

QUELQUES CONSEILS EN MATIÈRE DE PROTECTION DES CONSOMMATEURS

Achat d'un véhicule usagé chez un commerçant

Avant de commencer vos recherches pour l'achat d'un véhicule, évaluez bien quel montant vous souhaitez accorder à cet achat pour bien respecter votre budget. Cela vous permettra de choisir un véhicule répondant à vos besoins et respectant votre capacité à payer. Prenez d'abord le temps de lire l'étiquette descriptive pour connaître l'état du véhicule : réparations effectuées, celles à faire, kilométrage et prix de la voiture. Cette étiquette est obligatoire. N'oubliez pas d'effectuer un essai routier et de faire inspecter la voiture convoitée par un garage de votre choix. Le commerçant ne peut refuser ces demandes.

Si vous optez pour un achat financé sur plusieurs mois, il est obligatoire que le contrat de financement comprenne le prix du véhicule, le montant des frais de crédit et le montant total que vous aurez à déboursier. Soyez prudent pour ne pas étaler vos paiements sur une trop longue période. Gardez à l'esprit que plus la période de remboursement est longue, plus le coût total sera élevé.

Avant de signer, vérifiez que l'auto est libre de dettes dans le Registre des droits personnels et réels mobiliers (RDPRM). Pour consulter le RDPRM, vous devez avoir en main le numéro d'identification du véhicule routier. Celui-ci correspond au numéro de série. Il est mentionné sur le certificat d'assurances ou d'immatriculation. Des frais de 4\$ par numéro d'identification sont exigibles pour consulter le RDPRM. Pour consulter le registre, rendez-vous sur le site rdprm.gouv.qc.ca/Consultation/accueil.

La loi actuelle ne permet pas à un commerçant de vendre un véhicule routier en ligne, c'est-à-dire de conclure le contrat par internet. Si l'acheteur a conclu par internet et qu'il est insatisfait, il pourra invoquer l'interdiction et annuler l'achat. Notez que les protections prévues par la *Loi sur la protection du consommateur* s'appliquent pour ce type de transaction, car elle implique un consommateur et un commerçant.

Achat d'un véhicule usagé d'un particulier

Dans cette situation, il faut être vigilant, car la *Loi sur la protection du consommateur* ne s'applique pas. Il est recommandé de bien magasiner en consultant par exemple des guides d'évaluation des automobiles et en comparant les prix. Faites vérifier le véhicule par un garagiste de votre choix, ce geste de prudence vous permettra peut-être de négocier ou d'avoir des recours en cas de problème avec le véhicule. Comme acheteur, demandez des copies des preuves des réparations effectuées. Le particulier inscrit parfois sur la facture, vendu tel que vu. Sachez que cette mention n'a aucune valeur si vous parvenez à démontrer que le particulier connaissait l'existence du vice. Le vice caché se résume à un vice présent avant la vente, mais qui ne peut pas être décelé par l'acheteur qui examine la voiture de façon attentive.



Vente itinérante

Avec l'arrivée du printemps vient aussi l'arrivée de vendeurs itinérants de thermopompes, d'asphaltage, d'isolation etc... Bon nombre d'achats de ce type se fait par l'entremise de ces commerçants itinérants. Un consommateur ne devrait jamais prendre de décision hâtive sous la pression d'une personne se présentant à son domicile. Il est suggéré de vérifier auprès de l'Office de la protection du consommateur (OPC) le numéro de permis de commerçant itinérant si la sollicitation se fait par téléphone ou par porte-à-porte. Du même coup, il est prudent de vérifier s'il y a des plaintes à l'endroit de ce vendeur. Consultez le site opc.gouv.qc.ca. Il est parfois préférable de faire affaire avec une entreprise qui a pignon sur rue dans la région car, en cas de problème ou de garantie à faire valoir, il sera souvent plus facile de faire respecter ses droits. Un bon magasinage pour des achats majeurs est toujours de mise.

Téléphonie cellulaire



Le Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes (CRTC) a rendu le 4 mars 2021 dernier une décision qui prévoit que les compagnies ne peuvent plus prévoir de contrat de financement du téléphone étalé sur trois années. Cette décision tient compte des 2 composantes à un contrat de cellulaire. Il y a le contrat de service (prévoyant votre forfait) et le contrat de financement d'appareil (celui qui vous permet d'acheter un appareil intelligent et d'amortir le coût sur une période donnée au lieu de le payer d'un coup). Depuis décembre 2013, le *Code sur les services sans fil* prévoit que le contrat de service ne peut être de plus de 2 ans. Une confusion a longtemps perduré quant au contrat de financement. Par exemple, un consommateur ayant un contrat de financement sur trois ans et un contrat de service sur 2 ans était pénalisé s'il souhaitait changer de fournisseur après la fin du contrat de service. Le CRTC est clair, le contrat de financement doit maintenant être aussi d'un maximum de deux années. Ainsi, le consommateur est libre de choisir un autre fournisseur après 2 ans s'il le désire.

Garantie de Sears

Les personnes qui ont acheté des biens chez Sears et qui ont déboursé pour une garantie supplémentaire (appelée *l'Accord de protection* chez Sears) peuvent maintenant être dédommagées pour les sommes qu'elles ont dépensées pour des réparations ou de l'entretien de ces biens. *L'Accord de protection* doit avoir été acheté avant le 22 juin 2017. De plus, les réclamants doivent produire leurs réclamations avant le 12 juin 2021. Pour produire une réclamation, vous devez avoir en mains votre Accord de protection Sears et les factures reliées à l'entretien et/ou la réparation de votre bien. Pour plus de détail consultez le site suivant reclamationgarantie SearsCanada.ca ou appelez au 1 833 414-8041.