dépensez bien

COMMISSION DES SERVICES FINANCIERS ET DES SERVICES AUX CONSOMMATEURS DU NOUVEAU-BRUNSWICK

Ça vous est arrivé d'acheter un produit défectueux, ou un produit qui ne répondait pas à vos attentes ou aux promesses du vendeur?

Au Nouveau-Brunswick, la *Loi sur les produits de consommation* vous accorde certains droits en tant que consommateur. Cette loi s'applique aux produits de consommation qui sont vendus par un distributeur – par exemple, une table de salon vendue par un détaillant de meubles. Cependant, elle ne s'applique pas aux ventes privées, telles les ventes-débarras, les petites annonces, et les achats auprès d'un ami ou d'une connaissance.

Si vous achetez **un produit au Nouveau-Brunswick**, le distributeur **fait une promesse importante à savoir qu'il croit en ses produits. Cela s'appelle une garantie***.

Produit de consommation : désigne tout bien personnel corporel, neuf ou usagé, qui sert habituellement à des fins personnelles, familiales ou domestiques. Soit par exemple : une voiture usagée, le système d'échappement d'une voiture usagée, une thermopompe, un électroménager, un vêtement, des rideaux faits sur mesure, et même un hamster de compagnie.

Distributeur : désigne une personne qui fournit des produits de consommation dans le cadre habituel de son activité commerciale et s'entend notamment, d'un producteur, transformateur, fabricant, importateur, grossiste, détaillant ou concessionnaire. Quiconque se trouve dans la chaîne de distribution a les mêmes responsabilités à l'égard du consommateur.

**Le terme « garantie » s'entend des promesses (ou garanties) du distributeur quant à la qualité ou au bon fonctionnement du produit.*

Vos droits sont fondés sur deux types de garanties :

Garanties expresses : Il s'agit de promesses ou de déclarations faites par le distributeur, et auxquelles vous vous fiez en prenant votre décision d'achat. Ces promesses ou déclarations peuvent être verbales ou écrites dans un contrat, ou encore inscrites sur l'emballage du produit, une affiche, ou tout autre document qui accompagne le produit.

Conseil pratique : Il est toujours préférable d'obtenir des promesses écrites. En cas de désaccord, il sera plus facile de prouver l'existence d'une déclaration écrite.

Garanties tacites : Ces garanties portent sur le droit de vendre le produit, la qualité du produit, et sa convenance aux usages pour lesquels il est acheté. Elles sont toujours présentes, peu importe les promesses ou assertions du distributeur. Celui-ci n'est habituellement pas responsable des défauts que vous avez constatés, ou qui vous ont été signalés, avant la conclusion du contrat. Si vous achetez un produit usagé, et vous l'avez examiné avant de l'acheter, le distributeur n'est pas responsable des défaillances que votre examen aurait dû relever.

Si vous achetez un produit d'un distributeur, vous pouvez présumer que :

- Le distributeur a le droit de vendre le produit, et le produit est quitte de toute réclamation d'un tiers, à moins que vous étiez conscients de cette réclamation au moment de la conclusion du contrat.
- Le produit que vous avez acheté est conforme aux normes en matière de santé, de sécurité et de qualité.
- Le produit convient aux usages pour lesquels il est habituellement acheté, compte tenu de la description qu'en fait le vendeur.
- Le produit convient à l'usage particulier auquel il est destiné, si vous en informez le distributeur avant l'achat. Vous pouvez vous en remettre à la compétence ou au jugement du vendeur.
- Le produit est neuf, sauf indication contraire du distributeur.
- Le produit remplit la fonction qu'il doit remplir. Par exemple, le couteau à steak sert effectivement à découper un steak.
- Le produit et ses composantes auront une durée de vie **raisonnable**. Pour la définir, on tient compte des facteurs suivants :
    - la nature du produit,
    - l'état du produit (neuf ou usagé),
    - l'usage envisagé par l'acheteur et par le vendeur au moment du contrat,
    - son usage effectif,
    - son entretien.

Vos droits sont fondés sur des attentes raisonnables quant à la durée de vie du produit. Par exemple, il est raisonnable de s'attendre à ce qu'une voiture de deux ans fonctionne comme prévu, si elle a été bien entretenue. Par contre, on ne devrait pas s'attendre à ce qu'une voiture de 12 ans, dont la vidange d'huile remonte à plusieurs années, soit en parfait état.

Recours des consommateurs

Je suis insatisfait du produit... Quoi faire?

Si un produit ne répond pas à vos attentes raisonnables, vous devriez recourir aux tribunaux. C'est un juge qui décidera de l'application de la loi sur les produits de consommation.

En tant que consommateur, deux options s'ouvrent à vous :

- Négocier avec le distributeur en vue d'un règlement, ou
- Entamer des procédures judiciaires (habituellement dans la Cour des petites créances, pour des réclamations d'une valeur maximale de 20 000 $).

Indemnisation

Si vous êtes insatisfait d'un produit, vous pouvez demander au distributeur qu'il prenne les mesures suivantes :

- Réparer le produit,
- Remplacer le produit, ou
- Vous rembourser (si vous refusez le produit*).

*Cette option s'ouvre à vous en cas de violation majeure d'une garantie. Par exemple, si vous achetez une nouvelle voiture dont les haut-parleurs sont défectueux, vous ne pourrez probablement pas refuser la voiture et être remboursé. Mais si les freins font défaut pendant que vous conduisez sur l'autoroute, cela pourrait constituer une violation majeure et vous pourriez avoir droit au refus et au remboursement.

Un consommateur doit raisonnablement permettre au distributeur de corriger un manquement à une garantie, à moins que le distributeur ne puisse le faire sans inconvénient majeur pour le consommateur, ou à moins d'une violation majeure. Si le distributeur refuse ou est incapable de corriger ce manquement dans un délai raisonnable, le consommateur peut demander à être indemnisé des dommages et des autres dépenses attribuables au manquement, notamment les dépenses occasionnées pour amener le produit à un atelier de réparation, ou pour le faire réparer par une tierce partie.

Les plaintes

La Loi sur les produits de consommation s'applique exclusivement à l'achat de produits de consommation. Toutefois, il est possible de porter plainte contre tout produit ou service qui ne répond pas à vos attentes. Voici quelques conseils pratiques à cet égard :

- **Ne tardez pas :** signalez le problème au distributeur, dès que possible. C'est bien plus facile de retourner un produit dans les délais prévus par la politique du distributeur. Assurez-vous de toujours consulter la politique de retour avant d'acheter un produit.
- **Décrivez le problème :** expliquez au distributeur ou au prestataire de services pourquoi vous êtes insatisfait.
- **Conservez vos dossiers (et soyez précis dans votre plainte) :** conservez tous vos reçus, et prenez note de tout renseignement pertinent, notamment :
    - La preuve d'achat,
    - Les reçus pour des réparations,
    - Le numéro de série du produit,
    - Les numéros de compte,
    - La date à laquelle vous avez pris connaissance du problème,
    - Les dates avec lesquelles vous avez communiqué avec le détaillant,
    - La correspondance avec le détaillant ou le prestataire de services,
    - Les photographies, etc.
- **Accordez au distributeur la possibilité de rectifier le problème :** si le distributeur ne peut rectifier le problème, vous pourriez devoir communiquer avec le siège social de l'entreprise.
- **Restez calme et courtois :** le fait de déposer une plainte peut être frustrant, mais il ne sert à rien de hausser le ton, d'insulter le distributeur, ou d'être hostile, car il sera plus difficile d'expliquer le problème et de trouver une solution.
- **Allez droit au but :** votre demande doit toujours être claire. Est-ce que vous souhaitez retourner le produit? Ou est-ce que vous préférez un rabais qui correspond au coût des réparations?
- **Mettez tout par écrit :** si vous déposez votre plainte par écrit, cela crée un historique au dossier. Vous pouvez vous inspirer de notre modèle de lettre qui se trouve ci-après.

Modèle de plainte :

[Votre adresse municipale]
[Ville, province ou territoire, code postal]
[Votre adresse électronique]

[Date]

[Nom de la personne-ressource, si vous le connaissez]
[Titre, si vous le connaissez]
[Nom de l'entreprise]
[Adresse municipale]
[Ville, province ou territoire, code postal]

Monsieur, Madame,

Objet : **[Numéro du compte]**

Le **[date]**, j'ai acheté **[nom du produit ou du service]**. Je suis insatisfait **[ou insatisfaite] [du produit ou du service]** parce que **[expliquez le problème en précisant les dates importantes, notamment celle où vous avez pris connaissance du problème, et celles où vous avez présenté toute autre demande ou question]**. Veuillez trouver ci-joint les documents à l'appui de cette réclamation. **[Annexez une copie des documents à l'appui de votre réclamation, tels des photographies, de la correspondance avec le détaillant ou le prestataire de services, et des preuves d'achat et de réparations.]**

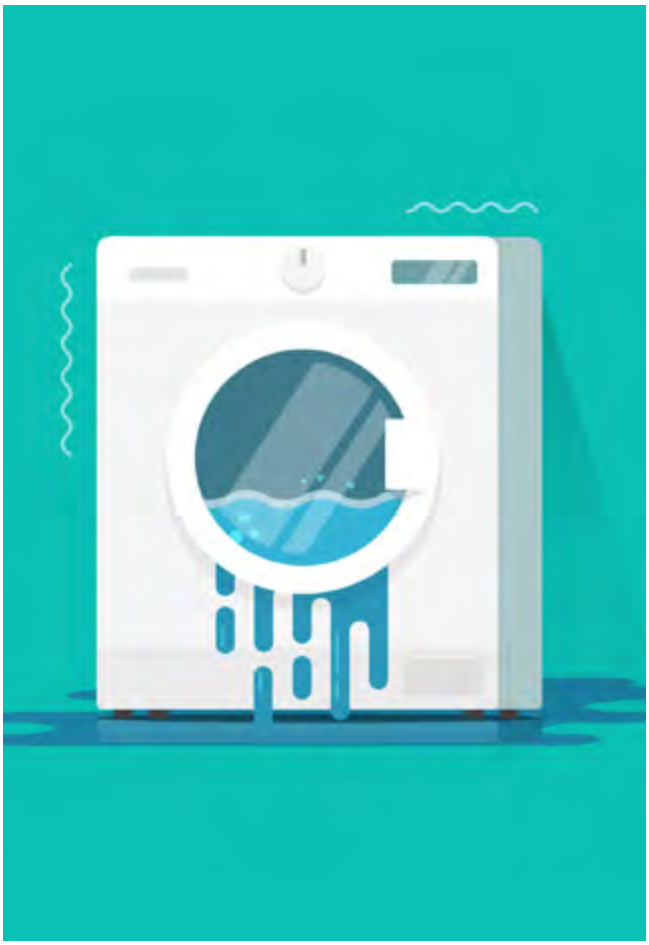
Pour y remédier, je demande **[décrivez la solution recherchée, par exemple un remboursement, un remplacement, un rabais, une réparation, etc]**.

Veuillez répondre à cette demande dans les dix jours ouvrables. Vous pouvez communiquer avec moi aux coordonnées ci-dessus, ou par téléphone au **[votre numéro de téléphone]**. Je vous saurais gré de prendre les mesures demandées.

Sincères salutations,

[Votre signature]
[Votre nom]

p.j. : **[Énumérez les documents et photographies en annexe]**



Échange, renvoi ou remboursement

Nous sommes nombreux à présumer que nous pouvons retourner un produit si nous changeons d'avis au cours des trente jours qui suivent l'achat d'un produit, mais ça, c'est un mythe. Au Nouveau-Brunswick, il n'est pas obligatoire pour un distributeur de vous rembourser, ou encore de reprendre ou d'échanger un produit, si vous changez simplement d'avis. Les distributeurs peuvent fixer leurs propres politiques en matière de remboursement et d'échange. Celles-ci peuvent fixer le délai et les modalités de retour, d'échange ou de remboursement.

Avant d'acheter un produit, demandez au distributeur quelle est sa politique sur les échanges, et assurez-vous d'en recevoir une copie au moment de l'achat. Cette politique se trouve habituellement au dos du reçu.

Conseil pratique : L'encre sur les reçus s'estompe rapidement, alors faites-en une photocopie, ou photographiez-les!

COMMISSION DES SERVICES FINANCIERS ET DES SERVICES AUX CONSOMMATEURS DU NOUVEAU-BRUNSWICK

FCNB.ca

L'information contenue dans cette brochure est fournie à titre strictement informatif. La Commission n'offre pas de conseils d'ordre financier ou juridique, ni ne recommande aucun de ces produits et services en particulier.

décembre 2024