



# L'APIC'ure

Vol. 34#2

Bulletin de l'Association pour la Protection des Intérêts des Consommateurs ☒ 904, De Puyjalon - Baie-Comeau G5C 1N1 ☎ 418.589.7324  
31 route 138 - Forestville G0T 1C0 ☎ 418.587.0024

## L'Apic Côte-Nord récipiendaire d'un Lauréat de l'OPC



Photo: OPC

Le 6 avril dernier, l'Association pour la protection des consommateurs Côte-Nord (l'Association pour la Protection des Intérêts des Consommateurs de la Côte-Nord Côte-Nord) recevait des mains de la présidente de l'Office de la protection du consommateur (L'OPC) et de la Ministre de la justice Madame Stéphanie Vallée .

L'Apic apporte une aide concrète aux citoyens, en particulier aux familles et aux personnes les plus vulnérables, notamment par son service d'aide et d'accompagnement des personnes aux prises avec des problèmes d'endettement. Grâce à son service de proximité, elle joue un rôle de premier plan dans la communauté. Elle représente une ressource indispensable pour les consommateurs à la recherche de soutien et d'outils pour les aider à faire un budget.

En 2015-2016, l'équipe de l'apic a répondu à 6066 demandes, dont 119 en consultations budgétaires. Durant la même période, elle a rejoint indirectement 14,559 personnes.

Photo de gauche à droite: Madame Ginette Galarneau présidente de l'Office de la protection du consommateur, Madame Bibiane Desbiens présidente de l'Association pour la Protection des Intérêts des Consommateurs de la Côte-Nord, Monsieur Michel Savard coordonnateur par intérim de l'apic et Madame Stéphanie Vallée ministre de la justice.



## APIC'tualités

### Modification IMPÔT provincial Abolition rétroactive de la contribution santé

À la suite de l'abolition rétroactive de la contribution santé pour les personnes à faible ou à moyen revenu, Revenu Québec précise qu'il apportera lui-même les correctifs aux déclarations de revenus de 2016 des particuliers concernés et, s'il y a lieu, qu'il leur transmettra un avis de nouvelle cotisation.

- Pour plus de renseignements concernant cette abolition, consultez la nouvelle fiscale [Abolition dès 2016 de la contribution santé pour les particuliers à faible ou à moyen revenu.](#)

## Sommaire:

L'Apic récipiendaire d'un Lauréat de l'OPC.....	page 1
PL 134 .....	page 2
Vous avez une dette avec Hydro-Québec .....	page 2-3
Trucs et conseils .....	page 3
Rappels Automobiles.....	page 4



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

## **PL 134 Un projet de loi contre les effets néfastes du surendettement**

Le gouvernement du Québec a déposé le 2 mai un projet de loi qui prévoit entre autre encadrer de façon plus strict :

- **des fournisseurs de crédit à coût élevé, qui accordent des prêts à des consommateurs ayant une mauvaise cote de crédit;**
- **des commerçants offrant des services de règlement de dettes, qui suggèrent des solutions souvent coûteuses aux consommateurs, sans offrir de garantie de résultat.**

Les articles de la loi pour la protection des consommateurs (LPC) qui portent sur le crédit ont plus de 45 ans. Depuis, beaucoup de nouveaux instruments de crédit sont apparus. Le niveau d'endettement des ménages a explosé, le nombre de faillites, a grimpé de 50 % depuis 10 ans.

D'autres mesures portant sur le crédit à la consommation se retrouvent au projet de loi. Elles visent principalement à : **resserrer les règles relatives aux représentations faites aux consommateurs;**

**mieux informer les consommateurs lors d'une augmentation du taux de crédit dans le cadre des contrats à taux variable;**

**obliger les commerçants à mieux prendre en compte la capacité de rembourser des consommateurs avant d'accorder du crédit;**

**prévoir que le paiement minimum d'une carte de crédit atteindra progressivement 5 % du solde du compte;**

**faciliter la cessation des paiements préautorisés perçus sur la carte de crédit des consommateurs;**

**mettre un terme à la solidarité qui les lie avec le codétenteur d'une telle carte.**

Les associations de consommateurs demandaient depuis longtemps des modifications sur les règles relatives au crédit. Ce projet de loi est un pas dans la bonne direction mais l'APIC reste prudente car pour l'instant il ne s'agit que d'un projet de loi que le gouvernement espère faire adopter avant les élections provinciales de 2018.

## **Vous avez une dette avec Hydro-Québec...**

Augmentations de tarifs d'électricité, diminution ou perte de revenus ou autres changements dans votre situation financière et voilà que vous avez cumulé des retards de paiement. Hydro-Québec pourrait vous demander de payer une grande part de votre dette, sous peine de coupure de service. Comme Hydro ne coupe pas le service entre le 1er décembre et le 31 mars, elle tentera de percevoir ces montants avant et après ces dates. Mais heureusement, il est souvent possible de prendre une entente de paiement.

## **Quand Hydro peut-il interrompre le service?**

Hydro ne peut pas débrancher l'électricité à votre résidence principale entre le 1er décembre et le 31 mars. Pendant cette période, Hydro-Québec ne peut pas couper le service aux personnes qui sont en défaut de paiement. Cependant, avant cette date, elles pourraient se voir privées d'électricité si elles ne régularisent pas leur situation auprès d'Hydro.

## **Prendre une entente avec Hydro? C'est possible!**

Pour prévenir ces interruptions, il est bon de payer régulièrement, au moins un montant qu'il nous est possible de verser selon nos moyens. Dans tous les cas de difficulté de paiement, il est très important de contacter Hydro-Québec au 1 888 385-7252 pour tenter de prendre une entente de paiement.

Depuis plusieurs années, Hydro-Québec a mis en place des programmes d'ententes particulières de remboursement pour les clientèles à faible revenu (entente CFR). Ces ententes permettent d'étaler le remboursement de la dette sur une période maximale de 48 mois, et surtout de conserver le service d'électricité. Les paiements sont alors d'un montant égal à chaque mois, couvrant la consommation courante plus le remboursement de la dette. Si l'entente est respectée jusqu'à la fin, les frais administratifs et les intérêts seront effacés. Si vous devez prendre une entente, assurez-vous que le montant du versement respecte votre capacité budgétaire de payer votre loyer et de vous nourrir. Plus l'entente est réaliste, plus il vous sera facile de faire vos paiements jusqu'au bout. Faites de vos paiements de comptes d'électricité une priorité car l'interruption de service a des conséquences graves sur vos conditions de vie et celles de votre famille .

## **Il existe deux catégories de clients pour les ententes avec Hydro-Québec:**

les clients à faible revenu et les clients réguliers.

## **Les clients à faible revenu**

Pour les gens recevant des faibles revenus (salaire minimum, aide sociale, assurance chômage, invalidité, retraité...) Lors de votre appel à Hydro Québec, il est très important de mentionner que vous êtes à faible revenu. Ensuite, ils vérifieront votre admissibilité et, si cela est possible, vous pourrez avoir accès aux différentes ententes spécialement créées pour les ménages à faible revenu.

Les familles à faible revenu peuvent se prévaloir d'une entente pour Client à Faible Revenu (CFR) auprès d'Hydro-Québec. Celle-ci leur donne la possibilité de verser un montant mensuel qui s'obtient en additionnant deux montants : la consommation mensuelle moyenne (pour la connaître, contactez Hydro-Québec ou regardez votre facture d'électricité) et le remboursement de la dette qui peut être échelonné sur 12, 24, 36 ou 48 mois.

Par exemple : Vous avez une dette de 900\$ et Hydro accepte de la répartir sur 24 mois, on obtient un remboursement mensuel de 37.50\$ auquel on additionne 90\$ de consommation mensuelle moyenne pour un total à payer de 127.50\$ pendant 24 mois.

### Les clients réguliers

Pour les clients réguliers, les ententes possibles consistent généralement à rééchelonner la dette sur 12 mois. Par contre, si vous avez déjà reçu un avis de retard ou d'interruption, Hydro Québec pourrait exiger un paiement de 50 % de la dette dès le premier versement. Si vous êtes déjà victime d'une coupure de service ou que vous n'avez pas respecté une entente antérieure, Hydro-Québec refusera sans doute de négocier avec vous. Il faut donc agir rapidement, afin d'éviter cette situation.

### Étapes pour prendre entente avec Hydro-Québec

- Préparez-vous à négocier. Si vous recevez un avis de retard de paiement ou un avis de coupure, la meilleure chose à faire serait de rappeler HQ rapidement, tout en étant préparé. Faites votre budget mensuel, le portrait de vos revenus et dépenses afin de calculer, de façon réaliste, combien vous pouvez donner à HQ chaque mois. Vous devez évaluer votre capacité de payer de façon réaliste en fonction de votre budget sinon, vous serez incapable de respecter votre entente de paiement.
- Une fois que vous avez établi combien vous pouvez payer, appelez le Service du recouvrement d'Hydro-Québec au **1 888 385-7252** pour expliquer votre situation. Mentionnez que vous êtes un ménage à faible revenu, si tel est votre cas. Négociez une entente, en proposant le montant que vous avez estimé être capable de payer, et assurez-vous de bien comprendre ce qu'elle implique pour bien la respecter. Insistez sur le fait que vous voulez une entente qui respecte votre capacité de payer. Prenez toujours le nom de la personne à qui vous parlez. Si vous êtes à faible revenu et que vous n'arrivez pas à prendre une entente qui respecte votre budget, passez à l'étape suivante.
- Téléphonnez au bureau du député provincial de votre circonscription. Expliquez votre situation et vos démarches à ce jour. Les personnes qui y travaillent disposent d'une ligne téléphonique privilégiée auprès d'Hydro-Québec pour négocier des ententes.

Source: ACEF Rive-sud de Montréal



## Trucs et conseils

**Votre association de consommateur vous rappelle qui y a certaines précautions de base qu'il faut observer afin d'éviter certains embûches et d'acheter en consommateur averti.**

- Lisez les petits caractères des publicités et des contrats.
- Ne signez rien sans savoir exactement ce à quoi vous vous engagez.
- Ne donnez pas votre numéro de compte ou de carte de crédit au téléphone, à moins d'être vraiment certain de connaître l'entreprise.
- Vérifiez la réputation du commerce ou de l'entreprise avec qui vous voulez faire affaire.
- Si vous effectuez une mise de côté, assurez-vous de la sécurité de votre dépôt et de ses possibilités de remboursement.
- Informez-vous sur les politiques de remboursement, de retour et d'annulation.
- Méfiez-vous des entreprises qui n'ont pas d'adresse fixe ou seulement une case postale.
- Faites attention aux numéros de téléphone comportant le 1 900; ils sont assortis de frais à la minute.
- Soyez à l'affût des fraudes et arnaques concernant des pseudo-concours ou du pseudo-travail à domicile.

Restez sur vos gardes lorsqu'une offre vous promet des résultats miracles (comme les offres de produits amaigrissants).

### ASSEMBLÉE GÉNÉRALE ANNUELLE

L'Association pour la Protection des Intérêts  
des Consommateurs de la Côte-Nord tiendra  
son

Assemblée Générale Annuelle

**JEUDI LE 15 JUIN 13H30**

**Au 904 de Puyjalon**

**Baie-Comeau**

**Participez en grand  
nombre**



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 « rappels de véhicules » du site de Transport Canada (<http://www.tc.gc.ca/>) ou rejoindre l'APIC au 589-7324.

**NISSAN**  
**Modèle: MURANO 2013 2014**  
**Numéro de rappel de Transports Canada 2017148**  
**Unités concernées: 4 930**

**Détails du rappel:** La conduite de servodirection haute pression de certains véhicules pourrait se détacher en raison d'une bride inadéquate. Si la conduite venait à se détacher, cela pourrait causer une fuite du liquide de servodirection et nécessiter un plus grand effort pour effectuer un virage. Cela constituerait aussi un risque de feu en présence d'une source d'inflammation et pourrait augmenter les risques de blessures et/ou de dommages matériels. Mesures correctives : Les concessionnaires doivent installer une trousse de conduite de servodirection haute pression. La conduite de servodirection haute pression de certains véhicules pourrait se détacher en raison d'une bride inadéquate. Si la conduite venait à se détacher, cela pourrait causer une fuite du liquide de servodirection et nécessiter un plus grand effort pour effectuer un virage. Cela constituerait aussi un risque de feu en présence d'une source d'inflammation et pourrait augmenter les risques de blessures et/ou de dommages matériels. Mesures correctives : Les concessionnaires doivent installer une trousse de conduite de servodirection haute pression.

**HYUNDAI**  
**Modèle: ACCENT 2016 2017**  
**Numéro de rappel de Transports Canada: 2017147**  
**Unités concernées: 1 144**

**Détails du rappel:** Certains véhicules pourraient ne pas être conformes aux exigences de la Norme de sécurité des véhicules automobiles du Canada (NSVAC) 208 - Protection des occupants en cas de collision frontale. La ceinture de sécurité arrière au centre est dotée d'un mécanisme de déclenchement qui permet de détacher la partie abdominale et le harnais au point d'ancrage inférieur à l'aide d'un outil de type clé. Étant donné que le siège arrière au centre ne se plie pas, ce mécanisme n'est pas conforme aux exigences de la norme. Mesures correctives : Une modification a été apportée lors de la construction pour remédier à la situation de non-conformité. Aucune mesure corrective n'est nécessaire, car la non-conformité n'est pas jugée liée à la sécurité.

**HYUNDAI**  
**Modèle: SONATA :2011 2012 2013 2014 2015**  
**Numéro de rappel de Transports Canada :2017146**  
**Unités concernées: 64 106**

**Détails du rappel:** Les raccords entre les ceintures de sécurité avant et le prétendeur de l'ancrage de la ceinture de sécurité monté au plancher pourrait ne pas avoir été fixé correctement lors de l'assemblage. Si le véhicule entrain en collision avec un autre véhicule ou un objet et que la ceinture de sécurité se détachait, cela augmenterait les risques de blessures aux occupants. Mesures correctives : Les concessionnaires doivent vérifier le raccord entre la tringlerie de la ceinture de sécurité et le raccord du câble du prétendeur de l'ancrage des deux ceintures de sécurité avant, et effectuer les réparations au besoin. Note : Pour l'année modèle 2015, seul le modèle Sonata Hybrid est touché. Les raccords entre les ceintures de sécurité avant et le prétendeur de l'ancrage de la ceinture de sécurité monté au plancher pourrait ne pas avoir été fixé correctement lors de l'assemblage. Si le véhicule entrain en collision avec un autre véhicule ou un objet et que la ceinture de sécurité se détachait, cela augmenterait les risques de blessures aux occupants. Mesures correctives : Les concessionnaires doivent vérifier le raccord entre la tringlerie de la ceinture de sécurité et le raccord du câble du prétendeur de l'ancrage des deux ceintures de sécurité avant, et effectuer les réparations au besoin. Note : Pour l'année modèle 2015, seul le modèle Sonata Hybrid est touché.

**FORD**  
**Modèle: MUSTANG 2017**  
**Numéro de rappel de Transports Canada: 2017137**  
**Unités concernées: 266**  
**Détails du rappel**

La poignée intérieure latérale du conducteur de certains véhicules pourrait avoir été dotée d'un ressort de rappel mal orienté, ce qui pourrait faire en sorte qu'il se déloge. Si le ressort de retour se déloge, la portière du conducteur pourrait se déverrouiller lors d'une collision avec impact important, et pourrait augmenter les risques de blessures au conducteur. Mesures correctives : Les concessionnaires doivent inspecter la poignée intérieure du conducteur pour déterminer si le ressort de rappel est manquant ou s'il est mal orienté, et réparer le cas échéant.

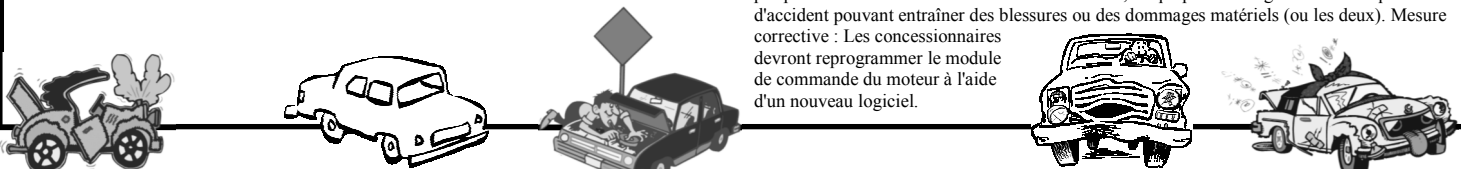
La poignée intérieure latérale du conducteur de certains véhicules pourrait avoir été dotée d'un ressort de rappel mal orienté, ce qui pourrait faire en sorte qu'il se déloge. Si le ressort de retour se déloge, la portière du conducteur pourrait se déverrouiller lors d'une collision avec impact important, et pourrait augmenter les risques de blessures au conducteur. Mesures correctives : Les concessionnaires doivent inspecter la poignée intérieure du conducteur pour déterminer si le ressort de rappel est manquant ou s'il est mal orienté, et réparer le cas échéant.

**KIA**  
**Modèle OPTIMA 2011 -2012- 2013, SORENTO 2012-2013-2014 SPORTAGE 2011-2012-2013**  
**Numéro de rappel de Transports Canada 2017199**  
**Unités concernées 37 504**  
**Détails du rappel:**

Sur certains véhicules construits avec des moteurs de 2.0L et 2.4L, le moteur pourrait contenir des débris métalliques n'ayant pas été éliminés durant la fabrication. Si les débris n'ont pas été entièrement retirés, l'écoulement d'huile vers les paliers de vilebrequin et coussinets de bielle pourrait être réduit. Cela augmenterait les risques d'usure prématurée des paliers et coussinets. Si le véhicule continue d'être conduit avec des paliers et coussinets usés, les paliers et coussinets pourraient présenter une défaillance, ce qui pourrait causer le calage du moteur pendant que le véhicule est en mouvement. Cela causerait une perte de puissance motrice qui pourrait augmenter les risques d'accident pouvant entraîner des blessures ou des dommages matériels (ou les deux). Des paliers et coussinets usés pourraient également causer l'allumage du voyant de pression d'huile dans le groupe d'instruments. Correction : Les concessionnaires devront inspecter le moteur et le remplacer au besoin. Sur certains véhicules construits avec des moteurs de 2.0L et 2.4L, le moteur pourrait contenir des débris métalliques n'ayant pas été éliminés durant la fabrication. Si les débris n'ont pas été entièrement retirés, l'écoulement d'huile vers les paliers de vilebrequin et coussinets de bielle pourrait être réduit. Cela augmenterait les risques d'usure prématurée des paliers et coussinets. Si le véhicule continue d'être conduit avec des paliers et coussinets usés, les paliers et coussinets pourraient présenter une défaillance, ce qui pourrait causer le calage du moteur pendant que le véhicule est en mouvement. Cela causerait une perte de puissance motrice qui pourrait augmenter les risques d'accident pouvant entraîner des blessures ou des dommages matériels (ou les deux). Des paliers et coussinets usés pourraient également causer l'allumage du voyant de pression d'huile dans le groupe d'instruments. Correction : Les concessionnaires devront inspecter le moteur et le remplacer au besoin.

**SUBARU**  
**Modèle: IMPREZA 2017**  
**Numéro de rappel de Transport Canada 2017185**  
**Unités concernées: 4 216**

Sur certains véhicules, en raison de la programmation du logiciel du module de commande du moteur, le seuil de fonctionnement du ventilateur du radiateur servant à refroidir le carburant n'est pas réglé assez bas, et le ventilateur ne se met pas en marche à la bonne température lors de l'utilisation d'essence pour temps froid. Il se pourrait que l'essence se vaporise prématurément à certaines températures et dans certaines conditions de conduite et provoque une diminution de la pression du carburant. Si cela se produisait, le moteur pourrait caler dans certains cas, notamment à basse vitesse, lors d'arrêts et de départs fréquents ou à un arrêt, et ne pas pouvoir être immédiatement remis en marche, ce qui pourrait augmenter les risques d'accident pouvant entraîner des blessures ou des dommages matériels (ou les deux). Mesure corrective : Les concessionnaires devront reprogrammer le module de commande du moteur à l'aide d'un nouveau logiciel.



## 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 : Michel Savard,  
 Diane Lavoie et Sophie Rivière  
 Réalisation graphique :  
 Frédéric Boudreault

Dépôt légal, Bibliothèque nationale du Canada: ISSN 00826-2772