

le bulletin

Information gouvernementale

Dossier CONSOMMATION

Crise financière, secteur manufacturier en perte de vitesse, menace de récession... La tourmente économique actuelle va-t-elle modifier nos habitudes de consommation? Rendre l'accès au crédit plus difficile? Faire de nous des consommateurs plus responsables? Certes, nous continuerons de consommer.

Dans ce numéro, nous abordons différents sujets liés à la consommation qui ne sont pas nouveaux, mais qu'il importe de rappeler.

Bonne lecture!

Achats pour les Fêtes : quelques conseils d'usage

En cette période de l'année, il faut éviter que les achats ne soient une occasion de s'endetter et de se compliquer la vie.

Nous pouvons être des consommateurs avertis et prendre les précautions suivantes :

- prévoir un budget et ne pas abuser du crédit en nous laissant aller à l'émotivité dans nos achats;
- vérifier les prix dans plusieurs magasins;
- bien examiner la marchandise avant l'achat;
- avant de payer la marchandise, nous renseigner sur la politique d'échange ou de remboursement du magasin et la faire inscrire sur la facture;
- lorsqu'il s'agit d'un cadeau, le faire mentionner sur la facture;
- conserver les factures, modes d'emploi, garanties et emballages.

Biens et services : échange, remboursement et mise de côté

Vous achetez un manteau et quelques jours plus tard, vous regrettez votre achat. Vous retournez chez le commerçant où vous avez acheté le vêtement et vous tentez de vous faire rembourser cet achat. Le commerçant doit-il accepter d'annuler la transaction et de reprendre le produit?

D'après la Loi sur la protection du consommateur, le commerçant n'est pas obligé de reprendre le bien vendu, de l'échanger ou de remettre au client une note de crédit. Toutefois, plusieurs marchands consentent à l'une ou l'autre de ces solutions lorsque le bien est en bon état et qu'il est rendu dans un délai raisonnable. Ce délai peut varier selon le magasin ou l'article.

Il est préférable, avant tout achat, de vérifier la politique d'échange et de remboursement et d'en obtenir une copie écrite, quitte à la faire inscrire sur la facture. Les commerçants sont tenus de respecter la politique d'échange ou de remboursement annoncée.



Par ailleurs, il est important de savoir que la mise de côté ou la réservation constitue un contrat qui oblige le vendeur et l'acheteur. Qu'il ait versé un acompte ou pas, l'acheteur qui change d'idée pourrait se voir refuser l'annulation de la transaction. Bien que certains commerçants soient assez souples dans ce domaine, ils pourraient légitimement refuser l'annulation d'une mise de côté, obligeant le consommateur à respecter son contrat.

Et les acomptes?

Vous achetez des meubles et le marchand vous promet de les livrer chez vous dans trois semaines. Peut-il vous demander de verser un acompte ou devez-vous payer la marchandise seulement au moment de la livraison?

Le marchand a le droit de vous demander un acompte. Cependant, vous avez intérêt à :

- négocier le plus petit acompte possible (environ 10 %) afin de minimiser les pertes en cas de faillite ou de fermeture de magasin;

- faire préciser sur sa facture la date de livraison et l'engagement du marchand de rembourser le dépôt et à annuler la vente si la marchandise n'est pas livrée à la date prévue.

Sachez que la Loi sur la protection du consommateur stipule que, si la livraison doit s'effectuer plus de deux mois après la signature du contrat, le commerçant doit détenir un compte en fiducie et y déposer les sommes reçues en attendant de remplir son obligation ou avoir déposé à l'Office de la protection du consommateur (OPC) un cautionnement l'en dispensant.

Information : OPC 514 253-6556 ou www.opc.gouv.qc.ca

Garantie légale obligatoire

Tous les biens et services vendus ou loués font l'objet d'une garantie de base obligatoire qu'on appelle la garantie légale.

Cette garantie est accordée par la Loi sur la protection du consommateur et ce, même si on n'a pas obtenu de garantie du commerçant ou du manufacturier. Le bien qu'on achète doit pouvoir servir à l'usage auquel il est normalement destiné, pendant une durée raisonnable, compte tenu de son prix, des conditions de son utilisation et des dispositions du contrat.

Toutefois, le commerçant ou le manufacturier peut, s'il le désire, accorder une garantie plus avantageuse que la garantie légale. Celle-ci peut être écrite ou pas. Il est cependant préférable que cette garantie soit consignée par écrit.

La loi prévoit que toute garantie écrite doit être rédigée clairement et comprendre les informations suivantes :

- le nom et l'adresse complète de la personne qui accorde la garantie;
- la description du bien et du service qui fait l'objet de la garantie;
- la durée précise de la garantie (la mention « garantie à vie » n'est pas permise par la loi);

- une mention précisant si la garantie peut être transférée à un acheteur subséquent;
- la façon de procéder pour exercer la garantie et quel intervenant sera autorisé à l'exécuter;
- enfin, les obligations de la personne qui accorde la garantie en cas de défectuosité du bien ou de mauvaise exécution du service.

Il est important de préciser que la garantie du commerçant ou du manufacturier est valide même si on a omis de remplir ou d'envoyer la carte de validation.

Information : Office de la protection du consommateur (OPC)
514 253-6556 ou
www.opc.gouv.qc.ca

Publication : *Des garanties*
 « *garanties* » (OPC)

Achats par Internet

Les achats en ligne sont une pratique de plus en plus répandue. Vous êtes peut-être un habitué. Dans ce type de transactions, le consommateur doit se montrer très prudent.

Au Québec, les achats effectués par Internet sont assujettis à la Loi sur la protection du consommateur et sont considérés comme des contrats à distance.

Le consommateur doit toujours privilégier un fournisseur qui lui offre la façon la plus sécuritaire de faire son paiement, soit de payer à la livraison. Lorsque cette option n'est pas possible, il est préférable de privilégier les fournisseurs qui offrent la possibilité de payer en passant par un site bancaire reconnu. Le consommateur ne devrait accepter de payer ses achats en utilisant sa carte de crédit qu'en dernier recours.

Il doit s'assurer de la fiabilité du fournisseur et de la sécurité de sa procédure d'achat et valider l'adresse Web utilisée avant de commencer une transaction. Les fournisseurs sérieux et leurs partenaires proposent toujours aux consommateurs de faire leurs transactions sur des serveurs sécurisés et identifiables par l'adresse **https://** et non pas **http://**, ainsi que par la présence d'un petit cadenas dans la barre d'état du navigateur. Cependant, il faut tout de même rester prudent et procéder aux vérifications d'usage, si c'est nécessaire, auprès du fournisseur, de l'institution financière ou de l'administration gouvernementale.

Il est recommandé au consommateur de :

- lire la politique du fournisseur en matière de sécurité des paiements, de retour, d'échange, d'annulation, de garantie, de livraison, de traitement des plaintes et de protection des renseignements personnels;
- privilégier l'utilisation d'une carte de crédit qui a la plus petite marge de crédit possible;
- consulter la Loi sur la protection des consommateurs pour connaître les nouvelles mesures de protection concernant les transactions sur Internet.

Pour obtenir de plus amples informations sur ce sujet, consultez les guides électroniques **Renseignements et plaintes pour les consommateurs** et **Protéger son identité sur Internet** que vous trouverez en page d'accueil du site www.servicesquebec.gouv.qc.ca (espace Citoyens).

Renseignements : Office de la protection du consommateur (OPC)
514 253-6556

Annulation d'un achat par Internet

Depuis quelques années, la vente au détail à distance nous permet d'accéder à une multitude de produits et de services provenant de partout dans le monde.

La loi vous permet d'annuler un achat lorsque le commerçant ne respecte pas une ou plusieurs de ses obligations :

- il n'a pas respecté son obligation principale de livraison dans les **30 jours** suivant la date indiquée dans le contrat ou à une autre date convenue par écrit avec vous. Si aucune date n'est indiquée dans le contrat, vous pouvez annuler dans les **30 jours** de la date de l'achat;
- les documents ne sont pas livrés à temps pour vous permettre d'utiliser les services ou d'assister à un événement (services de transport, d'hébergement et de restauration, événements et spectacles);
- si le commerçant vous a transmis le contrat mais que vous ne pouvez pas le conserver et l'imprimer, le contrat peut être annulé dans les **7 jours** suivant sa réception;
- si vous n'avez pas reçu un exemplaire du contrat dans un délai de **15 jours** suivant la transaction, le délai d'annulation est de **30 jours** à partir de la date de la transaction.

Pour tout savoir sur les achats par Internet, communiquez avec l'OPC au **514 253-6556** ou consultez son site www.opc.gouv.qc.ca .

Internet et la protection de son identité



Les internautes doivent adopter de bonnes pratiques lorsqu'ils naviguent ou transigent sur Internet. Il importe de protéger son identité.

Un nouveau site Web, monidentite.isiq.ca, permet d'accéder à une multitude de renseignements sur les règles de sécurité à observer. Ces consignes de sécurité sont également accessibles sur le portail du gouvernement du Québec au www.servicesquebec.gouv.qc.ca (espace Citoyens).

Qu'est-ce que le vol d'identité?

Quand une personne prend possession de vos renseignements personnels à votre insu, sans vous avertir ou sans vous demander votre permission, elle commet alors un vol ou une usurpation d'identité et c'est un crime.

Ces renseignements personnels qui sont recherchés par les escrocs et qui permettent de vous identifier sont :

- le numéro d'assurance sociale (NAS),
- le numéro de permis de conduire,
- le numéro de carte de crédit,
- le numéro de compte bancaire et le numéro d'identification personnel (NIP),
- le nom, la date de naissance, l'adresse et le numéro de téléphone.

Se renseigner sur un commerçant

Avant d'effectuer une transaction, vous pouvez vous renseigner sur un commerçant en utilisant un outil de recherche fiable que l'OPC met à notre disposition, dans son site www.opc.gouv.qc.ca .

En inscrivant le nom du commerçant, son numéro de permis ou son NEQ (numéro d'entreprise du Québec), vous aurez accès aux renseignements suivants :

- le numéro et la date d'échéance du permis lorsque le commerçant a l'obligation d'être titulaire d'un permis délivré par l'Office;

- s'il a fait l'objet de plaintes de consommateurs et s'il a déjà été condamné en vertu des lois dont l'OPC est chargé de l'application.

Vente d'automobiles d'occasion

Comme bien des Québécois, vous souhaitez acheter une voiture d'occasion. Sachez que la loi impose aux commerçants d'automobiles d'occasion l'obligation d'apposer une étiquette sur chaque automobile d'occasion qu'ils offrent en vente ou en location à long terme. Cette étiquette doit être placée de façon à pouvoir être lue en entier de l'extérieur de l'automobile. De plus, l'étiquette doit notamment contenir les éléments suivants :

- le prix de l'automobile,
- le kilométrage indiqué à l'odomètre ou le kilométrage effectivement parcouru s'il est différent,
- l'année de fabrication,
- l'utilisation préalable du véhicule,
- les caractéristiques de la garantie,
- s'il y a lieu, les réparations effectuées,
- ainsi qu'une indication mentionnant que le commerçant doit, sur demande, fournir le nom et le numéro de téléphone du dernier propriétaire.

Ces informations fournissent plusieurs éléments permettant de comparer les automobiles entre elles sans nécessiter l'intervention d'un vendeur. Elles aident les consommateurs à magasiner à leur guise le véhicule de leur choix.

Des commerçants de voitures d'occasion qui se font passer pour des particuliers!

Dans les journaux, les petites annonces sont remplies de bonnes occasions, mais il faut se montrer prudent.

La Loi sur la protection du consommateur stipule qu'aucun commerçant ne peut, dans un message publicitaire, omettre son identité et sa qualité de commerçant (article 242).

En utilisant souvent les petites annonces et en péchant par omission, le commerçant incognito ne donne pas à ses clients certaines protections offertes par la loi, notamment celle de fournir une garantie pour les véhicules qu'il vend. De plus, il n'utilise pas les contrats respectant les dispositions de la loi et il ne perçoit pas les taxes normalement payées lors de l'acquisition d'un véhicule chez un commerçant reconnu.

Investisseurs, soyez à votre affaire

Les investisseurs, qu'ils soient étudiants, futurs retraités ou aînés, ont intérêt à savoir comment gérer et protéger leur argent.

Au début du mois d'octobre dernier, l'Autorité des marchés financiers annonçait la parution d'une nouvelle fiche d'information en réponse aux questions de plusieurs investisseurs inquiets de la volatilité des marchés et d'un guide personnel contre la fraude intitulé « Soyez à votre affaire pour ne pas perdre vos affaires! ».

Cet organisme veut ainsi aider les investisseurs actuels et futurs à prendre des décisions éclairées en matière d'investissement.

Dans le site de l'Autorité des marchés financiers (www.lautorite.qc.ca), consultez la section « **Consommateur** » qui comprend plusieurs outils et publications sur les investissements. L'Autorité a aussi préparé un site destiné exclusivement aux jeunes à www.tesaffaires.com.

Les consommateurs peuvent se procurer gratuitement leur guide personnel contre la fraude « Soyez à votre affaire pour ne pas perdre vos affaires! » en communiquant avec le Centre de renseignements de l'Autorité au **514 395-0337**.

Motifs de plaintes relatives aux agences de voyages

L'Office de la protection du consommateur (OPC) traite les plaintes concernant les agences de voyages. Les plaintes peuvent concerner, entre autres, la publicité, le coût annoncé, une fermeture ou une faillite.

Si les services reçus ne sont pas conformes à la publicité ou aux allégations faites par l'agent de voyages, il y a lieu de porter plainte. Une publicité, qu'elle soit imprimée ou écrite, doit toujours mentionner le nom du transporteur aérien prévu, les services de transports, d'hébergement, de repas et la durée du voyage.

Quant au coût annoncé d'un forfait par exemple, il peut exclure la taxe sur les produits et services (TPS), la taxe de vente du Québec (TVQ) et la contribution au Fonds d'indemnisation des clients des agents de voyages. La publicité doit cependant indiquer que les taxes et la contribution au fonds s'ajoutent au coût des services annoncés. Le taux de la contribution au fonds doit être indiqué en dollars.

Dans le cas de la fermeture ou de la faillite d'une agence de voyages, les voyageurs peuvent être indemnisés plus rapidement grâce au Fonds d'indemnisation des clients des agents de voyages.

Outre la protection financière assurée par le fonds, les voyageurs sont également mieux protégés par le cautionnement individuel des agents de voyages qui a été révisé et augmenté dans la plupart des cas.

Renseignements : OPC
514 253-6556

Fonds d'indemnisation des clients des agents de voyages

À la fin de votre séjour dans une destination soleil, vous apprenez que le transporteur aérien n'est pas en mesure de vous ramener au Québec. Vous avez acheté un forfait chez un agent de voyages titulaire d'un permis du Québec. Quels sont vos recours?

Depuis quelques années, les Québécois peuvent obtenir un remboursement directement du Fonds d'indemnisation des clients des agents de voyages si un fournisseur de services, comme un transporteur aérien ou un croisiériste, n'est plus en mesure de respecter ses obligations. Ils doivent cependant avoir acheté ces services par l'entremise d'un agent de voyages titulaire d'un permis du Québec pour pouvoir profiter de la protection du fonds d'indemnisation.

Grâce à ce fonds, vous bénéficiez d'une solide protection financière. Le remboursement peut s'élever jusqu'à 3 000 \$ par personne par voyage et peut être remplacé par le paiement des sommes nécessaires à votre départ immédiat ou à votre rapatriement.

De plus, avec la création du fonds administré par l'Office de la protection du consommateur (OPC), vos recours sont simplifiés si un fournisseur de services fait défaut. Vous n'êtes plus obligé, pour obtenir un dédommagement, d'exercer d'abord un recours devant les tribunaux contre votre agent de voyages. Il suffit de communiquer avec l'OPC, qui vous fournira toute l'information et les documents nécessaires à votre réclamation. Si un agent de voyages n'a pas respecté ses obligations envers un client, celui-ci peut toujours être indemnisé ou remboursé à même le cautionnement individuel de l'agent de voyages. Si ce dernier est insuffisant, le Fonds d'indemnisation des clients des agents de voyages prendra le relais pour combler la différence.

Pour en savoir davantage, consultez le guide électronique **Renseignements et plaintes pour les consommateurs** (section Voyages et tourisme) dans le site Web www.servicesquebec.gouv.qc.ca (Citoyens) ou cliquez sur www.parteziprotege.gouv.qc.ca.

Information : OPC 514 253-6556

Le dépôt volontaire

Vous êtes endetté. Les factures s'empilent, vous n'êtes plus en mesure de payer les soldes de vos cartes de crédit, les créanciers sont à vos trousses. Votre situation est tellement critique que vous songez à la faillite. Savez-vous qu'il existe d'autres solutions? Le dépôt volontaire est l'une d'entre elles.

Le dépôt volontaire permet à un débiteur (c'est vous!) d'éviter la faillite et de payer ses dettes en remettant à la Cour la partie saisissable de son salaire ou de ses revenus. Cette partie, fixée par la loi, représente 30 % de la somme restante après la déduction des montants prévus pour les personnes à charge. Cependant, si l'une des dettes se rapporte à une pension alimentaire, cette partie représente alors 50 % du salaire brut avant les déductions. La Cour partage ensuite ce montant entre les créanciers du débiteur en proportion de leurs créances.

Pour s'inscrire au dépôt volontaire, il faut se présenter au greffe de la Chambre civile de la Cour du Québec du palais de justice du district judiciaire de son lieu de résidence, ou celui de son lieu d'emploi, pour y faire une déclaration assermentée. Cette déclaration contient des renseignements personnels et indique notamment chacun de ses créanciers et les montants dus.

Renseignements :

Centre de communication avec la clientèle du ministère de la Justice
1 866 536-5140

Des conseillers budgétaires pour vous aider

Budget familial, crédit, endettement... Si vous avez besoin d'aide, sachez qu'il existe à Montréal des

associations sans but lucratif qui ont pour mission de promouvoir et de défendre les intérêts des consommateurs ainsi que de veiller à ce qu'ils soient respectés. Les **Associations coopérative d'économie familiale (ACEF)** offrent des services d'aide à la planification financière ainsi que des séances d'information collectives.

Option consommateurs (autrefois, l'ACEF-Centre), qui fête en 2008 ses 25 ans d'existence, est l'une de ces associations.

Option Consommateurs

2120, rue Sherbrooke Est, bur. 604
Montréal (Québec) H2K 1C3
Téléphone : 514 598-7288
Télécopieur : 514 598-8511
www.option-consommateurs.org

Les autres ACEF de Montréal sont :

ACEF de l'Est de Montréal

5955, rue de Marseille
Montréal (Québec) H1N 1K6
Téléphone : 514 257-6622
Télécopieur : 514 257-7998
www.consommateur.qc.ca/acefest/index.htm

ACEF du Nord de Montréal

7500, rue Chateaubriand
Montréal (Québec) H2R 2M1
Téléphone : 514 277-7959
Télécopieur : 514 277-7730
www.acefdunorddemontreal.org

ACEF du Sud-Ouest de Montréal

6734, boul. Monk
Montréal (Québec) H4E 3J1
Téléphone : 514 362-1771
Télécopieur : 514 362-0660
www.consommateur.qc.ca/acef-som/index.htm

En consultant la page d'accueil du portail gouvernemental de la région de Montréal (www.montreal.gouv.qc.ca), vous trouverez, dans la rubrique **Information thématique, une mine d'informations sur la protection du consommateur.**

PUBLICATIONS VENDUES

○ **Agenda pratique du consommateur de septembre 2008 à décembre 2009**

Avec cet agenda pratique, publié dans la Collection Protégez-Vous, Les Éditions Protégez-Vous vous accompagnent dans vos choix de consommation tout au long de l'année, en plus de mettre à votre disposition plus de 200 ressources utiles. Cet agenda comprend aussi 70 trucs et conseils pour acheter VERT.

Prix : 9,95 \$

○ Guide pratique des technologies - Tout ce que vous devez savoir avant d'acheter

Vous avez l'intention d'acheter un nouvel ordinateur, un téléviseur ou encore un appareil photo numérique? Procurez-vous ce nouveau guide avant de courir les magasins.



Ce guide fournit des repères essentiels pour apprivoiser la technologie et faciliter votre magasinage. Vous y trouverez de judicieux conseils qui vous permettront de faire un choix éclairé.

Les Éditions Protégez-Vous
Collection : Protégez-Vous
2008, 88 pages, 9,95 \$

○ Guide annuel JOUETS 2009 (Protégez-Vous)

Le premier guide *Jouets* paraissait il y a 25 ans. Dans le numéro de novembre 2008 de *Protégez-Vous*, plus de 300 jeux et jouets ont été examinés, manipulés, testés puis évalués. En prime, vous trouverez un encart de 28 pages dans lequel Communication-Jeunesse recense les 336 meilleurs livres de l'année... pour la jeunesse évidemment.

Prix : 7,95 \$

Pour des renseignements sur les programmes et services du gouvernement du Québec, c'est toujours aussi simple... Téléphonnez-nous ou passez nous voir.

Renseignements :
Téléphone : 514 644-4545
Service ATS : 514 873-4626
www.servicesquebec.gouv.qc.ca

Services

Québec

