



L'APIC'ure

Vol. 34 #4

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

SPÉCIAL
téléphonie cellulaire
Mise à jour des règles
canadiennes

POUR EN SAVOIR PLUS SUR LES AVANTAGES DU CODE
DU CRTC SUR LES SERVICES SANS FIL, VEUILLEZ
CONSULTER WWW.CRTC.GC.CA/CODESANSFIL

**EN VIGUEUR À PARTIR DU
1ER DÉCEMBRE 2017**

AUCUNS FRAIS DE RÉSILIATION APRÈS UNE PÉRIODE DE...
Vous pouvez résilier votre contrat après une période de... même si vous aviez signé pour une période plus longue.

PLAFONNEMENT DES FRAIS DE DONNÉES...
Les frais supplémentaires d'utilisation... d'itinérance internationale pour... été plafonné.

DÉVERROUILLAGE...
Vous pouvez... de 90 jours... ou imposer... appareil.

PÉRIODE D'ESSAI...
... sans pénalité dans les... n'êtes pas satisfait du service.

... ainsi que les documents connexes doivent être... en langage clair.

Source: CRTC - http://www.crtc.gc.ca/fra/info_sht/t16.htm

APIC'tualités

- L'APIC sera fermée le lundi 9 octobre en raison du congé de l'Action de Grâce et sera aussi fermée à la clientèle le mardi 10 octobre en raison de sa planification stratégique.
- L'APIC rencontrera, au début octobre, le député Harold Lebel, porte-parole de l'opposition officielle en matière d'emploi, de solidarité sociale et de lutte contre la pauvreté, pour discuter du prochain plan de lutte à la pauvreté du gouvernement libéral.
- Toujours en octobre, l'APIC, par son implication à la CACQ, participera à une présentation du projet de Loi omnibus du Ministre Leitaou concernant les services financiers. À suivre...

Sommaire:

Téléphonie cellulaire - Mise à jour des règles canadiennes.....page 1 & 3

Activités et services offerts à l'APIC.....page 2

Rappels Automobiles.....page 4



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

Connaissez-vous Les services et activités offerts à l'APIC?

Depuis 1978 dans la Manicouagan et depuis 2015 en Haute-Côte-Nord, diverses activités ont été mises sur pied afin de répondre aux mandats confiés par nos membres. Ces services, réalisés de façon continue ou sur demande, tentent de répondre de manière adéquate aux besoins des consommateurs de la région qu'ils soient membres ou non de l'APIC. En voici quelques uns :

Volet Budget

1 – Atelier de formation sur le budget

Cette activité sert autant à regrouper les consommateurs qu'à prévenir l'endettement et la surconsommation. Elle comprend des exposés magistraux et des discussions de groupes sur des sujets tels la définition et l'utilité du budget, l'élaboration d'un budget propre à chacun, les types d'endettement et de crédit.

2 – Consultation budgétaire

Ces consultations personnalisées permettent aux participants de prendre conscience des problèmes et solutions concernant leur situation financière. Pour les personnes à faible revenu qui n'ont pas accès aux prêts des institutions financières, un prêt de dépannage peut être proposé pour payer des dépenses essentielles

3 – Aide technique

Le personnel de l'APIC offre son aide pour rédiger des lettres de mise en demeure lors d'un litige avec un commerçant ou pour compléter divers formulaires gouvernementaux ou autres. Par exemple, il peut s'agir de la demande d'allocation au logement, la demande de pension de la sécurité de la vieillesse et du supplément du revenu garanti, etc.

4 – Impôt

L'APIC offre aussi, de mars à avril, une aide pour compléter les déclarations de revenu des particuliers pour les personnes et ménages à faibles revenus.

Volet Aide

Volet Consommation

5 – Ateliers sur la consommation et sur la Loi de la Protection du consommateur

Ces ateliers sur demande servent principalement à informer les consommateurs concernant des sujets liés à la consommation. Des discussions de groupes, visant la mise en commun d'expériences vécues par les participants, permettent à ces derniers d'échanger et même de se regrouper pour tenter des actions.

6 – Bulletin d'information l'APIC'ure

Ce bulletin est gratuit et accessible en plusieurs points de distribution. Il informe les membres de l'Association et les lecteurs des diverses facettes de la consommation tout en les guidant vers de bonnes habitudes de consommation.

7 – Demandes d'informations

L'APIC répond aux demandes d'information des consommateurs sur toutes questions touchant l'achat de biens et services, ce qui comprend, entre autre, l'auto, la vente entre particuliers, la vente itinérante, la maison, etc.

8 – Traitement des plaintes

Ce service vise à aider les consommateurs aux prises avec une question ou un problème relié à la consommation (contrat non respecté, vice caché, garantie, etc.). Cette activité permet d'offrir une aide technique pour l'élaboration du dossier, la production de formulaires de plaintes, la lettre de mise en demeure ou la référence et l'orientation des consommateurs vers des organismes plus aptes à défendre leur cause.

9 – Centre de documentation

Dans le but d'informer les consommateurs et de prévenir la surconsommation et la fraude, un centre de documentation est accessible à la population et renferme, entre autre, de l'information concernant les différents secteurs de la consommation comme les garanties, les contrats, le crédit, la réparation d'électroménagers, la vente entre particuliers, etc.



Le Code sur les services sans fil est un code de conduite obligatoire pour les fournisseurs de services vocaux et de données sans fil mobiles de détail au Canada. Le CRTC a créé le Code pour aider les Canadiens à comprendre leur contrat de services sans fil, à éviter les factures-surprises et à changer de fournisseur de services.

Pour s'assurer que le Code continue d'être efficace, le CRTC a apporté des modifications ciblées au Code et clarifie certaines règles existantes. Les modifications ciblées entreront en vigueur le **1^{er} décembre 2017** et s'appliqueront à tous les contrats nouveaux, modifiés ou prolongés à compter de cette date. Certaines modifications s'appliqueront également aux contrats existants. Jusqu'à cette date, toutes les règles existantes du Code demeurent en vigueur et, dans les cas où le Conseil a clarifié l'interprétation de ces règles, les clients pourront faire résoudre leurs plaintes immédiatement en se basant sur ces interprétations.

Actuellement

Aucuns frais de résiliation après une période de deux ans

Vous pouvez résilier votre contrat après une période de deux ans, et ce, même si vous aviez signé pour une période plus longue.

Plafonnement des frais de données et d'itinérance

Les frais supplémentaires d'utilisation des données et les frais d'itinérance internationale pour la transmission des données ont été plafonnés afin d'éviter les factures-surprises. Le détenteur principal du compte est le seul autorisé à consentir aux frais d'excès de données et d'itinérance, dépassant la limite prévue.

MISE À JOUR : Le détenteur principal du compte est le seul autorisé à consentir aux frais d'excès de données et d'itinérance, dépassant la limite prévue

Déverrouillage des téléphones cellulaires

Vous pouvez faire déverrouiller votre cellulaire après une période de 90 jours ou immédiatement, si vous avez payé le prix complet de l'appareil.

Période d'essai

Vous pouvez retourner votre téléphone cellulaire sans pénalité dans les 15 jours, si vous n'êtes pas satisfait du service.

Langage clair

Votre contrat ainsi que les documents connexes doivent être rédigés en langage clair.

Dès le 1^{er} décembre 2017

Aucuns frais de résiliation après une période de deux ans

Demeure en vigueur : Vous pouvez résilier votre contrat après une période de deux ans, et ce, même si vous aviez signé pour une période plus longue.

Plafonnement des frais de données et d'itinérance

Demeure en vigueur : Les frais supplémentaires d'utilisation des données et les frais d'itinérance internationale pour la transmission des données ont été plafonnés afin d'éviter les factures-surprises. Le détenteur principal du compte est le seul autorisé à consentir aux frais d'excès de données et d'itinérance, dépassant la limite prévue.

MISE À JOUR : Le détenteur principal du compte est le seul autorisé à consentir aux frais d'excès de données et d'itinérance, dépassant la limite prévue

Déverrouillage des téléphones cellulaires

Les appareils mobiles seront déverrouillés sans frais, sur demande, et les nouveaux appareils seront vendus déverrouillés.

Période d'essai

Vous pourrez utiliser jusqu'à la moitié de votre forfait mensuel lors de la période d'essai de 15 jours.

Langage clair

Demeure en vigueur : Votre contrat ainsi que les documents connexes doivent être rédigés en langage clair.



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.

DODGE

Modèles : DURANGO et GRAND CHEROKEE 2011 à 2014

Numéro de rappel de Transports Canada 2017450

Unités concernées : 42 034

Détails du rappel : Sur certains véhicules, le bouclier de servofrein pourrait avoir été mal posé, dans le cadre du rappel P14/2014-112, et laisser de l'eau s'infiltrer dans le servofrein. Dans les régions froides, l'eau à l'intérieur du servofrein pourrait geler et réduire la capacité de freinage du véhicule en augmentant les distances de freinage. **Mesure corrective :** Les concessionnaires devront vérifier l'installation du bouclier de servofrein.

Modèles : RAM 2500, 3500, 4500 et 5500 2013 à 2017

Numéro de rappel de Transports Canada 2017441

Unités concernées : 49 109

Détails du rappel : La pompe à eau de certains véhicules dotés d'un moteur diesel de 6,7 litres pourrait briser, ce qui pourrait causer un feu sous le capot. **Mesure corrective :** Les concessionnaires doivent remplacer la pompe à eau par une neuve.

Modèles : DODGE JOURNEY 2011 à 215

Numéro de rappel de Transports Canada 2017336

Unités concernées : 120 336

Détails du rappel : Sur certains véhicules, un court-circuit pourrait se produire au niveau du faisceau de câbles du volant et causer le déploiement accidentel (sans impact) du coussin gonflable du conducteur. **Mesure corrective :** Les concessionnaires devront inspecter le faisceau de câbles du volant et le remplacer au besoin. Le faisceau de câbles devra également être recouvert d'un revêtement protecteur.

HONDA

Modèles : HONDA ACCORD 2013 à 2016

Numéro de rappel de Transports Canada 2017327

Unités concernées : 51 995

Détails du rappel : Dans certains véhicules, le boîtier du capteur de batterie aurait mal été fabriqué et laisserait entrer de l'humidité ou du sel de voirie dans le boîtier. L'humidité et le sel pourraient corroder le capteur et provoquer un court-circuit ou un incendie. **Mesure corrective :** Les concessionnaires devront inspecter le capteur de batterie, ainsi que le remplacer au besoin.

FORD

Modèles : FORD E350 et FORD F150 2014; FORD ESCAPE 2014-2015 et LINCOLN MKC 2015

Numéro de rappel de Transports Canada 2017373

**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.: _____

Unités concernées : 20 681

Détails du rappel : Sur certains véhicules, des boulons mal trempés pourraient, en raison d'un problème lors de la construction, avoir été utilisés pour installer certains sièges et dossiers de siège, certaines boucles de ceinture ou certains ancrages de ceinture. Un boulon mal trempé pourrait se casser et compromettre l'intégrité structurale du siège ou le rendement du système de ceinture lors d'un arrêt soudain ou d'une collision. **Mesure corrective :** Les concessionnaires doivent inspecter les boulons et les enlever et les remplacer au besoin.

MITSUBISHI

Modèles : OUTLANDER 2007 à 2013

Numéro de rappel de Transports Canada 2017364

Unités concernées : 42 283

Détails du rappel : Dans certains véhicules, de l'eau pourrait s'écouler de l'auvent du pare-brise et s'accumuler dans l'orifice de prise d'air du moteur d'essuie-glaces ce qui pourrait, à la longue, empêcher le fonctionnement des essuie-glaces. **Mesure corrective :** Les concessionnaires devront remplacer le moteur d'essuie-glaces par un moteur amélioré qui empêchera les infiltrations d'eau.

VOLKSWAGEN

Modèles : VOLKSWAGEN CC 2009 à 2016 et VOLKSWAGEN PASSAT 2006 à 2010

Numéro de rappel de Transports Canada 2017398

Unités concernées : 19 508

Détails du rappel : Dans certains véhicules, il pourrait y avoir une interruption de l'alimentation électrique au niveau du module de commande de la pompe à carburant. Par conséquent, la pompe à carburant pourrait fonctionner de façon continue, ce qui déchargerait la batterie et/ou empêcherait le démarrage du véhicule, ou pourrait causer une perte de puissance motrice pendant que le véhicule est en mouvement. **Mesure corrective :** Les concessionnaires devront remplacer le module de commande de la pompe à carburant et le déplacer ailleurs dans le véhicule.



Ont collaboré :

Frédéric Boudreault, Michel Savard

Diane Lavoie et Sophie Rivière

Réalisation graphique :

Frédéric Boudreault / Michel Savard