d'exécution du service, le mode de paiement (comptant, par chèque ou par carte de crédit ou de débit); les conditions de l'entente et de la garantie;
- ➔ Rédigez un résumé des événements et démarches réalisés depuis la date d'achat du bien ou de la prestation de service.

Avant de rencontrer le commerçant, préparez une liste d'arguments solides et faites une répétition à voix haute si vous êtes timide

### Préciser ses attentes

- Déterminez quelle solution vous satisfait: réparation, échange, remboursement partiel ou total, reprise du bien, des travaux, etc. Exprimez-vous clairement.
- Envisagez des solutions justes et raisonnables pour les deux parties.

### S'adresser à la bonne personne

- Parlez à la personne qui a vraiment le pouvoir de prendre une décision: le responsable du service à la clientèle, le directeur du magasin, le propriétaire du commerce... Un simple appel téléphonique ou une visite peuvent parfois suffire.

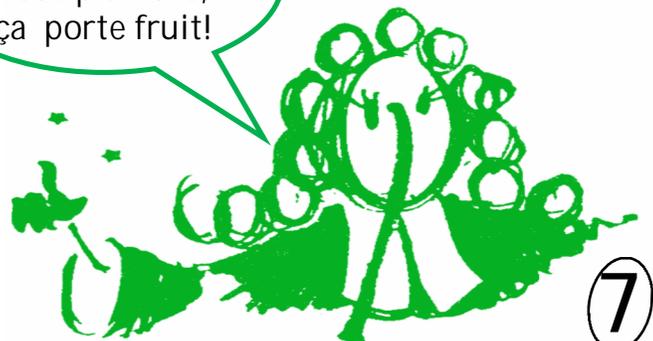
### Miser sur la politesse, le calme et la détermination

- Gardez votre calme. Les menaces et les explosions de colère conduisent rarement à une entente.
- Exprimez vos sentiments et vos besoins à la première personne « Je »: « Je ne suis pas satisfait, parce que... »
- Laissez au commerçant la possibilité de soumettre des propositions. Évitez de l'acculer au pied du mur!

### Rester ferme

- Maintenez les faits et exigez le respect de vos droits. Si c'est possible, faites vous accompagner par un témoin. Si le commerçant vous fait une proposition de règlement qui ne vous paraît pas d'emblée satisfaisante, demandez un délai de réflexion.

Vous verrez : Osez vous plaindre, ça porte fruit!





L'APIC publie les rappels automobiles qui présentent un intérêt particulier. Il ne s'agit pas du relevé complet des rappels tel que compilé par Transport Canada. Pour consulter le relevé complet des rappels, vous pouvez consulter la section « [Banque de données des rappels de sécurité automobile](#) » du site de Transport Canada (<http://www.tc.gc.ca/>) ou rejoindre l'APIC au (418) 589-7324.

**AUDI**

**Modèles :** A5 et S5 2010 à 2012 et Q5 2009 à 2012  
**Numéro de rappel de Transports Canada :** 2018059  
**Unités concernées :** 15 553

**VOLKSWAGEN**

**Modèles :** CC 2009 à 2014; EOS 2010-2011; GOLF 2011 à 2013 et PASSAT 2007 à 2010

**Numéro de rappel de Transports Canada :** 2018111  
**Unités concernées :** 9 195

**Détails du rappel :** Une exposition prolongée à l'humidité et à des températures élevées pourrait détériorer l'agent propulsif dans le coussin gonflable du côté passager. Lors d'une collision, le coussin gonflable pourrait se déployer avec trop de force et des fragments pourraient être projetés vers les occupants. **Correction:** Les concessionnaires devront remplacer le générateur de gaz du coussin gonflable. Le rappel remplace le rappel 2016-064 (69N1 d'Audi et 69M9 de Volkswagen).

**CHRYSLER / RAM**

**Modèles :** RAM 1500 2009 à 2012  
**Numéro de rappel de Transports Canada :** 2018122  
**Unités concernées :** 26 676

**Détails du rappel :** La bride de fixation avant du réservoir de carburant pourrait devenir lâche ou se détacher en raison de la corrosion du support du cadre. Par conséquent, l'avant du réservoir de carburant pourrait s'abaisser, entrer en contact avec le sol et provoquer une fuite de carburant. **Correction:** Les concessionnaires devront installer un support de renforcement.

**FORD**

**Modèles :** FUSION 2014-2018 et LINCOLN MKZ 2014-2016  
**Numéro de rappel de Transports Canada :** 2018130  
**Unités concernées :** 62 323

**Détails du rappel :** Le dispositif de conservation du couple du boulon du volant pourrait ne pas s'enclencher complètement dans l'arbre de direction. Si le boulon se desserrait, le volant pourrait sembler comporter un jeu ou, à la longue, le volant pourrait se détacher de la colonne de direction et causer une perte de contrôle de la direction. **Correction :** Les concessionnaires devront remplacer le boulon du volant par un boulon plus long.

**MITSUBISHI**

**Modèles :** LANCER et LANCER SPORTBACK 2009 à 2012; OUTLANDER 2008 à 2012 et RVR 2011 et 2012  
**Numéro de rappel de Transports Canada :** 2018052  
**Unités concernées :** 45 156

**Détails du rappel :** La bride du tendeur automatique de la courroie d'entraînement pourrait se fissurer au fil du temps en raison d'opérations de charge élevée répétitives et d'une concentration des contraintes. Par conséquent, la courroie d'entraînement pourrait se détacher, ce qui provoquerait une décharge de la batterie causant une perte de puissance motrice et une perte de l'assistance de la direction. **Mesure corrective :** Les concessionnaires devront remplacer le tendeur automatique.

**Modèles :** OUTLANDER 2014 à 2016 et RVR 2013 à 2016  
**Numéro de rappel de Transports Canada :** 2018053

**Unités concernées :** 39 131

**Détails du rappel :** Dans certains véhicules, l'absence d'une protection antirouille suffisante sur l'arbre de frein de stationnement et un rendement insuffisant de l'étanchéité de la gaine de l'étrier de frein arrière pourrait permettre une infiltration d'eau à l'intérieur de ces composants et causer de la corrosion. L'arbre de frein de stationnement pourrait se coincer causant un freinage excessif et/ou une réduction du rendement du frein de stationnement. De plus, le régleur automatique pour le dégagement de la plaquette de frein de l'étrier de frein arrière avec le frein de stationnement intégré pourrait ne pas fonctionner correctement. **Mesure corrective :** Les concessionnaires devront inspecter les freins arrière, ainsi que les réparer au besoin.

**Modèles :** RVR 2011 à 2016

**Numéro de rappel de Transports Canada :** 2018083

**Unités concernées :** 37 654

**Détails du rappel :** De l'eau pourrait s'écouler de la zone de l'avant du pare-brise jusque sur le joint à rotule de tringlerie d'essuie-glace avant et corroder le joint, causant le détachement de la rotule de tringlerie d'essuie-glace et empêcher ce dernier de fonctionner adéquatement. **Mesure corrective :** Les concessionnaires devront remplacer la tige de tringlerie d'essuie-glace par une tige de contre-mesure, et inspecteront le bras de manivelle de moteur d'essuie-glace et le remplaceront au besoin.

**APIC Côte Nord**

904, de Puyjalon Baie-Comeau (Québec) G5C 1N1

Je désire devenir membre de l'APIC

Je renouvelle ma carte

5 \$ par individu 15 \$ par groupe 25 \$ par groupe de soutien

Nom: \_\_\_\_\_

Adresse: \_\_\_\_\_

Code postal \_\_\_\_\_ Tél.: \_\_\_\_\_

Ont collaboré :  
**Frédéric Boudreault, Michel Savard**  
**Diane Lavoie et Sophie Rivière**  
 Réalisation graphique :  
**Frédéric Boudreault / Michel Savard**