



Aux Aguets

Info lettre

Lanaudière

Bonnes nouvelles pour les consommateurs



Télévision Nouveau code

Au 1^{er} septembre, la Commission des plaintes relatives aux services de télécommunication (CPRST) a élargi son mandat en administrant le Code des fournisseurs de services de télévision qui entre en vigueur. Dès lors, les fournisseurs de services de télévision doivent:

- fournir un résumé des renseignements essentiels et un exemplaire de l'entente qui renferme la liste des chaînes ou des forfaits auxquels le client est abonné, les frais de service mensuels, la période d'engagement et la procédure de dépôt d'une plainte;
- indiquer clairement la durée de toute offre promotionnelle, le prix normal lorsque le rabais prend fin et, le cas échéant, les obligations qui s'appliquent au consommateur s'il accepte l'offre (exemple: période d'engagement minimale);
- préciser au client le délai d'exécution des appels de service concernant une installation ou une réparation et le renseigner sur tous les frais connexes susceptibles de s'appliquer;
- donner un préavis de 30 jours aux clients s'ils modifient le prix des chaînes, des forfaits de chaînes ou de l'équipement loué.

Toute personne qui n'a pas réussi à régler un litige directement avec son fournisseur de services de télévision peut déposer une plainte auprès de la CPRST, mais seulement pour des problèmes qui sont survenus après la date d'entrée en vigueur du code. Une plainte peut être déposée en remplissant un questionnaire en ligne au www.ctcs-cprst.ca ou en appelant au 1-888-221-1687.

Les fournisseurs de services de télévision ont maintenant l'obligation d'adhérer à la CPRST. La CPRST aide déjà les Canadiens à résoudre gratuitement leurs plaintes sur les services sans fil, l'internet et la téléphonie résidentielle.



Téléphonie Fin du verrouillage des appareils

Les dernières modifications apportées au Code sur les services sans fil représentent des améliorations majeures pour les consommateurs.

À compter du 1^{er} décembre, les consommateurs pourront faire déverrouiller leur appareil sans frais, et les nouveaux appareils seront fournis déverrouillés. Actuellement, il faut payer entre 50 \$ et 150 \$ pour faire déverrouiller un appareil afin de changer de compagnie et ce, même si l'appareil est entièrement payé!

Autre amélioration, la période d'essai de 15 jours pour rapporter sans frais un téléphone en état presque neuf avec l'emballage original demeure mais, la limite d'utilisation correspondra à la moitié du forfait mensuel choisi par le consommateur. Cela permettra un réel essai alors que les limites actuelles imposées par certains fournisseurs sont presque atteintes avec une seule mise à jour logicielle et quelques jours d'utilisation.

Facture plus détaillée en pharmacie - Bonne nouvelle, mais...

Elisabeth Gibeau, analyste santé, Union des consommateurs

Le 15 septembre est entré en vigueur le projet de loi 92, qui oblige dorénavant les pharmaciens à divulguer leurs honoraires sur la facture remise à leurs clients.

C'est une grande étape, réclamée depuis longtemps, entre autres par le Commissaire à la santé et au bien-être. Un client pourra ainsi savoir qu'il ne paie pas le même prix que son voisin pour les mêmes médicaments – une situation inéquitable que nous dénonçons depuis des années. En effet, selon que l'on soit assuré par le régime public d'assurance médicaments ou par un régime privé d'assurances collectives, des différences de prix parfois très importantes peuvent s'appliquer, comme l'a encore démontré le magazine Protégez-vous dans son dernier numéro. Une situation inacceptable qui prévaudra toujours avec l'entrée en vigueur du projet de loi.

L'intention du législateur est de faire changer les choses en donnant du pouvoir au patient : celui de savoir qu'il paie beaucoup trop cher à telle pharmacie. L'espoir est que les pharmaciens ajustent leurs honoraires pour calmer la grogne. Mais, dans un contexte où de plus en plus d'affections sont soignées à l'extérieur de l'hôpital, est-il normal et bien avisé de remettre sur les épaules des consommateurs le fardeau de comparer les honoraires des pharmaciens d'une pharmacie à l'autre ?

Non. Parce que les médicaments ne sont pas un produit de consommation ordinaire. Quand il s'agit de leur santé, les Québécois ne devraient pas avoir à magasiner. Rappelons que nous sommes le seul pays développé à avoir un système public de santé qui n'inclut pas aussi les médicaments. Résultat : notre régime d'assurance médicaments fragmenté en portions privées et publiques fait en sorte que, selon une étude de Steve Morgan parue en juin 2017, nous payons nos médicaments 60% plus cher qu'en Suède et 84% plus cher qu'en Nouvelle-Zélande. Et, si l'on se compare avec le reste du pays, on découvre qu'on dépense 35% de plus que les autres provinces pour nos médicaments, soit 1,5 milliard de dollars supplémentaires ... Il n'y a pas de quoi être fiers.

Les honoraires des pharmaciens ne sont pas étrangers à cet état de fait. Le Conseil d'examen du prix des médicaments brevetés révélait en 2015 qu'on dépensait au Québec 94% de plus qu'en Ontario en frais d'ordonnance, pour un médicament populaire. C'est que les pharmaciens du Québec jugent que les honoraires fixés à 9\$ (en moyenne) dans le régime public sont nettement insuffisants et imposent donc des honoraires beaucoup plus importants aux assurés des régimes privés. Ce sont les employeurs et leurs employés qui paient la note.

Une preuve de plus que notre régime d'assurance médicaments public-privé est inefficace et inéquitable. Tellement qu'à l'autre bout du pays, la Chambre de commerce de Colombie-Britannique exhorte son gouvernement à ne pas adopter le même modèle, affirmant, dans une résolution de 2016 : « En 1997, le Québec a exigé que tous



les employés admissibles soient inscrits à un régime privé d'assurance médicaments. Plutôt que d'accroître l'efficacité, cette politique a fragmenté davantage le système et généré les coûts par habitant les plus élevés au Canada. » Leur conclusion : la nécessité d'adopter un régime 100% public d'assurance médicaments. C'est la nôtre aussi, et celle des 418 groupes et experts qui ont appuyé notre campagne sur le sujet. Connaître les honoraires de son pharmacien, c'est bien, mais il serait encore mieux qu'ils soient identiques partout.

Pour toutes questions, inscriptions ou commentaires:
aceflanaudiere@consommateur.qc.ca
450 756-1333 ou sans frais au besoin 1 866 414-1333
www.consommateur.qc.ca/acef-lan

Suivez l'ACEF
sur Facebook

