

## **ANNULATION D'UN ACHAT ET MÉDIATION AUX PETITES CRÉANCES**

L'achat d'un bien peut parfois tourner au vinaigre. C'est pourquoi il est utile pour le consommateur de connaître ses droits et recours en matière d'annulation d'achat ou de règlement de problèmes.

### ***ANNULATION D'ACHAT***

Avant d'acheter, il est fortement recommandé que le consommateur s'informe sur la politique d'échange ou de remboursement du commerçant. Il est important de savoir que le commerçant, sauf exceptions, peut fixer ses propres conditions d'échange ou de remboursement. Si le commerçant ne le permet pas, il est rare pour un consommateur de pouvoir changer d'idée et annuler un achat étant donné qu'il y a peu de situations prévues à cet effet par la loi. Nous nous attarderons à ces cas d'exceptions.

### ***Annulation d'un achat en ligne***

L'achat en ligne fait plus que jamais partie de nos vies. Qu'advient-il lorsque le commerçant n'a pas respecté les conditions de forme du contrat? Par conditions de forme, on entend les éléments obligatoires devant être inscrits au contrat : coordonnées des parties, description du bien, frais connexes et supplémentaires, total de la somme à verser par le consommateur, date ou délais (expédition, réception), mode et lieu de livraison, transporteur ainsi que les conditions d'annulation, de résiliation, de retour, d'échange, ou de remboursement. Si l'un de ces éléments est manquant, le consommateur dispose de 7 jours après la réception du contrat pour l'annuler. Si le contrat n'est pas reçu dans les 15 jours suivant l'achat, le délai est de 30 jours après l'achat pour annuler le contrat.

Qu'advient-il lorsque le commerçant ne respecte pas les modalités du contrat? Le consommateur est en droit de demander l'annulation de l'achat si, dans les 30 jours suivant la date prévue dans le contrat pour la livraison du bien, le consommateur n'a rien reçu. Dans le cas où aucune date n'est prévue dans le contrat, le consommateur peut annuler la vente dans les 30 jours suivant l'achat. Le consommateur peut aussi exiger un remboursement si le produit n'est pas conforme à ce qu'il a commandé. Par exemple, la couleur de la paire de chaussures n'est pas la même que celle initialement prévue au contrat.

### ***Annulation d'un achat dans le cadre d'un contrat de vente itinérante***

Dans le cas où le consommateur fait affaire avec un commerçant itinérant, la Loi sur la protection du consommateur prévoit que le consommateur dispose d'un délai de 10 jours suivant le moment où il a une copie du contrat pour demander l'annulation du contrat. Ce droit est spécialement prévu pour le contrat de vente itinérante. Le consommateur n'a pas de justification à donner, il doit envoyer au commerçant un avis écrit dans le délai de 10 jours par courrier recommandé. Ainsi, il conserve une preuve de l'envoi de l'avis.

Dans le cas où la forme du contrat n'est pas respectée, le délai pour se prévaloir du droit d'annulation passe à une année suivant la date où le consommateur a une copie du contrat.



## *MÉDIATION AUX PETITES CRÉANCES*

La médiation est un mode de règlement des différends qui peut s'avérer utile pour le traitement d'un dossier. Par exemple, le délai d'attente pour avoir une date de procès aux petites créances décourage souvent les consommateurs à exercer leurs droits. L'investissement d'énergie et le stress de devoir passer devant un juge sont aussi des facteurs qui découragent les consommateurs. Cela étant, la médiation ne doit pas devenir un incitatif à régler rapidement un litige qui normalement donnerait gain de cause au consommateur.

Du 13 mai 2021 au 30 novembre 2022, les gens qui sont en attente d'une date d'audience pour un dossier aux petites créances, ou qui ont déposé une procédure, ont droit à 3 heures de médiation gratuite avec un médiateur.



Donc, avant d'envisager cette option, il faut prendre le temps de regarder son dossier pour en connaître les lacunes et les forces. Dans la mesure où la médiation est un exercice de négociation, le consommateur ne devrait pas accepter une offre plus basse si ses chances de succès devant un juge sont grandes.

Nous suggérons fortement aux gens de consulter avant de choisir le mode de règlement. Le processus de médiation est confidentiel et, en cas d'échec, n'a aucune incidence sur le déroulement d'une audience subséquente devant un juge.

Les associations de consommateurs ont cependant un bémol à ajouter. Comme la médiation est un processus entre les parties seulement, un commerçant fautif est avantagé par le caractère confidentiel de la médiation dans la mesure où sa pratique fautive n'est pas publicisée. Il n'y a donc pas d'effet dissuasif. Une décision devant un juge est publique et a l'avantage de servir l'ensemble des consommateurs en créant des précédents.