

Tes achats : quels sont tes droits?



À l'aide de tes récentes économies, tu es prêt à te procurer une nouvelle console de jeu vidéo. Avant de l'acheter en ligne ou en magasin, renseigne-toi!

La loi te protège. Que ce soit pour un petit ou un gros achat, tu as des droits et les commerçants ont des responsabilités.

Quelques définitions avant de commencer...

Consommateur : c'est une personne qui achète un produit ou qui profite d'un service pour son usage personnel.

Par exemple, une personne peut être considérée comme une consommatrice quand elle :

- achète un sandwich dans un restaurant,
- fait son épicerie au supermarché,
- paie pour une coupe de cheveux dans un salon de coiffure,
- commande un cellulaire en ligne,
- suit des cours d'entraînement dans un gym.

Par contre, une personne qui achète un produit pour son entreprise n'est pas considérée comme une consommatrice. Par exemple, le propriétaire d'une papeterie qui achète des imprimantes pour son magasin n'est pas un consommateur.

Commerçant : c'est une personne ou une entreprise qui vend des produits ou qui offre des services à des consommateurs de manière régulière.

Par exemple, les entreprises suivantes pourraient être considérées comme des commerçantes :

- une friperie en ligne,
- un magasin d'appareils électroniques,
- un salon de coiffure,
- un gym,
- une épicerie bio.

Fabricant : C'est une personne ou une entreprise qui fabrique des produits. Par exemple, une entreprise peut être considérée comme un fabricant si elle fabrique des jouets ou des instruments de musique.



Tes droits au moment de l'achat

Le droit de payer le prix affiché

Quand un commerçant annonce un prix pour un produit ou un service, tu as le droit de l'acheter au prix affiché.

Le prix qui apparaît sur ta facture est plus élevé que le prix affiché? Vérifie si la politique d'exactitude des prix s'applique dans ce magasin. Pour le savoir, demande aux personnes du magasin ou regarde si la politique d'exactitude des prix est affichée près de la caisse.

Cette politique t'informe sur tes droits lorsque le prix que tu paies est plus élevé que celui affiché. Ça vaut la peine de réviser ta facture : tu pourrais faire des économies, ou même recevoir le produit gratuitement!

Tu peux revenir demander un rabais ou un remboursement même si tu te rends compte de l'erreur plus tard.

Attention! Plusieurs commerçants vont exiger ta facture pour cela.

Sache toutefois que cette politique ne s'applique pas aux vêtements. Elle ne s'applique pas non plus aux produits qui n'ont pas de code-barres, comme les légumes ou fruits en vrac.

Politique d'exactitude des prix

Si le prix enregistré à la caisse est plus élevé que le prix annoncé, le plus bas prix prévaut et si cette erreur porte sur un article dont le prix annoncé est de :

10\$ ou moins : le commerçant doit vous remettre gratuitement cet article;

Plus de 10\$: le commerçant corrige le prix et doit vous consentir un rabais de 10\$ sur le prix corrigé de l'article.

1. La Politique d'exactitude des prix s'applique même si l'erreur est constatée avant que la transaction ne soit complétée, à la condition toutefois que vous achetiez l'article.
2. Si, au cours d'une même transaction, la même erreur se reproduit à l'égard d'articles identiques, le prix de chacun est corrigé mais la politique d'indemnisation ne s'applique qu'à un seul de ces articles.
3. La politique d'indemnisation ne s'applique pas à l'égard d'articles pour lesquels la loi prévoit qu'un rabais ne peut être accordé par le commerçant (exemples : tabac et certains médicaments). Elle ne s'applique pas non plus à l'égard d'articles pour lesquels la loi fixe un prix minimal (exemples : lait, bière et vin) si son application a pour effet de contrevenir à la loi.

Office de la protection du consommateur
Québec

www.opc.gouv.qc.ca

Le droit de recevoir un produit ou un service conforme à la publicité

Une publicité, c'est une promesse. Les commerçants n'ont pas le droit d'offrir un produit différent de celui qui est décrit dans leur publicité, qu'elle soit à la télé, sur Internet, ou sur un panneau dans la rue.

Tu as donc le droit d'exiger les services ou les produits d'un commerçant tels qu'ils ont été décrits dans la publicité. De même, un commerçant doit respecter le prix qu'il annonce dans une publicité.

Exemple de cas réel

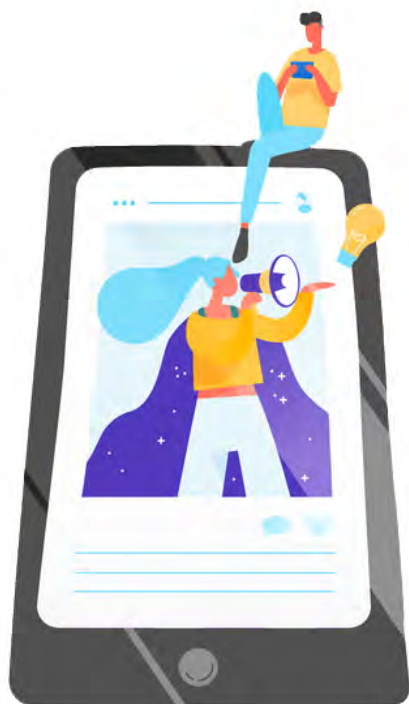
Un homme avait signé un contrat avec une agence de voyages pour un forfait de 2522,00\$. C'était le prix annoncé dans la publicité sur le site Web de l'agence. Quelques jours avant son voyage, l'agence le contacte et lui demande de payer 1248,00\$ en plus. Elle prétend qu'il y a eu une erreur technique sur son site Web, et que le vrai prix du forfait était de 3770,00\$. L'homme paie le montant supplémentaire, car il craint que ses vacances soient annulées.

À son retour, il se rend au tribunal et demande un remboursement de ce montant. Le tribunal ordonne à l'agence de rembourser les 1248,00\$ payés en plus et précise qu'elle aurait dû respecter le prix annoncé dans la publicité sur son site Web.

Savais-tu que...

Au Québec, la publicité destinée aux jeunes de moins de 13 ans est interdite. Il y a toutefois des exceptions. Une publicité peut s'adresser à des jeunes de moins de 13 ans dans les cas suivants :

- Elle se trouve dans une revue pour les enfants publiée au moins tous les trois mois;
- Elle annonce un spectacle pour enfants;
- Elle a des objectifs éducatifs (par exemple, une campagne sur la sécurité).



Attention! Tu dois être attentif à tout ce qui est écrit ou dit dans une publicité. Parfois, des informations importantes sont écrites en petits caractères. Par exemple, il peut y avoir certaines conditions à respecter pour bénéficier d'un rabais sur le prix d'achat.

Un commerçant ne peut pas non plus faire une annonce fautive ou trompeuse. Ça veut dire qu'une publicité ne peut pas contenir des images ou des mots qui te font croire quelque chose qui n'est pas vrai. Par exemple, le commerçant ne pourrait pas faire croire qu'une télévision a un écran haute définition si ce n'est pas le cas. De même, une publicité d'un modèle de voiture spécifique ne peut pas contenir la photo d'un autre modèle plus luxueux.

Si la publicité d'un produit que tu as acheté était trompeuse ou mensongère, tu peux demander un remboursement au commerçant.



Le droit de payer avec une carte-cadeau

As-tu déjà reçu une carte-cadeau qui devait être utilisée avant une date précise?

En général, la loi interdit aux commerçants d'inscrire une date d'expiration sur une carte-cadeau. Il n'y a donc pas de date limite pour l'utiliser, même si une date d'expiration est inscrite sur la carte.

S'il reste 5\$ ou moins sur ta carte après que tu l'aies utilisée, tu peux exiger que le commerçant te remette ce montant en argent.

Tes droits après l'achat

En tant que consommateur ou consommatrice, tu as des droits après l'achat.

Si tu reçois un produit et que tu te rends compte qu'il ne correspond pas à ce que tu voulais, peux-tu l'échanger ou te faire rembourser? Cela va dépendre de la raison pour laquelle le produit ne te convient pas.

Tu as changé d'idée? Pas toujours possible de te faire rembourser

Si ce que tu as acheté n'est pas défectueux, rien n'oblige le commerçant à reprendre ton achat. Par contre, si le commerçant a une politique interne en matière d'échange et de remboursement, il doit la respecter.

Informe-toi avant de payer! Voici des exemples de questions que tu pourrais poser:

- Avez-vous une politique pour les échanges ou les remboursements?
- Est-ce que la politique d'échange et de remboursement s'applique à mon achat?
- Quels sont les délais à respecter si je veux échanger ou rendre ce que j'ai acheté?



Ton produit a un défaut? La loi te protège!

Que tu aies acheté un produit en ligne ou en magasin, le commerçant doit t'accommoder si le produit est défectueux ou s'il ne fonctionne pas comme il le devrait. C'est ce qu'on appelle une « garantie ».

Une garantie, c'est la promesse du commerçant que ce que tu achètes va fonctionner comme il devrait, du moins pour un certain temps. Le commerçant doit réparer un produit qui ne fonctionne pas bien, que ce soit un vélo, un ordinateur, ou autre. Dans certains cas, il devra même le remplacer ou le rembourser. On peut te demander de payer pour certaines réparations, mais seulement si c'est clairement écrit dans le contrat de garantie.

Il existe trois types de garanties sur tes achats: la garantie légale, la garantie conventionnelle et la garantie prolongée.



La garantie légale : une garantie automatique

La **garantie légale** vient **automatiquement** et **gratuitement** avec tous les produits que tu achètes d'un commerçant au Québec, sauf quelques rares exceptions.

La garantie légale prévoit que ton nouveau produit doit fonctionner normalement pendant une période raisonnable.



C'est quoi, « une période raisonnable » ?

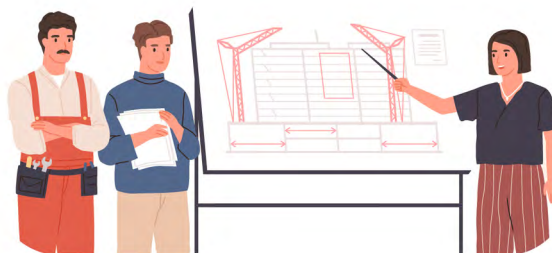
- Ça dépend du produit. Par exemple, un vélo hybride avec un cadre en aluminium devrait fonctionner plus longtemps que le tricycle en plastique d'un enfant de trois ans.
- Ça dépend aussi du prix que tu as payé. Par exemple, si tu vas au magasin et que tu achètes un vélo usagé pas cher, tu dois t'attendre à ce qu'il roule moins longtemps qu'un vélo neuf à la fine pointe de la technologie.

Fais attention! La garantie légale ne couvre pas les problèmes causés par ta faute. Par exemple : si tu achètes un vélo neuf et qu'il cesse de fonctionner après une semaine, le commerçant doit t'aider. Par contre, si tu as décidé de faire des acrobaties au parc avec ton vélo de course en carbone et que le vélo se casse, tu ne pourras fort probablement pas te faire rembourser.

La garantie conventionnelle : une garantie supplémentaire parfois offerte par le fabricant ou le commerçant



Commerçant



Fabricant

Quand tu achètes un produit, un commerçant ou un fabricant peut aussi t'offrir une garantie plus longue ou avantageuse que la garantie légale. On appelle ça la « garantie conventionnelle » ou parfois « garantie du fabricant » ou « garantie du commerçant ».

Elle est souvent décrite dans un document qui se trouve dans la boîte du produit que tu as acheté, ou sur le site Web du fabricant.

Voici quelques exemples de garanties conventionnelles :

- La garantie conventionnelle peut prévoir que le fabricant s'engage à te rembourser en entier si le produit arrête de fonctionner dans les deux ans suivant ton achat.
- La garantie conventionnelle peut prévoir que le commerçant s'engage à te réparer le produit sans frais, à vie!

Parfois, tu dois payer des frais pour utiliser cette garantie conventionnelle. Ces frais doivent être indiqués dans le contrat qui te donne la garantie.

La durée et les services offerts par le fabricant ou le commerçant varient d'une garantie à l'autre, car c'est au choix du commerçant ou du fabricant.



La garantie prolongée : une garantie qui s'ajoute aux autres

Le commerçant offre parfois une « garantie prolongée ». C'est une garantie qui s'ajoute à la garantie légale et à la garantie conventionnelle. Donc, la garantie légale tient toujours, car elle est automatique.

La majorité du temps, tu dois payer certains frais en plus de ton achat pour y avoir droit.

Le commerçant doit te décrire les conditions de la garantie légale et de la garantie conventionnelle (s'il y en a une) avant de te proposer une garantie prolongée. Cela te permettra de voir si ça vaut la peine de payer pour une garantie prolongée, ou si la garantie légale et la garantie conventionnelle suffisent.

Tableau résumé des différentes garanties

	Automatique	Coût
Garantie légale	Oui	Gratuite
Garantie conventionnelle	Non	Gratuite ou payante
Garantie prolongée	Non	Payante

Colis perdu? Tu peux demander un remboursement!

Quand tu fais un achat en ligne, les pertes de colis sont malheureusement possibles. Si tu n'as pas reçu le produit au bout de 30 jours après ton achat en ligne, tu peux écrire au commerçant pour lui demander de te rembourser.



L'Office de la protection du consommateur

Tu te poses une question avant ou après avoir fait un achat au magasin ou en ligne? Tu as un problème et tu veux connaître tes droits? Pour obtenir des renseignements ou savoir quoi faire, informe-toi auprès de l'Office de la protection du consommateur.

opc.gouv.qc.ca