

Jeu de la conso : 2- Les options de garantie

➤ Quels sont les différents types de garantie?

La garantie légale est gratuite en tout temps. C'est celle qui s'applique à tous les québécois en vertu de la *Loi sur la protection du consommateur* sur tous les produits qu'ils se procurent. Elle permet d'exiger que le bien n'ait pas de vices cachés, qu'il puisse servir à l'usage auquel il est destiné et qu'il offre une durée d'utilisation raisonnable, compte tenu du prix payé pour le bien, du contrat et des conditions d'utilisation de ce bien. Elle permet aussi d'exiger que le commerçant vous offre les pièces nécessaires à l'entretien du bien pendant une durée raisonnable, sauf si celui-ci vous avait avisé par écrit avant la conclusion du contrat qu'il ne voulait pas se soumettre à cette obligation.

La garantie conventionnelle est celle offerte par le commerçant ou le fabricant d'un bien. Elle permet de bonifier la garantie légale et ne peut en aucun cas en diminuer la portée.

La garantie prolongée ressemble à une assurance. Elle garantit au consommateur une indemnisation en cas de mauvais fonctionnement du bien. Ce qu'inclut la garantie et ce qui en est exclu sera inscrit dans le contrat de garantie prolongée. Au moment où le commerçant vous offre la garantie prolongée, il a l'obligation de vous informer sur les autres garanties gratuites en vertu de la *Loi sur la protection du consommateur*.

➤ J'ai vendu un bien quelques jours seulement après l'avoir acheté. Est-ce que le nouveau propriétaire de ce bien pourra bénéficier d'une garantie?

Les obligations de la garantie légale suivent le bien, même si le propriétaire change. Cela signifie que le nouveau propriétaire pourrait poursuivre directement le fabricant en vertu de la garantie légale.

➤ Est-il nécessaire que je me procure la garantie prolongée?

D'abord, si vous payez avec une carte de crédit, vérifiez si celle-ci vous offre déjà une garantie. En effet, certaines cartes de crédit offrent des garanties dont la durée peut être deux ou trois fois plus longue que celle de la garantie conventionnelle.

De plus, il faut savoir que selon une étude américaine effectuée par le Consumer Reports National Research Center, très peu d'appareils brisent durant la période de la garantie prolongée. De plus, s'il arrivait que votre appareil se brise, le coût des réparations sera habituellement inférieur à celui de la garantie prolongée, soit entre 10% et 30% du prix que vous l'avez payée. D'ailleurs, ces garanties représentent une marge de profit de 50% pour les commerçants.

Pour en savoir davantage :

<http://www.protegez-vous.ca/affaires-et-societe/garantie-prolongee-non-merci.html>

- **Je me suis procuré un bien qui ne fonctionnait plus quelques jours après l'avoir acheté. Cependant, le commerçant refuse de reconnaître la garantie légale qu'il y a sur ce bien. Que dois-je faire?**

Vérifiez d'abord qu'il n'y a aucune garantie conventionnelle applicable sur ce bien, car il sera beaucoup plus facile de convaincre le commerçant avec cette garantie. De plus, relisez le mode d'emploi pour vous assurer que vous avez correctement utilisé le bien.

Décidez ensuite de ce que vous désirez obtenir (ex : réparation sans frais, échange, remboursement), rassemblez les documents nécessaires tels que la facture, la garantie ou le mode d'emploi et rencontrez le gérant ou le propriétaire, après avoir pris rendez-vous, pour négocier. N'oubliez pas de prendre des notes qui pourraient vous être utiles dans le cas où vous deviez poursuivre vos démarches en cour (ex : personnes rencontrées, date, heure, lieu).

Si la négociation n'aboutit pas, envoyez au commerçant un formulaire de mise en demeure. Vous trouverez un exemple de mise en demeure sur le site de l'Office de la protection du consommateur. Conservez une copie de votre mise en demeure et joignez à votre envoi une copie de tous les documents pertinents au commerçant.

Si la mise en demeure n'a aucun effet, faites appel à la Division des petites créances de la Cour du Québec pour une réclamation de moins de 7000\$ ou à un avocat si votre réclamation excède 7000\$. L'article 272 de la *Loi sur la protection du consommateur* énumère les possibilités de demandes que vous pouvez adresser au tribunal.

Pour en savoir davantage :

<http://www.opc.gouv.qc.ca/WebForms/SujetsConsommation/MeublesElectromenagers/GrosElectromenagers/Garantie.aspx#GarantieSupplementaire>

http://www.opc.gouv.qc.ca/Documents/Publications/Support/Modele_Mise_en_demeure.pdf

<http://www.justice.gouv.qc.ca/francais/publications/generale/creance.htm#avant>