

Jeu de la conso : 3 – Les échanges et les remboursements

- **Est-ce qu'un commerçant a le droit de refuser de m'échanger ou de me rembourser un bien qui est défectueux?**

Selon la *Loi sur la protection du consommateur*, les biens que l'on achète doivent pouvoir servir à un usage normal pendant une durée raisonnable. Dans le cas contraire, le commerçant doit le réparer ou le faire réparer sans frais supplémentaire. Si la réparation du bien n'est pas possible, le commerçant doit vous le rembourser.

- **Est-ce qu'un commerçant a le droit de refuser de m'échanger ou de me rembourser un bien qui n'est pas défectueux?**

La loi n'oblige pas un commerçant à vous échanger ou vous rembourser un bien qui n'est pas défectueux. Cependant, la majorité des commerçants accepteront de reprendre le bien si le bien est en bon état et que vous le retournez au magasin dans un délai raisonnable. La politique d'un commerçant concernant les échanges et les remboursements sera affichée en magasin ou à l'endos de la facture. Un commerçant pourra fixer ses propres règles concernant sa politique et auront l'obligation de s'y conformer.

- **Est-ce qu'un commerçant a le droit de refuser de m'échanger ou de me rembourser un cadeau que j'ai offert à quelqu'un mais qui ne convenait pas?**

Le commerçant pourra refuser de vous échanger ou de vous rembourser ce cadeau s'il n'est pas défectueux. C'est pourquoi il est important, lors de l'achat, de mentionner au commerçant qu'il s'agit d'un cadeau et de faire inscrire sur la facture la mention selon laquelle le cadeau sera remboursable. La plupart des commerçants prolongent le délai d'échange ou de remboursement pendant la période des fêtes, bien qu'ils n'aient pas l'obligation de le faire.

Pour en savoir davantage :

<http://www.opc.gouv.qc.ca/webforms/SujetsConsommation/Autres/EchangeRemboursement/Conseils.aspx>