

Office
de la protection
du consommateur



Aînés et consommation

DES DROITS
À FAIRE VALOIR

Ce guide contient de l'information à jour en février 2021.

Il a été préparé par l'Office de la protection du consommateur. Son contenu se trouve dans le site Web de l'Office de la protection du consommateur au www.opc.gouv.qc.ca.

Il est conforme au standard du gouvernement du Québec SGQRI 008-02 afin d'être accessible à toute personne, handicapée ou non. Si vous éprouvez des difficultés techniques, vous pouvez obtenir de l'assistance en téléphonant au 1 888 672-2556.

© Gouvernement du Québec, Office de la protection du consommateur, 2021

ISBN 978-2-550-88580-1 (imprimé)

ISBN 978-2-550-88581-8 (PDF)

Dépôt légal – Bibliothèque et Archives nationales du Québec, 2021

Tous droits réservés. Reproduction à des fins commerciales par quelque procédé que ce soit et traduction, même partielles, interdites sans l'autorisation écrite des Publications du Québec. Reproduction à des fins non commerciales autorisée avec mention de la source.

Table des matières

Introduction	5
Erreurs de prix à la caisse : connaître les obligations des commerçants	7
Vente itinérante : porte-à-porte, kiosques temporaires	10
Garanties légales	14
Téléphonie, télévision ou accès à Internet, et systèmes d'alarme ou d'alerte médicale	16
Cours	20
Cartes et marges de crédit	22
Produits miracles offerts sur Internet	26
Achat d'un voyage	30
Achat de meubles sur invitation	34
Services funéraires et sépulture	36
Marche à suivre en cas de problème avec un commerçant	40
Autres sujets concernant la consommation	42

Introduction

L'Office de la protection du consommateur est un organisme du gouvernement du Québec. Son action vise notamment à aider les consommateurs à faire des choix éclairés ainsi qu'à les informer de leurs droits et de leurs recours en cas de problème avec un commerçant. L'Office intervient aussi auprès des commerçants afin qu'ils respectent leurs obligations envers les consommateurs.

Objectifs du guide

Le principal objectif de ce guide est d'informer les personnes âgées de leurs droits et de les aider à prévenir les problèmes qu'elles pourraient rencontrer dans divers domaines de consommation qui les touchent particulièrement. Ce document s'adresse également aux proches de ces personnes ainsi qu'aux intervenants qui travaillent auprès d'elles.

Vous trouverez dans ces pages plusieurs conseils à suivre avant de faire un achat, d'accepter une offre ou de signer un contrat. Ce guide vous aidera ainsi à devenir un consommateur averti. Vous serez au fait des règles de base à observer pour faire de meilleurs choix et préserver votre tranquillité d'esprit : prendre le temps de réfléchir, demander de l'aide à un proche en qui vous avez confiance, comparer les offres, poser des questions, bien lire la documentation, exiger une copie du contrat, etc.

Ce guide est un outil de référence. Conservez-le et consultez-le dès que vous avez un doute sur la pratique d'un commerçant.

Des recours en cas de problème

Bien connaître les règles vous permettra d'éviter plusieurs situations désagréables. Toutefois, il peut quand même arriver qu'un commerçant ne respecte pas ses obligations et que vous deviez faire valoir vos droits. C'est pourquoi il y a, à la fin de ce document, les étapes à suivre en cas de problème avec un commerçant.

Si une situation vous préoccupe, n'hésitez pas à communiquer avec nous. Les numéros de téléphone de l'Office sont indiqués à la dernière page du guide.



Erreurs de prix à la caisse : connaître les obligations des commerçants

Les commerçants sont obligés d'indiquer le prix sur chaque produit en vente dans leur établissement.

Un commerçant peut toutefois choisir de **s'exempter de cette obligation**. Dans ce cas, il doit appliquer la **Politique d'exactitude des prix** en cas d'erreur de prix à la caisse. Il doit également respecter les obligations suivantes :

- indiquer le prix et la description du produit sur une **étiquette** apposée sur la tablette, vis-à-vis du bien vendu ;
- utiliser un lecteur optique à la caisse ;
- rendre des **lecteurs optiques** accessibles à la clientèle, si le commerce a une superficie de 697 m² ou plus ;
- remettre aux clients une **facture détaillée** ;
- afficher la Politique d'exactitude des prix dans son commerce.

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 :

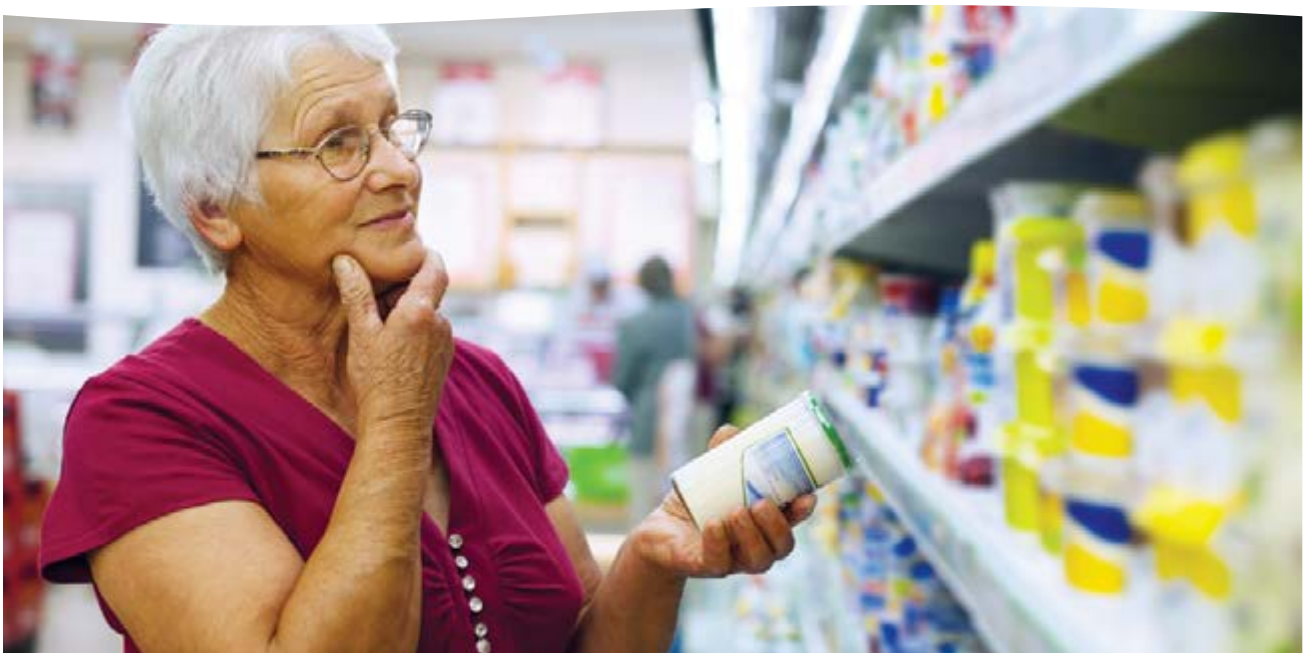
10\$ ou moins : le commerçant doit vous remettre gratuitement cet article;

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
1 888 OPC-ALLO
1 888 872-3292
www.opc.gouv.qc.ca

© Les Éditions Philippe Van, 2017 2017





À SAVOIR à propos de la Politique d'exactitude des prix

Voici de l'information utile à connaître pour mieux **faire valoir vos droits** :

- La politique s'applique même si la transaction n'est pas terminée, mais seulement si vous achetez le bien.
- Si vous vous rendez compte de l'erreur de prix après coup, vous pouvez retourner en magasin. Le commerçant est tenu de vous dédommager.
- Si la même erreur est constatée sur des biens identiques, le commerçant doit corriger chaque erreur. Toutefois, le dédommagement prévu par la politique s'applique à un seul bien.
- Vous n'avez **pas droit au dédommagement si l'erreur est en votre faveur**, c'est-à-dire si le prix enregistré à la caisse est moins élevé que le prix indiqué en magasin.
- La politique ne s'applique pas :
 - aux vêtements et aux articles sans code-barres. Des exemples : des fruits et des légumes en vrac ;
 - aux produits dont le prix est déterminé par une loi ou un règlement. Des exemples : le lait et l'alcool vendu ailleurs que dans une succursale de la Société des alcools du Québec ;
 - aux produits pour lesquels il est interdit d'accorder un rabais. Des exemples : certains médicaments, les produits du tabac.

En cas d'erreur de prix, à quel dédommagement ai-je droit ?

La Politique d'exactitude des prix prévoit un dédommagement si le prix réclamé à la caisse est plus élevé que le prix annoncé.

Si vous êtes dans un commerce qui applique la politique, le commerçant doit :

- vous remettre le bien gratuitement, si l'article coûte 10 \$ ou moins ;
- vous vendre le bien au prix annoncé, réduit de 10 \$, si le produit coûte plus de 10 \$.

Prenez le temps de vérifier votre coupon de caisse avant de quitter le magasin. Si vous constatez une erreur, vous pourrez faire appliquer la politique sur-le-champ.

Quelles sont les règles lorsque la politique ne s'applique pas ?

Vous êtes dans un commerce où les prix sont indiqués sur les biens ? La Politique d'exactitude des prix ne s'applique pas. Si le prix à la caisse est plus élevé que celui étiqueté sur le bien, le commerçant n'a pas l'obligation de vous dédommager selon la politique. Il doit toutefois corriger son erreur et vous remettre la différence de prix. Il ne peut pas vous vendre l'article à un prix supérieur au prix annoncé.





Vente itinérante : porte-à-porte, kiosques temporaires

Vous avez peut-être déjà été sollicité par un vendeur qui faisait du porte-à-porte ou qui tenait un kiosque temporaire. En effet, plusieurs entreprises utilisent ces techniques pour tenter de vendre leurs produits ou leurs services. Voici un rappel des règles qui encadrent les activités de ces vendeurs itinérants.



À VÉRIFIER avant d'acheter

Un vendeur itinérant pourrait tenter de vous faire croire que son offre est une véritable aubaine et que l'occasion ne se présentera pas de nouveau. Vous sentez alors de la pression et avez de la difficulté à dire non.

Faites toujours preuve de prudence. **Avant de faire un achat ou de signer tout document**, assurez-vous :

- de bien déterminer vos **besoins réels** et votre **budget** ;
- de **magasiner**. Comparez le prix demandé auprès d'au moins deux autres fournisseurs pour vous assurer qu'il est concurrentiel ;
- d'obtenir une **copie des documents relatifs au contrat** qu'on veut conclure avec vous. Vous pourrez en prendre connaissance et évaluer, à tête reposée, la valeur de l'offre et la conformité du contrat ;
- de demander au vendeur qu'il vous donne son **numéro de permis de commerçant itinérant**. Il est obligé de vous répondre.

Au besoin, cherchez le nom de l'entreprise avec l'outil **Se renseigner sur un commerçant**, dans le site Web de l'Office au www.opc.gouv.qc.ca. Vous pourrez savoir si elle a un permis.

Suis-je en présence d'un vendeur itinérant ?

Vous êtes en présence d'un vendeur itinérant si un commerçant, en personne et **ailleurs qu'à l'endroit où son commerce principal est établi**, vous sollicite pour conclure un contrat ou conclut un contrat avec vous.

Cet endroit peut être :

- votre domicile. Le vendeur peut, entre autres :
 - **faire du porte-à-porte**. Il se présente alors chez vous de sa propre initiative, sans que vous lui ayez demandé de venir à la maison ;
 - vous **téléphoner ou vous écrire** pour vous offrir d'acheter un bien ou d'obtenir un service, puis se présenter à votre domicile ;
- un kiosque temporaire situé, par exemple, dans la rue ou au centre commercial.

Des exemples :

- Une entreprise vous téléphone pour vous offrir une inspection gratuite des combles de votre demeure (souvent appelés « entretoit »). Vous acceptez ; un représentant se rend chez vous. Après avoir découvert de la moisissure, il vous offre des services pour décontaminer et isoler votre maison.
- Un vendeur de thermopompes ou de systèmes d'alarme vous téléphone pour vous convaincre d'acheter un appareil. Il se présente ensuite à votre domicile pour conclure le contrat de vente.
- Le représentant d'un magazine tient un kiosque dans un centre commercial et vous prenez un abonnement auprès de lui.
- Le représentant d'une compagnie d'entretien de terrain cogne à votre porte. Il vous offre ses services de traitement de pelouse.

Les exemples pourraient être nombreux ! Peu importe le produit ou le service qu'on tente de vous vendre, c'est la façon dont le vendeur vous sollicite et l'endroit où est signé le contrat qui déterminent s'il s'agit de commerce itinérant.

Cas exceptionnel : entrepreneurs en rénovation résidentielle

Il existe des situations particulières où un commerçant est considéré comme un vendeur itinérant **même s'il se présente chez vous à votre demande**. C'est le cas si un entrepreneur se rend à votre domicile et effectue la vente, l'installation ou la réparation de portes, de fenêtres, d'un isolant thermique, de la couverture ou du revêtement extérieur d'un bâtiment.

Quelles sont les obligations du vendeur itinérant qui me sollicite ?

Un commerçant itinérant doit être titulaire d'un **permis** délivré par l'Office de la protection du consommateur.

Pour obtenir son permis, il doit fournir un **cautionnement** à l'Office. Il s'agit d'une somme d'argent qui peut être utilisée pour vous dédommager si le commerçant ne respecte pas ses obligations.

Un exemple de dédommagement : l'entreprise du commerçant ferme avant que le bien ou le service payé vous soit fourni. L'Office pourrait utiliser le cautionnement pour vous indemniser.

Le permis indique que le commerçant a déposé un cautionnement à l'Office. Il n'atteste pas l'honnêteté du vendeur, pas plus qu'il ne témoigne de la qualité de son produit ou de ses services.

Le commerçant doit aussi vous remettre un **contrat écrit** qui contient tous les renseignements obligatoires. Vérifiez si le contenu du contrat correspond à ce que vous a dit le commerçant. Vous pouvez lui demander d'y inclure les promesses qu'il vous a faites. S'il refuse, méfiez-vous.



Un commerçant itinérant n'a généralement pas le droit d'exiger ou d'accepter un paiement ou un acompte de votre part dans les **10 jours qui suivent la signature du contrat**. Il peut le faire à une seule condition : il vous a déjà remis le bien acheté.

Le commerçant n'a pas les obligations décrites précédemment quand, par exemple, il est dans l'une ou l'autre des situations suivantes :

- il conclut des contrats de 100 \$ ou moins seulement ;
- il se rend chez vous parce que vous le lui avez demandé ;
- il vous envoie un contrat pour signature par courriel ;
- il vend ses produits dans un marché public.

Je n'ai pas eu le temps de réfléchir avant de signer le contrat. Puis-je l'annuler ?

Oui, vous pouvez annuler un contrat de vente itinérante **sans frais ni explication** dans les 10 jours suivant celui où vous avez reçu votre exemplaire signé du contrat. Vous devez informer le commerçant par écrit de votre intention d'annuler le contrat. Il est conseillé d'utiliser le courrier recommandé.

Le contrat peut être annulé même si le commerçant :

- vous a déjà remis le bien que vous avez acheté ;
- vous a déjà fourni un service. Il a commencé des travaux, par exemple.

Il est préférable d'attendre 10 jours avant de faire un paiement ou de faire commencer les travaux. Vous éviterez une source de conflit en cas d'annulation.

Dans certains cas, vous pouvez même annuler un contrat de vente itinérante dans l'année qui suit sa conclusion. Vous avez ce droit, par exemple si le commerçant n'avait pas le permis délivré par l'Office quand vous avez fait affaire avec lui.



Garanties légales

Avant de payer pour une garantie supplémentaire (souvent appelée « garantie prolongée »), sachez que tout bien que vous achetez d'un commerçant est couvert par des garanties légales **gratuites**.

Il est aussi important de savoir que le commerçant qui vous propose d'acheter une garantie prolongée est tenu de vous informer d'abord sur les garanties gratuites qui couvrent le bien.

Quels renseignements le commerçant doit-il me donner ?

Vous êtes en magasin et un commerçant vous propose d'acheter une garantie supplémentaire ? **Avant de vous proposer de l'acheter**, il doit :

- vous informer de l'**existence et du contenu de certaines garanties légales** en vous lisant le texte suivant : « 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. » Le commerçant doit également vous remettre un **avis écrit** sur les garanties légales ;
- vous informer verbalement de l'existence et de la durée de la **garantie offerte gratuitement par le fabricant** du bien, s'il y en a une. À votre demande, il doit aussi vous dire comment prendre connaissance de tous les éléments de cette garantie.

Que couvrent les garanties légales ?

La loi prévoit plusieurs garanties, qui s'appliquent automatiquement et sans frais. Ces garanties vous permettent notamment d'exiger que le bien que vous achetez :

- puisse servir à l'usage auquel il est destiné ;
- ait une durée raisonnable, compte tenu du prix payé, du contrat et des conditions d'utilisation ;
- ne présente pas de vice caché, c'est-à-dire de défaut important qui était présent avant la vente, qui ne vous a pas été mentionné et dont vous n'auriez pas pu avoir connaissance, malgré votre prudence.

Qu'est-ce qu'une durée raisonnable ?

La garantie qui porte sur la durée prévoit qu'un bien doit pouvoir servir à un usage normal pendant une durée raisonnable. La loi ne précise toutefois pas combien de temps un bien devrait durer.

En effet, la durée raisonnable d'un bien dépend de plusieurs facteurs variables. Il faut considérer le prix payé, les clauses du contrat et les conditions d'utilisation du bien. Ainsi, on ne peut pas s'attendre, par exemple, à ce qu'un téléviseur d'une valeur de 850 \$ fonctionne aussi longtemps qu'un autre qui possède les mêmes caractéristiques, mais qui vaut 1 500 \$. Il s'agit d'une question de faits et de « gros bon sens ».





Téléphonie, télévision ou accès à Internet, et systèmes d'alarme ou d'alerte médicale

Avant de conclure un contrat pour des services de téléphonie cellulaire ou résidentielle, de télédistribution (télévision) ou d'accès à Internet, il est important de s'informer. Il en est de même si vous comptez équiper votre domicile d'un système d'alarme ou si vous souhaitez disposer d'un système d'alerte médicale. Ce dernier prend souvent la forme d'un bracelet, d'un collier ou d'une montre munis d'un bouton sur lequel on appuie pour demander de l'aide.

Bien évaluer ses besoins et connaître les règles qui encadrent ce type de contrat vous aidera à faire des choix éclairés.



DES QUESTIONS à vous poser et à poser au représentant

Avant de vous engager, prenez le temps d'évaluer vos **besoins réels** :

- Quel est votre budget ?
- Quelles sont vos habitudes d'utilisation ?

Interrogez ensuite le fournisseur sur les caractéristiques de l'abonnement et sur les frais applicables.

- Ce qui est **inclus dans le forfait**. Des exemples : les chaînes auxquelles il donne accès, le nombre de minutes pour faire des appels, la location ou l'achat d'équipement.
- Les **modalités de paiement**, notamment l'obligation de payer un mois à l'avance au moment de l'abonnement.





- Les **frais qui s'ajoutent au tarif mensuel**, comme les frais d'accès au réseau. Tous les frais que vous devez payer pour obtenir le service, à part les taxes, doivent être compris dans le prix annoncé.
- Les **frais initiaux**, s'il y a lieu, comme les frais d'activation et les frais d'installation.
- Le tarif applicable pour des **éléments qui ne sont pas inclus** dans le forfait. Des exemples : le tarif applicable à la minute pour des appels interurbains, le tarif applicable pour les minutes qui ne sont pas incluses dans le forfait de téléphonie cellulaire, l'ajout de chaînes de télévision ou la location de films à la carte.
- Les **rabais offerts si vous combinez des services** auprès du même fournisseur, par exemple la télévision, Internet et le téléphone.

Devrais-je opter pour une entente à durée déterminée ou à durée indéterminée ?

Généralement, deux types de contrats s'offrent à vous. Prenez le temps d'évaluer celui qui vous convient le mieux.

Si vous optez pour un **contrat à durée déterminée**, vous serez lié par une entente pendant une période fixe, par exemple deux ans. Durant celle-ci, le prix des services ne pourra pas être augmenté. Si vous annulez avant la fin de la période indiquée dans le contrat, vous pourriez devoir payer des frais d'annulation.

Si vous optez pour un **contrat dont la durée est indéterminée** :

- vous recevrez une facture chaque mois, mais ne serez pas lié par un contrat comportant une durée fixe ;
- le prix des services pourrait être augmenté ;
- vous n'aurez généralement pas de frais d'annulation à payer si vous annulez votre entente.



Le fournisseur doit-il me remettre un contrat écrit ?

Le fournisseur de services doit vous remettre un contrat écrit. Il est important de vérifier si son contenu est conforme à ce qui vous a été dit.

Tout contrat de télécommunications doit entre autres contenir les éléments suivants dès la première page :

- la description détaillée de chacun des services prévus dans l'entente ;
- le tarif mensuel de chacun des services, y compris le tarif mensuel des services optionnels ;
- le tarif mensuel de chacun des frais connexes, comme les frais d'accès au service 9-1-1 et d'accès au réseau pour la téléphonie cellulaire ;
- le montant total que vous devez payer chaque mois ;
- la description et le prix courant du bien vendu ou offert en prime à l'achat, comme un téléphone cellulaire, un téléphone résidentiel, un modem ou un système d'alarme ;
- la durée du contrat et la date à laquelle il se termine ;
- les modalités d'annulation du contrat.

Puis-je annuler mon contrat ? Si oui, devrai-je payer des frais ?

Toutes les raisons sont valables pour mettre fin à un contrat : déménagement, offre plus avantageuse, etc. Vous devez simplement informer votre fournisseur de services verbalement ou par écrit, idéalement par courrier recommandé.

Rien ne vous oblige à lui donner un préavis. À partir du moment où vous informez le fournisseur que vous mettez fin au contrat, vous n'êtes plus tenu de payer pour le service.

Frais d'annulation limités par la loi

La loi limite les frais qui peuvent vous être exigés si vous mettez fin à un contrat de services de télécommunications.

Votre contrat est d'une **durée indéterminée** ? Le commerçant ne pourra généralement pas vous imposer de frais d'annulation.

Votre contrat est d'une **durée déterminée**, par exemple deux ans ? La loi prévoit le montant maximal qui peut vous être réclamé. Il est calculé en fonction :

- du rabais que vous avez obtenu sur le prix de vente d'un bien nécessaire à l'utilisation du service (un récepteur pour la télévision, un modem, un téléphone, etc.);
- du nombre de mois restant au contrat au moment où vous l'annulez.

Si vous n'avez pas obtenu de rabais, le fournisseur ne peut vous réclamer que le plus petit de ces deux montants : 50 \$ ou 10 % du prix des services prévus au contrat qui ne vous ont pas été fournis.

Comment mettre fin à une location ?

Si votre domicile est équipé d'un système d'alarme ou si vous disposez d'un système d'alerte médicale, l'équipement fourni est possiblement en location.

Vous pouvez mettre fin à ce contrat de location en tout temps. Par contre, vous ne serez pas remboursé pour les mois de location passés.

Le fournisseur qui vous a loué l'équipement pourrait, dans certains cas, exiger une somme d'argent si vous mettez fin prématurément à votre contrat. Retenez ce qui suit : le fournisseur ne peut pas vous réclamer des frais qu'il aurait de toute manière assumés si le contrat avait été mené à son échéance.



Cours

Vous pensez peut-être à vous inscrire à des cours : de danse, de peinture, de langue, etc. Des règles encadrent les activités de certains commerçants lorsqu'ils offrent une série de cours.

Quels commerçants doivent respecter ces règles ?

Les commerçants **tenus de respecter les règles** décrites plus bas sont les suivants :

- les établissements privés. Des exemples : une école de musique, de danse ou de karaté ;
- les organismes sans but lucratif ;
- les établissements d'enseignement qui offrent des cours en dehors de leur programme éducatif. Un exemple : une université qui offre des cours de natation dans son centre sportif ;
- les services de loisirs municipaux, mais seulement quand ils font appel à un partenaire indépendant de la municipalité pour donner le cours. Un exemple : des cours de danse, donnés par une école de danse, font partie de la programmation des loisirs d'une ville.

Le commerçant doit-il me remettre un contrat écrit ?

Le commerçant doit vous remettre un contrat écrit contenant tous les renseignements obligatoires. On compte parmi ceux-ci la description des services offerts, le tarif (à l'heure, à la journée ou à la semaine) et le montant total que vous devez payer. Ce dernier montant doit comprendre le coût des cours, tous les autres frais et les taxes.

Quand dois-je payer mon cours ?

Aucun paiement ne peut vous être demandé avant la tenue du premier cours.

Le commerçant doit vous faire payer un **cours de plus de 100 \$** (taxes incluses) en au moins deux versements à peu près égaux et réclamer ceux-ci à intervalles réguliers. Il pourrait par exemple exiger un paiement au début des cours, puis un autre au milieu de la session.

Un **cours de 100 \$ ou moins** (taxes incluses) peut être payé en une seule fois. C'est la même chose pour un cours qui s'échelonne sur trois jours consécutifs ou moins, peu importe sa valeur.

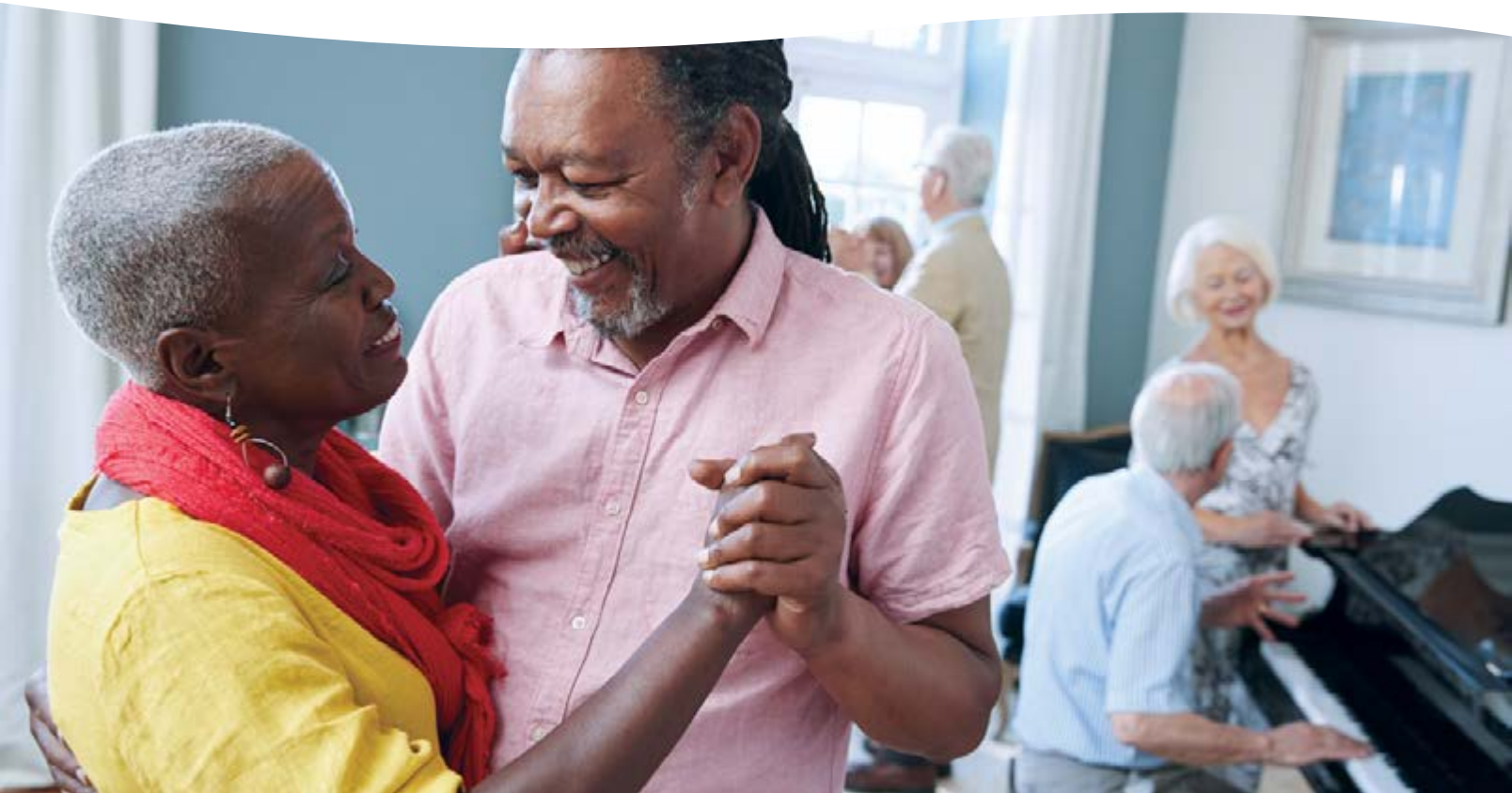
Si je change d'idée, puis-je annuler mon inscription ?

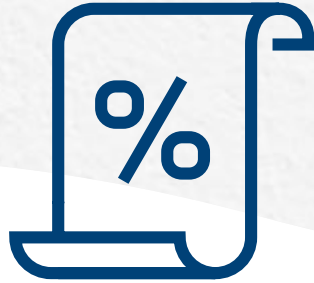
Vous pouvez annuler votre inscription en tout temps. Pour ce faire, il vous faut en informer le commerçant par écrit. S'il vous doit de l'argent, il devra vous rembourser dans les 10 jours à compter de la date d'envoi de cet écrit.

Si vous annulez votre inscription **avant le début des cours**, le commerçant ne peut pas réclamer de frais ou exiger un dédommagement.

Si les **cours sont commencés**, vous devrez payer deux montants :

- le coût des cours déjà suivis ;
- une pénalité correspondant au plus petit des montants suivants : 50 \$ ou 10 % du prix des cours que vous n'avez pas suivis.





Cartes et marges de crédit

La carte de crédit ou la marge de crédit consistent en un crédit, consenti à l'avance, qu'un commerçant (comme un établissement financier) met à votre disposition. Il s'agit, au sens de la Loi sur la protection du consommateur, d'un contrat de crédit variable.



À VÉRIFIER avant de demander une carte ou une marge de crédit

Prenez le temps de **magasiner** et d'**évaluer toutes les options** qui s'offrent à vous. Il sera ainsi plus facile de trouver le produit qui vous convient le mieux. Pour ce faire :

- Tenez compte de vos **habitudes de paiement**. Même si l'on vous offre un bas taux de crédit, gardez en tête que reporter un solde impayé sur une carte de crédit peut devenir très coûteux.
- Évaluez votre **capacité à payer**. L'établissement financier peut tenter de vous offrir une limite de crédit beaucoup plus élevée que celle qui vous convient.
- Vérifiez si des frais d'adhésion ou de renouvellement peuvent s'ajouter.





- Avant de prendre la **carte d'un grand magasin**, évaluez si les programmes de récompenses offerts sont réellement avantageux pour vous. Pensez-vous y retourner assez souvent pour en profiter ? Devrez-vous payer des frais supplémentaires ?
- Méfiez-vous des **offres de lancement**. Souvent, les bas taux offerts s'appliquent pendant une période limitée seulement. Informez-vous sur la durée du taux promotionnel.
- Faites attention si l'on vous offre une carte avec un taux de crédit ou des frais annuels peu élevés. L'émetteur de votre carte peut **modifier ces conditions** en tout temps, en vous envoyant un avis 30 jours avant le changement.
- Comparez les offres en matière de **marges de crédit**. Le taux de crédit et les différentes conditions d'utilisation varient d'un établissement à l'autre.

Frais de crédit, taux de crédit : qu'est-ce que je paie réellement ?

L'information liée à une carte ou à une marge de crédit doit figurer dans un **contrat écrit**.

Ce contrat doit notamment comprendre le **taux de crédit annuel**, en pourcentage (%). Ce taux sert à calculer les **frais de crédit qui pourront vous être exigés** si vous ne payez pas la totalité de votre dette avant la date d'échéance.

Comment calcule-t-on les frais de crédit ?

Les frais de crédit découlant de l'application du taux de crédit incluent la plupart des sommes que vous devez payer en plus du montant que vous avez utilisé. Ils s'accumulent lorsque vous ne payez pas entièrement votre solde avant la date d'échéance. C'est pourquoi il est toujours préférable de payer à temps le solde entier.

En effet, si vous utilisez en tout ou en partie le crédit mis à votre disposition, vous recevez un état de compte. Cet envoi se fait à la fin de chaque période, qui dure habituellement un mois.

Si vous ne remboursez qu'une partie de votre solde, vous devez respecter le **versement minimal (aussi appelé « paiement minimum ») prévu à votre contrat**. Dans ce cas, vous paierez souvent des frais de crédit très élevés. Vous effectuez un achat de 1 000 \$ avec une carte dont le taux de crédit est fixé à 19,9 % ? Si, chaque mois, vous ne payez que 5 % de votre solde, vous débourserez près de 450 \$ en frais de crédit, en plus de votre achat de 1 000 \$. Gardez donc en tête qu'en ne faisant que ce versement minimal chaque mois, vous remboursez très peu votre dette.

Un cas particulier : les avances en argent

Vous avez reçu une avance en argent, soit un retrait d'argent à partir de votre carte de crédit ? Les frais de crédit commencent tout de suite à s'accumuler. Cela signifie que vous paierez des frais de crédit même si vous payez votre solde en entier à la réception de l'état de compte.

Je me suis fait voler ma carte de crédit, je l'ai perdue ou je suis victime d'une fraude. Que puis-je faire ?

Avissez sans tarder l'émetteur de la carte. À partir de ce moment, vous ne pourrez pas être tenu responsable des nouvelles transactions qu'une autre personne ferait avec votre carte.

Si vous n'avez pas avisé l'émetteur de votre carte, votre responsabilité se limite à 50 \$.

Soyez vigilant avec votre **numéro d'identification personnel (NIP)**. Si l'émetteur prouvait que vous avez été grandement insouciant, imprudent ou négligent dans la protection de votre NIP, vous seriez tenu responsable des pertes subies.

Un émetteur de carte de crédit peut-il, sans mon consentement, m'envoyer une carte de crédit ou augmenter ma limite de crédit ?

Un commerçant ne peut pas, **si vous ne le lui avez pas demandé clairement** :

- vous émettre une carte de crédit ;
- augmenter la limite de votre crédit ;
- émettre une carte de crédit portant le même numéro que la vôtre, par exemple à votre conjoint.

Vous avez avisé l'établissement financier par écrit que vous vouliez annuler votre carte de crédit ? Il ne peut pas la renouveler ou la remplacer.



Comment puis-je annuler ma carte ou ma marge de crédit ?

Vous avez déjà utilisé la carte? Vous devrez payer le solde existant avant de pouvoir annuler la carte.

Vous ne vous êtes pas encore servi de la carte ou vous en avez payé le solde? Pour l'annuler, coupez-la en morceaux, jetez-la et écrivez à l'émetteur pour lui indiquer que vous n'en voulez plus. Si vous ne l'avez jamais utilisée, vous n'aurez pas à payer les frais d'adhésion ou d'utilisation qui avaient été prévus.

Dans le cas d'une marge de crédit, si vous ne l'avez pas encore utilisée, vous pouvez y mettre fin quand vous voulez. Communiquez avec votre établissement financier pour l'en informer.

Vous l'avez déjà utilisée? Vous devrez rembourser tout ce que vous devez avant de pouvoir l'annuler.

Comment savoir si je suis victime d'une fraude¹?

Un commerçant avec qui vous avez déjà fait affaire communique avec vous pour mettre à jour votre dossier? Il vous demande le numéro de votre carte de crédit? Faites attention si vous n'avez pas sollicité cet appel. Il pourrait s'agir d'un fraudeur qui usurpe l'identité d'un commerçant afin d'obtenir vos renseignements personnels.

Méfiez-vous aussi des courriels qui viennent supposément de votre établissement financier. Ce dernier ne devrait pas vous envoyer de messages dans lesquels il vous demande des renseignements bancaires ou personnels.

1. Il existe de nombreuses formes de fraudes ; ce texte ne couvre pas toutes les situations.



Produits miracles offerts sur Internet

Il se pourrait que l'on vous offre, sur Internet ou par la poste, des produits qui vous promettent de perdre du poids ou de paraître plus jeune, qui vous donneraient de l'énergie, qui guériraient un mal, etc. Demeurez méfiant par rapport à de telles offres.



PRÉCAUTIONS à prendre avant de passer une commande

Avant d'acheter un produit aux propriétés qui paraissent miraculeuses ou même de commander un échantillon gratuit sur Internet ou par la poste :

- Méfiez-vous des **promesses de résultats parfaits ou trop faciles à obtenir**. Gardez en tête que les produits aux effets magiques n'existent pas.
- Prenez le temps de **lire** l'offre qui vous est faite. Portez attention aux mots utilisés. Il y a une différence entre un produit qui « pourrait vous faire perdre » 20 livres et un autre qui « vous fera perdre » 20 livres !
- Soyez prudent relativement à une offre de gratuité pour laquelle on exige votre **numéro de carte de crédit**, soi-disant pour payer les frais de livraison, par exemple. Vous pourriez avoir affaire à un commerçant qui use de pratiques illégales et vous voir facturer des sommes importantes sans votre accord.
- Assurez-vous que le commerçant fournisse ses **coordonnées complètes**. Pourquoi ? Parce que vous pourrez le joindre pour faire valoir vos droits en cas de problème. Vous pouvez aussi composer le numéro de téléphone de l'entreprise ou envoyer un courriel, afin de voir si l'on vous répond.

Quels arguments de vente peuvent être utilisés pour me convaincre de faire une commande ?

Pour vous inciter à acheter son produit, le commerçant pourrait lui attribuer de nombreuses vertus. Sachez qu'il a des obligations quant aux résultats découlant de l'utilisation de son produit. Par exemple, s'il annonce que vous perdrez assurément 20 livres en un mois, il doit remplir sa promesse.

Un commerçant doit aussi être en mesure de justifier les renseignements promotionnels qu'il utilise. Entre autres, s'il affirme que l'utilisation de son produit est approuvée par les médecins, cela doit être vrai.

Certains commerçants ne respectent pas leurs obligations et utilisent des renseignements faux ou trompeurs pour vous amener à commander leurs produits. Soyez vigilants !

Je paie pour des produits que je n'ai pas demandés. Que faire ?

Vous avez commandé un produit offert gratuitement ou au rabais? Il se pourrait que le commerçant continue à vous le faire parvenir et qu'il vous le facture au prix courant. Vous êtes-vous engagé à acheter le produit après la promotion? Si non, le commerçant ne peut pas :

- exiger de votre part un avis l'informant que vous ne souhaitez plus obtenir le produit ;
- vous faire payer des produits envoyés que vous n'avez pas demandés.

Comment annuler mon achat ?

Vous constatez sur l'**état de compte** de votre carte de crédit que des sommes vous ont été facturées à tort? Vous pouvez **annuler votre achat sans frais**, notamment si le commerçant :

- ne vous a pas donné tous les **renseignements obligatoires** avant que vous fassiez votre achat ;
- a présenté ces renseignements à travers une foule d'autres informations.

Renseignements obligatoires que le commerçant doit vous donner avant l'achat :

- nom, adresse, numéro de téléphone et, s'il y a lieu, numéro de télécopieur et adresse électronique de l'entreprise ;
- description détaillée des biens vendus ;
- prix des biens, frais connexes et taxes applicables ;
- coût total de l'achat ;
- description des frais supplémentaires qui pourraient être exigés par un autre commerçant et dont le montant ne peut pas être raisonnablement calculé (frais de droits de douane, par exemple) ;
- modalités de paiement ;
- devise utilisée, s'il ne s'agit pas de dollars canadiens ;
- date ou délai de livraison et, s'il y a lieu, mode de livraison et nom du transporteur ;
- conditions d'annulation, de retour, d'échange ou de remboursement, s'il y a lieu.

Pour annuler un achat, vous devez transmettre un **avis d'annulation** au commerçant dans les 7 jours qui suivent la réception de l'état de compte. Il vous faudra aussi retourner le produit reçu au commerçant.

Le commerçant doit vous rembourser dans les 15 jours suivant la transmission de cet avis d'annulation. Il ne le fait pas? Vous avez alors 60 jours pour faire une demande de rétrofacturation à l'émetteur de la carte de crédit avec laquelle vous avez payé.



Une demande de rétrofacturation à l'émetteur de la carte de crédit se fait par écrit et contient les renseignements suivants :

- nom du titulaire de la carte de crédit ;
- numéro de la carte de crédit et sa date d'expiration ;
- nom du commerçant ;
- date de conclusion du contrat ;
- montant débité au compte de la carte de crédit ;
- montant que le commerçant est tenu de rembourser ;
- description des biens visés ;
- raison de l'annulation ;
- date d'annulation de l'achat ;
- mode de transmission de l'avis d'annulation.

L'émetteur de la carte de crédit doit vous transmettre un accusé de réception dans les 30 jours, après avoir reçu votre demande. Puis, il doit créditer votre compte du montant payé et annuler les frais portés à votre compte en lien avec l'achat.



Achat d'un voyage

Dans le domaine du voyage, les offres sont nombreuses et il peut être difficile de s'y retrouver. En faisant affaire avec des professionnels du voyage dont les activités sont encadrées par l'Office, vous pourrez bénéficier de protections supplémentaires.



L'AGENCE et le CONSEILLER sont-ils en règle?

Avant d'acheter votre voyage, il est préférable de faire certaines vérifications :

- Recherchez la mention « titulaire d'un permis du Québec » dans les publicités ou les documents Web et imprimés de l'agence de voyages.
- Cherchez le nom de l'agence ou du conseiller avec l'outil **Se renseigner sur un commerçant**, dans le site Web de l'Office au www.opc.gouv.qc.ca/se-renseigner. Vous pourrez savoir s'ils ont le permis ou le certificat requis.

Vous ne parvenez pas à trouver votre conseiller ou votre agence à l'aide de l'outil? Soyez vigilant : ils ne sont peut-être pas autorisés à exercer des activités liées au voyage.

- Vérifiez si les **publicités** faites par l'agence sont conformes. La loi exige que toute publicité écrite à propos d'un voyage comporte les renseignements suivants :
 - les services de transport, d'hébergement et de repas compris dans le voyage ;
 - le nom du transporteur aérien prévu ;
 - la durée du voyage ;
 - la somme totale que vous devrez payer, si le prix du voyage est indiqué ;
 - la période au cours de laquelle le voyage peut être acheté au prix annoncé.

Mon agence de voyages est-elle titulaire d'un permis ?

Toute agence qui exerce des activités au Québec doit avoir un **permis de l'Office de la protection du consommateur**.

Pour obtenir son permis, l'agence de voyages doit fournir un **cautionnement** à l'Office. Il s'agit d'une somme d'argent qui peut être utilisée pour vous dédommager si le commerçant ne respecte pas ses obligations. Elle pourrait servir, par exemple, si l'agence de voyages ferme ses portes entre la date de l'achat de votre voyage et la date de votre départ.

Faire affaire avec une agence de voyages qui détient un permis vous permet aussi de bénéficier des protections qu'offre le **Fonds d'indemnisation des clients des agents de voyages**.

Le fonds vous permet d'obtenir un remboursement si le cautionnement fourni n'est pas suffisant. Il peut aussi servir à vous dédommager, à certaines conditions, si votre agence de voyages ou un fournisseur de services (transporteur aérien, hôtelier, etc.) n'est pas en mesure de fournir les services que vous avez achetés. Un exemple : votre vol est annulé en raison d'une tempête.

Vous ne bénéficiez pas de ces protections si l'agence ne détient pas de permis ou si vous faites une réservation directement auprès d'un fournisseur de services, comme une compagnie aérienne.



Mon conseiller en voyages a-t-il le certificat requis ?

Les conseillers en voyages travaillent pour des agences de voyages. Quand vous faites affaire avec un conseiller en voyages, assurez-vous qu'il possède un certificat valide de l'Office de la protection du consommateur. Cette vérification est particulièrement importante si vous faites un achat auprès d'un conseiller qui ne travaille pas dans les locaux de l'agence.

Pourquoi faire affaire avec un conseiller qui a un certificat ?

En faisant affaire avec un conseiller certifié par l'Office, vous vous assurez qu'il travaille pour une agence de voyages titulaire d'un permis.

Le certificat de conseiller en voyages est un document officiel délivré par l'Office. Il atteste que les conseillers connaissent leurs obligations et leurs responsabilités relatives à la vente de voyages. Pour l'obtenir, les conseillers doivent réussir un examen portant sur les lois et les règlements applicables au secteur du voyage.

L'agence de voyages peut-elle changer le prix de mon voyage ?

L'agence de voyages peut changer le prix de votre voyage seulement dans certaines circonstances et à certaines conditions. Elles sont détaillées dans une clause, qui doit nécessairement figurer dans votre contrat. Cette clause prévoit :

- qu'aucune augmentation du prix ne peut survenir dans les 30 jours précédant la date du voyage ;
- que le prix peut être augmenté uniquement si :
 - une hausse du **prix du carburant** est imposée par le transporteur ;
 - une augmentation du **taux de change** survient. Pour que le prix soit modifié, le taux de change applicable 45 jours avant la date du voyage doit avoir augmenté de plus de 5 % depuis la date à laquelle le contrat a été conclu ;
- que si l'augmentation du prix est de 7 % ou plus du prix du voyage (sans considérer l'augmentation de la TPS et la TVQ), vous pouvez choisir d'être remboursé ou opter pour un autre voyage similaire.

Pour un contrat conclu en personne, l'agence de voyages devra vous informer de cette clause oralement et par écrit, avant la conclusion du contrat.

Vous pensez conclure le contrat par Internet ? L'agence de voyages n'a pas l'obligation de vous informer de cette clause oralement. Elle doit par contre porter l'information à votre connaissance autrement.

Si le contrat est conclu par téléphone, l'agence de voyages n'a pas à vous informer immédiatement de cette clause par écrit. Elle devra toutefois vous transmettre un contrat comportant cette clause dans les 15 jours suivants.

Je veux participer à un voyage de groupe. Quelles vérifications dois-je faire ?

Certaines activités sont réservées aux agences de voyages qui détiennent un permis du Québec. Assurez-vous que la personne qui organise votre voyage de groupe est en règle.

Une personne peut prendre en charge un voyage de groupe sans l'aide d'une agence de voyages dans deux situations :

- Elle le fait **de façon bénévole** et ne profite d'aucun privilège, tel qu'une rémunération ou un rabais sur le coût du voyage. Aucuns frais ne peuvent être exigés aux participants pour couvrir l'organisation du voyage.
- Il s'agit d'un **court voyage occasionnel**, c'est-à-dire qui n'a pas lieu de façon régulière ni fréquente. Il a lieu exclusivement au Québec.

Dans ce cas, le voyage doit :

- durer 72 heures ou moins, si l'organisation du voyage est prise en charge par une compagnie, une société ou une association et qu'il est réservé uniquement à ses employés ou à ses membres ;
- durer 48 heures ou moins, dans les autres cas.

Le voyage de groupe n'est pas conforme à l'une des deux situations présentées ? Il doit être organisé par une agence de voyages, qui s'occupera aussi de réserver l'hébergement et le transport.

Vous devez payer les services de voyage directement à l'agence, par exemple par carte de crédit. Cette façon de faire vous assure la protection financière du Fonds d'indemnisation des clients des agents de voyages. Il est important d'obtenir un reçu de l'agence de voyages. Ce document sera nécessaire si jamais vous demandez un remboursement au fonds.



Achat de meubles sur invitation

Vous recevrez peut-être un appel ou une lettre vous annonçant que vous avez gagné un prix. On vous indiquera où vous rendre pour le récupérer.

Sur place, on vous proposera d'acheter des meubles. Vous êtes privilégié, semble-t-il : le magasin est ouvert uniquement aux personnes invitées... Le vendeur vous promettra des rabais, des cadeaux ou la chance de participer à un concours. Tout cela pourrait paraître bien alléchant.



RÉFLÉCHIR avant de faire un achat

Si vous répondez à l'invitation, faites toujours preuve de prudence. En effet, vous serez accueilli sur place par des vendeurs usant de stratégies de vente efficaces.

Avant de faire un achat :

- Assurez-vous de bien déterminer vos **besoins réels** et votre **budget**. Avez-vous besoin de nouveaux meubles? Quelle somme pouvez-vous y consacrer?
- Réfléchissez et **magasinez**. Comparez les prix d'autres meubles de même gamme avant d'acheter ceux qui vous sont offerts. Prenez le temps d'y voir, même si le vendeur affirme que son offre est valide seulement la journée même. Les prix indiqués en magasin peuvent être gonflés pour donner aux vendeurs une marge de négociation. Ces derniers vous laissent alors l'impression que vous faites une très bonne affaire. Mais souvent, vous paierez tout de même un prix plus élevé que celui payé ailleurs, pour des meubles semblables.
- Informez-vous des **conditions d'échange et de remboursement**. Au besoin, vous pouvez demander au vendeur de vous confirmer le tout par écrit.

J'ai acheté des meubles, mais je le regrette. Puis-je revenir en arrière ?

Si le vendeur vous sollicite **à un endroit autre** que celui où se trouve son commerce (une salle d'hôtel ou un local temporaire, par exemple), il est considéré comme un vendeur itinérant. Dès lors, il a des obligations, comme vous permettre d'annuler le contrat dans un délai de 10 jours.

Consultez à ce sujet, aux pages 12 et 13, **Quelles sont les obligations du vendeur itinérant qui me sollicite ?** et **Je n'ai pas eu le temps de réfléchir avant de signer le contrat. Puis-je l'annuler ?**

La vente s'est conclue **dans l'établissement du commerçant**, où il se situe de façon permanente ? Le commerçant n'est pas obligé de vous rembourser dans un délai de 10 jours. Vous devrez alors vous en tenir à ce que prévoit sa politique d'échange et de remboursement.





Services funéraires et sépulture

L'achat de services funéraires ou de sépulture implique des sommes considérables. Il est important de prendre le temps de bien connaître ces services avant de prendre une décision, que vous réglez le tout à l'avance pour vous-même ou que vous concluez un contrat pour un proche décédé.



PRÉCAUTIONS à prendre avant de signer un contrat

Seul un vendeur ayant un permis d'entreprise de services funéraires, ou son représentant, peut négocier ou conclure un contrat de services funéraires. Ce permis est délivré par le ministère de la Santé et des Services sociaux.

Pour vérifier si un vendeur est titulaire d'un permis, vous pouvez communiquer avec le Ministère. Vous pouvez aussi consulter le Répertoire des entreprises de services funéraires dans le site Web du Ministère, au www.msss.gouv.qc.ca/repertoires.

Avant d'acheter des services pour vous, de votre vivant :

- Pensez à discuter avec vos proches** avant de prendre une décision. Ils peuvent vous aider à préciser vos dernières volontés et à faire les bons choix. Vous pouvez aussi vous faire accompagner lors de votre rencontre avec le vendeur afin de profiter d'un avis extérieur.
- Informez au moins une personne** de vos démarches. Vous vous assurez que les contrats seront bien exécutés à votre décès.
- Une fois le contrat conclu, **laissez-en une copie à un proche** en qui vous avez confiance. Lorsqu'un contrat est conclu ailleurs que chez le vendeur, ce dernier, ou son représentant, a l'obligation de vous inciter à le faire.





Avant d'acheter des services pour un proche décédé

Le vendeur avec qui vous traitez vérifiera si le défunt a conclu un contrat, de son vivant. Il a accès à un registre centralisé pour ce faire. Vous serez informé, par écrit, du résultat de sa vérification. Ainsi, vous éviterez de dépenser des sommes pour un contrat qui existe déjà. Vous pourrez également vous assurer du respect des dernières volontés du défunt.

Que sont les services funéraires et la sépulture ?

Les services funéraires et l'achat de sépulture comprennent tous les services liés à la disposition du corps et aux funérailles d'une personne à son décès.

Les **services funéraires** incluent l'embaumement, le cercueil, la cérémonie, etc.

Les **services de sépulture** comprennent l'achat d'un compartiment ou de tout autre espace dans un cimetière, un columbarium ou un endroit servant aux mêmes fins. Les services d'entretien de cet espace sont aussi inclus.

Les achats de services funéraires et de sépulture, conclus du vivant de la personne et pour lesquels un paiement partiel ou total est effectué, doivent faire l'objet de deux contrats écrits distincts.

Renseignements obligatoires et copie du contrat

Tout contrat doit contenir plusieurs renseignements obligatoires, dont la description et le prix de chaque bien ou service. Après la signature, le vendeur doit vous remettre un double du ou des contrats.

Dans le cas des **contrats conclus pour vous**, de votre vivant, la loi oblige le vendeur à en transmettre une **copie à la personne de votre choix**, dans les 10 jours suivant la signature. Si vous préférez que personne ne reçoive de copie, vous devez signer une clause à cet effet dans votre contrat. L'Office vous recommande toutefois d'informer une personne de confiance de vos démarches. Vous aurez l'assurance qu'au moins un de vos proches connaît les dispositions que vous avez prises.

Le vendeur inscrira aussi certains renseignements relatifs aux contrats dans un registre centralisé. De cette façon, à votre décès, vos proches pourront être informés du fait que vous avez déjà pris de telles ententes.

Je désire rencontrer un représentant pour connaître ses services. Qu'en est-il ?

Le représentant doit obtenir votre autorisation au moins **24 heures avant** de se présenter chez vous. La visite doit avoir lieu entre 9 h 30 et 22 h et ne doit pas durer plus de 2 heures.

Le représentant doit vous remettre toute l'information pertinente, dans un langage que vous comprenez. Il lui est formellement interdit de vous intimider ou de se montrer insistant. Le représentant doit quitter votre domicile aussitôt que vous le lui demandez.

Comment l'argent que j'ai remis au représentant est-il protégé ?

Vous avez conclu un contrat d'arrangements préalables de services funéraires ou un contrat d'achat préalable de sépulture ? Une partie des montants que vous payez est conservée dans un **compte en fidéicommiss**. Une partie des intérêts générés par ce compte permet de couvrir l'inflation. Cela vous assure que, même dans plusieurs années, vous recevrez la même qualité de biens et de services.

De plus, ces montants sont protégés et peuvent être récupérés si une fermeture de l'entreprise ou une faillite du vendeur survient avant que les services soient rendus.

Obligations du vendeur et de l'établissement financier

Le vendeur a 45 jours pour déposer, dans un compte en fidéicommiss, 90 % des sommes que vous lui versez pour des services futurs. Il doit en déposer la totalité dans le cas d'un achat préalable de sépulture, sauf si celle-ci porte déjà l'inscription de votre nom et est réservée à votre intention.

L'établissement financier qui conserve les fonds a ensuite 30 jours pour vous avertir, par écrit, de la date et du montant du premier dépôt fait dans votre compte. Si vous n'avez pas reçu votre avis dans les délais requis, communiquez avec le vendeur. Demandez-lui le nom de l'établissement financier et exigez une confirmation écrite du dépôt.

Si je dois annuler mon contrat, devrai-je payer des frais ?

Il peut s'écouler de nombreuses années entre la signature et l'exécution d'un contrat d'arrangements préalables de services funéraires et d'un contrat d'achat préalable de sépulture. Vous pourriez devoir les modifier ou les annuler pour des raisons personnelles, par exemple en raison d'un déménagement.

La modification est possible, avec l'accord du vendeur. Les changements doivent être faits par écrit. Quant aux conditions d'annulation, elles diffèrent selon le type de contrat et le lieu de signature.

CONDITIONS D'ANNULATION

Type de contrat	Contrat conclu chez le vendeur	Contrat conclu ailleurs que chez le vendeur
Contrat de services funéraires	<ul style="list-style-type: none"> • Peut être annulé en tout temps. • Une pénalité d'au plus 10 % du prix des biens et services non fournis pourra être exigée par le vendeur. 	<ul style="list-style-type: none"> • Peut être annulé sans pénalité dans les 30 jours suivant la réception de votre copie du contrat. • Après ce délai, une pénalité d'au plus 10 % du prix des biens et services non fournis pourra être exigée par le vendeur.
Contrat de sépulture	<ul style="list-style-type: none"> • Impossible à annuler, à moins d'une entente avec le vendeur. 	<ul style="list-style-type: none"> • Peut être annulé sans pénalité dans les 30 jours suivant la réception de votre copie du contrat. • Après ce délai, le contrat ne peut pas être annulé, à moins d'une entente avec le vendeur.





Marche à suivre en cas de problème avec un commerçant

Vous vivez un problème parce qu'un commerçant n'a pas respecté ses obligations? N'hésitez pas à communiquer avec lui. Le commerçant sera peut-être ouvert à une négociation. Vous pouvez demander à un proche de vous accompagner dans ces démarches.

Voici, pour vous aider à négocier avec un commerçant, **six étapes à suivre**.

1 Précisez votre problème

- Rassemblez tous les documents pertinents concernant votre problème (facture, contrat, lettre, etc.).
- Relisez le contrat, la garantie, la publicité, le mode d'emploi, etc.
- Définissez précisément votre problème lié au bien acheté ou au service obtenu.

2 Documentez votre problème

- Classez tous les documents que vous avez rassemblés et conservez-les dans un dossier.
- Notez, dans ce dossier, tout ce qui s'est produit depuis l'achat en indiquant les dates, si possible.

3 Déterminez une solution possible

Réfléchissez à une solution satisfaisante et réaliste à votre problème. Cela peut être une réparation, un échange, un remboursement total ou partiel, une reprise des travaux, etc.

Dans certains cas, la Loi sur la protection du consommateur prévoit ce à quoi vous avez minimalement droit. Bien entendu, vous pouvez toujours accepter toute offre plus avantageuse!

4 Choisissez avec qui négocier

Déterminez qui peut régler votre problème (gérant du magasin, propriétaire, etc.) et prenez un rendez-vous pour négocier en personne.

5 Négociez une entente

- Exposez clairement votre problème et ce que vous souhaitez comme solution pour régler la situation.
- Laissez le commerçant soumettre ses propositions et évaluez-les une à une.
- Si la négociation bloque, envisagez la possibilité de faire des concessions (tout en faisant respecter vos droits) ou de prendre un moment de réflexion.

6 Faites une mise en demeure

Si votre négociation échoue, vous pourriez faire une mise en demeure.

La mise en demeure est une lettre officielle qui demande au destinataire (par exemple, un commerçant) de faire quelque chose, à défaut de quoi des procédures judiciaires pourraient être prises.

Dans une mise en demeure, il faut expliquer avec précision :

- le problème que vous avez ;
- la façon dont le destinataire peut le régler (faire une réparation, payer une somme d'argent, respecter un contrat, etc.);
- les modalités qui doivent être respectées ;
- le délai dans lequel il devra agir s'il veut éviter une poursuite judiciaire.

Un modèle de mise en demeure est disponible auprès du ministère de la Justice.

Communiquer avec l'Office de la protection du consommateur

L'Office peut vous fournir de l'information et de la documentation pour vous aider dans vos démarches. Si vous désirez obtenir plus de renseignements ou encore porter plainte contre un commerçant, communiquez avec l'Office. Les numéros de téléphone de l'Office sont présentés à la dernière page du présent guide.

Le site Web de l'Office contient également de l'information sur différents sujets liés à la consommation. Il présente les obligations des commerçants et offre des pistes de solution pour régler un problème. Consultez le www.opc.gouv.qc.ca.



Autres sujets concernant la consommation

Ce document n'aborde pas toutes les situations que vous pourriez vivre et qui relèvent de l'Office de la protection du consommateur.

En effet, l'Office peut aussi vous informer et vous aider à propos de nombreux autres sujets de consommation, par exemple :

- l'achat d'un bien, comme une automobile ou un électroménager ;
- les achats faits à distance, par exemple par téléphone ou par Internet ;
- les cartes-cadeaux.

Si vous avez des questions ou si vous vivez un problème, vous pouvez communiquer avec nous. Les numéros de téléphone de l'Office sont indiqués à la dernière page de ce guide.



INFORMATION sur des sujets qui ne relèvent pas de l'Office

Par ailleurs, certains sujets pouvant vous intéresser ne sont pas sous notre responsabilité. En voici quelques-uns.

Contrats de résidences privées

Si vous avez des questions concernant un contrat de résidence privée pour aînés, communiquez avec Services Québec :
1 877 644-4545 ou [Québec.ca](http://Quebec.ca).

Location de logement

Les relations entre propriétaires et locataires sont encadrées par le Tribunal administratif du logement. Communiquez avec le Tribunal :
1 800 683-2245 ou www.tal.gouv.qc.ca.





Sollicitation téléphonique de la part de télévendeurs

Pour réduire le nombre d'appels de télémarketing que vous recevrez, inscrivez-vous sur la Liste nationale des numéros de télécommunication exclus : 1 866 580-3625 ou www.lnnte-dncl.gc.ca.

Offre frauduleuse

Dès que vous avez un doute sur une offre, vous pouvez communiquer avec le Centre antifraude du Canada : 1 888 495-8501 ou www.centreantifraude.ca.

Assurances, placements, épargne

L'Autorité des marchés financiers peut vous fournir de l'information sur divers produits et services financiers : 1 877 525-0337 ou www.lautorite.qc.ca. Vous pourrez ainsi prendre des décisions plus éclairées.

Consultation budgétaire et gestion des finances personnelles

Les associations de consommateurs du Québec offrent gratuitement des conseils et de l'aide. Visitez le portail www.toutbiencalcule.ca pour trouver l'association la plus près de chez vous.

Programmes et services gouvernementaux

Services Québec est la porte d'entrée de tous les programmes et services gouvernementaux provinciaux : 1 877 644-4545 ou [Québec.ca](http://Quebec.ca).

Service Canada est le point d'accès unique à un grand nombre de services et de prestations du gouvernement fédéral : 1 800 622-6232 ou Canada.ca.



www.opc.gouv.qc.ca

**Service téléphonique de l'Office de la protection
du consommateur**

- Montréal 514 253-6556
- Québec 418 643-1484
- Trois-Rivières 819 371-6400
- Saguenay 418 695-8427
- Gatineau 819 772-3016
- Sherbrooke 819 820-3694
- Saint-Jérôme 450 569-7585
- Ailleurs au Québec 1 888 672-2556

Pour connaître les adresses de nos 11 bureaux régionaux, consultez la section « [Nous joindre](#) » de notre site Web.