

L'APIC'ure

Vol. 34 # 3

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 1E0 418-587-0024

Des nouvelles de l'Association pour la Protection des Intérêts des Consommateurs de la Côte-Nord.

L'apic a tenu son assemblée générale annuelle le 15 juin dernier. L'AGA est un moment important pour les membres car ils peuvent constater le travail réalisé par l'organisme au cours de la dernière année et intervenir sur les orientations et les priorités et le travail à faire pour l'année qui suit.

Les personnes présentes ont été à même de constater que L'Apic est intervenue à plusieurs niveaux et dans plusieurs dossiers qui touchent la consommation ainsi la lutte à la pauvreté et à l'exclusion sociale.

En plus du travail considérable en intervention individuelle (voir tableau dans la colonne suivante) l'organisme est intervenue à plusieurs reprises auprès des élu-e-s de la région.

Un autre aspect du travail de l'association est d'informer la population sur différents enjeux liés à la consommation, pour ce faire plus d'une vingtaine d'interventions médiatiques ont été faites entre le 1^{er} avril 2016 et le 31 mars 2017.

L'Apic fait aussi un travail de représentation dans des instances, ainsi elle siège à la Coalition des associations des consommateurs du Québec (CACQ) et participe activement aux différents comités de la Table des Groupes Populaires dont le Comité régional de lutte à la pauvreté.

Tableau récapitulatif du nombre d'interventions individuelles

ACTIVITÉS	Interventions directes	Personnes rejointes indirectement*
	2016-2017	2016-2017
Accueil	2,698	6,475
Demandes d'information téléphonique	1,225	3,036
Aides techniques	85	204
Consultations budgétaires	62	148
Déclarations de revenus	901	2,162
TOTAL	3,963	9,551

* Correspond, par convention, à 2.4 fois le nombre de personnes rejointes directement.

2017-2018: LA SUITE DES CHOSES

Forte de ses 38 années d'existence, l'Apic veut relever le défi de mesurer si tous les aspects de son fonctionnement c'est-à-dire : sa structure, sa livraison de services, sa vie associative, sa mission, son financement, son déploiement, sa représentation, son travail de concertation, sont toujours au goût du jour. Pour ce faire, l'Association pour la Protection des Intérêts des Consommateurs de la Côte-Nord tiendra un Lac à l'Épaule à l'automne 2017. Ce chantier sera prioritaire et mènera à des propositions concrètes qui devront être entérinées à l'assemblée générale annuelle de juin 2018.

APIC'tualités

L'Apic tient à aviser la population que ses activités seront suspendues pour l'été, du lundi 3 juillet au lundi le 4 septembre inclusivement. Cette fermeture qui est plus prolongée qu'à l'habitude est due à un manque de financement à la mission. L'Association pour la Protection des Intérêts des Consommateurs de la Côte-Nord fermera donc le 29 juin et ouvrira le 29 août à 9h00.

Sommaire:

Nouvelles de l'assemblée générale annuelle 2016.....	page 1
Organisez votre déménagement.....	page 2
Organisez votre déménagement (suite).....	page 3
Rappels Automobiles.....	page 4



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



Organisez votre déménagement.

L'été et plus particulièrement le mois de juillet est la période de prédilection pour le déménagement au Québec et la Côte-Nord n'y fait pas exception. Nous vous proposons 10 conseils pour vous éviter des mauvaises surprises.

1. Quand aura lieu le déménagement ?

1. Quand aura lieu le déménagement ?

- Fixez avec certitude la date du déménagement en évitant les fins de semaine (samedi et dimanche) pour un déménagement local. Vous auriez alors à payer temps et demi ou temps double;
- Évitez également les fêtes civiques, comme le 24 juin et le 1^{er} juillet, où vous aurez à payer temps double;

- Souvenez-vous que la période de pointe des déménagements se situe entre le 15 mai et le 15 juillet. Communiquez le plus tôt possible avec deux ou trois déménageurs de votre choix pour vous assurer des disponibilités.

2. Choisir son déménageur

- Souvenez-vous que ce n'est pas parce que le nom de l'entreprise figure dans les pages jaunes de l'annuaire téléphonique que cette dernière est inscrite auprès de la CTQ. Méfiez-vous des inscriptions dans les petites annonces des journaux. La majorité des individus dont les noms y figurent ne sont pas inscrits au Registre de la CTQ et n'ont même pas de place d'affaires.

Souvent, seul un numéro de téléphone apparaît, et l'on refusera de vous donner une adresse. FUYEZ-LES!

Tenez-vous loin des «bonnes affaires, bons prix». Vous n'obtiendrez pas le même service et la même protection pour la moitié du prix. Souvent, les individus concernés ne possèdent qu'un camion, qui n'est ni destiné ni conçu pour des déménagements. La plupart du temps, ils ne disposent d'aucune couverture pour les meubles, ni de coussinets pour les isoler et les empêcher de bouger, ni de plates-formes à roulettes pour déménager les gros appareils électroménagers, ni de courroies pour attacher les couvertures, ni de sangles pour transporter les articles volumineux...

Souvent, le camion est loué uniquement pour la durée de la saison des déménagements par quelqu'un intéressé à «faire un coup d'argent rapidement» et dont la seule expérience bien souvent est celle d'exploiter la crédulité du «monde ordinaire».

3. Les détails à fournir à votre déménageur

- Assurez-vous de connaître les lieux où vous allez vous installer. Par exemple, si vous demandez une évaluation du coût du déménagement d'une maison ou d'un appartement de cinq pièces, vous devez fournir certains détails :
- Demeurez-vous au 1^{er}, 2^e ou 5^e étage?
- Les escaliers sont-ils intérieurs ou extérieurs?
- Y a-t-il un ascenseur, et peut-il être réservé et utilisé pour transporter des meubles?
- Quelle est la distance exacte entre le lieu du départ et celui de l'arrivée?
- À noter que les mêmes détails doivent être connus pour le logement de départ et celui d'arrivée.
- Devrez-vous enlever des portes pour permettre le passage de certains meubles? Qui fera ce travail, vous ou le déménageur?
- Est-il nécessaire de réserver vos places de stationnement? Y-a-t-il un tarif minimum pour le déménagement?

4. L'évaluation

- La façon d'évaluer le coût de votre déménagement sera différente selon que ce dernier sera local ou longue distance :

Déménagement local

Ce type de déménagement se fait généralement à l'intérieur des limites d'une ville ou d'une région. Les distances parcourues excèdent rarement 50 km;

Le coût est calculé sur une base horaire;

Souvenez-vous que vous devrez payer le temps qu'il faudra au déménageur pour se rendre à votre domicile et pour retourner à son entrepôt;

Les évaluations sont généralement effectuées par téléphone; Vous pouvez cependant demander une confirmation écrite du tarif horaire et de la date du déménagement ainsi que des détails concernant le calcul du prix et la protection offerte en cas de dommage.

Déménagement longue distance

Ce type de déménagement se fait d'une ville à une autre, et excède généralement 50 km;

Un représentant du déménageur vous visitera probablement pour évaluer le coût du déménagement;

L'évaluation est faite sur la base du poids et/ou volume de vos meubles et biens personnels;

Une confirmation écrite vous sera remise ou vous parviendra par la poste;

Exigez également le billet de pesée avec la facture.

5. L'emballage

- Si vous emballez vous-même vos biens, le déménageur ne sera pas responsable de contenu des boîtes;
- Si vous le pouvez, confiez l'emballage au déménageur, c'est un expert;
- Si vous emballez vous-même vos biens, vous pourrez probablement acheter des boîtes et du papier d'emballage de votre déménageur;
- Déménagez vous-même les articles de grande valeur monétaire ou sentimentale, comme les bijoux, les certificats bancaires ou de placement, les collections de timbres ou de monnaie, les articles de faïence ou de porcelaine, les tableaux et peintures, etc.;
- Si vous emballez vous-même vos biens, utilisez un ruban gommé robuste pour sceller vos boîtes, et n'employez qu'une corde solide pour attacher les objets;
- Liez solidement ensemble les objets encombrants (vadrouilles, balais, etc.). Ceci en facilite la manipulation.
- Faites la même chose avec les tringles pour vos rideaux et draperies, vos stores, etc.

Si vous le pouvez, videz vous-même votre sous-sol et transportez les articles au rez-de-chaussée. Vous économiserez ainsi du temps et de l'argent.

6. L'identification des biens

- Prenez le temps de dresser l'inventaire de vos meubles et biens personnels. Ils en valent la peine;
 - Après avoir emballé les objets, fermez et scellez les boîtes, numérotez-les avec un crayon feutre, et inscrivez-en le numéro sur votre inventaire;
 - Indiquez aussi sur vos boîtes l'endroit où celles-ci doivent être placées à votre nouveau domicile. Par exemple : cuisine, chambre des maîtres, chambres d'enfant, etc.;
- Soyez présent à votre nouveau domicile lors du déchargement du camion.

7. Le paiement

- Pour les déménagements locaux effectués entre le 15 mai et le 15 juillet, le déménageur exigera probablement un dépôt équivalent à une (1) heure du tarif horaire;
- Exigez un reçu en bonne et due forme, avec le nom et l'adresse du déménageur ainsi que le numéro d'inscription au registre de la CTQ et les numéros de taxes;
- Vous devrez probablement payer la différence au moyen d'une carte de crédit, d'un chèque visé ou avec de l'argent comptant. S'il y a un surplus à verser parce que le déménagement a pris plus de temps que prévu ou que le poids était supérieur à l'évaluation reçue, combien de temps aurez-vous pour payer la différence? Il n'est pas facile de faire viser un second chèque en dehors des heures d'ouverture des banques ou le samedi, et vous ne disposerez peut-être pas d'argent liquide à ce moment-là;
- **INFORMEZ-VOUS DES MODALITÉS DE PAIEMENT AVANT LE DÉMÉNAGEMENT;**
- Exigez toujours un reçu de votre paiement, par chèque ou en argent liquide, et assurez-vous que la signature est lisible; Souvenez-vous qu'avant de terminer le déménagement, le déménageur pourra garder un ou deux objets «en garantie» jusqu'à ce que le paiement ait été fait au complet; Dans le cas d'un déménagement longue distance, exigez le billet de pesée avec la facture; En cas de bris ou dommage faites inscrire le tout sur votre facture.

8. Les assurances

- Souvenez-vous que la responsabilité du déménageur est généralement limitée. Faites vous expliquer en quoi consiste la protection;
- Vérifiez si le déménageur est assuré contre les dommages et pertes qui pourraient survenir, et faites-vous expliquer en quoi consiste l'assurance cargo qu'il détient; Vous avez le droit de demander le nom de la compagnie d'assurances et d'en vérifier la véracité en cas de doute; Si vous croyez que ce maximum n'est pas suffisant, le déménageur pourra vous offrir une protection supplémentaire, moyennant des frais additionnels. N'acceptez pas simplement qu'on vous dise : «Oui, on est assuré», demandez des explications détaillées. Vous avez le droit de savoir à hauteur de quel pourcentage vos biens seront protégés. La «vérification» Vérifiez l'état de vos meubles avant le départ du déménageur et avant de signer la facture; Indiquez toutes les exceptions (dommages, pièces manquantes, murs éraflés, etc.) sur la facture; Toute réclamation doit être faite par écrit au déménageur.

8. Les assurances

- Souvenez-vous que la responsabilité du déménageur est généralement limitée. Faites vous expliquer en quoi consiste la protection;
- Vérifiez si le déménageur est assuré contre les dommages et pertes qui pourraient survenir, et faites-vous expliquer en quoi consiste l'assurance cargo qu'il détient; Vous avez le droit de demander le nom de la compagnie d'assurances et d'en vérifier la véracité en cas de doute; Si vous croyez que ce maximum n'est pas suffisant, le déménageur pourra vous offrir une protection supplémentaire, moyennant des frais additionnels. N'acceptez pas simplement qu'on vous dise : «Oui, on est assuré», demandez des explications détaillées. Vous avez le droit de savoir à hauteur de quel pourcentage vos biens seront protégés.

9. La «vérification»

Vérifiez l'état de vos meubles avant le départ du déménageur et avant de signer la facture; Indiquez toutes les exceptions (dommages, pièces manquantes, murs éraflés, etc.) sur la facture; Toute réclamation doit être faite par écrit au déménageur.

10. La conduite d'un camion

- Tout véhicule dont le poids nominal brut (PNBV) et de 4500 kg et plus est assujéti aux lois et règlements qui touchent les véhicules commerciaux. Par conséquent, effectuer des vérifications qui s'imposent auprès de la SAAQ afin de vous assurer de respecter les exigences, tant au niveau du conducteur, que du véhicule.
- Si vous n'avez jamais conduit de camion long de 20, 30 ou 35 pieds, pourrez-vous le faire en toute sécurité? Si vous n'êtes pas familier avec le fonctionnement, l'embrayage, etc., qui vous expliquera ces manœuvres et qui paiera les dommages s'il y en a?
- Possédez-vous le permis de conduire qui vous autorise à conduire le véhicule choisi? Si une compagnie de location de camions vous offre également la location d'un chauffeur, qui sera responsable en cas de dommages? Souvenez-vous : il s'agit de vos meubles, de vos biens personnels, et de votre argent!

Débarrassez-vous des rebuts : ne déménagez pas de vieux journaux, des planches de bois, etc. si ces objets ne vous sont pas indispensables. Les articles volumineux (réfrigérateur, cuisinière, laveuse, sècheuse, etc.) sont généralement les premiers à être placés dans le camion. Assurez-vous qu'ils sont prêts et accessibles. N'encombrez pas le parcours des déménageurs avec des boîtes et d'autres objets.

Assurez-vous que le réfrigérateur et le congélateur ont été vidés et dégelés. Attachez les tablettes intérieures et les portes pour empêcher le mouvement.

Si vous possédez une laveuse automatique, faites la vidange d'eau complète et retirez les tuyaux. Il reste généralement près de deux litres d'eau à l'intérieur de l'appareil après les cycles de lavage, et les tuyaux contiennent également de l'eau.

Exigez que le chauffeur qui se présente à votre porte s'identifie, et relevez le numéro et le nom de la province apparaissant sur la plaque d'immatriculation.

Pendant le déménagement, si vous n'êtes pas satisfait du travail des déménageurs, téléphonez immédiatement à la compagnie.

Plusieurs magasins de meubles offrent des «services de déménagement». Souvenez-vous qu'ils n'ont généralement pas le droit de faire du transport contre rémunération et qu'ils ne disposent ni d'assurance ni de personnel qualifié. Il existe toute une différence entre vous livrer un meuble neuf à partir du magasin et déménager le contenu d'une, de trois, de cinq ou de sept pièces d'un logement à l'autre.

Avant de décider de déménager vous-même vos meubles et biens personnels avec l'aide de parents et d'amis, demandez-vous :

S'il y a des dommages, des meubles brisés, des murs enfoncés, des tapis déchirés, qui paiera?

Si je loue ou emprunte un véhicule et suis impliqué dans un accident, suis-je assuré?

Si la compagnie de location assure ses propres véhicules, le fait-elle dans le cas de ceux qui ne lui appartiennent pas?

Si mes meubles sont endommagés dans un accident, qui paiera?

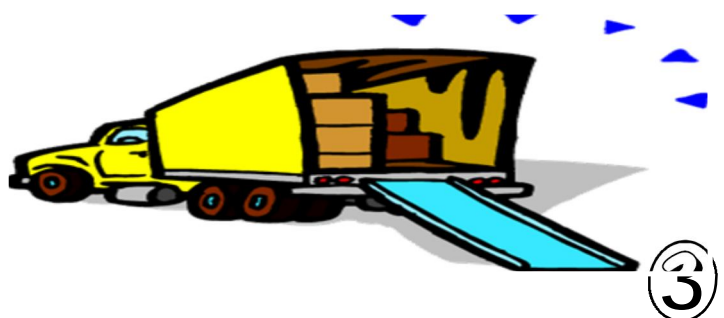
Si mes meubles ou biens personnels sont volés, qui paiera?

Si moi, mon ami ou mon beau-frère subit une blessure au dos, au bras, à la jambe ou au pied, qui paiera?

En conclusion, un déménagement réussi nécessite une bonne planification donc commencez tôt à vous préparer.

Bon déménagement!

Source: Association des camionneurs du Québec.





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.

HYUNDAI -SANTA FE SPORT 2017

Numéro de rappel de Transports Canada 2017298
 Numéro de rappel du constructeur R0133 (71CA15)
 Unités concernées 805
 Détails du rappel Détails du rappel

Sur certains véhicules, le boulon qui fixe le dispositif d'ancrage de la ceinture de sécurité du conducteur à la structure de seuil intérieure du véhicule pourrait ne pas avoir été serré conformément aux spécifications au moment de l'assemblage. La ceinture de sécurité du conducteur pourrait se détacher de son point d'ancrage. Si le véhicule était impliqué dans une collision et que la ceinture se détachait, cela pourrait augmenter les risques de blessures au conducteur. Mesure corrective : Les concessionnaires devront vérifier si le dispositif d'ancrage de la ceinture de sécurité du conducteur est bien fixé à la structure de seuil intérieure du véhicule.

Sur certains véhicules, le boulon qui fixe le dispositif d'ancrage de la ceinture de sécurité du conducteur à la structure de seuil intérieure du véhicule pourrait ne pas avoir été serré conformément aux spécifications au moment de l'assemblage. La ceinture de sécurité du conducteur pourrait se détacher de son point d'ancrage. Si le véhicule était impliqué dans une collision et que la ceinture se détachait, cela pourrait augmenter les risques de blessures au conducteur. Mesure corrective : Les concessionnaires devront vérifier si le dispositif d'ancrage de la ceinture de sécurité du conducteur est bien fixé à la structure de seuil intérieure du véhicule.

HYUNDAI SANTA FE 2013 2014 2015 2016 2017 SANTA FE SPORT 2013 2014 2015 2016 2017

Numéro de rappel de Transports Canada 2017297
 Numéro de rappel du constructeur R0131
 Unités concernées 128 865
 Détails du rappel Détails du rappel

Sur certains véhicules, le câble entre le levier de commande du verrou de capot secondaire et le verrou lui-même pourrait se corroder avec le temps et faire en sorte que le verrou reste en position ouverte lorsque le capot est fermé. Si le véhicule était utilisé alors que le verrou principal est en position ouverte, ou si le verrou principal était ouvert pendant l'utilisation du véhicule, le verrou secondaire pourrait ne pas maintenir le capot fermé et provoquer l'ouverture de ce dernier ce qui pourrait empêcher le conducteur de voir la route et les autres automobilistes, endommager le pare-brise et provoquer un accident pouvant entraîner des blessures ou des dommages matériels (ou les deux). Mesure corrective : Les concessionnaires devront remplacer le câble du verrou de capot secondaire.

Sur certains véhicules, le câble entre le levier de commande du verrou de capot secondaire et le verrou lui-même pourrait se corroder avec le temps et faire en sorte que le verrou reste en position ouverte lorsque le capot est fermé. Si le véhicule était utilisé alors que le verrou principal est en position ouverte, ou si le verrou principal était ouvert pendant l'utilisation du véhicule, le verrou secondaire pourrait ne pas maintenir le capot fermé et provoquer l'ouverture de ce dernier ce qui pourrait empêcher le conducteur de voir la route et les autres automobilistes, endommager le pare-brise et provoquer un accident pouvant entraîner des blessures ou des dommages matériels (ou les deux). Mesure corrective : Les concessionnaires devront remplacer le câble du verrou de capot secondaire.

TOYOTA TACOMA 2016

Numéro de rappel de Transports Canada 2017290
 Numéro de rappel du constructeur: sans objet
 Unités concernées 2 398
 Détails du rappel Détails du rappel

Dans certains véhicules munis d'un moteur V6, le rotor du vilebrequin pourrait avoir été fabriqué avec un enduit anticorrosion trop épais. Cela pourrait nuire au capteur de position du vilebrequin, ce qui pourrait faire caler le moteur et augmenterait ainsi les risques d'accident pouvant entraîner des blessures ou des dommages matériels (ou les deux). Mesure corrective : Les concessionnaires devront remplacer le capteur de position du vilebrequin par un capteur à conception améliorée.

Dans certains véhicules munis d'un moteur V6, le rotor du vilebrequin pourrait avoir été fabriqué avec un enduit anticorrosion trop épais. Cela pourrait nuire au capteur de position du vilebrequin, ce qui pourrait faire caler le moteur et augmenterait ainsi les risques d'accident pouvant entraîner des blessures ou des dommages matériels (ou les deux). Mesure corrective : Les concessionnaires devront remplacer le capteur de position du vilebrequin par un capteur à conception améliorée.

MAZDA RX-8 2004 2005 2006 2007 2008

Numéro de rappel de Transports Canada 2017289
 Numéro de rappel du constructeur 1017E
 Unités concernées 6 788
 Détails du rappel Détails du rappel

Dans certains véhicules, le tuyau de refoulement de la pompe à carburant pourrait se fissurer, ce qui causerait une fuite de carburant. Une fuite de carburant, en présence d'une source d'inflammation, pourrait déclencher un feu, ce qui augmenterait les risques de blessures ou de dommages matériels (ou les deux). Mesure corrective : Les concessionnaires devront remplacer le corps du filtre à carburant par une pièce améliorée. Dans certains véhicules, le tuyau de refoulement de la pompe à carburant pourrait se fissurer, ce qui causerait une fuite de carburant. Une fuite de carburant, en présence d'une source d'inflammation, pourrait déclencher un feu, ce qui augmenterait les risques de blessures ou de dommages matériels (ou les deux). Mesure corrective : Les concessionnaires devront remplacer le corps du filtre à carburant par une pièce améliorée.

MAZDA RX-8 2004

Numéro de rappel de Transports Canada 2017288
 Numéro de rappel du constructeur 1117E
 Unités concernées 3 004
 Détails du rappel Détails du rappel

Dans certains véhicules, la zone de la douille à joint à rotule sur le bras inférieur de suspension avant pourrait se fissurer en raison d'un processus de fabrication inadéquat du joint à rotule. Si une grosse charge est appliquée sur la suspension pendant que le véhicule est en mouvement, le joint à rotule pourrait se séparer soudainement de la douille, ce qui pourrait causer une perte de contrôle de la direction et, par conséquent, augmenterait les risques d'accident pouvant entraîner des blessures ou des dommages matériels (ou les deux). Mesure corrective : Les concessionnaires devront remplacer les bras inférieurs de suspension par des pièces modifiées.

Dans certains véhicules, la zone de la douille à joint à rotule sur le bras inférieur de suspension avant pourrait se fissurer en raison d'un processus de fabrication inadéquat du joint à rotule. Si une grosse charge est appliquée sur la suspension pendant que le véhicule est en mouvement, le joint à rotule pourrait se séparer soudainement de la douille, ce qui pourrait causer une perte de contrôle de la direction et, par conséquent, augmenterait les risques d'accident pouvant entraîner des blessures ou des dommages matériels (ou les deux). Mesure corrective : Les concessionnaires devront remplacer les bras inférieurs de suspension par des pièces modifiées.



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: _____



Ont collaboré :
 Michel Savard,
 Diane Lavoie
 Réalisation graphique :
 Frédéric Boudreault