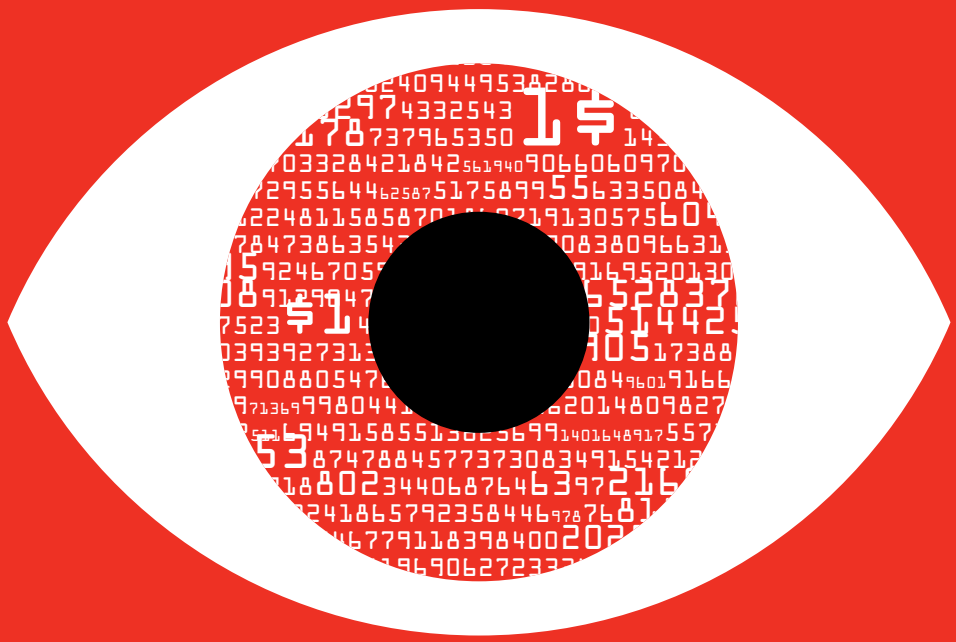
option consommateurs

Coup d'œil sur la consommation

2e édition



À propos d'Option consommateurs

Créée en 1983, Option consommateurs est une association à but non lucratif qui a pour mission de promouvoir et de défendre les droits et les intérêts des consommateurs et de veiller à ce qu'ils soient respectés. Pour ce faire, elle s'intéresse de près aux questions reliées notamment aux pratiques commerciales, aux services financiers, à l'énergie et à l'agro-alimentaire. Elle ne craint pas non plus de s'engager dans de nombreux recours collectifs lorsqu'elle le juge utile.

50, rue Sainte-Catherine Ouest,
bureau 440
Montréal (Québec) H2X 3V4

Téléphone : 514 598-7288
Télécopieur : 514 598-8511
info@**option-consommateurs.org**

Ouvrage produit par Option consommateurs en janvier 2012
Réalisation : Claire Harvey, rédactrice en chef du Service d'agence de presse
Recherche et rédaction :
Geneviève Grenier et Maryse Guénette, journalistes, Service d'agence de presse
Design : Renzo Designers
ISBN 978-2-89716-000-5

En partenariat avec

Office de la protection du consommateur
Québec

Coup d'œil sur la consommation

Bienvenue

Vous trouverez dans ce guide les règles que les commerçants doivent respecter à l'égard des consommateurs. Après avoir lu ce document, vous connaîtrez vos droits. Vous serez capable de reconnaître les pratiques commerciales malhonnêtes. Vous saurez pourquoi il ne faut pas donner ses renseignements personnels à n'importe qui. Vous saurez ce qu'est le vol d'identité, comment vous en protéger et quoi faire si vous en êtes victime. Vous connaîtrez les recours que vous pouvez utiliser pour faire valoir vos droits. Vous serez un consommateur averti.

Une loi vous protège

Depuis 1978, une loi protège les consommateurs québécois lorsqu'ils font affaire avec des commerçants. Il s'agit de la Loi sur la protection du consommateur. Cette loi détermine les règles que les commerçants doivent suivre lorsqu'ils font de la publicité, vendent, louent ou réparent des produits et offrent des services.

La Loi sur la protection du consommateur s'applique chaque fois que vous faites affaire avec un commerçant. Si vous faites affaire avec un particulier, elle ne s'applique pas.

À propos des contrats
Si le contrat est différent de la loi, c'est la loi qui l'emporte. Par exemple, le commerçant ne peut jamais exiger des tarifs ou des indemnités plus élevés que ce que permet la loi.

La publicité

Les commerçants utilisent la publicité pour vous vendre leurs produits. Mais ils n'ont pas le droit de s'en servir pour dire n'importe quoi.

La Loi sur la protection du consommateur a établi plusieurs règles pour encadrer la publicité. En vertu de ces règles, ce qui est dit ou écrit dans une publicité doit être vrai.

Voici quelques exemples de ce qui est interdit en matière de publicité :
- indiquer un prix plus bas que le prix réel ;
- faire croire qu'un article est en solde lorsque ce n'est pas le cas ;
- faire croire qu'une garantie est plus longue qu'elle ne l'est vraiment ;
- mentionner la somme à payer chaque mois sans indiquer le coût total. (On ne peut pas annoncer qu'un téléviseur coûte seulement 50 $ par mois sans mentionner, par exemple, qu'il coûtera 600 $ au total.)

Les mises de côté et les acomptes

Vous faites faire une mise de côté et vous versez un acompte. Vous vous engagez donc à acheter un article. Si vous changez d'idée, le commerçant a le droit de garder votre acompte. Il a aussi le droit de vous obliger à acheter l'article que vous avez fait mettre de côté.

Avant de faire mettre un article de côté et de donner un acompte :
- négociez afin de donner le plus petit acompte possible (environ 10 %) ;
- demandez au commerçant d'écrire sur la facture qu'il s'engage à vous rembourser votre acompte et à annuler la vente si vous changez d'avis.

Si vous donnez un acompte sur un produit qui n'est pas en magasin ou sur un produit que vous payerez à la livraison :
- faites écrire sur la facture la date à laquelle le produit doit arriver en magasin ou être livré ;
- demandez au commerçant d'écrire sur la facture qu'il s'engage à rembourser votre acompte si :
  - le produit n'est pas celui que vous avez commandé ;
  - le produit n'est pas arrivé ou livré à la date prévue.

Acheter, c'est s'engager !

Vous croyez que vous pouvez acheter un produit ou un service, puis changer d'idée ? **Attention !** Lorsque vous demandez un remboursement ou un échange, le commerçant a le droit de ne pas vous l'accorder.

Plusieurs commerçants ont des politiques de remboursement et d'échanges avantageuses pour les consommateurs. Avant de faire un achat, informez-vous de la politique du commerçant. Et assurez-vous que cette politique est écrite sur la facture.

Vous achetez un produit dans le but de le donner en cadeau ? Dites-le au commerçant. Celui-ci sera peut-être mieux disposé à l'échanger si le produit ne convient pas.

Voici comment devenir un consommateur avisé :
- Évitez de faire des achats trop rapides.
- Avant de faire votre choix, visitez plusieurs magasins et comparez les prix.
- N'hésitez pas à poser des questions.
- Avant d'acheter, examinez bien la marchandise.
- Méfiez-vous des commerçants qui insistent pour que vous achetiez rapidement.

Conservez votre facture

Votre facture est un document important. Elle est la preuve que vous avez payé un produit ou un service. Demandez au commerçant de vous donner une facture. Conservez-la dans un endroit sûr. Si l'article que vous vous êtes procuré est défectueux ou si le service promis ne vous est pas rendu, vous aurez besoin de votre facture pour faire valoir vos droits.

Les cartes prépayées

Vous connaissez sans doute les cartes prépayées sous le nom de « certificats-cadeaux » ou de « chèques-cadeaux », mais il en existe plusieurs autres types. Par exemple, les institutions financières émettrices de carte de crédit produisent des cartes prépayées. On trouve trois grandes familles de cartes prépayées :

- Les cartes qui vous permettent de faire affaire avec un seul commerçant, par exemple, les certificats-cadeaux.
- Les cartes que vous pouvez utiliser chez n'importe quel commerçant. Ce sont les cartes émises par les institutions financières. Vous pouvez vous en servir partout où l'on accepte cette carte de crédit.
- Les cartes que vous pouvez utiliser chez un ensemble de commerçants, par exemple, les cartes de centres commerciaux.

De précieux renseignements

En vertu de la loi, le commerçant qui vous vend une carte prépayée doit vous fournir les renseignements suivants :

- les conditions d'utilisation de la carte ;
- la manière dont vous pouvez en vérifier le solde.

Si ces renseignements ne sont pas indiqués sur la carte, le commerçant doit vous les donner par écrit.

Attention. Ces cartes ne comportent pas de date d'expiration, sauf les cartes de téléphonie cellulaire et les cartes prépayées donnant accès à un service limité, par exemple, une carte mensuelle de transport en commun.

Les frais liés aux cartes prépayées

La plupart du temps, le commerçant ne peut pas exiger de frais pour mettre une carte en fonction ou pour que vous utilisiez celle-ci. Il existe toutefois des exceptions.

Dans le cas des cartes émises par les institutions financières, le commerçant peut exiger des frais pour mettre une carte en fonction ou pour que vous l'utilisiez.

Dans le cas des cartes de type « centre commercial », le commerçant peut exiger des frais pour mettre une carte en fonction ou pour que vous l'utilisiez, mais selon certains critères. Par exemple, il peut demander une somme maximale de 3,50 $ pour activer la carte. Si vous n'utilisez pas votre carte, il peut demander une somme maximale de 2,50 $ par mois, après le 15e mois d'inutilisation ou, si vous en faites la demande, après le 18e mois d'inutilisation.

Dans le cas de toutes les cartes, le commerçant peut exiger des frais pour d'autres raisons, notamment pour personnaliser la carte (mettre votre nom ou une image, par exemple) ou pour remplacer une carte perdue.

Attention. Vous devez lire attentivement ce qui est écrit sur les deux côtés de la carte prépayée avant de l'acheter et vous renseigner sur tous les frais auprès du commerçant.

S'il reste un solde à votre carte prépayée

Vous pouvez vous faire rembourser le solde inutilisé de votre carte prépayée lorsque celui-ci est moins élevé que 5 $. Les cartes prépayées pour les cellulaires et les cartes émises par les institutions financières ne sont pas assujetties à cette règle. Pour ces cartes, le commerçant n'est pas obligé de vous rembourser, même s'il reste moins de 5 $ à dépenser sur cette carte.

Les achats à distance

Faites-vous des achats par téléphone, par catalogue ou par Internet ? Selon la loi, ces achats sont appelés des contrats à distance. Vous concluez donc un tel contrat chaque fois que vous faites un achat à distance.

De précieux renseignements

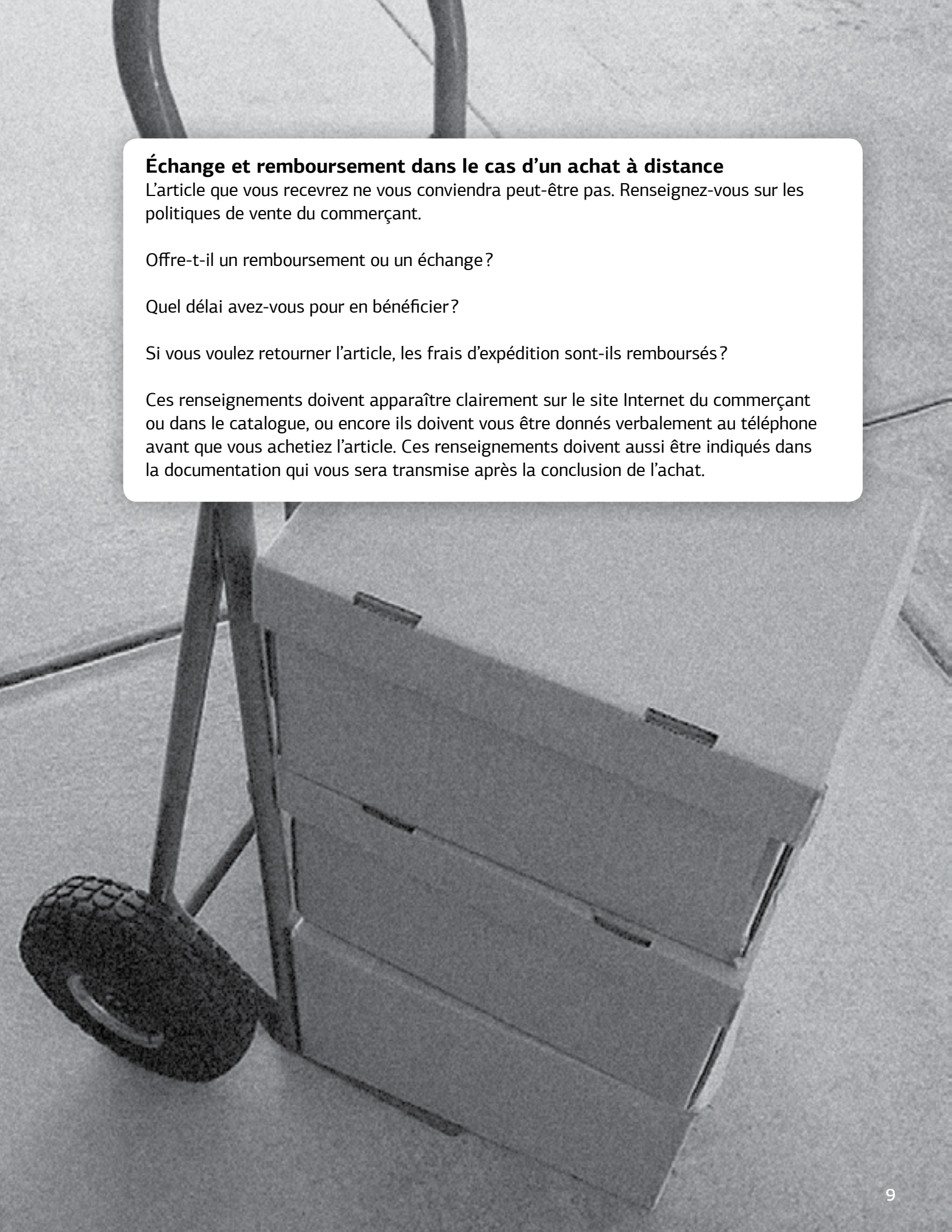
Lorsqu'on magasine à distance, on ne peut pas comparer les articles comme on le ferait en se rendant dans les commerces. Donc, avant de faire un achat à distance, assurez-vous de connaître :

- le nom du commerçant ;
- son adresse postale ;
- ses numéros de téléphone et de télécopieur ;
- son adresse électronique.

Ces renseignements pourront vous aider à retrouver le commerçant si, un jour, vous cherchez à le faire.

Le commerçant devrait notamment fournir ces renseignements à propos du produit :

- le matériau ;
- le format ;
- la couleur ;
- la garantie ;
- le prix total, incluant les frais connexes (douane, par exemple) et les taxes ;
- la devise utilisée pour donner le prix (euro, dollar canadien, yen, etc.) ;
- la date de la livraison ;
- le mode de livraison ;
- le nom du transporteur.



Échange et remboursement dans le cas d'un achat à distance
L'article que vous recevrez ne vous conviendra peut-être pas. Renseignez-vous sur les politiques de vente du commerçant.

Offre-t-il un remboursement ou un échange ?

Quel délai avez-vous pour en bénéficier ?

Si vous voulez retourner l'article, les frais d'expédition sont-ils remboursés ?

Ces renseignements doivent apparaître clairement sur le site Internet du commerçant ou dans le catalogue, ou encore ils doivent vous être donnés verbalement au téléphone avant que vous achetiez l'article. Ces renseignements doivent aussi être indiqués dans la documentation qui vous sera transmise après la conclusion de l'achat.

Annuler un achat à distance

Vous avez le droit d'annuler votre achat dans les situations suivantes :

Situations	Délai d'annulation
Le commerçant n'a pas fourni les renseignements prévus par la loi avant de finaliser la transaction. Le contrat ne donne pas tous les renseignements prévus par la loi.	7 jours à partir de la réception du contrat ou de la date de livraison.
Le contrat n'est pas transmis dans un format facile à imprimer et à conserver. Les renseignements prévus par la loi ne sont pas indiqués de manière évidente et compréhensible. Le commerçant ne vous donne pas la possibilité d'accepter ou de refuser la proposition de contrat ou de corriger les erreurs.	7 jours à partir de la réception du contrat.
Le contrat n'est pas transmis dans un délai de 15 jours ou n'est pas transmis du tout.	30 jours à partir de la conclusion du contrat.
Le commerçant ne fournit pas le bien ou le service dans les 30 jours de la date prévue dans le contrat ou de la date indiquée par écrit. Le commerçant ne fournit pas le bien ou le service dans les 30 jours de la conclusion du contrat, si le contrat ne prévoit pas de date précise. Le commerçant ne fournit pas à la date prévue au contrat les billets ou les documents nécessaires pour assister à un événement ou recevoir des services de transport, d'hébergement ou de restauration.	Avant que le bien ou le service soit fourni.

La rétrofacturation pour un achat à distance

Le commerçant ne vous a pas remboursé dans un délai de 15 jours après que vous en avez fait la demande ? Dites à l'émetteur de la carte de crédit utilisée de vous créditer le montant dû. C'est ce qu'on appelle la rétrofacturation. Vous avez 60 jours pour demander une rétrofacturation. Il faut faire une demande écrite qui comprend :

- votre nom ;
- le numéro de votre carte et sa date d'expiration ;
- le nom du commerçant ;
- la date de l'achat ;
- la somme débitée dans votre compte de carte de crédit ;
- la description du bien ou du service acheté ;
- le motif d'annulation de l'achat ;
- la date et le mode d'envoi de l'annulation d'achat que vous avez faite.

Quelques précautions

Si vous faites des achats par Internet, respectez quelques règles de sécurité supplémentaires. Avant de faire une transaction en ligne, assurez-vous de faire affaire avec un commerçant digne de confiance. Des pirates imitent les sites Internet de commerçants connus dans le but d'obtenir des numéros de carte de crédit.

Sur une page Web sécuritaire, vous devriez voir :

- un cadenas fermé ou une clé en bas à gauche du formulaire d'achat ;
- une adresse électronique commençant par « https » (le « s » veut dire que le site est sécurisé).

Enfin, imprimez la confirmation d'achat, cela pourrait vous aider si vous voulez demander un remboursement.

Attention. Il y a des situations où les règles sur les achats à distance ne s'appliquent pas. C'est le cas notamment lors d'une vente aux enchères, s'il s'agit d'articles qui se détériorent rapidement (les aliments frais, par exemple) ou, encore, de services funéraires.

Les télécommunications

La Loi sur la protection du consommateur vous protège lorsque vous faites affaire avec une entreprise de télécommunications. Les services de téléphonie cellulaire, d'accès à Internet et de télédistribution (câble et satellite) font partie des télécommunications.

De précieux renseignements

Votre contrat doit contenir les renseignements suivants :

- votre nom et votre adresse et ceux du commerçant ;
- le numéro de téléphone et l'adresse électronique du commerçant ;
- le lieu et la date de la conclusion du contrat ;
- la durée et la date d'expiration du contrat ;
- la description détaillée de chacun des services visés par ce contrat ;
- le tarif par mois de tous les services, y compris le tarif par mois des services optionnels ;
- le tarif mensuel de tous les frais connexes ;
- le total des sommes que vous devez débourser par mois ;
- les restrictions d'utilisation de chacun des services faisant l'objet du contrat (par exemple le nombre de télémessages que vous pouvez envoyer avec votre téléphone cellulaire avant de devoir payer des frais supplémentaires) ;
- les limites territoriales à l'intérieur desquelles ces services peuvent être utilisés (ces limites sont particulièrement importantes lorsque vous employez votre téléphone cellulaire) ;
- si on vous vend ou vous donne en prime un bien avec vos services (un téléphone ou une antenne parabolique, par exemple), la description et le prix courant du bien vendu ou offert en prime. La description du bien doit préciser s'il s'agit d'un bien remis à neuf (par exemple, un téléphone usagé qu'on a réparé et qui fonctionne comme s'il était neuf) ;
- la description du service offert en prime, s'il y en a ;
- les rabais et cadeaux que vous accorde le commerçant par la conclusion du contrat, notamment les primes, les rabais sur le prix de vente ou de location d'un bien ;
- la manière d'obtenir facilement de l'information à propos du tarif pour les services qui ne sont pas inclus dans le contrat et les services que vous utilisez au-delà des restrictions et des limites prévues.

Ces renseignements doivent être indiqués au début du contrat, séparés du reste du texte. Le tout doit être clair et facile à lire. Le commerçant doit aussi vous avertir par écrit de la fin de votre contrat de 60 à 90 jours d'avance.

Annulation des services de télécommunications
Si, avant la fin du contrat, vous ne voulez plus faire affaire avec le commerçant, ce dernier peut exiger une somme d'argent pour annuler le contrat (pénalité).

La pénalité
Le calcul de la pénalité va différer selon que vous avez reçu ou non un rabais sur le prix de vente d'un bien nécessaire pour utiliser le service. La pénalité ne peut jamais être plus élevée que le montant des rabais ou la valeur des cadeaux obtenus lors de la conclusion du contrat. Plus le temps passe, plus la pénalité diminue.

Julie reçoit gratuitement un téléphone cellulaire d'une valeur de 300 $ à la signature d'un contrat d'une durée de trois ans. Après deux ans, elle estime que ce service lui coûte trop cher. Elle met donc fin à son contrat. Julie doit payer une pénalité de 100 $ car il restait un an au contrat (300 $ ÷ 3 = 100 $).

Vous n'avez pas obtenu de rabais ou de cadeau lors de la conclusion du contrat ?
Le commerçant peut quand même exiger une pénalité. Cette pénalité correspond alors au plus petit de ces deux montants : 50 $ ou 10 % du prix des services non rendus.

Les cours de langue, les séances de bronzage, les services d'un entraîneur, etc.

En vertu de la loi, ces services sont des « services à exécution successive ». Il s'agit de tout service échelonné sur plusieurs jours ou semaines en échange d'une rémunération. Pensez, par exemple, à des cours de langue, de danse ou de conduite, aux services d'un entraîneur ou à tout service permettant d'améliorer ou de maintenir la santé, l'apparence, etc.

De précieux renseignements

Votre contrat doit comporter les renseignements suivants :

- votre nom et votre adresse ;
- le nom et l'adresse du commerçant ;
- le lieu et la date de signature du contrat ;
- la description des services ;
- la date à laquelle vous commencerez à utiliser les services (le début des cours, par exemple) ;
- l'adresse où les services seront offerts (chez le commerçant, chez vous ou ailleurs) ;
- la durée du contrat ;
- le nombre d'heures, de jours ou de semaines sur lesquels sont répartis les services ;
- le taux ou le tarif à l'heure, à la journée ou à la semaine (il doit être le même durant tout le contrat) ;
- le montant total à payer pour tous les services prévus dans le contrat et les modalités de paiement.

Le commerçant doit vous fournir une copie papier du contrat et y joindre un formulaire vous permettant de mettre fin à ce contrat.

Les modalités de paiement pour les « services à exécution successive »

Le commerçant ne peut jamais exiger un paiement avant de remplir ses obligations. Par exemple, pour un cours de langue, le commerçant ne peut pas exiger un paiement avant le premier cours.

Le commerçant ne peut pas exiger un seul versement. Il doit y avoir au moins deux versements.

Les versements doivent être payables à intervalles réguliers et ils doivent être sensiblement égaux. Par exemple, pour un cours de langue, le commerçant demandant deux paiements égaux doit exiger le deuxième paiement après la mi-session, s'il a exigé le premier paiement au début des cours.

Un paiement unique est possible seulement dans l'une ou l'autre des deux situations suivantes : le prix total est de moins de 100 $ ou il s'agit d'un cours intensif de trois jours de suite ou moins. Dans ce dernier cas, un seul paiement peut être demandé, peu importe la somme.

Annulation

Vous pouvez mettre fin à ce genre de contrat en tout temps. Si vous le faites avant d'avoir commencé à profiter des services, vous n'aurez rien à payer. Sinon, vous devrez payer pour les cours suivis et, en guise de pénalité, verser la plus petite des deux sommes suivantes : 50 $ ou l'équivalent de 10 % de la valeur des services non rendus.

Pour annuler le contrat, vous pouvez soit :

- utiliser le formulaire pour mettre fin au contrat (vous l'avez reçu avec votre contrat) ;
- envoyer un avis écrit d'annulation.

Le commerçant a 10 jours après l'envoi du formulaire ou de l'avis d'annulation pour vous remettre l'argent qu'il vous doit, s'il y a lieu. Pour conserver une preuve de ce que vous avez posté, envoyez l'avis ou le formulaire par courrier recommandé.

Ne sont pas visés par ces règles les services qu'offrent

- les professionnels régis par le Code des professions du Québec, comme les nutritionnistes ou les psychologues ;
- certains établissements publics, comme les commissions scolaires, les collèges et les universités.

Les contrats conclus avec des studios de santé sont assujettis à d'autres règles. (Voir page 16)

Les studios de santé

Les studios de santé offrent des services pour aider une personne à améliorer sa condition physique par le changement de poids, la diète ou l'exercice. Les studios de santé sont assujettis à des règles précises.

De précieux renseignements

Votre contrat doit comporter les renseignements suivants :

- la somme totale à débourser, y compris les frais d'abonnement, les taxes, etc. ;
- tous les renseignements exigés pour les contrats de cours de langue, de séances de bronzage, de services d'un entraîneur et autres (voir page 14) ;
- le numéro de permis du studio.

Un contrat avec un studio de santé ne peut pas durer plus d'un an.

Les modalités de paiement

Le studio ne peut exiger de paiement avant que vous commenciez à utiliser le service. Le studio ne peut pas non plus exiger un seul versement. Il doit y voir au moins deux versements égaux, sauf si la somme totale est de moins de 100 $.

Annulation

Vous pouvez annuler un contrat avec un studio de santé seulement à l'un ou l'autre des moments suivants :

- Avant d'avoir commencé à utiliser le service. (Dans ce cas, vous n'aurez pas à payer de pénalité.)
- Avant le premier dixième de la durée du contrat. Par exemple, si vous vous êtes engagé pour un contrat d'une durée de dix mois, vous pouvez annuler ce contrat, sans tout perdre, seulement au cours du premier mois. Dans ce cas, vous devrez payer, en guise de pénalité, l'équivalent de 10 % du coût total du service.

Pour mettre fin au contrat, vous devez envoyer un formulaire d'annulation (reçu avec votre contrat) ou un avis écrit d'annulation, par courrier recommandé de préférence.

Le renouvellement du contrat

Le commerçant peut vous envoyer une offre de renouvellement avant la fin du contrat actuel. Cette offre doit mentionner :

- la durée du contrat renouvelé (pas plus d'un an) ;
- le coût total ;
- les modalités de paiement.

Vous devez accepter l'offre par écrit pour que le renouvellement soit valable. Le renouvellement du contrat ne peut jamais être automatique.

Les garanties

Il existe trois sortes de garantie.
- La garantie légale
- La garantie conventionnelle
- La garantie prolongée

La garantie légale

Tous les produits loués ou achetés chez un commerçant sont couverts par une garantie légale. Elle est prévue dans la Loi sur la protection du consommateur. Cette garantie est une protection de base.

En vertu de la garantie légale, les produits achetés ou loués doivent :
- être en bon état ;
- être conformes à ce qui est mentionné dans la publicité ainsi qu'à la parole du vendeur ;
- pouvoir être utilisés normalement durant une période de temps raisonnable. Cette période de temps varie selon la qualité et le type de produit, la manière dont vous l'utilisez et le prix que vous avez payé.

Vous pouvez avoir recours à la garantie légale si, par exemple :
- votre laveuse achetée d'occasion ne fonctionne pas correctement ;
- votre nouveau fer à repasser ne s'arrête pas automatiquement après 30 minutes, comme c'est écrit sur l'emballage ;
- votre téléviseur neuf payé 800 $ ne fonctionne plus après deux ans.

La garantie légale est peu connue des commerçants et des consommateurs.
Vous devez exiger que le commerçant la respecte.

La garantie conventionnelle

Les articles neufs sont souvent garantis par le fabricant ou le détaillant. C'est la garantie conventionnelle. Un document indique alors les caractéristiques et la durée de cette garantie. Il se trouve dans l'emballage. L'adresse du fabricant ou du détaillant y est inscrite. Si vous avez du mal à comprendre le document qui explique cette garantie, demandez au vendeur de vous l'expliquer.

Certains commerçants disent que les consommateurs doivent s'inscrire auprès du fabricant en envoyant la petite carte pour bénéficier de la garantie. C'est faux. Que vous vous inscriviez ou non, vous pouvez avoir recours à la garantie.

La garantie prolongée

Si vous achetez, par exemple, un appareil électronique ou un appareil électroménager, le commerçant essaiera probablement de vous vendre une garantie prolongée. Il s'agit d'une garantie qui prolonge la garantie conventionnelle.

La garantie prolongée n'est pas nécessaire. Selon la Loi sur la protection du consommateur, le commerçant doit vous expliquer la garantie légale et vous donner un dépliant sur celle-ci avant de vous proposer une garantie prolongée.

Si vous décidez néanmoins d'en acheter une, demandez ce qui est réellement couvert. Si vous n'achetez pas de garantie prolongée, lorsque votre garantie conventionnelle prendra fin, votre bien sera couvert par la garantie légale.

La réparation des appareils domestiques

La Loi sur la protection du consommateur encadre la réparation des appareils domestiques les plus courants et les plus coûteux.

Ces appareils sont :
- la cuisinière et le four à micro-ondes ;
- le réfrigérateur et le congélateur ;
- le lave-vaisselle ;
- la laveuse et la sécheuse ;
- le téléviseur, les appareils audio et les appareils audio-vidéo ;
- l'ordinateur et ses accessoires (imprimante, clavier et souris, par exemple) ;
- les déshumidificateurs ;
- les appareils de climatisation et la thermopompe.

La loi s'applique lorsque la réparation coûte plus de 50 $ (pièces, main-d'œuvre et frais de déplacement compris).

L'évaluation

En vertu de la loi :
- le commerçant doit fournir une évaluation écrite **AVANT** d'effectuer la réparation ;
- si le commerçant demande des frais pour cette évaluation, il doit le dire **AVANT** d'effectuer l'évaluation et en indiquer le coût.

Sur l'évaluation, vous devez trouver :
- le nom et l'adresse du commerçant ;
- la description et le prix de la réparation à effectuer.

Vous pouvez **accepter** ou **refuser** l'évaluation. Si vous acceptez, le commerçant devra faire les réparations décrites dans l'évaluation et vous demander le prix indiqué.

Si le commerçant veut faire des réparations supplémentaires, il devra vous demander l'autorisation. Il devra également vous dire combien elles coûteront.

La facture

Après avoir effectué une réparation, le commerçant doit vous remettre une facture. Vous devez y trouver entre autres :
- le coût total de la réparation ;
- les caractéristiques de la garantie.

La garantie

La réparation d'un appareil domestique est garantie durant 3 mois, pièces et main-d'œuvre.

La politique d'exactitude des prix

Plusieurs commerçants utilisent un lecteur optique (*scanner*) pour lire à la caisse le prix des articles qu'ils vendent. Lorsque le prix enregistré à la caisse est plus élevé que le plus bas prix indiqué en magasin, ils doivent respecter la politique d'exactitude des prix. Cela signifie que :

- si l'article en magasin est de 10 $ ou moins, ils doivent remettre gratuitement cet article au consommateur ;
- si l'article en magasin est de plus de 10 $, ils doivent corriger le prix et accorder au consommateur un rabais de 10 $ sur le prix corrigé.

Si une même erreur se produit pour plusieurs articles identiques, la politique ne s'applique que pour un seul article, mais le prix est corrigé sur tous les articles.

La politique d'exactitude des prix ne s'applique pas pour quelques produits, comme le tabac, certains médicaments, le lait et la bière.

Achetez maintenant, payez plus tard

Il existe plusieurs formules vous permettant d'acheter maintenant et de payer plus tard. **Attention :** toutes ces formules présentent des risques.

Le paiement différé

Vous achetez un produit. **Vous le payez un ou deux ans plus tard.** Si vous faites votre paiement à la date d'échéance, vous ne payez pas d'intérêt. Si vous le faites après, vous en payez. Cela peut vous coûter cher.

Les versements égaux

Vous achetez un produit. **Vous le payez en plusieurs versements égaux.** Si vous « oubliez » un versement, le mois suivant, vous devez faire deux versements et payer des intérêts sur le versement en retard. À partir de ce moment, les intérêts peuvent s'additionner.

Le congé d'intérêt

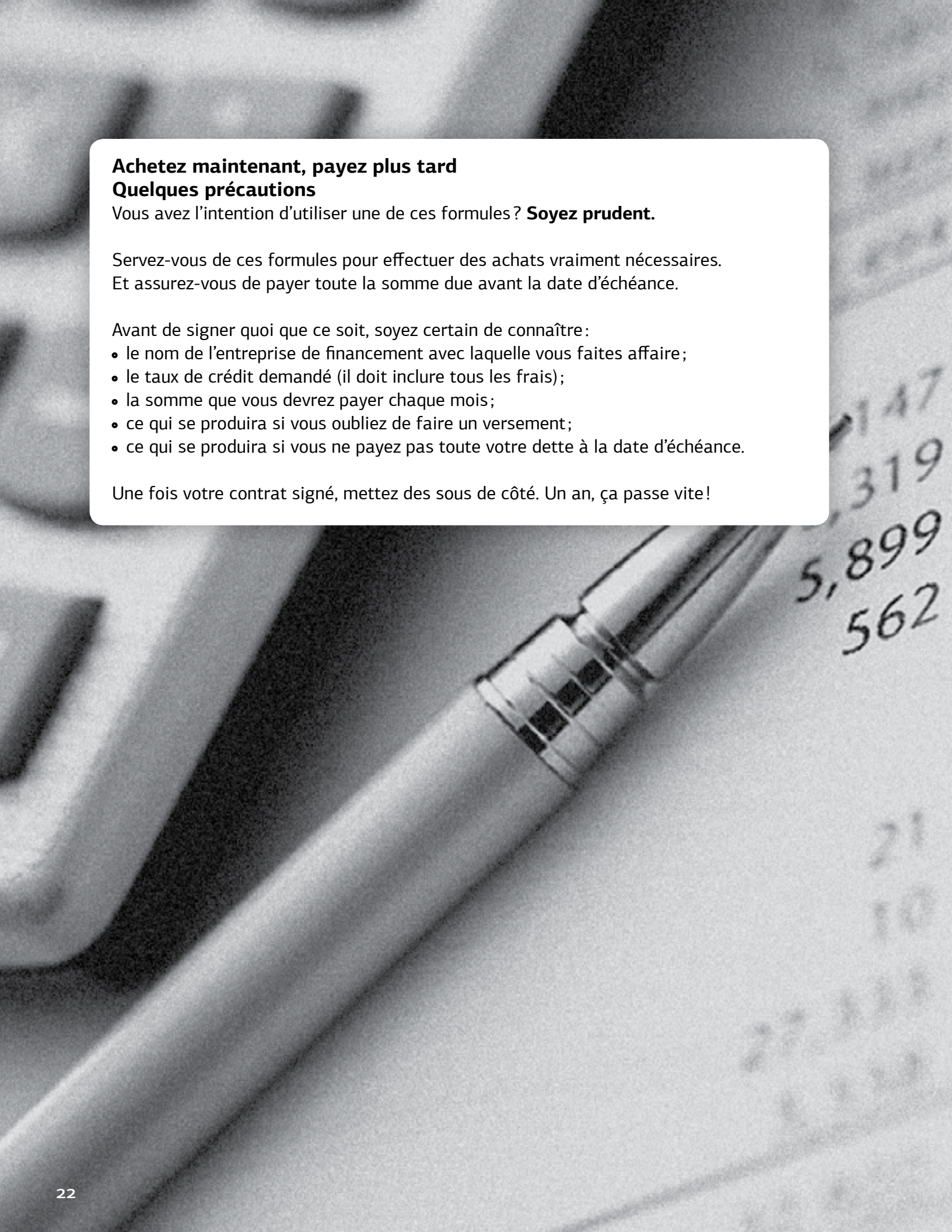
Cela fonctionne comme **si vous faisiez votre achat avec une carte de crédit.** Chaque mois, vous recevez un relevé et vous devez payer entre 3 et 7 % de la somme due. Les intérêts commencent à courir au moment de l'achat. Ils sont indiqués sur le relevé. Si vous payez la somme totale à la date d'échéance, vous ne payez pas ces intérêts. Si vous la payez après, vous payez des intérêts et des frais élevés (ensemble, ils peuvent représenter de 28,8 à 40,88 % de la somme due.)

Paul achète une chaîne stéréo dans un grand magasin. La chaîne coûte 1200 $. Paul opte pour la formule de crédit «**Le congé d'intérêt**». Il ne paiera la totalité de sa chaîne stéréo que dans un an.

Chaque mois, Paul reçoit un compte, et il doit payer 36 $. S'il paie cette somme chaque mois, son 12e versement sera de 804 $.

Sur son compte, Paul peut voir les intérêts et les frais qui s'additionnent. À la fin de l'année, ceux-ci atteindront près de 500 $. Si Paul ne paie pas son compte en entier, il devra les payer. Ces intérêts s'ajouteront à la somme de 804 $.

Si Paul « oublie » un ou plusieurs versement(s) durant l'année, cela lui coûtera peut-être encore plus cher.



Achetez maintenant, payez plus tard
Quelques précautions
Vous avez l'intention d'utiliser une de ces formules ? **Soyez prudent.**

Servez-vous de ces formules pour effectuer des achats vraiment nécessaires.
Et assurez-vous de payer toute la somme due avant la date d'échéance.

Avant de signer quoi que ce soit, soyez certain de connaître :
- le nom de l'entreprise de financement avec laquelle vous faites affaire ;
- le taux de crédit demandé (il doit inclure tous les frais) ;
- la somme que vous devrez payer chaque mois ;
- ce qui se produira si vous oubliez de faire un versement ;
- ce qui se produira si vous ne payez pas toute votre dette à la date d'échéance.

Une fois votre contrat signé, mettez des sous de côté. Un an, ça passe vite !

Des renseignements à protéger

Certaines de vos cartes contiennent des renseignements personnels. Il faut les protéger. Voici quels sont ces renseignements et comment vous y prendre.

- **Votre numéro d'assurance sociale.** Donnez-le seulement aux personnes qui en ont besoin à des fins fiscales (employeur, ministère ou organismes gouvernementaux) ainsi qu'à Hydro-Québec. Gardez votre carte en lieu sûr. Évitez de la mettre dans votre portefeuille.
- **Votre numéro d'assurance maladie.** Donnez-le seulement lorsque vous avez besoin de soins, et seulement aux professionnels de la santé (médecins, pharmaciens, etc.).
- **Votre numéro de permis de conduire.** Montrez-le seulement au personnel de la Société de l'assurance automobile du Québec (SAAQ) et aux policiers, et seulement dans une situation liée à la sécurité routière.

On insiste pour obtenir ces renseignements dans d'autres circonstances ? Vous pouvez accepter de montrer votre carte afin que la photo puisse servir à vous identifier. Mais ne laissez personne noter vos numéros personnels.

À cause de votre refus, on ne veut pas vous donner accès à un service ? Portez plainte auprès du Commissaire à la protection de la vie privée (1 800 282-1376) ainsi qu'à la Commission d'accès à l'information (1 888 528-7741).

Le vol d'identité

Lorsqu'une personne malhonnête obtient les renseignements personnels d'une autre personne, elle peut voler son identité. Cela signifie qu'elle peut se faire passer pour elle afin de faire des achats, obtenir des cartes de crédit ou emprunter de l'argent.

Le nombre de personnes victimes d'un vol d'identité augmente chaque année. Il est impossible de faire cesser complètement ce crime. Soyez prudent dès aujourd'hui. Ainsi, vous contribuerez à diminuer les risques.

Pour éviter d'être victime d'un vol d'identité, vous devez :

- garder en lieu sûr vos cartes et documents contenant des informations personnelles ;
- déchiqueter vos documents contenant des renseignements personnels avant de les jeter ;
- examiner les relevés provenant de votre institution financière et de l'entreprise émettrice de votre carte de crédit. Assurez-vous que les transactions qui y sont inscrites sont celles que vous avez faites ;
- informer immédiatement l'entreprise concernée de tout problème ;
- protéger votre ordinateur et son contenu ;
- refuser de donner vos renseignements personnels lorsque ce n'est pas nécessaire (voir page 23) ;
- ne jamais perdre de vue votre carte de débit ou votre carte de crédit lorsque vous faites une transaction ;
- vous assurer d'être sur des sites protégés lorsque vous faites des transactions sur Internet.

Pour agir rapidement en cas d'urgence, vous devez garder en lieu sûr :

- les noms et numéros de vos comptes ;
- les numéros de vos cartes de crédit ;
- les dates d'expiration de vos cartes de crédit.

En cas de vol d'identité

Si vous êtes victime d'un vol d'identité, vous devez, selon les circonstances :

- communiquer avec les deux principaux bureaux de crédit, soit Equifax (1 800 465-7166) et Trans Union (1 877 713-3393). Vous devez leur demander de corriger votre dossier et d'y placer une alerte à la fraude ;
- annuler vos cartes de crédit et de débit ;
- vous procurer de nouvelles cartes et changer vos numéros d'identification personnels (NIP) ;
- contacter les émetteurs de toutes vos cartes d'identité et les informer de la situation ;
- signaler l'incident à votre poste de police et demander un rapport ;
- signaler l'incident au Centre antifraude du Canada (1 888 495-8501 ou, par courriel, info@centreantifraude.ca).

Liste des émetteurs de carte à contacter.

- Pour la carte d'assurance sociale :
  Ressources humaines et développement des compétences Canada, 1 800 808-6352.
- Pour la carte d'assurance maladie :
  Régie de l'assurance maladie du Québec, 1 800 561-9749.
- Pour le permis de conduire :
  Société de l'assurance automobile du Québec, 1 800 361-7620.
- Pour le certificat de naissance :
  Directeur de l'état civil, de Montréal, 1 877 644-4545.
- Pour le passeport :
  Passeport Canada, 1 800 567-6868.

Faites valoir vos droits

Si vous croyez qu'un commerçant n'a pas respecté la Loi sur la protection du consommateur, vous pouvez le faire savoir à l'Office de la protection du consommateur : 1 888 OPC-ALLO.

Si vous avez été victime des pratiques de ce commerçant, vous pouvez lui faire parvenir une mise en demeure. Dans ce document, vous lui décrirez la situation, vous lui direz quels sont vos droits, et vous lui demanderez réparation. Pour obtenir de l'aide afin d'écrire votre **mise en demeure**, adressez-vous à l'association de consommateurs la plus près de chez vous.

Si le commerçant ne répond pas à votre mise en demeure, vous pouvez vous adresser à la **cour des petites créances**. Pour cela, vous devrez vous procurer un formulaire de demande. Vous pourrez en trouver un à votre palais de justice. Pour le remplir, demandez de l'aide au greffier de la cour des petites créances.

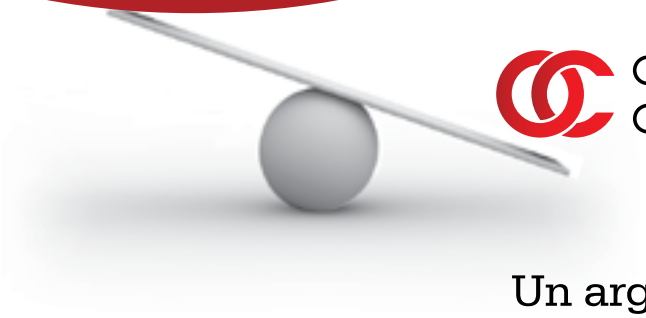
Pour en savoir plus

Office de la protection du consommateur, organisme gouvernemental québécois qui voit à ce que la Loi sur la protection du consommateur soit respectée et qui vous informe et reçoit vos plaintes en matière de consommation : http://www.opc.gouv.qc.ca/Index.aspx.

Éducaloi, organisme à but non lucratif québécois qui vous explique la loi en général, vos droits et obligations : http://www.educaloi.qc.ca.

Bureau de la consommation d'Industrie Canada, organisme gouvernemental fédéral qui vous informe dans plusieurs domaines de la consommation et vous donne les coordonnées d'organismes d'aide aux consommateurs : http://www.ic.gc.ca/eic/site/oca-bc.nsf/fra/h_ca02207.html.

Agence de la consommation en matière financière du Canada (ACFC), organisme gouvernemental fédéral qui vous renseigne à propos de tout ce qui est lié aux finances (le budget et les institutions financières, par exemple) : http://www.fcac-acfc.gc.ca/fra/index-fra.asp.



option consommateurs

Un argument de poids

Votre service de télécommunications ne répond pas à vos attentes?

L'augmentation des tarifs d'électricité vous fait frémir?

Depuis près de 30 ans, nous travaillons d'arrache-pied pour soulever l'intérêt public et appuyer vos droits afin qu'ils soient respectés.

Contribuez à équilibrer le rapport de force entre les consommateurs et les entreprises commerciales en devenant membre d'Option consommateurs, une association sans but lucratif.

Inscrivez-vous en ligne sur
option-consommateurs.org
ou par la poste à l'adresse suivante:
Option consommateurs
Maison du développement durable
50, rue Sainte-Catherine Ouest
Bureau 440
Montréal (Québec) H2X 3V4

Oui, je désire devenir membre d'Option consommateurs

Adhésion + cotisation(s)
(2$ de part sociale obligatoire)

☐ 1 an: 22$ ☐ Organisme 1 an: 30$
☐ 2 ans: 42$

☐ Don de charité _____ $ Je joins un chèque de _____ $
(un reçu fiscal sera remis pour tout don supérieur à 10$)

Prénom et nom _____

Adresse _____

Courriel _____

option consommateurs

Pour plus d'informations :

50, rue Sainte-Catherine Ouest,
bureau 440
Montréal (Québec) H2X 3V4

Téléphone : 514 598-7288
Télécopieur : 514 598-8511
info@**option-consommateurs.org**