Pour y voir clair sur l'automobile, la vente itinérante et les garanties

OPTION consommateurs

SOMMAIRE

Le contrat 1

L'automobile 2

La vente itinérante 4

Les garanties 6

Régler un problème 8

Financé par

Justice Québec

À propos

Ce guide pas à pas expose les trois principaux problèmes qu'ont connus les aînés ayant participé au service d'information et d'accompagnement intitulé *Accompagner les aînés dans le règlement de leurs différends grâce aux nouvelles technologies*. Il a été réalisé grâce au soutien financier du Programme d'aide financière pour favoriser l'accès à la justice du ministère de la Justice du Québec, que nous remercions.

Au sujet 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.

Conseils Attention À noter Lois

Le contrat

Lorsque vous faites affaire avec un commerçant, par exemple en achetant un bien ou un service, vous êtes liés par un contrat. Au Québec, la *Loi sur la protection du consommateur* encadre tout contrat conclu entre un consommateur et un commerçant.

Généralement, il n'est pas nécessaire de **signer un document** pour qu'un contrat soit formé. Une simple **entente verbale** peut suffire. Toutefois, pour être valides, plusieurs contrats doivent absolument être écrits et, même, respecter certaines conditions.

Vous croyez que vous avez 10 jours pour annuler un contrat ?

Ce n'est pas toujours le cas. Les règles d'annulation sont différentes selon le type de contrat qui vous lie à un commerçant (ex. : vente itinérante, achat par Internet, par téléphone ou par la poste, cours, services de télécommunication). Il est donc faux de penser que l'on peut toujours annuler un contrat dans un délai de 10 jours.

L'automobile

Lorsque vous faites affaire avec un commerçant (par exemple, un concessionnaire) pour acheter ou faire réparer un véhicule, vous êtes protégés par la *Loi sur la protection du consommateur*.

LA RÉPARATION

Quand le coût de la réparation est supérieur à 50 $, le commerçant a l'obligation de :

- ☑ vous fournir une facture détaillée ;
- ☑ garantir la réparation.

Quand le coût de la réparation est supérieur à 100 $, le commerçant a aussi l'obligation de :

- ☑ vous fournir une évaluation écrite.
- ☑ respecter son évaluation. Il ne peut vous demander plus que le prix total indiqué dans l'évaluation.
- ☑ vous demander **l'autorisation** avant de faire les réparations s'il constate qu'il y a d'autres travaux à faire. Cette autorisation peut être demandée par téléphone.

La durée de la garantie sur la réparation d'une automobile est de 3 mois ou 5 000 kilomètres.

Si le commerçant vous présente une facture plus élevée que ce qui avait été entendu, vous pouvez :

- **Payer le montant demandé en ajoutant la mention « sous réserve » ou « sous protêt ».** Cette mention signifie que vous contestez le montant réclamé. Il est important que le commerçant sache que vous contestez le montant réclamé et que vous conserviez une preuve qu'il en a été avisé.

Pour ce faire, la mention doit être bien visible sur :

- ☑ le chèque que vous remettez au commerçant ;
- ☑ ou la facture et la copie de la facture que le commerçant vous remet.

Par la suite, vous pouvez :

- **Envoyer une mise en demeure au commerçant pour réclamer la somme payée en trop.**
- **S'il ne vous rembourse pas, vous adresser à la Division des petites créances.**

RENSEIGNEMENTS FAUX OU OMIS

Un commerçant est tenu de vous informer de tout ce qui pourrait influer sur votre décision d'achat. S'il cache certains renseignements ou encore fait des déclarations mensongères ou trompeuses, il commet une infraction.

Si l'automobile que vous convoitez a été accidentée ou présente un problème mécanique majeur, le commerçant doit vous le faire savoir. Si elle est en bon état, il n'a pas le droit de vous faire croire qu'elle doit être réparée.

La vente itinérante

Souvent, le vendeur itinérant se présente à votre porte alors que vous n'êtes pas préparé à sa visite. Voici quelques conseils à suivre avant de lui acheter quoi que ce soit :

- **Assurez-vous qu'il a un permis délivré par l'Office de la protection du consommateur**. **Attention !** Si le permis vous offre une certaine protection, il n'atteste ni l'honnêteté du vendeur ni la qualité de son produit et de ses services.
- **Méfiez-vous de ses tactiques de vente et de ses promesses**. Le vendeur itinérant pourrait tenter de vous faire croire que son offre est une aubaine ou qu'elle est d'une durée limitée. Il pourrait aussi vous faire miroiter d'importantes économies ou la possibilité de profiter de programmes gouvernementaux. Avant de céder, vérifiez ses dires.
- **Vérifiez le contrat avant de le signer.** Ce qu'il vous offre vous intéresse ? Demandez au vendeur une copie du contrat et prenez le temps de l'étudier à tête reposée. Portez notamment attention aux **conditions de paiement**.

ANNULATION DU CONTRAT

- Si vous avez conclu un contrat avec un vendeur itinérant, vous avez le droit de l'annuler dans les 10 jours, sans frais ni justification.
- Dans certaines circonstances, vous pourriez avoir une année pour l'annuler. Ce sera le cas, par exemple, si le vendeur itinérant n'est pas titulaire d'un permis ou encore s'il ne livre pas le bien ou ne fournit pas le service dans les 30 jours qui suivent la date indiquée au contrat.

MARCHE À SUIVRE

- **Informez par écrit le commerçant** de votre intention d'annuler le contrat. Faites-le en écrivant une lettre au commerçant ou en utilisant le formulaire de résolution joint au contrat.
- S'il y a lieu, **informez la compagnie de financement** de l'annulation de votre contrat avec le commerçant.
- **Vous avez reçu un bien ?** Remettez-le au commerçant dans l'état où vous l'avez reçu.
- **Vous avez payé le commerçant ?** Il devra vous rembourser dans les 15 jours suivant l'envoi du formulaire ou de la lettre, ou encore suivant la remise du bien.

Les garanties

Vous achetez un article et, après quelque temps, celui-ci se brise ou ne fonctionne plus ? Le commerçant refuse de vous rembourser ou de le remplacer ?

Trois **types de garanties** peuvent s'appliquer :

1. **la garantie légale**
2. **la garantie du fabricant**
3. **la garantie prolongée**

1

La garantie légale est **gratuite.** Tous les biens que vous achetez sont couverts par cette garantie, comme l'indique la *Loi sur la protection du consommateur*.

Cette garantie prévoit que le bien doit :

- être en bon état ;
- être conforme à ce qui est mentionné dans la publicité ainsi qu'à ce que vous en a dit le vendeur ;
- pouvoir être utilisé normalement durant une période de temps raisonnable.

Vous pouvez faire valoir la garantie légale auprès d'un commerçant pour faire réparer le bien sans frais, l'échanger ou vous faire rembourser. Un commerçant pourrait aussi avoir à vous dédommager si vous avez subi des dommages en utilisant un bien défectueux.

Pour faire valoir une garantie légale, adressez-vous **au commerçant, au fabricant ou aux deux**.

2

La garantie du fabricant est **gratuite elle aussi**. Comme son nom l'indique, elle est accordée par le fabricant. Pour faire valoir cette garantie, adressez-vous à celui-ci.

3

La garantie prolongée est **vendue** au consommateur.

Cette garantie prévoit la réparation ou le remplacement d'un bien en cas de défectuosité. Elle peut donc prolonger la durée de la garantie du fabricant ou s'ajouter à celle-ci.

La garantie prolongée n'est pas nécessaire. Selon la *Loi sur la protection du consommateur*, le commerçant qui vous la propose doit aussi vous expliquer la garantie légale, verbalement et par écrit.

Pour faire valoir la garantie prolongée, adressez-vous **au commerçant** qui vous l'a vendue.

Comment régler un problème avec un commerçant

Avant de penser à des recours judiciaires, vous avez toujours avantage à communiquer avec le commerçant pour lui exposer votre problème et tenter de le régler.

Vous pouvez **vous rendre en magasin, ou encore appeler ou écrire au service à la clientèle**. Quel que soit votre choix, n'oubliez pas de prendre en note le nom de la personne à qui vous vous adressez.

Vous pouvez aussi tenter de **négocier** avec le commerçant. Pour plus d'information, consultez ce guide :

opc.gouv.qc.ca/consommateur/probleme-commercant/negocier-commercant

LA NÉGOCIATION ÉCHOUE ?

Sachez qu'il existe des **plateformes d'aide au règlement des litiges en ligne** qui permettent dans certaines circonstances, aux consommateurs et aux commerçants de négocier et, s'il y a lieu, de recourir aux services d'un médiateur indépendant. Par exemple, la **plateforme PARLe** pourrait vous aider à résoudre un conflit avec un commerçant :

opc.gouv.qc.ca/a-propos/parle.

Si cette solution n'est pas possible ou qu'elle échoue, vous pouvez faire parvenir une **lettre de mise en demeure** au commerçant.

Conservez toujours une copie de votre lettre ainsi qu'une preuve qu'elle a été reçue. À cet effet, il est préférable de la transmettre par courrier recommandé. Pour vous aider dans la rédaction de cette lettre :

justice.gouv.qc.ca/vos-differends/la-mise en-demeure/redaction-et-envoi-de-la mise-en-demeure

Finalement, si aucune de ces démarches n'a porté fruit, vous pouvez vous adresser :

- à la **Division des petites créances** de la Cour du Québec (si la somme réclamée est de 15 000 $ ou moins) ;
- à la Chambre **civile de la Cour du Québec** (si la somme réclamée est supérieure à 15 000 $).

Sachez que, si vous déposez une demande à la Division des petites créances, on vous offrira un service de médiation.

Se renseigner

Pour vérifier si un commerçant détient un permis, a déjà fait l'objet d'un avis d'infraction ou d'une poursuite pénale ou encore a reçu des mises en demeure :

www.opc.gouv.qc.ca/consommateur/se-renseigner

Ressources utiles

Office de la protection du consommateur

www.opc.gouv.qc.ca
514 253-6556 (Montréal)
1 888 672-2556 (ailleurs au Québec)

Option consommateurs

www.option-consommateurs.org
514 598-7288 (Montréal)
1 888 412-1313 (ailleurs au Québec)

Associations de consommateurs du Québec (notamment les ACEF)

www.toutbiencalcule.ca

Association pour la protection des automobilistes

www.apa.ca
514 272-5555