

Aînés, des réponses
à vos questions

02

Votre droit
de vieillir
avec dignité



Ce document fait partie d'une série de quatre fascicules correspondant aux parties 01 à 04 du guide *Aînés, des réponses à vos questions*.

Le guide est une réalisation de l'Association québécoise de défense des droits des personnes retraitées et préretraitées (AQDR nationale) qui remercie la Chaire de recherche Antoine-Turmel sur la protection juridique des aînés de l'Université Laval pour ses commentaires et suggestions. Sa réalisation a été rendue possible grâce au soutien financier du ministère de la Justice.

Coordination

Serge Séguin

Rédaction

Maude Lapointe

Anne Falcimaigne

Révision

Anne Falcimaigne

Lyne Baillargeon

Mise en page

Mylène Choquette

Katarina Soskic

Le guide et les fascicules sont disponibles en version papier dans les sections locales de l'AQDR ou en version PDF sur le site : aqdr.org, onglet *Publications*.

Ce document peut être reproduit, en tout ou en partie, avec mention de la source.

© AQDR nationale

Dépôt légal 2018

Bibliothèque et Archives nationales du Québec

Bibliothèque et Archives Canada

ISBN 978-2-9817262-6-1 (imprimé)

ISBN 978-2-9817262-7-8 (PDF)

MISE EN GARDE

Ce fascicule donne des informations générales. Il ne doit en aucun cas être interprété comme un avis ou un conseil juridique. Il ne peut pas remplacer l'avis des experts qu'il est nécessaire de consulter dans une situation particulière.

Financé par

Justice
Québec 

Table des matières

02 | Votre droit de vieillir avec dignité



1	La maltraitance	2
	- La maltraitance physique	3
	- La maltraitance psychologique	3
	- La maltraitance sexuelle	4
	- La maltraitance financière	5
	- La maltraitance par négligence	5
	- Prévenir la maltraitance	6
	- Briser l'isolement et le silence	6
2	Attention à votre argent	8
	- Les trois types de garanties	8
	- Les cartes prépayées	10
	- Les achats par téléphone	10
	- La fraude en ligne	11
	- Les concours	13
	- Les réseaux sociaux	14
	- Les fraudes grands-parents	15
	- Prévenir les fraudes financières	15
3	Les ressources	16



Présentation de l'AQDR

L'Association québécoise de défense des droits des personnes retraitées et préretraitées (AQDR) est un organisme sans but lucratif qui, depuis près de 40 ans, se consacre à la défense collective des droits des aînés. Forte de ses 25 000 membres, l'Association se distingue par son implication au Québec grâce au travail de ses 42 sections dynamiques et dévouées à la cause. L'AQDR canalise l'ensemble des revendications des personnes aînées de la province et les soumet, en leur nom, aux instances appropriées.

L'AQDR a pour mission exclusive la défense collective, la protection et la promotion des droits des personnes aînées, retraitées ou préretraitées. Elle porte leur voix sur la place publique, représente leurs droits et agit comme moteur de changement pour l'amélioration de leur qualité de vie. Les activités à portée sociale et politique sont au centre de la programmation annuelle de l'AQDR.

L'AQDR adhère à une vision dynamique du vieillissement en tant que période de plénitude où les personnes aînées disposent de la capacité à maîtriser leur vie, à évoluer et à s'engager dans leur communauté. L'AQDR assure un rôle de meneur dans la défense des droits des personnes aînées, notamment ceux des plus vulnérables.



En tant que personne aînée, vous avez des droits. La *Charte québécoise des droits et libertés de la personne* vous confère le droit d'être protégé de toute forme d'exploitation et la *Loi visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité* vous protège de tous les types de maltraitance.

En 2006, de 10 à 15% des aînés auraient été victimes d'abus, environ 150 000 personnes. Près de 80% de ces victimes ne signalent pas la maltraitance et 75% d'entre elles connaissent leurs abuseurs. Personne n'est donc à l'abri de la maltraitance. Elle peut toucher autant les gens favorisés, défavorisés, de diverses origines ethniques, hommes ou femmes.

Si vous pensez être victime de maltraitance ou si vous en êtes témoin, vous êtes encouragé à briser le silence et à faire entendre votre voix.



1 La maltraitance

La maltraitance, c'est quand «*un geste singulier ou répétitif ou une absence d'action appropriée, intentionnel ou non, se produit dans une relation où il devrait y avoir de la confiance et que cela cause du tort ou de la détresse chez une personne aînée*». En profitant de votre vulnérabilité, votre abuseur vous dépossède de votre dignité, de vos biens, de votre autonomie et vous prive ainsi de vos droits les plus fondamentaux. On désigne ainsi l'ensemble de la violence faite aux aînés, soit les abus, l'exploitation, la négligence et tous types de mauvais traitements.

La maltraitance physique

Robert est veuf et âgé de 65 ans. Il demeure seul dans son appartement. Il a trois enfants. Son plus jeune fils vient tout juste de décéder et c'est son frère, Gilles, qui s'occupe de la succession. Cette charge est importante pour Gilles puisque son plus jeune frère avait beaucoup d'actifs. Un samedi après-midi, Gilles rend visite à son père. Ce dernier discute avec lui de la succession et reproche à Gilles de s'appropriier l'argent de son plus jeune fils. Gilles perd les pédales et bouscule son père lui causant même des ecchymoses. Robert a maintenant peur de son fils, mais ne veut pas appeler la police par crainte que celui-ci ait des problèmes.

La violence physique, c'est l'utilisation délibérée de la force contre une personne sans son consentement. Il peut s'agir de pousser, bousculer, frapper, lancer des objets, enfermer quelqu'un dans une pièce, donner des coups de poing ou médicamenteusement incorrectement une personne.

La personne maltraitée aura souvent des blessures inexplicables ou dont les justifications semblent évasives, voire farfelues. Il peut s'agir par exemple d'un nombre grandissant d'ecchymoses sur son corps. La maltraitance physique ne crée pas nécessairement des blessures visibles; elle est beaucoup plus large et peut se manifester par de l'anxiété, de l'angoisse ou de la dépression.

Si vous êtes victime de maltraitance physique, il est important que vous vous préoccupiez de votre sécurité. Vous pouvez commencer par trouver un lieu sûr ou rejoindre un proche en qui vous avez confiance. Vous pouvez aussi appeler la ligne Aide Abus Aînés. Même si vous n'êtes pas blessé, vous pouvez composer le 911 et en cas d'urgence, rendez-vous à l'hôpital.

La maltraitance psychologique

Ginette a 90 ans et demeure dans une résidence privée. Elle a quitté la maison de ses parents à 18 ans, car son père l'agressait physiquement depuis plusieurs années. Elle a coupé tout lien avec sa famille et n'a pas eu d'enfant avec son défunt mari. Depuis quelque temps déjà, un employé de la résidence privée où elle demeure la traite de toutes sortes de noms, néglige l'entretien de sa chambre et a brisé délibérément des bibelots que Ginette chérissait beaucoup. Cette situation lui fait revivre des souvenirs douloureux de son passé et elle se sent dépourvue de moyens et déprimée.

La maltraitance psychologique se manifeste souvent par des gestes, paroles ou attitudes qui atteignent la dignité ou l'intégrité psychologique de la personne. Il peut s'agir de paroles humiliantes ou dégradantes, de vous empêcher de voir vos amis et proches, de vous menacer et même de se moquer de vos préférences. Ces gestes et paroles ont pour but de vous contrôler, de vous effrayer ou encore de vous isoler. La personne victime de ce type de maltraitance manifeste souvent des signes de dépression ou un déclin rapide de ses capacités cognitives.

La maltraitance psychologique peut devenir du harcèlement criminel lorsque, à la suite de comportements et gestes répétés, vous en venez à craindre pour votre sécurité ou pour celle d'un proche. Les menaces sont aussi des actes criminels.

La maltraitance psychologique est souvent la plus fréquente et la moins visible puisqu'elle accompagne souvent les autres types de maltraitance. Ses impacts sur la vie de la victime sont tout aussi graves.



Si vous êtes victime de maltraitance psychologique, n'hésitez pas à en discuter avec un proche de confiance ou avec un professionnel. Vous pouvez aussi appeler la ligne Aide Abus Aînés. Lorsque la maltraitance provient d'un membre de votre famille, il est possible d'avoir recours à des services de médiation afin de régler les différends et ainsi tenter de conserver de bonnes relations familiales. Si vous craignez pour votre sécurité, n'hésitez pas à composer le 911 ou portez plainte auprès de votre service de police municipal.

La maltraitance sexuelle

Théophile a 88 ans et demeure dans une résidence privée pour personnes semi-autonomes. Il a besoin d'assistance pour différents soins, dont pour prendre son bain. Deux fois par semaine, c'est Henri qui l'assiste pour le bain. Toutefois, la semaine dernière, Théophile a remarqué qu'Henri nettoyait ses parties intimes avec une minutie qui dépassait le nécessaire. Lorsque Théophile a demandé à Henri de cesser, ce dernier l'a ignoré et a continué encore quelques minutes. Théophile n'a pas aimé cette expérience et s'est senti violé. Maintenant, il ne veut plus prendre de bain, car Henri est le seul employé disponible à la résidence pour ce type de soin.

La maltraitance sexuelle englobe toute activité sexuelle que vous subissez sans votre consentement. Il peut s'agir de paroles à caractère sexuel, de caresses allant jusqu'à des relations sexuelles. L'agression sexuelle est un crime au Canada, et ce, même entre personnes mariées.

Lorsqu'une personne est victime de maltraitance sexuelle, elle peut se sentir honteuse et se replier sur elle-même. La maltraitance sexuelle entraîne souvent un changement de comportement, mais elle peut aussi être repérée lorsque des plaies ou des infections se manifestent près des organes génitaux.

Si vous êtes victime de violence sexuelle, parlez-en à une personne de confiance (vous pouvez aussi appeler la ligne Aide Abus Aînés) et contactez la police afin de dénoncer la situation. Vous pouvez obtenir une ordonnance de ne pas troubler la paix qui empêchera l'agresseur de communiquer avec vous. Vous ne devez pas avoir honte et vous devez briser le silence en portant plainte.

La maltraitance financière

Ghislaine et Armand sont de nouveaux retraités et ils décident de partir faire le tour du monde pendant une année entière. Afin de ne pas avoir à se préoccuper des différents paiements de factures, ils signent une procuration en faveur de leur fille, Annie, qui gèrera leurs finances pendant leur absence. Quelques mois après leur départ, Annie leur téléphone et leur demande si elle peut leur emprunter de l'argent afin de faire réparer sa voiture. Ghislaine et Armand consentent à un prêt de 5 000 \$. À leur retour, ils constatent que leur fille Annie a fait plus que réparer sa voiture. En effet, des voyages dans le Sud, des vêtements et différents achats ont été portés à leur compte. Il ne reste plus que 1 000 \$ sur les 50 000 \$ initialement déposés au compte. Lorsque Ghislaine et Armand confrontent leur fille, elle leur affirme qu'elle avait besoin de cet argent et que, s'ils continuent à la harceler pour être remboursés, elle les empêchera de voir leurs petits-enfants.

La maltraitance financière survient lorsque quelqu'un utilise vos ressources matérielles ou financières à son avantage, sans votre consentement ou en vous y forçant par des menaces ou du chantage. Ce type de maltraitance peut aussi se manifester par des pressions de vos proches à modifier votre testament ou à effectuer certaines transactions bancaires les avantageant. Il peut aussi s'agir de prix excessifs demandés pour des services rendus. La plupart des actes de maltraitance financière sont des actes criminels qui peuvent prendre la forme de vol, d'abus de confiance criminel, de falsification ou de fraude.

Si vous pensez être victime de maltraitance financière, parlez-en à une personne de confiance ou appelez la ligne Aide Abus Aînés. Vous pouvez aussi consulter un avocat ou un notaire afin d'en apprendre davantage sur comment protéger votre argent et vos biens sur le plan juridique. N'hésitez pas à communiquer avec la police.

La maltraitance par négligence

Marie et Paul sont mariés depuis 25 ans. Il y a un an, Marie a eu un grave accident cérébrovasculaire. Elle a perdu beaucoup d'autonomie et a besoin d'aide pour tous ses déplacements, pour manger et se laver. Paul aime sa femme et ne veut pas qu'elle soit placée en CHSLD. Il prend soin d'elle et c'est lui qui la nourrit, la lave et la déplace. Paul est épuisé. Marie commente ce qu'il a préparé à manger et elle lui dit que ce n'est pas bon. Paul n'en peut plus et il lui lance la nourriture au visage et quitte la maison pendant quelques heures.

La négligence est une forme de maltraitance. La négligence se produit lorsque vous dépendez de quelqu'un pour recevoir des soins et que vous ne les recevez pas convenablement. Cela peut arriver lorsque vous résidez chez vous ou bien en résidence privée pour aînés ou en établissement de santé. C'est, par exemple, ne pas donner des aliments convenables ou des vêtements propres, ne pas assurer les soins de santé nécessaires, la prise de médicaments adéquats ou une surveillance suffisante.

Dans un contexte d'hébergement, la formation inadéquate du personnel et un nombre insuffisant d'employés pendant certains quarts de travail peuvent entraîner une négligence des besoins des personnes âgées. Par exemple, Claude, un préposé, doit faire une tournée de toutes les chambres vers 22 h pour s'assurer que les résidents se portent bien. Mais, comme il est seul sur son quart de travail alors qu'habituellement ils sont trois, il n'a pas le temps de faire cette tournée. Une personne âgée ayant chuté ne sera pas secourue comme elle aurait dû l'être lors de la tournée des chambres.

Si vous vous sentez négligé ou que vous connaissez quelqu'un qui semble l'être, vous pouvez vous confier à un proche ou à un intervenant du système de santé. Vous pouvez aussi appeler la ligne Aide Abus Aînés. Si la situation est urgente, n'hésitez pas à composer le 911.

Prévenir la maltraitance

La maltraitance est souvent couverte par le silence. La personne maltraitée peut avoir peur des répercussions d'une dénonciation, éprouver un sentiment de honte ou de culpabilité, dépendre de la personne qui la maltraite ou banaliser la violence qu'elle subit. C'est pour ces raisons que l'information et la prévention demeurent les meilleures façons de se protéger de la maltraitance.

Il existe de nombreuses sources d'information et outils de sensibilisation sur la maltraitance. Entre autres :

- ministère de la Famille du Québec sur son site, sous l'onglet *Aînés*;
- Fédération des aînées et aînés francophones du Canada (FAAFC) : jeu virtuel sur la fraude et l'exploitation intitulé *L'occasion fait le larron*, ainsi que des capsules vidéo et une pièce de théâtre permettant d'illustrer les concepts de maltraitance;
- Éducaloi, onglet *Nos dossiers*, section *Aînés* : *Petit guide pour s'y retrouver*;
- guide *Prévenir et contrer l'intimidation... même chez les personnes aînées!* de l'AQDR, téléchargeable sur le site, onglet *Publications*;
- *Guide de référence pour contrer la maltraitance envers les aînés* publié par le gouvernement du Québec et disponible sur le site du ministère de la Famille;
- guide *Vos finances en toute sécurité : Guide à l'intention des aînés* publié par Option consommateurs, téléchargeable sur leur site.

Votre environnement peut influencer les risques de maltraitance. Il est donc important que vous entreteniez un bon réseau social afin de prévenir l'isolement. Il importe aussi que vous vous sentiez en sécurité dans votre milieu : lorsque ce n'est pas le cas, parlez-en à vos proches. Il ne faut pas avoir peur de s'exprimer et de demander de l'aide. De plus, si vous souffrez de maladie dégénérative, il pourrait être judicieux de prévoir le soutien nécessaire dans votre maladie. Lorsqu'un seul de vos proches prend soin de vous, l'épuisement peut s'accumuler et mener à des situations de maltraitance de sa part. Il est donc primordial de prévoir des périodes de répit.

Briser l'isolement et le silence

Il est essentiel de briser le silence. En aucun cas, vous n'avez à vous sentir honteux, coupable ou humilié. Personne n'a le droit de vous maltraiter, pas même vos enfants, votre conjoint ou vos proches. Il est normal que vous ayez de la difficulté à en parler, particulièrement s'il s'agit d'une personne que vous aimez, mais vous n'avez pas à subir cette maltraitance et vous devez vous en libérer. Des solutions existent et elles amélioreront votre situation.

Dénoncer une situation de maltraitance n'est pas nécessairement synonyme de plainte à la Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse. Vous pouvez commencer par appeler la ligne Aide Abus Aînés. Vous pouvez aussi discuter de la situation avec une personne de confiance ou avec un intervenant ayant reçu la formation nécessaire pour vous aider. Ce peut être un professionnel de la santé, un travailleur social, un membre de votre famille, un prêtre, des policiers, un avocat ou un notaire. Des intervenants sont également disponibles au service *Coup de pouce aux aînés* de l'AQDR Québec.



Également, il faut mentionner l'existence de ressources de médiation citoyenne qui peuvent être sollicitées avant de recourir à des mécanismes formels de plainte. Il s'agit d'Équijustice-Réseau de justice réparatrice et de médiation citoyenne. Ce réseau comporte des organismes qui interviennent dans chaque région.

Lorsque vous souhaitez porter plainte, vous pouvez vous adresser à la Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse. Prévoyez d'avoir en main les informations telles que les dates principales, les noms et coordonnées des témoins, le détail des événements et les autres recours que vous avez déjà exercés (Commissaire local aux plaintes, Protecteur du citoyen ou le tribunal). Une fois votre plainte déposée, elle sera traitée et évaluée. Pour ce faire, un technicien communiquera avec vous. Il y aura enquête et la Commission déterminera si la preuve est suffisante pour appuyer la plainte et s'il est opportun de vous proposer de négocier un règlement ou de régler votre différend au moyen de l'arbitrage. Lorsque la Commission retient votre plainte, elle prend votre dossier en main et assume vos frais judiciaires.

Si la situation de maltraitance est vécue dans le cadre de services de santé et sociaux, il vous est possible de porter plainte au Commissaire aux plaintes et à la qualité des services de l'établissement où vous recevez ces services. Le Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes (CAAP) le plus près de chez vous peut vous aider dans vos démarches. Toutefois, le Commissaire aux plaintes ne peut pas forcer votre établissement à agir d'une certaine façon, il ne peut qu'émettre des recommandations. Par exemple, il peut recommander à votre établissement d'engager plus de personnel, mais il ne peut pas contraindre l'établissement à engager plus de personnel.

Depuis plusieurs années, Josette et moi sommes amies. Elle m'a récemment avoué que son fils, lors de sa dernière visite, l'avait rudoyée et poussée jusqu'à la faire tomber lorsqu'elle l'avait confronté sur ses problèmes d'argent. Elle n'a eu aucune fracture, mais plusieurs ecchymoses et douleurs. Elle ne souhaite pas porter plainte à la police pour ne pas causer de problèmes à son fils, mais elle a maintenant peur de se retrouver toute seule en sa présence. Qu'est-ce que je peux faire ?

→ Tout d'abord, il est important d'écouter votre amie et de maintenir le lien de confiance que vous avez avec elle. Écoutez-la et tentez de la soutenir sans la juger. Ne dénigrez pas non plus la personne maltraitante lorsqu'il s'agit d'un être cher pour votre amie. Vous pouvez remettre à votre amie les ressources disponibles, ainsi que leurs coordonnées que vous pouvez retrouver à la fin de ce fascicule. Vous pouvez l'accompagner vers ces ressources afin qu'elle ne soit pas seule. Si vous croyez que la vie de votre amie est en danger, n'hésitez pas à communiquer avec la police. Si cela est possible, conseillez à votre amie de prendre des photos de ses ecchymoses afin de conserver des preuves de ses blessures.

2 Attention à votre argent

Vieillir avec dignité, c'est aussi comprendre ses droits et obligations lorsque l'on consomme des biens. Être en possession de tous ses moyens lorsqu'il est question d'argent permettra d'éviter des situations fâcheuses.

Vous pouvez vous référer au guide *Aînés et consommation : des droits à faire valoir pour éviter des soucis* produit par l'Office de la protection du consommateur du Québec qui a pour but de vous informer sur vos droits et de vous aider à prévenir les problèmes liés à la consommation de biens.

Les trois types de garanties

Quand vous achetez un bien, il importe de distinguer entre les trois types de garanties qui existent.

La garantie légale

La garantie légale s'applique automatiquement et gratuitement à tout bien que vous achetez au Québec. Elle découle du Code civil et de la *Loi sur la protection du consommateur*. Elle garantit que le bien puisse servir à l'usage auquel il est destiné et qu'il a une durée raisonnable de vie. Cependant, cette durée raisonnable de vie n'est pas précisée par la loi et varie d'un bien à l'autre. Pour la déterminer, on considère le prix payé et les conditions d'utilisation du bien. Par exemple, un téléviseur coûtant 500 \$ n'aura pas la même durée de vie raisonnable qu'un téléviseur à 2 000 \$. La garantie légale vous protège aussi contre les vices cachés, c'est-à-dire des défauts importants présents avant la vente dont vous n'aviez aucune connaissance et qui font, si vous en aviez su l'existence, que vous n'auriez pas acheté ce bien ou l'auriez acheté à un prix moindre.

La garantie conventionnelle

La garantie conventionnelle est déterminée par le fabricant et consiste en une durée précise à l'intérieur de laquelle on peut la faire valoir en présentant la facture d'achat. Par exemple, vous achetez un ordinateur garanti pendant un an. Des modalités y sont précisées : par exemple, le fabricant pourrait s'engager à vous rembourser en entier un bien qui ne fonctionne pas dans l'année de l'achat ou bien à le réparer ou à le remplacer. Cette garantie conventionnelle peut entraîner des frais quand on l'utilise (frais d'envoi, par exemple). Elle n'enlève rien à la garantie légale qui reste toujours valide.

La garantie prolongée

La garantie prolongée est offerte en général par le commerçant et est payante. Elle peut prolonger la garantie conventionnelle de deux ou trois ans par exemple et inclure d'autres clauses plus avantageuses. Lors de la proposition de cette garantie, le commerçant doit vous expliquer les conditions de la garantie légale ainsi que celles de la garantie conventionnelle s'il y en a une. Vous n'êtes jamais obligé de souscrire à une garantie prolongée.

Lorsque vous constatez un bris sur le bien acheté, la première chose à faire est d'avertir le commerçant ou le fabricant afin de lui donner la chance de régler le problème. Cette étape est obligatoire et il est important de conserver une preuve de cette communication, si possible. Le commerçant ou le fabricant peut vous offrir différentes solutions, soit de vous rembourser, de réduire le prix ou de le faire réparer à ses frais. Si le commerçant ou le fabricant ne coopère pas et que vous avez de la difficulté à faire respecter vos droits, vous pouvez communiquer avec l'Office de la protection du consommateur.



Je viens tout juste de m'acheter une laveuse. Le marchand m'offre d'acheter une garantie prolongée. Est-ce la même chose que la garantie légale ?

→ Non! La garantie légale est gratuite et s'applique à tout bien que vous achetez alors que la garantie prolongée est facultative et payante. D'ailleurs, un commerçant vous offrant une garantie prolongée doit d'abord vous informer de la garantie légale et de sa portée, ainsi que de la garantie conventionnelle fournie par le fabricant.

Mon téléviseur acheté il y a 3 ans ne fonctionne plus. À l'époque, je l'avais payé 2 000 \$. Je sais que la garantie conventionnelle est terminée et je n'ai pas pris la garantie prolongée offerte par le commerçant. Qu'est-ce que je peux faire ?

→ Si votre téléviseur n'a pas fonctionné pendant une durée raisonnable, et ce, compte tenu de son utilisation et du prix payé, vous pouvez vous prévaloir de la garantie légale même si votre garantie conventionnelle est terminée et faire des démarches en ce sens auprès du commerçant ou du fabricant.



➤ **Évitez d'acheter des produits de vendeur porte-à-porte. Si vous décidez d'en acheter quand même, renseignez-vous auprès de l'Office de la protection du consommateur afin de savoir s'il y a eu des plaintes à l'égard de ce vendeur et, s'il vend des biens de plus de 25 \$, qu'il possède un permis de vente valide.**

➤ **Comparez les prix du produit d'un magasin à l'autre lorsqu'il s'agit d'achats importants ou de biens que vous n'achetez pas fréquemment.**

➤ **Soyez vigilant lorsqu'il s'agit d'offres trop belles pour être vraies : il s'agit souvent de fraude.**

Les cartes prépayées

Une carte prépayée est une carte, un chèque ou un certificat cadeau qu'on achète et qui permet de se procurer des biens ou des services dans un commerce précis.



Les cartes prépayées ne peuvent pas exiger de frais pour l'activation ou l'inutilisation de la carte. Les seules exceptions demeurent les cartes prépayées donnant accès à plusieurs magasins, telle une carte cadeau d'un centre commercial. Le commerçant peut alors exiger des frais d'activation d'un maximum de 3,50\$ et des frais d'inutilisation de 2,50\$ par mois à partir du 15^e mois de l'achat de la carte. Toutefois, si vous en faites la demande, le commerçant devra attendre au 18^e mois avant de vous facturer des frais d'inutilisation. Bien sûr, peu importe le type de cartes prépayées, des frais peuvent être exigés si vous souhaitez personnaliser la carte ou remplacer une carte perdue, abîmée ou volée.

Depuis le 30 juin 2010, aucune carte prépayée ne peut prévoir de date d'expiration. Les seules exceptions demeurent les cartes de téléphonie cellulaire et celles donnant accès à un service de façon illimitée, telles les cartes d'autobus. Pour ce qui est des cartes de téléphonie cellulaire, vous bénéficiez tout de même d'un délai de grâce de 7 jours pour recharger votre carte et conserver votre solde. Veuillez noter que si votre carte prépayée concerne un bien ou un service précis, le commerçant peut réclamer la différence du prix entre le moment de l'achat de la carte et le moment où on l'utilise. La carte doit alors indiquer le prix du bien ou du service à la date de l'achat, la date à partir de laquelle le commerçant peut réclamer une différence et la possibilité pour lui d'agir ainsi. Il serait ainsi inscrit « *Certificat valide pour une permanente des cheveux (valeur de 60\$). Après le 1^{er} septembre 2018, nous pourrions exiger toute hausse du prix de ce service.* »

Il ne reste que 3,50\$ sur ma carte cadeau. Pour un si petit montant, je ne pense pas conserver ma carte, je n'ai pas vraiment d'autre achat à faire dans ce magasin et elle prend de la place dans mon porte-monnaie.

→ Vous devriez demander au commerçant de vous échanger votre solde de carte cadeau pour de l'argent comptant. En effet, lorsque le solde de votre carte prépayée est inférieur à 5\$, vous avez le droit d'obtenir le solde sauf s'il s'agit d'une carte de crédit prépayée ou d'une carte de téléphonie cellulaire.

Lorsque je suis allé dans un commerce de grande surface, j'ai dépensé pour 200\$ et on m'a remis une carte cadeau de 10\$ pour mon prochain achat de 50\$. Au moment de l'utiliser, la caissière m'a informé que la carte était expirée depuis 10 jours. Je sais pourtant que les cartes cadeaux n'ont pas de date d'expiration depuis le 30 juin 2010, comment est-ce possible ?

→ Les cartes qui vous sont remises gratuitement par un commerçant ne sont pas soumises à la loi et peuvent donc avoir des dates d'expiration. Il en est de même pour les cartes qui vous sont remises dans le cadre d'un programme d'échange de points.

Les achats par téléphone

Malgré l'existence d'internet, certaines compagnies effectuent encore de la sollicitation téléphonique. Dans ce cas, le vendeur doit respecter certaines règles. Il doit se présenter et identifier la compagnie pour laquelle il travaille. Il doit aussi vous informer du but de son appel et des produits dont il fait la promotion. Le prix du produit ainsi que toutes les restrictions et conditions à l'achat et à la vente doivent vous être mentionnés. Aucune information importante ne doit vous être cachée. Vous pouvez



exiger du vendeur qu'il vous informe du prix total de la vente, la devise utilisée pour le prix, les délais de livraison, la politique d'échange et de retour ainsi que toute information utile à la vente.

Lorsque vous recevez ce type d'appel, gardez toujours en tête que rien ne vous oblige à acheter. Si vous êtes intéressé par l'offre et qu'elle vous semble authentique, vous pouvez demander le plus de détails possible et dire que vous appellerez le vendeur plus tard. Ce temps vous permettra de réfléchir à votre achat et de rechercher le nom de la compagnie ou le numéro de téléphone sur le 411 ou sur internet. Il vaut mieux manquer un rabais exceptionnel et faire ses recherches que d'accepter rapidement et être victime de fraude.

Si vous recevez plusieurs appels de sollicitation et que cela vous incommode, vous pouvez inscrire votre numéro de téléphone à la *Liste nationale de numéros de télécommunication exclus* (1 866 580-3625 ou www.lnnte-dncl.gc.ca).

La fraude en ligne

Que ce soit par un courriel que vous avez reçu ou un site web que vous avez consulté, vous devez toujours être vigilant lorsque vous achetez des biens sur internet. Près de 57% des fraudes surviennent au moyen d'internet ou de courriel. Voici donc des précautions à prendre pour vous protéger en ligne.



- Utilisez des mots de passe difficiles à deviner composés au moins de 8 caractères, avec des lettres majuscules et minuscules ainsi que de chiffres. N'utilisez jamais le nom de votre conjoint, de vos enfants ou de votre animal de compagnie ou toute date importante.
- Lorsqu'on vous l'offre, n'acceptez jamais que le site internet «*se souviennent de vous*» et qu'il enregistre votre mot de passe, particulièrement si vous utilisez un ordinateur public ou partagé avec d'autres personnes.
- Protégez votre ordinateur en utilisant un antivirus que vous maintenez à jour.
- Lors du téléchargement de logiciels ou d'applications cellulaires, méfiez-vous des accès que vous autorisez, telle que votre localisation.
- Protégez votre réseau sans fil (WiFi) par un mot de passe. Lorsque vous utilisez un réseau public dans un café ou une bibliothèque, n'entrez pas d'informations bancaires sur internet.
- Lorsque vous faites des transactions en ligne, vérifiez que la barre d'adresse indique «*https://*» ou que le symbole d'un cadenas fermé y apparaît. Cela signifie que le site est protégé.
- Restez vigilant, lorsque vous recevez des courriels ou des messages texte vous demandant des informations bancaires ou votre nom d'utilisateur et mot de passe, il s'agit toujours de fraude. N'y répondez jamais.
- Vérifiez la fiabilité du commerçant en faisant des recherches internet sur lui. Vous pouvez taper par exemple «*Nom du commerçant fiable*» «*Nom du commerçant avis*».
- Si le prix offert est trop beau pour être vrai, méfiez-vous, il s'agit probablement d'une arnaque ou d'une contrefaçon.
- Au moment de payer, vérifiez toujours la devise dans laquelle le montant est affiché et vérifiez que le montant total de la facture est le même que celui apparaissant sur vos relevés bancaires.
- De plus, méfiez-vous des courriels qui vous demandent certaines informations comme votre relevé bancaire. Même si le logo de l'institution bancaire apparaît, il s'agit toujours de contrefaçon.

**Si vous pensez avoir été victime
d'une fraude, vous pouvez porter plainte
auprès du service de police qui dessert
votre municipalité et signaler le cas
au Centre antifraude du Canada.**

Lorsque vous réalisez que vous avez fait une erreur et qu'il est maintenant trop tard, voici ce qu'il est possible de faire pour annuler la transaction.

- Vous pouvez tenter de régler la situation directement avec le commerçant, soit en exigeant un remboursement ou en annulant la transaction. Si le commerçant a mis en place une politique de retour, vous pouvez l'utiliser. Il est préférable d'utiliser la politique de retour du commerçant si vous ne remplissez pas les conditions d'annulation d'une transaction.
- Vous pouvez annuler la transaction si l'offre du commerçant ne contenait pas les informations exigées par la loi comme le nom du commerçant, ses coordonnées, le prix individuel de chaque bien, les conditions quant à la livraison, le remboursement et les échanges.
- Vous pouvez annuler la transaction si un délai de 30 jours s'est écoulé depuis la date de livraison prévue ou depuis la date de la transaction si aucun détail sur la livraison n'est fourni et que vous n'avez toujours rien reçu.
- Pour annuler la transaction, vous devez transmettre un avis d'annulation au commerçant dans lequel vous mentionnez que vous mettez fin au contrat pour l'une des raisons mentionnées précédemment. Il est préférable de conserver une preuve de l'envoi, ainsi qu'une preuve de réception.
- Le commerçant devra vous rembourser dans les 15 jours suivants l'annulation du contrat. Si vous avez reçu le bien acheté, vous devrez le lui retourner à ses frais.

Si le commerçant refuse de vous rembourser après votre demande d'annulation et que vous avez fait cet achat par carte de crédit, vous avez une protection particulière qui se nomme la rétrofacturation. Vous pouvez en bénéficier lorsque le délai de 15 jours laissé au commerçant pour vous rembourser est expiré. À l'expiration de ce délai de 15 jours, vous bénéficiez de 60 jours pour demander la rétrofacturation à l'émetteur de votre carte de crédit.

- Cette demande doit être faite par écrit. Vous devez y mentionner votre nom, le numéro de carte de crédit et sa date d'expiration, le nom du commerçant, la date de l'achat, le montant total de la transaction, la description de ce qui a été acheté, le motif de la demande d'annulation et la date à laquelle vous avez fait parvenir cette demande au commerçant, ainsi que le moyen utilisé.
- Votre émetteur de carte de crédit bénéficiera d'un délai de 30 jours pour vous aviser qu'il a bien reçu votre demande.
- Votre émetteur de carte de crédit devra vous rembourser dans les 90 jours qui suivent la réception de votre demande de rétrofacturation ou dans un délai représenté par deux périodes d'état de compte de votre carte de crédit.





La possibilité de rétrofacturation ne s'applique pas à tous les types de bien. Vous ne pouvez pas la demander lorsque :

- vous achetez des arrangements préalables de services funéraires ;
- vous achetez un bien susceptible de déperir rapidement tel que de la nourriture ;
- vous achetez un bien sur un site de vente aux enchères (ex. : eBay) ;
- vous avez conclu un contrat de service avec un centre d'entraînement ou une agence de rencontre ;
- vous avez conclu un contrat de service pour des cours ;
- vous avez acheté un bien d'une personne non commerçante (ex. : Kijiji).

Les concours

J'ai reçu un appel m'informant que j'avais gagné un concours. Je ne sais pas si c'est vrai, je ne me rappelle pas avoir rempli de coupon de participation. Comment démêler le vrai du faux ?

→ Tout d'abord, on ne gagne jamais à un concours auquel on n'a pas participé. Il peut d'ailleurs s'agir d'une simple stratégie de vente. On vous affirme que vous avez été sélectionné pour une promotion ou que vous avez gagné un concours vous donnant droit à un prix moyennant certains achats. Lorsque les entreprises utilisent cette stratégie de vente, que ce soit par téléphone ou courriel, on vous mentionne généralement que c'est urgent et personnel. Dès que des informations telles que votre numéro de carte de crédit vous sont demandées, soyez prudent et lisez avec attention les modalités d'achat.

Méfiez-vous et posez-vous

les questions suivantes :

- Est-ce que je ferais cet achat sans avoir gagné ce concours ? Est-ce que j'ai comparé le prix du produit offert avec le prix de ceux sur le marché ?
- Est-ce que j'ai lu toute la documentation reçue ?
- Est-ce que j'ai demandé une copie du contrat ? Cette copie est importante et pourra s'avérer nécessaire si vous souhaitez consulter un conseiller juridique afin que la portée de vos obligations vous soit bien expliquée.
- Est-ce que j'ai pris connaissance des conditions d'échange et de remboursement ?
- Est-ce que les noms et adresses du commerçant apparaissent sur le document ? Redoublez de vigilance si le commerçant est situé à l'extérieur du Québec, car il sera alors plus difficile pour vous d'exercer d'éventuels recours.

En cas de doute, il vaut mieux attendre et consulter l'Office de la protection du consommateur.

J'ai reçu un appel me disant que j'ai gagné un voyage dans le Sud. Pour avoir mon voyage, je dois toutefois me rendre à une conférence et déboursier de l'argent. Je me demande si j'ai vraiment gagné un voyage.

→ Soyez vigilant : il existe ce qu'on appelle des vendeurs de vacances à temps partagé. La manière de procéder est souvent la même, vous remplissez un coupon de participation dans un événement et, après un certain temps, on vous appelle pour vous dire que vous avez gagné. Toutefois, pour obtenir votre prix, vous devez assister à une conférence où des vendeurs essaieront de conclure avec vous un contrat de vacances à temps partagé. Il s'agit d'un contrat où vous vous engagez à acheter des points qui seront par la suite échangeables contre des séjours ou croisières dans des lieux de villégiature. Ce qu'on ne vous dit pas, c'est que l'échange de points entraînera souvent la conclusion de nouveaux contrats et des frais divers. Soyez donc vigilant et ne signez pas de contrat sur-le-champ. Prenez le temps de bien évaluer la situation et n'hésitez pas à communiquer avec l'Office de la protection du consommateur ou avec un conseiller juridique.

Martha achète de la literie dans un magasin à grande surface. Lorsqu'elle paie, la caissière lui offre de remplir un coupon de participation à un concours où elle doit inscrire son nom, son adresse, son numéro de téléphone et sa date de naissance. Devrait-elle inscrire toutes ces informations ?

→ Non! Martha ne devrait pas inscrire sa date de naissance. En effet, ce renseignement ne fait pas partie de ses coordonnées et il pourrait permettre à un fraudeur de retracer d'autres informations permettant de voler son identité. La règle est de ne donner que les renseignements indispensables. En fait, même son adresse n'est pas nécessaire puisqu'il suffira aux organisateurs du concours de joindre le gagnant et, éventuellement, de lui demander son adresse si c'est nécessaire.

Les réseaux sociaux



Les réseaux sociaux sont des outils de communication efficaces, mais redoutables. Il est important de bien les comprendre afin de garder confidentielles nos informations personnelles. Voici quelques précautions qui pourront vous aider à demeurer vigilant sur les réseaux sociaux.

- Prenez le temps de bien définir vos paramètres de confidentialité afin de contrôler qui a accès à votre profil. De plus, révisez souvent votre profil, car les conditions de confidentialité peuvent avoir changé. Sur Facebook, vous avez l'option *Voir en tant que* de votre profil qui vous permet de vérifier ce qu'un inconnu ou une personne particulière peut voir lorsqu'il accède à votre page.
- Réfléchissez avant de publier de l'information. S'agit-il d'informations que vous seriez à l'aise de partager avec le public? De plus, si vous partez en voyage, faites attention à ne pas partager de photo de vos cartes d'embarquement, de votre passeport ou les dates exactes de votre séjour.
- Ne partagez pas toutes vos allées et venues: des voleurs pourraient analyser votre profil et ainsi connaître vos habitudes afin de déterminer les moments où vous n'êtes généralement pas à la maison. Vous seriez ainsi exposé aux risques de vol, d'entrée par effraction ou de harcèlement.
- Ne mentionnez jamais sur votre profil vos numéros de téléphone, votre adresse courriel ou civique, l'école que vos petits-enfants fréquentent ou tout autre renseignement personnel.
- Si des gens inconnus vous ajoutent ou vous demandent de les ajouter à votre réseau, il vaut mieux les refuser. Il pourrait s'agir de fraudeurs.

Les fraudes grands-parents



Il s'agit d'une fraude téléphonique où un inconnu vous appelle en s'identifiant comme un membre de votre famille. Le fraudeur simule une situation d'urgence et vous presse de lui donner de l'argent afin, par exemple, de réparer une voiture suite à un accident ou pour qu'il puisse être libéré suite à une arrestation. Il vous demandera souvent de n'en parler à personne.

Si vous recevez un appel de ce genre et avez des doutes sur l'identité de l'individu au téléphone, gardez en tête les éléments suivants :

- Les fraudeurs misent sur vos émotions afin que vous preniez une décision sans réfléchir. Ils peuvent être très insistants et multiplier les appels afin de vous rendre anxieux. Il ne faut pas succomber à la pression et à l'empressement.
- Ne donnez aucun renseignement personnel à votre interlocuteur.
- Posez des questions auxquelles seul votre proche en question serait capable de répondre.
- Appelez la famille de votre proche afin de vérifier si l'histoire qu'on vous raconte est véridique.
- Veuillez noter que les policiers ne communiquent jamais par téléphone afin d'obtenir une caution et qu'ils n'ont jamais recours à des virements d'argent.

Prévenir les fraudes financières



- Soyez organisé et gardez vos affaires personnelles en ordre : sachez les montants disponibles

dans vos comptes et suivez les différentes transactions qui y sont effectuées. Vous pouvez aussi réduire la limite de retrait autorisée à votre compte.

- Déchiquetez tous documents contenant vos informations confidentielles.
- Lisez attentivement tout contrat et assurez-vous que vous en comprenez bien toute la portée pour éviter de prendre des décisions hâtives ou sous la pression d'une personne de votre entourage.
- Si vous ne vous sentez pas en confiance ou à l'aise, ne prenez pas de décision importante.
- Ne payez pas de produit ou de service en totalité avant de l'avoir reçu.
- Si vous prêtez de l'argent à une personne, prévoyez les modalités de ce prêt par écrit et signez le document tous les deux, et ce, même s'il s'agit d'une personne de confiance ou d'un membre de votre famille.
- Soyez discret en ce qui concerne la valeur de vos biens et de votre patrimoine.

Si vous êtes victime d'une fraude, appelez le 911. Selon le cas, vous pouvez trouver de l'information ou du soutien auprès de :

- Centre d'aide aux victimes d'actes criminels (CAVAC);
- Bureau d'aide juridique de votre région;
- Office de la protection du consommateur;
- Autorité des marchés financiers;
- Centre antifraude du Canada.

3 Les ressources

**AQDR Québec –
Service Coup de pouce aux aînés**
418 524-0437
aqdr-quebec.org

Autorité des marchés financiers
Région de Montréal : 514 395-0337
Région de Québec : 418 525-0337
Autres régions : 1 877 525-0337
lautorite.qc.ca

Centre antifraude du Canada
1 888 495-8501
centreatifraude.ca

**Centre d'aide aux victimes
d'actes criminels (CAVAC)**
1 866 532-2822
cavac.qc.ca

**Commissaire aux plaintes
et à la qualité des services**
sante.gouv.qc.ca/systeme-
sante-en-bref/plaintes/
#liste-commissaires

**Commission des droits
de la personne et des droits
de la jeunesse (CDPDJ)**
1 800 361-6477
cdpdj.qc.ca

**Commission des
services juridiques
(bureaux d'aide juridique)**
1 800 842-2213
csj.qc.ca/commission-des-
services-juridiques/

Éducaloi
educaloi.qc.ca

**Équijustice –
Réseau de justice réparatrice
et de médiation citoyenne**
Région de Montréal : 514 522-2554
Autres régions : 1 877 204-0250
equijustice.ca

**Fédération des aînées et
aînés francophones du Canada
(FAAFC)**
613 564-0212
faafc.ca

**Fédération des centres
d'assistance et d'accompagnement
aux plaintes (FCAAP)**
Région de Québec : 418 527-9339
Autres régions : 1 877 527-9339
fcaap.ca

**Info-Santé
Info-Social**
811

**L'APPUI pour les proches
aidants d'aînés**
1 855 852-7784
lappui.org

LIGNES TÉLÉPHONIQUES

- **Service Info-aidant**
1 855 852-7784
- **Centre de prévention du suicide**
1 866 APPELLE (1 866 277-3553)
- **Centre de référence
du Grand Montréal**
514 527-1375
- **Ligne Aide Abus Aînés**
1 888 489-2287
aideabusaines.ca

- **Ligne Tel-Aînés**
514 353-2463
 - **Ligne Agressions sexuelles**
1 888 933-9007
 - **Ligne Interligne
(anciennement Gai écoute)**
514 866-0103 ou 1 888 505-1010
interligne.co
 - **S.O.S. violence conjugale**
1 800 363-9010
-

Ministère de la famille
mfa.gouv.qc.ca

**Office de la protection
du consommateur**
Région de Montréal : 514 253-6556
Région de Québec : 418 643-1484
Autres régions : 1 888 672-2556
opc.gouv.qc.ca

Option consommateurs
Région de Montréal : 514 598-7288
Autres régions : 1 888-412-1313
option-consommateurs.org

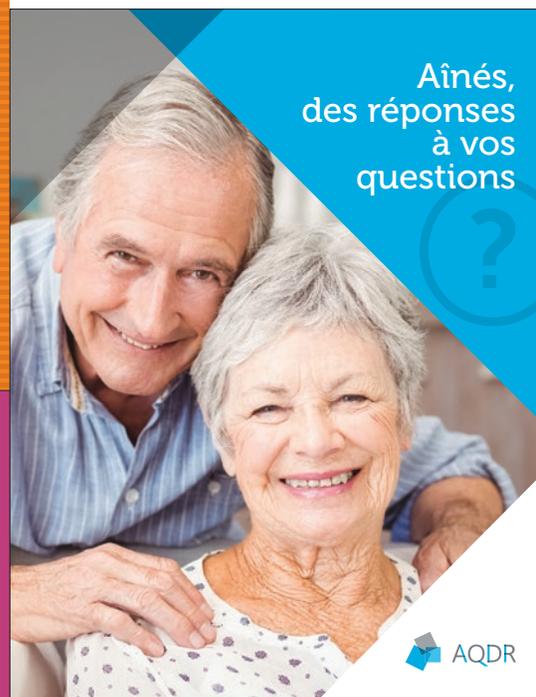
Protecteur du citoyen
1 800 463-5070
protecteurducitoyen.qc.ca

**Regroupement des aidants
naturels du Québec (RANQ)**
Région de Montréal : 514 524-1959
Autres régions : 1 855 524-1959
ranq.qc.ca

**Regroupement provincial
des comités d'usagers (RPCU)**
514 436-3744
rpcu.qc.ca

Soyez bien informé

Consultez le guide *Aînés, des réponses à vos questions* et les trois autres fascicules, inscrivez-vous à notre bulletin électronique mensuel ou encore, participez aux activités de votre section AQDR locale. Vous trouverez tous les détails sur notre site Internet : aqdr.org.





AQDR

AQDR nationale

ASSOCIATION QUÉBÉCOISE DE DÉFENSE
DES DROITS DES PERSONNES RETRAITÉES
ET PRÉRETRAITÉES

1090, rue de l'Église, bureau 204
Verdun (Québec) H4G 2N5

514 935-1551
Sans frais 1 877 935-1551

info@aqdr.org
www.aqdr.org

 facebook.com/aqdrnationale