

Une garantie quoi?



ENFIN! VOUS METTEZ LA MAIN SUR

l'enceinte dolby-surround 5,2 canaux bluetooth munie de 1000 sorties HDMI! Alors que vous admirez votre trouvaille, voilà que l'astucieux commis du département de l'électronique vous explique qu'il existe une garantie supplémentaire. Il vous affirme que si vous l'achetez, «pour quelques dollars de plus et quoi qu'il arrive, vous vous assurez de pouvoir profiter de la sonorité exceptionnelle de vos enceintes jusqu'à **LA FIN DES TEMPS (ou presque)**».

PRUDENTE CONSOMMATRICE

que vous êtes, vous songez bien sûr aux risques de toutes sortes qui pourraient endommager votre précieuse enceinte. Comment assurer votre tranquillité d'esprit? Deux mots, vous dit le vendeur : garantie prolongée!

MAIS ATTENTION!

Le bien que vous êtes sur le point de vous procurer est probablement

DÉJÀ COUVERT GRATUITEMENT PAR 2 GARANTIES.

Vous voulez éviter un arrière-goût du Vendredi fou? Vous n'avez pas à payer davantage. Vous avez des droits! **UTILISEZ LA**

LOI SUR LA PROTECTION DU CONSOMMATEUR.



PREMIÈREMENT

Certains biens sont couverts par une garantie offerte **gratuitement par le fabricant du produit**. La couverture de cette garantie dépend des modalités définies par le fabricant et peut varier d'un bien à l'autre. Le commerçant a l'obligation **D'INFORMER LE CONSOMMATEUR DE L'EXISTENCE DE CETTE GARANTIE**. Mais ça, les commerçants le savent et ils ont généralement l'habitude de communiquer aux consommatrices l'existence de cette garantie (**mais en insistant souvent sur les limites de la couverture offerte**).



DEUXIÈMEMENT

La Loi accorde automatiquement une garantie sur **TOUS** les biens que vous achetez ou louez d'un commerçant. **SELON CETTE GARANTIE LÉGALE**, le bien doit pouvoir servir:

À L'USAGE AUQUEL IL EST NORMALEMENT DESTINÉ ET À UN USAGE NORMAL PENDANT UNE DURÉE RAISONNABLE.

Dans de nombreux cas, la garantie légale **COUVRE LARGEMENT LES RISQUES** auxquels le bien peut être exposé. Par conséquent, l'achat d'une garantie **PROLONGÉE** peut s'avérer complètement **INUTILE**.

AVANT DE PROPOSER UNE GARANTIE SUPPLÉMENTAIRE, LE COMMERÇANT DOIT INFORMER VERBALEMENT LA CONSOMMATRICE DE L'EXISTENCE ET DU CONTENU DE LA GARANTIE LÉGALE ET DE L'EXISTENCE ET DE LA DURÉE DE LA GARANTIE QUE LE FABRICANT OFFRE GRATUITEMENT.
-VOIR AU VERSO DE CETTE FICHE-

IL DOIT AUSSI REMETTRE À LA CONSOMMATRICE, SUR SUPPORT PAPIER, UN DOCUMENT SUR LEQUEL APPARAÎT L'AVIS OBLIGATOIRE:
«AVIS SUR LA GARANTIE LÉGALE»
-VOIR AU VERSO DE CETTE FICHE-

AVANT D'OPTER POUR UNE GARANTIE PROLONGÉE, ASSUREZ-VOUS QUE LE COMMERÇANT FOURNISSE TOUTE L'INFORMATION NÉCESSAIRE. ASSUREZ-VOUS AUSSI QUE VOUS EN AVEZ VRAIMENT BESOIN.

RÉFÉRENCE

La Loi sur la protection du consommateur

OFFRE DE GARANTIE PROLONGÉE

ARTICLE 228.1

Le commerçant doit, avant de proposer au consommateur de conclure, à titre onéreux, un contrat comprenant une garantie supplémentaire relative à un bien, l'informer verbalement et par écrit, de la manière prescrite par règlement, de l'existence et du contenu de la garantie prévue aux articles 37 et 38.

Dans un tel cas, il doit également, le cas échéant, l'informer verbalement de l'existence et de la durée de la garantie du fabricant offerte gratuitement à l'égard de ce bien. À la demande du consommateur, il doit aussi l'informer verbalement de la façon pour lui de prendre connaissance de l'ensemble des autres éléments de cette garantie.

Le commerçant qui propose à un consommateur de conclure un contrat comprenant une garantie supplémentaire relative à un bien sans lui transmettre préalablement les informations prévues au présent article est réputé passer sous silence un fait important et, par voie de conséquence, se livrer à une pratique interdite visée à l'article 228.

LE COMMERÇANT NE SE CONFORME PAS?

Formulez une plainte à l'Office de la protection du consommateur :
rendez-vous sur le site web
opc.gouv.qc.ca/contact/formulaire-plainte

FAITES-NOUS PART DE VOTRE PLAINTÉ

La CACQ s'engage à produire un rapport sur le nombre de plaintes reçues et à le transmettre aux médias. Nous ne publierons en aucun cas vos renseignements personnels.

info@cacq.ca

RÈGLEMENT D'APPLICATION

91.9. Avant de proposer de conclure à titre onéreux un contrat comprenant une garantie supplémentaire relative à un bien, le commerçant doit remettre au consommateur, sur support papier, un document sur lequel apparaît exclusivement l'avis obligatoire suivant:

«AVIS SUR LA GARANTIE LÉGALE

La Loi sur la protection du consommateur accorde une garantie sur tous les biens que vous achetez ou louez d'un commerçant.

Le bien doit pouvoir servir:

- à l'usage auquel il est normalement destiné (article 37 de la Loi);
- à un usage normal pendant une durée raisonnable, qui peut varier selon le prix payé, les dispositions du contrat et les conditions d'utilisation (article 38 de la Loi).

Pour plus de renseignements sur cette garantie légale, consultez le site de l'Office de la protection du consommateur au www.opc.gouv.qc.ca.

91.10. L'avis prévu à l'article 91.9 doit montrer au recto:

- a) la rubrique, en caractères majuscules gras d'au moins 14 points;
- b) au-dessous de la rubrique, la mention suivante en caractères d'au moins 14 points dans un encadrement: «La loi accorde une garantie sur le bien que vous achetez ou louez: il doit pouvoir servir à son usage normal pendant une durée raisonnable.»;
- c) au-dessous de cet encadrement, la mention suivante en caractères italiques d'au moins 12 points: «(Le commerçant a l'obligation de vous lire le texte ci-dessus)»;
- d) les deux premiers paragraphes, en caractères d'au moins 14 points dans un encadrement;
- e) le troisième paragraphe, en caractères d'au moins 12 points.

91.11. Aux fins de l'application de l'article 228.1 de la Loi, avant de proposer de conclure un contrat visé par cet article, le commerçant doit lire au consommateur la mention prescrite par le paragraphe b de l'article 91.10.



La Coalition des associations de consommateurs du Québec (la «CACQ»), est un regroupement d'associations de consommateurs qui oeuvrent en défense collective des droits. La CACQ veille à la promotion et à la défense des intérêts des consommateurs.