

CRIC O MANIE

Centre de recherche et d'information en consommation
MRC de Sept-Rivières et de la Minganie



LA CHRONIQUE DU CRIC

Les fabricants ont déjà annoncé aux détaillants québécois des augmentations de 10 % à 30 % liées à la nouvelle garantie de bon fonctionnement.

À un mois de l'entrée en vigueur de la nouvelle garantie légale de bon fonctionnement au Québec, une coalition d'organisations économiques sonne l'alarme : la mesure censée protéger les consommateurs risque plutôt de faire flamber le prix des électroménagers et de menacer la survie des détaillants. Elle exhorte le gouvernement à reporter d'un an son application pour en chiffrer véritablement les conséquences.

Le CRIC accueille favorablement toute mesure législative visant à renforcer les droits des consommateurs et à faciliter l'exercice de leurs recours. Cependant, nous ne pouvons ignorer un paradoxe préoccupant : des changements réclamés depuis des années pour mieux protéger les consommateurs pourraient finalement se traduire par une augmentation du prix des biens essentiels qu'ils doivent acheter.

Si les fabricants et les détaillants répercutent effectivement les coûts associés à la nouvelle garantie de bon fonctionnement sur le prix des électroménagers, ce sont encore les ménages qui absorberont la facture.

Pour les familles de la classe moyenne, les travailleurs et les personnes à revenu plus modeste, déjà confrontés à l'augmentation du coût du logement, de l'alimentation, de l'énergie et de nombreux services essentiels, une hausse supplémentaire de 10 % à 30 % sur certains électroménagers ne constitue pas une dépense anodine. Une cuisinière, un réfrigérateur ou une laveuse ne sont pas des produits de luxe : lorsqu'ils cessent de fonctionner, leur remplacement peut devenir incontournable.

« Une absence de données a été présentée aux Québécois comme une absence de coûts. Or, une garantie est une assurance, et une assurance obligatoire ne coûte jamais rien », déplorent les organismes dans une lettre envoyée au Devoir ainsi qu'au gouvernement du Québec. Parmi les signataires figurent notamment le Conseil canadien du commerce de détail (CCCC), la Fédération des chambres de commerce du Québec, le Conseil du patronat du Québec et la Fédération canadienne de l'entreprise indépendante.

Et c'est sans parler de la récente escalade des tensions commerciales entre le Canada et les États-Unis. La riposte tarifaire d'Ottawa prévoit l'application de droits de douane de 25 % sur les gros électroménagers d'origine américaine ainsi que des frais de 50 % sur l'acier et l'aluminium utilisés pour leur fabrication.

« Certains appareils pourraient coûter jusqu'à 40 % plus cher cet automne, c'est énorme ! » s'alarme Michel Rochette, président pour le Québec du CCCC, se disant inquiet pour les ménages moins nantis.

Il craint aussi pour la survie des entreprises d'ici qui risquent de perdre des ventes. Face à des prix élevés, les consommateurs vont probablement se tourner vers d'autres vendeurs, dont des plateformes en ligne comme Temu, croit-il. « Ces sites étrangers vendent des électroménagers à bas prix, livrés en quelques jours, sans pour autant respecter les mêmes règles que nos détaillants. C'est de la concurrence déloyale. »

Dans un contexte économique où le pouvoir d'achat s'effrite et où l'endettement des ménages demeure préoccupant, **protéger le consommateur ne devrait jamais signifier lui faire payer davantage pour exercer des droits qu'il possède déjà en vertu de la Loi sur la protection du consommateur.**

Le CRIC estime donc essentiel que le gouvernement surveille attentivement les répercussions réelles de ces changements sur les prix et s'assure que le poids financier de nouvelles mesures de protection ne soit pas simplement transféré aux consommateurs. Une protection qui devient financièrement inaccessible à ceux qu'elle devait protéger mérite, à tout le moins, d'être réévaluée.

Source: <https://www.ledevoir.com/economie/consommation/1006367/milieu-economique-demande-report-garantie-bon-fonctionnement?>



LE MAGASINAGE EN LIGNE: UNE MENACE GRANDISSANTE

Un consommateur sur quatre utilise régulièrement, voire systématiquement, l'IA pour faire son prémagasinage.

Le magasinage prend un virage de plus en plus numérique au Québec, où deux consommateurs sur trois achètent désormais sur Internet. Ceux qui se rendent encore en magasin y arrivent souvent avec une idée bien arrêtée, après avoir comparé les produits en ligne, consulté les avis d'autres acheteurs ou demandé conseil à des outils d'intelligence artificielle (IA).

Pour le p.-d.g. du CQCD, Damien Silès, ce n'était qu'une question de temps avant que l'IA s'immisce dans les habitudes de consommation. « L'IA, c'est la facilité. Elle vous propose rapidement une multitude d'options, fait des comparaisons croisées de plusieurs produits et vous conseille. Tout ça en vous permettant de rester assis dans votre salon et d'acheter en un clic une fois votre décision prise. »

Malgré la guerre commerciale entre le Canada et les États-Unis et les appels au boycottage des produits américains depuis février 2025, Amazon demeure la plateforme de commerce en ligne la plus utilisée au Québec, son emploi ayant même grimpé de quatre points en un an.

Shein et Temu continuent aussi de gagner du terrain. En août, 33 % des répondants ont dit avoir fait une commande sur Temu dans les six mois précédents, contre 26 % un an plus tôt. Du côté de Shein, la proportion est passée de 20 % à 24 % sur la même période.

« Avec la guerre tarifaire qui s'accélère, on va entendre de nos gouvernements le même discours : tournez-vous vers l'achat local. Mais on ne peut pas promouvoir l'achat local en laissant les commerçants affronter la concurrence déloyale que représentent ces géants étrangers. Les consommateurs choisiront forcément les plus bas prix », déplore Damien Silès.

Rappelons qu'en plus d'être critiquées pour leur contribution à la pollution environnementale, Shein et Temu sont aussi accusées d'user de pratiques commerciales trompeuses, de faire de la concurrence déloyale, d'imposer des conditions de travail difficiles dans leurs usines, de ne pas respecter les normes de santé et de qualité de fabrication ou encore de commettre du plagiat.

M. Silès presse encore une fois le gouvernement fédéral de légiférer pour encadrer ces plateformes et éviter « la mort absolue » des commerces québécois. Il dit sentir une « écoute » de la part d'Ottawa, qui ne s'est toutefois pas encore traduite en actions concrètes.

Source: <https://www.ledevoir.com/economie/consommation/1005671/magasinage-ligne-atteint-sommet-quebec>

ET NOS DONNÉES PERSONNELLES ET FINANCIÈRES?

Il existe également un autre prix, beaucoup moins visible : nos données personnelles.

Pour nous proposer exactement le produit susceptible de nous intéresser, les plateformes numériques peuvent recueillir et analyser une quantité importante d'informations sur nos comportements : recherches, clics, achats, préférences et interactions.

L'utilisation de l'intelligence artificielle dans le magasinage ajoute une nouvelle dimension à cette réalité.

Pour certaines personnes plus vulnérables ou moins familières avec les technologies numériques, il peut être difficile de distinguer une recommandation réellement utile d'une stratégie visant simplement à provoquer un achat. Les faux avis, les offres à durée limitée, les comptes à rebours, les rabais spectaculaires et les recommandations personnalisées peuvent créer un sentiment d'urgence qui laisse peu de place à la réflexion.

Avant de cliquer, prenons quelques secondes.

Le problème n'est pas d'acheter en ligne. Le véritable enjeu est de demeurer maître de notre décision de consommation.

Avant de cliquer sur « Acheter », posons-nous quelques questions :

- Est-ce que j'en ai réellement besoin?
- Est-ce prévu dans mon budget?
- Est-ce que je peux trouver ce produit localement?
- Est-ce que je connais le commerçant et ses politiques de retour?
- Est-ce que le site me demande plus de renseignements personnels que nécessaire?
- Est-ce que j'achèterais encore cet article si je devais attendre 24 heures avant de le commander?

L'intelligence artificielle peut nous aider à magasiner.

Les plateformes peuvent nous aider à comparer.

Internet peut nous faire économiser du temps et parfois de l'argent.

Mais aucun algorithme ne connaît mieux que nous nos besoins, notre budget et nos priorités.

Dans un monde où tout est conçu pour nous permettre d'acheter toujours plus vite, prendre le temps de réfléchir avant de consommer est peut-être devenu l'un de nos meilleurs outils de protection.



BESOIN D'AIDE POUR LES ARTICLES SCOLAIRES?



LES ESSENTIELS
DE LA
RENTRÉE **cric?**



ArcelorMittal

LA DISTRIBUTION DU MATÉRIEL EST EFFECTUÉE TOUT AU LONG DE L'ANNÉE!

Si vous éprouvez des difficultés financières pour l'achat des articles scolaires de votre enfant, le CRIC pourrait vous fournir l'ensemble des fournitures scolaires exigées en plus d'une trousse de produits de soins! Les familles désirant bénéficier de cette aide doivent s'inscrire auprès du CRIC.

 Contactez l'équipe du CRIC au 418-766-3203 pour prendre un rendez-vous!

Visitez notre site web:

<https://criccn.ca/services/aide-rentree-scolaire/>

 L'équipe du CRIC aimerait remercier son partenaire exclusif ArcelorMittal Exploitation minière Canada.

Nous avons aidé 30 familles et 50 enfants jusqu'à maintenant.

Si vous éprouvez des difficultés à répondre à vos besoins essentiels, les Fonds Irène Gauthier pourraient vous aider.

Nous considérons l'admissibilité d'un client aux FIG lorsque celui-ci, accompagné de l'intervenant référant, a épuisé toutes autres formes d'aide et/ou ressources disponibles sur le territoire. La gestion des Fonds ne permet aucune forme de substitution aux programmes, organismes et associations offrant des services pouvant répondre aux demandes signifiées.

 Contactez l'équipe du CRIC au 418-766-3203 pour prendre un rendez-vous!

Visitez notre site web: <https://criccn.ca/services/fonds-irene-gauthier/>



Fonds Irène Gauthier

NOUS JOINDRE FACILEMENT

Bureau principal

1, rue Wood, bureau 2, C.P. 204
Port-Cartier (Québec) G5B 2G8
Téléphone: 418-766-3203
Télécopie: 418-766-3312

Courriel:

cricportcartier@telus.net

Site web: www.criccn.ca

Point de service

652, avenue de Quen
Sept-Îles (Québec) G4R 2R5
Téléphone: 418-968-6199

Fonds Irène Gauthier:

418-444-0603

LE CRIC À VOTRE SERVICE

<https://criccn.ca/services/>



NOTRE ÉQUIPE

Rédaction et conception:

Marianne Lachance

Édition:

Annie Lamarre

Katie Beaudin

Karo-Lyne Mayer



**PLAN XPERT
TECHNOLOGIES**

Impressions: PlanXpert
Technologies - Sept-Îles

Dépôt légal

Bibliothèque Nationale du Québec

ISSN-0832-7866

DEVENEZ MEMBRE

À prix très modique, aidez l'équipe du CRIC à accomplir sa mission tout en bénéficiant de la gratuité de ses services.

5 \$ – pour les particuliers

20 \$ – pour les entreprises et les organisations

Effectuez un dépôt direct/virement Interac à notre adresse courriel: cricportcartier@telus.net

CRIC MEMBRE DE:

Coalition des associations de consommateurs du Québec (CACQ)

Chambre de commerce de Port-Cartier (CCPC)

Table régionale des organismes communautaires (TROC) Côte-Nord

Réseau québécois de l'action communautaire autonome (RQ-ACA)

Regroupement des organismes en défense collective des droits (RODCD)

CRIC SUBVENTIONNÉ PAR:

Secrétariat à l'action communautaire autonome et aux initiatives sociales (SACAIS)

Autorité des marchés financiers (AMF) - Coalition des associations de consommateurs du Québec (CACQ)

Office de la protection du consommateur (OPC)

Hydro-Québec

Desjardins

Conférence religieuse canadienne (CRC)

Centraide Duplessis (Fonds Irène Gauthier)

ArcelorMittal Exploitation minière Canada