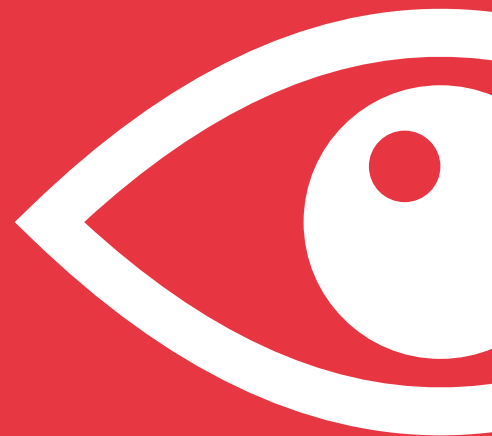


# Coup d'oeil sur la consommation

3<sup>e</sup> édition



## À propos d'Option consommateurs

Créée en 1983, Option consommateurs est une association à but non lucratif qui a pour mission d'aider les consommateurs et de défendre leurs droits

Au fil des ans, Option consommateurs a développé une expertise dans les domaines des finances personnelles et de l'endettement, des pratiques commerciales, des services financiers, de l'énergie et de la protection de la vie privée

## Pour plus d'informations

[option-consommateurs.org](http://option-consommateurs.org)

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

Téléphone: 514 598-7288  
[info@option-consommateurs.org](mailto:info@option-consommateurs.org)

**Ce document a été réalisé grâce à la contribution financière de :**

**Office  
de la protection  
du consommateur**

**Québec** 

# Sommaire

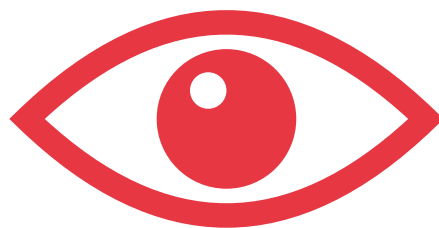
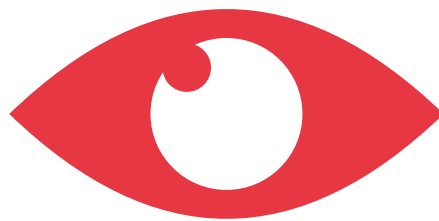
Une loi vous protège	4
La publicité	4
Les mises de côté et les acomptes	5
Acheter, c'est s'engager !	6
Les cartes prépayées	7
Les achats sur Internet	11
Les télécommunications	17
Les cours de langues, les séances de bronzage, les garderies, les services d'un entraîneur, etc.	23
Les studios de santé	26
Les garanties	28
La réparation des appareils domestiques	30

## Bienvenue

*Vous trouverez dans ce guide les règles que les commerçants doivent respecter à l'égard des consommateurs.*

*Après avoir lu ce document, vous serez capable de reconnaître les pratiques commerciales malhonnêtes.*

*Vous connaîtrez les recours à 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 s'applique. Par exemple, un commerçant ne peut jamais exiger des frais 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 :

- *faire des représentations fausses ou trompeuses;*
- *indiquer un prix plus bas que le prix réel ou tenter de vendre à un prix plus élevé que le prix affiché;*
- *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;*
- *faire de la publicité commerciale destinée aux enfants de moins de 13 ans.*

# Les mises de côté et les acomptes

Vous faites mettre de côté un article et vous versez un acompte. Vous vous engagez donc à acheter cet article. Si vous changez d'idée, le commerçant ne pourra pas garder votre acompte, sauf s'il s'agit de l'achat ou de la location d'un immeuble comme une chambre d'hôtel, un chalet pour vos vacances ou une salle pour votre mariage. Cependant, si le non-respect de votre engagement lui cause des dommages, il pourra se tourner vers les tribunaux.

## Conseils

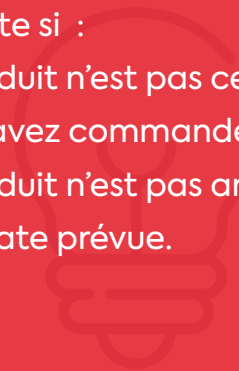
Avant de faire mettre un article de côté et de donner un acompte :

- négociez afin de donner le plus petit acompte possible (de 5 % à 10 % environ);
- 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 versez 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 faites un achat, vous concluez un contrat. Lorsque vous demandez un remboursement ou un échange, le commerçant a le droit de refuser.

Plusieurs commerçants ont des politiques d'échange et de remboursement avantageuses pour les consommateurs. Avant de faire un achat, informez-vous de ce que le commerçant propose et assurez-vous que cela est clairement décrit 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 :

- *avant de faire votre choix, magasinez et comparez les prix;*
- *n'hésitez pas à poser des questions;*
- *avant d'acheter, examinez bien la marchandise et informez-vous au sujet de la politique d'échange et de remboursement du commerçant;*
- *méfiez-vous si l'on insiste pour que vous achetiez rapidement;*
- *sur Internet, assurez-vous de bien lire la description du produit ainsi que les politiques d'expédition, d'échange et de remboursement.*



## Conservez votre facture ou votre courriel de confirmation

Ces documents sont importants. La facture est la preuve que vous avez payé un produit ou un service. Demandez au commerçant de vous donner une facture.

Le courriel de confirmation joue le même rôle pour les achats en ligne. Conservez ces documents dans un endroit sûr. Si l'article que vous avez acheté est défectueux ou si le service promis ne vous est pas rendu, vous en aurez besoin pour faire valoir vos droits.

# Les cartes prépayées

Les cartes prépayées existent sous différentes formes et sont émises par des entreprises diverses. Dans certains cas, elles sont appelées « certificats-cadeaux » ou « cartes-cadeaux ».

On trouve trois grandes familles de cartes prépayées :

- **Les cartes mono-enseigne** qui permettent de faire affaire avec un seul commerçant. Ce sont par exemple les cartes-cadeaux que vous pouvez utiliser dans toutes les succursales d'une même chaîne.
- **Les cartes prépayées** qui peuvent être utilisées chez n'importe quel commerçant. Il s'agit des cartes émises par les institutions financières. Vous pouvez vous en servir partout où l'on accepte les cartes de crédit.
- **Les cartes multienseignes** qui peuvent être utilisées chez divers commerçants. Ce sont par exemple des 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 peuvent pas comporter de date d'expiration, à moins qu'il ne s'agisse de cartes de téléphonie cellulaire ou de cartes prépayées donnant accès à un service illimité (par exemple, une carte mensuelle de transport en commun). Un coupon-rabais n'est pas une carte prépayée.

## Les cartes valides pour un bien ou un service déterminé

Certaines cartes prépayées n'ont pas de valeur monétaire précise, mais sont échangeables contre un bien ou un service. C'est le cas par exemple d'un certificat-cadeau donnant droit à un massage. Une telle carte ne peut pas comporter de date d'expiration.

On peut cependant y trouver une date après laquelle, si le prix du bien ou du service devant être obtenu a augmenté, la différence devra être payée. Ces renseignements doivent apparaître sur la carte.

Si le bien ou le service n'est plus offert au moment où vous désirez vous prévaloir de votre certificat-cadeau, le commerçant doit vous fournir un bien ou un service équivalent.

## 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. Mais dans le cas des cartes émises par les institutions financières, l'institution peut en exiger pour l'activation ou pour que vous l'utilisiez.

Dans le cas des cartes de type « centre commercial », le commerçant peut aussi exiger ces frais, mais en respectant certaines limites. Ainsi, dans ce dernier cas, il peut demander une somme maximale de 3,50 \$ pour activer une carte, ou des frais de 2,50 \$ pour l'utilisation d'une carte qui a été émise plus de 15 mois auparavant.

Dans le cas de toutes les cartes, le commerçant peut exiger des frais pour d'autres raisons, notamment pour personnaliser la carte (y 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 de 5 \$ ou moins. Les cartes prépayées pour les cellulaires et les cartes émises par les institutions financières ne sont pas soumises à cette règle.

## Les programmes de fidélisation

Il s'agit de programmes avec lesquels vous accumulez des unités d'échange, comme des points ou des récompenses, échangeables contre des biens ou des services gratuits ou à rabais.

Un programme de fidélisation peut permettre d'obtenir des avantages chez un seul commerçant ou dans une seule chaîne. Il peut aussi être lié à un instrument de paiement comme une carte de crédit ou être administré par une organisation qui collabore avec plusieurs commerçants.

Les unités d'échanges accumulées dans un programme de fidélisation ne peuvent pas expirer à moins que vous ne dépensiez aucune unité durant une année entière, et que vous n'accumuliez aucune unité durant la même période.

Ces deux conditions doivent absolument être remplies pour que vos unités expirent. Le commerçant doit cependant vous aviser 30 à 60 jours avant l'expiration de vos « points » afin de vous donner la chance de les utiliser.



**Attention!** Les commerçants n'ont pas le droit d'utiliser un stratagème pour faire perdre de la valeur à vos unités d'échange, par exemple, en augmentant de façon disproportionnée le nombre d'unités nécessaire pour obtenir une même récompense.

## Exceptions

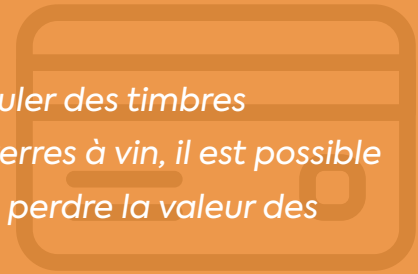
- Ces règles ne s'appliquent pas aux programmes de fidélisation dont les rabais ou les récompenses sont d'une valeur de moins de 50 \$.

Par exemple, un café qui vous offrirait un 10<sup>e</sup> breuvage gratuitement pourrait décider que vous devez réclamer votre dû avant une certaine date.



- Ces règles ne s'appliquent pas aux programmes de fidélisation qui permettent uniquement l'obtention d'un bien ou d'un service prédéterminé au moment de votre adhésion au programme.

Par exemple, si un commerçant vous permet d'accumuler des timbres échangeables uniquement contre un ensemble de 6 verres à vin, il est possible que vous deviez respecter une date limite pour ne pas perdre la valeur des timbres que vous avez accumulés.



# Les achats sur Internet

Magasiner sur Internet a quelque chose d'abstrait. On ne sait pas toujours exactement à qui l'on a affaire. Et lorsqu'un article nous tente, on ne peut pas le manipuler, l'essayer ou obtenir des conseils à son sujet.

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;
- sa politique d'échange et de remboursement.

Le commerçant doit fournir plusieurs renseignements à propos de chacun de ses produits, et ils doivent pouvoir être imprimés :

- le matériau qui le compose;
- son format;
- sa couleur;
- ses spécifications techniques;
- sa garantie;
- son prix total, incluant les frais (notamment les frais de douane) et les taxes;
- la devise qu'il utilise, s'il ne s'agit pas du dollar canadien (euro, yen, dollar US, etc.);
- la date et le lieu de la livraison;
- le mode de livraison;
- le nom du transporteur.



## Avant d'acheter

Le commerçant doit vous permettre de réviser votre commande ou votre panier d'achats et d'y corriger les erreurs avant de conclure la transaction.

## Après la commande

Le commerçant a 15 jours pour vous faire parvenir une copie écrite de votre contrat. Ce dernier prendra souvent la forme d'un courriel de confirmation.



**Attention!** Lors d'un achat sur Internet, le seul mode de paiement qui peut être exigé avant la livraison de la marchandise est la carte de crédit. D'ailleurs, seul ce mode de paiement vous garantit une protection si, à la suite d'un problème, le marchand refuse de vous rembourser.

Évitez donc d'utiliser un autre mode de paiement (carte de débit virtuelle, transfert d'argent, carte-cadeau, chèque, etc.).

## Échange et remboursement dans le cas d'un achat sur Internet

L'article que vous recevrez ne vous conviendra peut-être pas. Renseignez-vous au sujet des politiques d'échange et de remboursement 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 vous seront-ils remboursés? Ces renseignements doivent apparaître clairement sur le site Internet du commerçant. Ils doivent aussi être indiqués dans la documentation qui vous est transmise après l'achat.

## Un pépin?

En cas de problème avec votre achat, contactez le service à la clientèle du marchand. Si cette démarche s'avère infructueuse, la loi vous offre certains recours.

### Annuler un achat sur Internet

Si vous ne recevez pas votre commande, si le produit ne correspond pas à ce que vous avez commandé ou si l'on vous a facturé un prix plus élevé que ce qui était annoncé, vous devez agir rapidement faire savoir au commerçant que vous souhaitez annuler votre achat.

Vous avez le droit de l'annuler dans les situations suivantes :

SITUATIONS	DÉLAI D'ANNULATION
<p>Le commerçant n'a pas fourni les renseignements prévus par la loi avant de finaliser la transaction.</p> <p>Le contrat ne donne pas tous les renseignements prévus par la loi.</p>	7 jours à partir de la réception du contrat, de la date de livraison ou de la réception de l'état de compte de la carte de crédit ayant servi au paiement.
<p>Le contrat n'est pas transmis dans un format facile à imprimer et à conserver.</p> <p>Les renseignements prévus par la loi ne sont pas indiqués de manière évidente et compréhensible.</p> <p>Le commerçant ne vous donne pas la possibilité d'accepter ou de refuser la proposition de contrat ou de corriger les erreurs.</p>	7 jours à partir de la réception du contrat (courriel de confirmation).
<p>Le contrat n'est pas transmis dans un délai de 15 jours ou n'est pas transmis du tout.</p>	30 jours à partir de la conclusion du contrat.
<p>Le contrat n'est pas transmis dans un format facile à imprimer et à conserver.</p> <p>Les renseignements prévus par la loi ne sont pas indiqués de manière évidente et compréhensible.</p> <p>Le commerçant ne vous donne pas la possibilité d'accepter ou de refuser la proposition de contrat ou de corriger les erreurs.</p>	N'importe quand avant que le bien ou le service ne soit fourni.



**Attention!** Le commerçant aura 15 jours après que vous l'avez avisé de votre intention pour vous rembourser tout ce que vous avez payé, incluant les assurances et les frais de livraison. Il devra aussi payer pour le retour de la marchandise.

## La rétrofacturation

Il s'agit de la protection qui vous est offerte lorsque vous payez un achat sur Internet par carte de crédit.

Quinze jours après votre demande d'annulation, le commerçant ne vous a pas encore remboursé? 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 la demander.

Pour cela, il vous faut faire une demande écrite qui comprend :

- *votre nom;*
- *le numéro de votre carte de crédit 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 d'annulation du contrat et la façon dont vous avez avisé le commerçant que vous souhaitiez annuler le contrat (téléphone, courriel, poste, etc.)*

À la suite de cette demande, l'émetteur de votre carte a un maximum de 90 jours pour créditer votre compte de tous les frais relatifs à la transaction, incluant les intérêts qui auraient pu vous avoir été demandés.

Il est intéressant de noter que, lorsque les montants en cause sont peu élevés, les émetteurs de carte de crédit acceptent souvent de procéder à la rétrofacturation après un simple appel téléphonique.

## Quelques précautions

Si vous faites des achats par Internet, respectez quelques règles de sécurité supplémentaires.

Avant de procéder à la transaction, 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, sauvegardez ou imprimez la confirmation d'achat, cela pourrait vous aider si vous voulez demander un remboursement.

## Erreur de prix

Le commerçant vous envoie un courriel annulant votre commande parce qu'il a commis une erreur d'affichage de prix? En faisant cela, il brise le contrat que vous aviez avec lui. Il n'a pas le droit d'agir ainsi. Lorsque vous passez une commande en ligne, c'est un contrat, et il doit être respecté. Vous devez acquitter la somme due, et le marchand doit livrer la marchandise.

## Et si mon colis n'arrive jamais à destination?

C'est la responsabilité du commerçant de s'assurer que votre achat vous parvienne. Si votre colis est perdu, bloqué aux douanes ou volé devant votre porte, le marchand doit vous rembourser. S'il refuse, vous disposez d'un droit d'annulation et d'un recours à la rétrofacturation.

Cependant, si vous avez expressément consenti à ce que votre colis soit déposé devant votre porte ou dans un endroit non sécuritaire, vous pourriez perdre votre recours.



## L'abonnement par défaut

Aussi appelé « opt-out », l'abonnement par défaut est une pratique qui consiste à offrir un produit gratuitement ou à rabais pendant une certaine période – par exemple, on peut vous offrir un mois d'accès gratuit à un site proposant des films ou de la musique – puis, en l'absence d'annulation de votre part, de poursuivre l'abonnement au prix régulier. Ici, le commerçant mise sur votre inaction pour vous vendre un produit.

Les commerçants n'ont pas le droit de présumer que vous serez d'accord pour payer le plein prix. Ils doivent obtenir votre consentement de nouveau à la fin de la période promotionnelle.

Avant de dire oui à une offre d'abonnement, allez voir les conditions d'utilisation pour savoir s'il s'agit de « opt-out ». Si c'est le cas et que vous voulez tout de même essayer le service, mettez une note à votre agenda afin de pouvoir vous désabonner avant la fin de la période d'essai.

### À noter

Ces règles s'appliquent à tous les contrats à distance, soit aussi les achats faits par téléphone, par la poste ou par catalogue.



**Attention!** Les règles sur les achats à distance ne s'appliquent pas dans le domaine des services funéraires, lors des ventes aux enchères ou lorsque les articles faisant l'objet de la transaction se détériorent rapidement (il s'agit d'aliments frais ou de fleurs, par exemple).



# Les télécommunications

Lorsque vous faites affaire avec une entreprise de télécommunications, la Loi sur la protection du consommateur ainsi que certains codes fédéraux vous protègent. Les télécommunications englobent les services de téléphonie cellulaire, les services d'accès à Internet ainsi que les services de télévision (par câble et par satellite).

## Contrat? Pas de contrat?

Certains fournisseurs vous proposent d'obtenir un service « sans contrat ». Il s'agit en fait d'un service à durée indéterminée, la date de la fin du contrat n'ayant pas été déterminée au moment de l'adhésion. Il est faux de prétendre qu'il n'y a pas de contrat.

## De précieux renseignements

Votre contrat doit être écrit, sauf si vous le concluez par téléphone ou par Internet. Il doit contenir les renseignements suivants :

- vos coordonnées complètes ainsi que celles du commerçant;
- le lieu et la date de la conclusion du contrat;
- la durée du contrat et sa date d'expiration, ainsi que la durée de la période d'essai, s'il y a lieu;
- la description détaillée et le tarif mensuel de chacun des services visés par ce contrat;
- le total que vous devrez déboursier chaque mois;
- les restrictions d'utilisation de chacun des services visés par le contrat (par exemple, la quantité de données que vous pouvez utiliser avec votre téléphone cellulaire avant de devoir payer des frais supplémentaires);
- la zone de couverture de service;
- la description et le prix courant de tout bien ou service offert avec vos services – il peut s'agir d'un téléphone cellulaire, par exemple. Cette description doit préciser s'il s'agit d'un bien remis à neuf;



- la valeur des rabais et cadeaux que vous accorde le commerçant, par exemple un téléphone à prix réduit ou gratuit.
- La manière d'obtenir facilement de l'information au sujet des tarifs demandés pour les services non inclus dans le contrat (par exemple, les appels internationaux) ainsi que pour l'utilisation excédentaire des services normalement inclus;
- La façon de modifier le contrat ou d'y mettre fin, ainsi que la pénalité applicable.

Ces renseignements doivent être indiqués au début du contrat, et séparés du reste du texte. Le tout doit être clair et facile à lire. Soixante à 90 jours avant la fin de votre contrat, le commerçant doit rappeler par écrit sa date d'échéance.

## Interdictions

Votre fournisseur n'a pas le droit de :

- vous offrir un contrat de plus de 2 ans pour un téléphone cellulaire ou de plus de 4 ans pour un autre service de télécommunications;
- renouveler automatiquement votre contrat après son échéance, sauf pour une durée indéterminée;
- vous demander de payer le service pendant que votre appareil est en réparation, s'il ne vous a pas fourni gratuitement un appareil de courtoisie.

## Modification du contrat

Le contrat de télécommunication peut, à certaines conditions, être modifié en cours de route par le fournisseur de service. Ces conditions varient selon qu'il s'agit d'un contrat à durée déterminée ou indéterminée.

## **Contrat à durée indéterminée**

Si votre contrat ne comporte pas de date d'expiration, le fournisseur doit y indiquer la liste des éléments qu'il peut modifier en cours de route.

Si le fournisseur décide de modifier un de ces éléments, il doit vous avertir au moins 30 jours à l'avance. Il doit également vous envoyer un document vous indiquant clairement la nature de la modification ainsi que les textes de la nouvelle et de l'ancienne clause afin que vous puissiez les comparer.

Vous aurez ensuite 30 jours pour décider si vous mettez fin au contrat. Si vous choisissez d'y mettre fin, aucune pénalité ne peut être exigée.

## **Contrat à durée déterminée**

S'il s'agit d'un contrat à durée déterminée, c'est-à-dire un contrat dont la date de fin est connue dès le départ, le fournisseur doit également y indiquer une liste des éléments qu'il peut modifier en cours de route, mais aucun des principaux éléments du contrat comme le prix, la durée et la nature du service ne doivent se trouver dans cette liste.

Lorsqu'il s'agit de services de télévision, le fournisseur doit vous permettre de modifier les canaux dits facultatifs auxquels vous êtes abonnés, c'est-à-dire ceux qui ne font pas partie de votre forfait télévisuel de base.

## **Période d'essai**

Si vous adhérez à un contrat de téléphonie cellulaire à durée déterminée, votre fournisseur doit vous offrir une période d'essai d'au moins 15 jours pour vérifier si le service vous convient. Durant cette période, vous pouvez mettre fin au contrat sans payer de pénalité, en remettant l'appareil au fournisseur, à condition de ne pas avoir dépassé les limites du forfait.



## Verrouillage

Depuis le 1er décembre 2017, les fournisseurs de téléphonie cellulaire n'ont plus le droit de vous procurer un appareil verrouillé. Les téléphones et tablettes qui sont configurés pour ne fonctionner que sur le réseau d'un fournisseur particulier doivent dorénavant être déverrouillés sans frais.

## Itinérance

Lorsque vous utilisez votre téléphone en dehors de votre zone de couverture de service, on dit que vous êtes « en itinérance ». Des frais supplémentaires peuvent alors s'appliquer. Lorsque ces frais totalisent 100 \$, votre fournisseur doit vous en aviser et suspendre ces frais, à moins que vous ne consentiez expressément à payer des frais supplémentaires.

## Dépassement de données

Lorsque vous utilisez davantage de données que votre forfait le permet, votre fournisseur peut exiger des frais supplémentaires. Cependant, lorsque ces frais atteignent 50 \$, il doit les suspendre, à moins que vous ne consentiez expressément à payer des frais supplémentaires.

## Appareil perdu ou volé

Lorsque vous avisez votre fournisseur de la perte ou du vol de votre téléphone, celui-ci doit immédiatement suspendre le service. Cependant, vous devrez payer pour les services utilisés avant que vous l'ayez avisé. Si vous décidez de mettre fin à votre contrat, vous devrez payer aussi la pénalité applicable.

## Annulation des services de télécommunications

Vous pouvez, à tout moment, mettre fin à votre contrat. Si, avant la fin du contrat, vous ne voulez plus faire affaire avec le commerçant, ce dernier peut exiger que vous payiez une pénalité pour annuler le contrat.

## La pénalité

Le calcul de la pénalité diffère 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 la somme des rabais ou la valeur des cadeaux obtenus lors de la conclusion du contrat. Plus le temps passe, plus la pénalité diminue.

Elle devrait disparaître complètement dans un délai maximal de deux ans pour les cellulaires, et de 4 ans pour les autres services de télécommunications.



**Attention!** Vous n'avez pas obtenu de rabais ou de cadeau lors de la conclusion d'un contrat? Si votre contrat est à durée déterminée, le commerçant peut quand même exiger une pénalité. Cette pénalité correspond alors à la plus petite des deux sommes suivantes : 50 \$ ou 10 % de la valeur des services non rendus.

## Dépôt de garantie

Si vous n'avez pas d'historique de crédit ou si votre historique de crédit est mauvais, votre fournisseur de services pourrait vous demander de payer un dépôt de garantie.

Si vous avez fourni un tel dépôt et que votre paiement est en retard, le commerçant n'a pas le droit de couper votre service tant que la somme non payée n'est pas au moins égale au montant de votre dépôt. Il doit également vous faire savoir par écrit à quel moment il compte utiliser votre dépôt pour éponger votre retard.

À la fin de votre contrat, le commerçant aura 30 jours pour vous rendre votre dépôt, auquel il ajoutera les intérêts calculés selon le taux d'escompte de la Banque du Canada + 1 %.

## Difficultés de paiement?

Si vous avez du mal à payer vos services de téléphonie cellulaire, votre fournisseur n'a pas l'obligation de vous accorder une entente de paiement.

Cependant, avant qu'il n'interrompe le service, une des trois conditions suivantes doit être rencontrée :

- votre dette s'élève à 50 \$ ou plus;
- votre compte est en souffrance depuis au moins deux mois;
- vous ne respectez pas une entente de paiement ou n'avez pas fourni le montant du dépôt de garantie exigé par le fournisseur.

De plus, le fournisseur doit vous aviser 14 jours avant de mettre fin au service, afin de vous permettre de payer votre dû. Il doit vous envoyer un deuxième avis 24 h avant de mettre fin au service.

## Un problème?

En cas de litige concernant la facturation, l'application des clauses d'un contrat de télécommunications, la Commission des plaintes relatives aux services de télécommunication-télévision (CPRST) peut vous aider à régler votre litige sans passer par les tribunaux.

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

Ces services sont appelés « services à exécution successive » puisqu'ils sont échelonnés sur plusieurs jours ou semaines en échange d'un paiement.

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 ainsi que ceux 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 de résiliation.

## Les modalités de paiement

Le commerçant ne peut jamais exiger de 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 peut exiger le deuxième paiement à la mi-session, s'il a exigé le premier paiement au début des cours.



**Attention!** Un paiement unique est possible seulement dans l'une ou l'autre des deux situations suivantes :

- le prix total est de moins de 100 \$;
- il s'agit d'un cours intensif donné trois jours de suite ou moins.

## Résiliation

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.

Exemple :

*Vous vous êtes inscrit à une session de 10 cours d'espagnol qui coûte 200 \$, soit 20 \$ par cours. Après le 2<sup>e</sup> cours, vous vous rendez compte qu'un conflit d'horaire vous empêche de suivre les 8 autres cours.*

*Vous devrez donc payer 40 \$ pour les 2 cours que vous avez suivis. Votre pénalité sera de 16 \$, soit 10 % de 160 \$ (20 \$ par cours non suivi). Ce montant est plus petit que 50 \$ et représente donc votre pénalité.*



Pour résilier le contrat, vous pouvez faire l'un ou l'autre de ces deux gestes :

- utiliser le formulaire destiné à cette fin (vous devriez l'avoir reçu avec votre contrat);
- envoyer un avis écrit de résiliation.

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



**Attention!** Certains services ne sont pas visés par ces règles.  
Il s'agit des services offerts par :

- les professionnels régis par le Code des professions du Québec, comme les nutritionnistes, les avocats, les médecins ou les psychologues;
- certains établissements publics, comme les commissions scolaires, les collèges et les universités;
- les gouvernements (fédéraux, provinciaux et municipaux);
- les agents de voyage.

Les contrats conclus avec des studios de santé sont assujettis à d'autres règles.

# Les studios de santé

Ces établissements offrent des services pour aider à améliorer sa condition physique par le changement ou le contrôle du poids, la diète ou l'exercice. Ils sont assujettis à des règles précises. Par exemple, ils doivent avoir un permis. Parmi les studios de santé, on retrouve notamment les centres de conditionnement physique.

## De précieux renseignements

Votre contrat doit comporter les renseignements suivants :

- la somme totale à déboursier, 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 garderie, de services d'un entraîneur et autres;
- le numéro du permis.

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

## Les modalités de paiement

Les studios de santé ne peuvent exiger de paiement avant de commencer à fournir le service. Ils ne peuvent pas non plus exiger un seul versement. Ils doivent faire payer leurs clients en au moins deux versements égaux, sauf si la somme totale à payer est de moins de 100 \$ ou s'il s'agit d'un cours intensif donné trois jours de suite ou moins.

## Avant de signer

- *Demandez à faire une visite de l'établissement. Vous serez en mesure de constater la propreté des lieux et l'état de l'équipement.*
- *Assurez-vous que l'entreprise possède un permis valide délivré par l'Office de la protection du consommateur (OPC). Cette information se trouve sur le site web de l'OPC.*

## Résiliation

Vous pouvez annuler un contrat avec un studio de santé 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 au cours du premier mois. En guise de pénalité, vous devrez alors payer l'équivalent de 10 % du coût total du service.*
- *Après le premier dixième de la durée du contrat. Le marchand ne peut pas refuser d'annuler votre contrat au courant de l'année. Cependant, il peut s'adresser au tribunal pour réclamer les dommages que vous lui causez en ne respectant pas votre engagement.*

Pour mettre fin au contrat, vous devez envoyer au commerçant le formulaire de résiliation (reçu avec votre contrat) ou un avis écrit. Il est préférable d'envoyer ce document par courrier recommandé.

Le commerçant a 10 jours à partir de l'envoi du formulaire ou de l'avis de résiliation pour vous rembourser l'argent qu'il vous doit, s'il y a lieu.

## 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 garanties.

- La garantie légale
- La garantie du fabricant
- La garantie prolongée

## La garantie légale

Tous les produits loués ou achetés chez un commerçant sont couverts par une garantie légale. Cette garantie est prévue dans la Loi sur la protection du consommateur. Il s'agit d'une protection de base. La garantie légale couvre même les biens provenant de commerçants situés ailleurs dans le monde et achetés en ligne.

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 ce qu'en a dit le vendeur;
- pouvoir être utilisés normalement durant une période de temps raisonnable. Cette dernière 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;
- l'écran de votre nouveau téléphone cellulaire fait des siennes;
- votre téléviseur neuf payé 800 \$ ne fonctionne plus après deux ans;
- les chaussures que vous avez commandées sur Internet sont abîmées à leur arrivée.

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

## La garantie du fabricant

Cette garantie est aussi appelée garantie conventionnelle ou garantie contractuelle.

Il s'agit de la garantie offerte par le fabricant ou le détaillant. Un document joint à votre achat en indique les caractéristiques et la durée; l'adresse du fabricant ou du détaillant y est inscrite. Si vous avez du mal à comprendre l'information contenue dans le document, demandez au vendeur de vous l'expliquer.

Certains commerçants disent que les consommateurs doivent s'inscrire auprès du fabricant en lui faisant parvenir une petite carte pour bénéficier de la garantie. C'est faux. Que vous vous inscriviez ou non, vous pouvez avoir recours à la garantie. Si le fabricant doit conserver votre bien quelques jours pour le réparer, sa garantie sera allongée du même nombre de jours; cela compensera le temps durant lequel vous ne l'avez pas en votre possession.

## 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 document explicatif portant sur celle-ci avant de vous proposer une garantie prolongée.

Si vous décidez d'acheter une garantie prolongée, demandez ce qui est réellement couvert. Ces garanties comportent souvent plusieurs exclusions; certaines pièces ou certains types de bris pourraient en faire partie.

Que vous achetiez ou non une 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;
- la date et la durée de validité de l'évaluation.

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. Si la réparation est inefficace ou si le problème qui vous a amené à faire réparer votre appareil revient durant ce délai, vous pouvez demander au commerçant de réparer à nouveau votre appareil, cette fois gratuitement.

## **La vente itinérante**

Un commerçant itinérant est un commerçant qui fait de la sollicitation et/ou conclut des contrats ailleurs que dans son établissement. Cela se fait généralement de porte en porte. Cependant, certains commerçants itinérants peuvent vous solliciter par téléphone ou dans des kiosques temporaires. Leur but est alors de prendre rendez-vous avec vous, puis de vous rencontrer à votre domicile.

## Permis

Chaque commerçant qui désire recruter des clients à l'extérieur de son établissement d'affaires doit détenir un permis de l'Office de la protection du consommateur. Ce permis n'atteste ni l'honnêteté du vendeur ni la qualité de son produit ou de ses services.

## Cautionnement

Afin d'obtenir son permis, le vendeur itinérant doit verser un cautionnement à l'Office de la protection du consommateur. Un cautionnement est une somme d'argent pouvant servir à dédommager les clients en cas de faillite ou de fermeture d'une entreprise.

Si vous avez un problème avec un vendeur itinérant, vous pourriez obtenir une partie de son cautionnement. Renseignez-vous auprès de l'OPC pour savoir si cela est possible.

## Régie du Bâtiment du Québec (RBQ)

Plusieurs vendeurs itinérants travaillent dans le domaine de la construction et de la rénovation. Ils vous offriront leurs services pour installer une thermopompe ou des panneaux solaires, refaire votre asphalte ou réparer votre toiture. Ils doivent alors détenir un permis de la RBQ et avoir déposé aussi un cautionnement auprès de cet organisme.

Si vous avez un problème avec un vendeur itinérant, vous pourriez obtenir une partie de ce cautionnement. Renseignez-vous auprès de la RBQ pour savoir si cela est possible.



## De précieux renseignements

Votre contrat doit être écrit et signé en 2 copies; une pour vous et une pour le vendeur.

Il doit contenir les renseignements suivants :

- *Le numéro de permis du commerçant itinérant;*
- *Les coordonnées complètes (nom, adresse, numéro de téléphone, courriel, numéro de télécopieur) de chacun de ses établissements ainsi que du représentant qui a signé le contrat;*
- *Vos coordonnées complètes;*
- *La date de formation du contrat et l'adresse où il a été signé;*
- *La description détaillée de chaque bien faisant l'objet du contrat (marque, modèle, année de fabrication quantité, année du modèle, autres marques distinctives) et la durée de chaque service prévu au contrat;*
- *Le prix de chaque bien ou service inclus ainsi que les taxes et la somme totale que vous devez déboursier;*
- *Les modalités de paiement;*
- *La fréquence et la date de chaque livraison ou prestation de service, ainsi que la date de la dernière livraison ou prestation;*
- *Une clause faisant état de votre droit de mettre fin au contrat dans les 10 jours qui suivent le moment où vous recevez votre copie du contrat;*
- *Un formulaire permettant d'annuler votre contrat.*

## Annulation

Il est possible d'annuler le contrat conclu avec un vendeur itinérant dans les 10 jours, sans frais ni justification. Ce délai peut être étendu à 1 an si le contrat souffre d'un vice de conception, c'est-à-dire :

- *si l'un ou l'autre des renseignements énumérés ci-haut n'y était pas;*
- *si le vendeur n'avait pas de permis ou de cautionnement valides;*
- *si le formulaire de résolution n'était pas annexé au contrat;*



- *si votre contrat n'a pas été rédigé en 2 copies signées ou si l'une d'elles ne vous a pas été remise;*
- *si le bien ou le service n'a pas été fourni dans les 30 jours de la date prévue au contrat.*

Pour annuler le contrat, il vous suffit d'envoyer au commerçant le formulaire de résolution qui y était annexé ou encore une lettre faisant état de votre intention. Vous pouvez également remettre le bien au vendeur.

Ce dernier a alors 15 jours pour vous rembourser totalement.

## Financement

Si vous avez fait financer votre achat par une institution proposée par le vendeur, le contrat de crédit sera annulé en même temps que le contrat principal.

Le prêteur aura alors 15 jours pour vous rembourser les sommes que vous lui avez payées.

Si ce prêteur vous a été suggéré par le vendeur itinérant, il sera coresponsable de tous les engagements pris par celui-ci.

Si le commerçant itinérant fait faillite, ferme ses portes ou se volatilise, vous pourrez exercer vos recours contre le prêteur, jusqu'à concurrence du montant prêté.



**Attention!** Ni le vendeur ni le prêteur ne peuvent entacher votre dossier de crédit parce que vous avez décidé d'annuler votre contrat dans les circonstances décrites ci-haut.

# Ressources citées dans le guide

## Office de la protection du consommateur

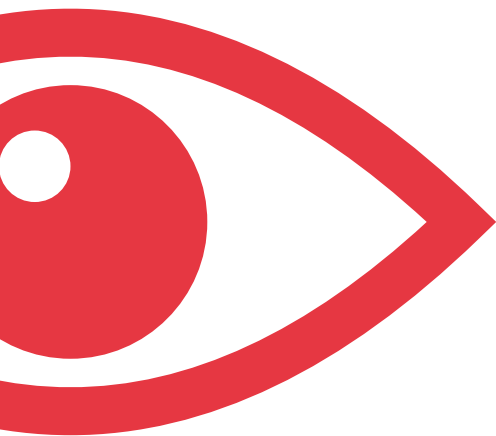
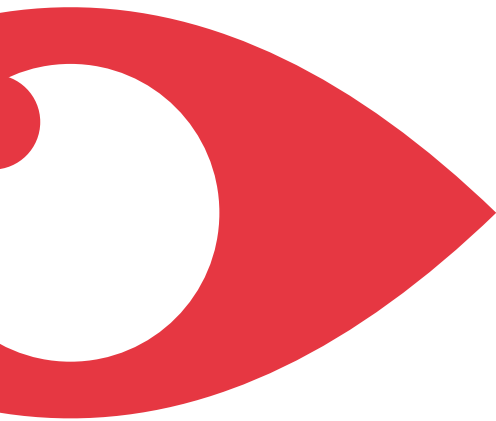
Organisme gouvernemental québécois qui voit à ce que la Loi sur la protection du consommateur est respectée et qui vous informe et reçoit vos plaintes en matière de consommation

[opc.gouv.qc.ca](http://opc.gouv.qc.ca).

## Commission des plaintes relatives aux services de télécom-télévision

Organisme indépendant voué à résoudre les plaintes des clients relatives aux services de télécommunications tels que téléphones cellulaires, téléphones résidentiels, services Internet et télévision

[1 877 782-2924](tel:18777822924) ou [ccts-cprst.ca](http://ccts-cprst.ca).



**Ce document a été réalisé grâce à la  
contribution financière de :**

**Office  
de la protection  
du consommateur**

**Québec** 