Votre programme d’aide aux employés et à la famille (PAEF) est un service confidentiel de soutien pouvant vous aider à entreprendre une démarche pour effectuer un changement.

Les droits du consommateur : Comment devenir un acheteur averti

Dès qu’il s’agit de l’achat d’un produit, de l’embauche d’un entrepreneur ou de la gestion d’un appel non sollicité, vous devenez un consommateur. Si vous connaissez bien vos droits, vous saurez mieux composer avec les problèmes quotidiens pouvant survenir, car vous agirez en toute connaissance de cause.



Ce que vous devriez savoir avant d’effectuer un achat important

Avant d’investir une somme importante dans l’achat d’un nouveau produit, effectuez une recherche et mettez ces suggestions en pratique :

- Recherchez les soldes, mais comparez toujours les prix. Ne tenez pas pour acquis qu'un article est une « bonne affaire », comme le mentionne l’annonce.
- Communiquez avec votre organisme de protection du consommateur pour vérifier toute information relative au produit ou au service que vous désirez vous procurer.
- Tenez compte des frais supplémentaires, comme les frais de livraison, les frais d'installation, les coûts afférents au service et les frais de port et de manutention. Ajoutez-les au prix total de votre achat.
- Renseignez-vous sur la politique de remboursement ou d'échange de l'entreprise.
- Lisez la garantie. Prenez note de ce qui est couvert et de ce qui ne l'est pas. Renseignez-vous sur ce que vous devez faire et ce que le fabricant ou le marchand doit faire si un problème survient.
- Ne signez jamais de contrat sans l'avoir lu au préalable. Ne signez pas non plus de contrat si celui-ci contient des espaces vides ou si vous n'en comprenez pas les modalités. En fait, ne signez aucun document que vous ne comprenez pas.
- Fuyez les vendeurs agressifs, que ce soit au téléphone ou sur les lieux. Ne vous sentez jamais obligé ou contraint d'acheter quoi que ce soit.
- Méfiez-vous des entreprises qui vous donnent comme adresse un numéro de boîte postale. Cela peut indiquer que l'entreprise en question ne veut pas être retracée. Si, plus tard, vous devez déposer une plainte contre cette entreprise, il sera peut-être difficile de la trouver.
- Ne répondez pas aux offres de prime ou de cadeau gratuit pour lesquelles vous devez débourser une somme d'argent si petite soit-elle.
- Méfiez-vous toujours des promesses verbales que vous font les vendeurs. Préférez les écrits aux paroles.

Après l'achat

Après avoir effectué un achat important, vous pourrez en jouir pleinement si vous prenez en compte ces conseils judicieux :

- Lisez et suivez les directives accompagnant un produit ou un service.
- Lisez la garantie afin de savoir ce qu'elle couvre et sa durée.
- Sachez que la façon dont vous utilisez ou entretenez un produit peut déterminer si votre garantie s'applique ou non.
- Conservez tous vos reçus de vente, vos garanties, vos contrats d'entretien ainsi que les directives accompagnant le produit.
- Si vous avez un problème, communiquez avec l'entreprise le plus tôt possible. En essayant de réparer le produit vous-même, vous risquez d'annuler la garantie concernant l'entretien de votre produit.
- Conservez un dossier de toutes vos communications avec l'entreprise.
- Si vous avez un problème, communiquez avec l'organisme de protection du consommateur de votre province ou territoire, qui vous informera des droits prévus par votre garantie.
- Si vous retournez le produit pour le faire réparer, assurez-vous que le technicien ou la personne à qui vous remettez votre produit comprend le problème que vous lui décrivez et le note sur papier. Exigez qu'on vous remette une copie de votre demande de réparation et conservez-la. Demandez qu'on vous fasse une estimation des coûts de réparation avant d'accepter que la réparation soit faite.

Des remèdes efficaces aux plaintes des consommateurs

Même si vous suivez les règles, il peut y avoir matière à plainte. Voici quelques exemples des plaintes les plus fréquentes, ainsi que leurs solutions :

L’achat d’une voiture usagée. Il existe plus de plaintes au sujet des véhicules qu’à l’égard de tout autre produit. Pour obtenir des conseils sur l’achat d’une voiture usagée et pour connaître les droits du consommateur en vigueur dans votre province ou territoire, communiquez avec votre bureau provincial de protection du consommateur. Si la loi est différente d’une province à l’autre, les règles de base demeurent les mêmes.

Les voitures neuves. Si vous ne réussissez pas à résoudre l’objet du litige avec le concessionnaire, vous pouvez faire appel au Programme d'arbitrage pour les véhicules automobiles du Canada, une initiative qui permet de présenter à l’arbitrage les désaccords entre les consommateurs et les fabricants de véhicules.

L’achat de biens. Même si aucune disposition juridique n’oblige les commerçants à accepter des retours d’articles à moins qu’ils ne soient défectueux, une politique de remboursement et d’échange joue un rôle crucial dans le développement et le maintien de bonnes relations avec la clientèle. Avant d’acheter, renseignez-vous au sujet de la politique de remboursement et d’échange du magasin. Dans un cas extrême, vous pouvez vous adresser à un bureau provincial de protection du consommateur.

Les problèmes associés aux voyages. Des vacances agréables commencent par une préparation minutieuse avant que vous fassiez vos valises. Souvenez-vous que les voyagistes sont très sensibles aux fluctuations de l’économie. Lorsqu’un voyagiste manque à ses obligations, la plupart des consommateurs sont rarement remboursés au complet et les conséquences d’une faillite peuvent être désastreuses si celle-ci se produit alors que vous êtes en voyage. Assurez-vous que votre agent de

© 2026 Morneau Shepell ltée. Votre programme ne comprend pas nécessairement tous les services

voyage est membre d'une association reconnue et que la compagnie aérienne choisie est fiable et financièrement en santé. Une compagnie de transport aérien régulier représente toujours le meilleur choix, mais les prix seront souvent plus élevés que ceux d'une compagnie de vols nolisés.

Assurez-vous de choisir une bonne police d'assurance-voyage et souvenez-vous de demander si elle comprend une assurance par défaut si le voyagiste ou un autre fournisseur de service cessait ses opérations. Si vous avez besoin d'aide médicale, autant que possible, avertissez la compagnie d'assurances *avant* d'acheter la police d'assurance.

Les métiers du bâtiment. L'embauche d'un entrepreneur comporte des risques. La plupart des problèmes proviennent de contrats ne définissant pas clairement les attentes des parties en cause. Assurez-vous toujours que le contrat établit en détail :

- le type et l'envergure des travaux à effectuer
- une date de début et de fin des travaux et une clause de nettoyage
- des clauses spécifiques relatives à la garantie de la qualité du travail.

Avant de signer un contrat, vous devriez demander à l'entrepreneur de vous fournir des recommandations et vérifier chacune d'entre elles. Il est toujours bon de vérifier si l'entrepreneur est membre du Bureau d'éthique commerciale de votre localité. Avant de signer le contrat, demandez à un avocat de le vérifier.

Même avec un bon contrat, un imprévu peut toujours survenir. Dans ce cas, le Bureau d'éthique commerciale de votre localité pourrait intervenir en votre faveur. Les entreprises ne veulent pas voir leur nom sur la liste noire du Bureau d'éthique commerciale et, habituellement, elles s'efforceront de régler le problème avec le client.

Que faire après coup. Vous êtes insatisfait d'un produit ou d'un service? La première chose à faire consiste à rédiger une lettre expliquant l'objet de votre plainte. La lettre doit être datée, énoncer les faits et indiquer vos attentes, par exemple, un remplacement, un remboursement ou l'achèvement des travaux à une certaine date. Votre lettre devrait être brève et succincte. Adressez la lettre à la personne occupant le poste le plus élevé dans l'organisation, c'est-à-dire le président, le directeur ou le propriétaire, et, plutôt que d'écrire « À qui de droit », trouvez le nom de cette personne avant d'envoyer la lettre. Au haut de la lettre, à gauche et en majuscules, ajouter les mots « Sous réserve des droits ».

Si vous avez épuisé tous les recours qui s'offrent à vous, il se pourrait que vous deviez faire appel à un avocat.

Lorsque vous devez prendre une décision en tant que consommateur, vous n'êtes jamais trop bien renseigné. Utilisez toutes les ressources qui s'offrent à vous sur l'Internet, à la bibliothèque et par le biais des agences gouvernementales. N'oubliez pas : un consommateur averti est un consommateur bien renseigné.

décrits dans ce site. Veuillez consulter la documentation de votre programme pour plus d'information. Pour une assistance immédiate, composez le 1 844 880 9137.