



OFFICE DE LA PROTECTION DU CONSOMMATEUR

# AÎNÉS ET CONSOMMATION

Des droits à faire valoir  
pour éviter les soucis

OFFICE DE LA PROTECTION DU CONSOMMATEUR

# AÎNÉS ET CONSOMMATION

Des droits à faire valoir  
pour éviter les soucis

Ce guide contient de l'information à jour en janvier 2014.

Le présent guide a été produit par  
l'Office de la protection du consommateur  
400, boulevard Jean-Lesage, bureau 450  
Québec (Québec) G1K 8W4

Dépôt légal – Février 2014

Bibliothèque nationale du Québec  
Bibliothèque nationale du Canada

ISBN : 978-2-550-69271-3

© Gouvernement du Québec, 2014

Reproduction autorisée avec mention de la source

# Table des matières

<b>Introduction</b> .....	<b>1</b>
<b>Achat d'un voyage</b> .....	<b>2</b>
<b>Vente itinérante : porte-à-porte, kiosques temporaires</b> .....	<b>8</b>
<b>Services de téléphonie, de télévision ou d'accès à Internet</b> .....	<b>12</b>
<b>Garanties légales</b> .....	<b>16</b>
<b>Concours : distinguer le vrai du faux</b> .....	<b>18</b>
<b>Cartes et marges de crédit</b> .....	<b>22</b>
<b>Services funéraires et sépulture : contrats d'arrangements préalables</b> .....	<b>26</b>
<b>Erreurs de prix à la caisse : connaître les obligations des commerçants</b> .....	<b>32</b>
<b>Marche à suivre en cas de problème avec un commerçant</b> .....	<b>35</b>
<b>Autres sujets concernant la consommation</b> .....	<b>39</b>



# Introduction

L'Office de la protection du consommateur est un organisme du gouvernement du Québec. Son action vise notamment à aider les consommateurs à faire des choix éclairés ainsi qu'à les informer de leurs droits et de leurs recours en cas de problème avec un commerçant. L'Office intervient aussi auprès des commerçants afin qu'ils respectent leurs obligations envers les consommateurs.

## Objectifs du guide

Le principal objectif de ce guide est d'informer les personnes âgées de leurs droits et de les aider à prévenir les problèmes qu'elles pourraient rencontrer dans divers domaines de consommation qui les touchent particulièrement. Ce document s'adresse également aux proches de ces personnes ainsi qu'aux intervenants qui travaillent auprès d'elles.

Vous trouverez dans ces pages plusieurs conseils à suivre avant de faire un achat, d'accepter une offre ou de signer un contrat. Ce guide vous aidera ainsi à devenir un consommateur averti. Vous serez au fait des règles de base à observer pour faire de meilleurs choix et préserver votre tranquillité d'esprit : prendre le temps de réfléchir, demander de l'aide à un proche en qui vous avez confiance, comparer les offres, poser des questions, bien lire la documentation, exiger une copie du contrat, etc.

Ce guide est un outil de référence. Conservez-le et consultez-le dès que vous avez un doute sur la pratique d'un commerçant.

## Des recours en cas de problème

Bien connaître les règles vous permettra d'éviter plusieurs situations désagréables. Toutefois, il peut quand même arriver qu'un commerçant ne respecte pas ses obligations et que vous deviez faire valoir vos droits. C'est pourquoi il y a, à la fin de ce document, des étapes à suivre en cas de problème avec un commerçant.

Si une situation vous préoccupe, n'hésitez pas à communiquer avec nous. Les numéros de téléphone de l'Office sont indiqués au verso du guide.

# 1 Achat d'un voyage

## L'agence ou le conseiller sont-ils en règle?

**Avant d'acheter votre voyage**, il est préférable de faire certaines vérifications :

- Recherchez la mention « titulaire d'un permis du Québec » dans les publicités ou les documents Web et imprimés de l'agence de voyages.
- Cherchez le nom de l'agence ou du conseiller avec l'outil **Se renseigner sur un commerçant**, dans le site Web de l'Office au [www.opc.gouv.qc.ca](http://www.opc.gouv.qc.ca). Vous pourrez savoir s'ils ont le permis ou le certificat requis.

Vous ne parvenez pas à trouver votre conseiller ou votre agence à l'aide de l'outil? Soyez vigilant : ils ne sont peut-être pas autorisés à exercer des activités liées au voyage.

- Vérifiez si les **publicités** faites par l'agence sont conformes. La loi exige que toute publicité écrite à propos d'un voyage comporte les renseignements suivants :
  - les services de transport, d'hébergement et de repas compris dans le voyage;
  - le nom du transporteur aérien prévu;
  - la durée du voyage;
  - la somme totale que vous devrez payer, si le prix du voyage est indiqué;
  - la période au cours de laquelle le voyage peut être acheté au prix annoncé.

Dans le domaine du voyage, les offres sont nombreuses et il peut être difficile de s'y retrouver. En faisant affaire avec des professionnels du voyage dont les activités sont encadrées par l'Office, vous pourrez bénéficier de protections supplémentaires.

---

### Mon agence de voyages est-elle titulaire d'un permis?

Toute agence qui exerce des activités au Québec doit avoir un **permis de l'Office de la protection du consommateur**.

Pour obtenir son permis, l'agence de voyages doit fournir un **cautionnement** à l'Office. Il s'agit d'une somme d'argent qui peut être utilisée pour vous dédommager si le commerçant ne respecte pas ses obligations. Elle pourrait servir, par exemple, si l'agence de voyages ferme ses portes entre la date de l'achat de votre voyage et la date de votre départ.

Les agences de voyages qui détiennent un permis perçoivent également les contributions au **Fonds d'indemnisation des clients des agents de voyages**.

Le fonds vous permet d'obtenir un remboursement si le cautionnement fourni n'est pas suffisant. Il peut aussi servir à vous dédommager si votre agence de voyages ou un fournisseur de services (transporteur aérien, hôtelier, etc.) n'est pas en mesure de fournir les services que vous avez achetés. **Un exemple** : votre vol est annulé en raison d'une force majeure (un événement imprévisible) et le transporteur ne vous rembourse pas.

Vous ne bénéficiez pas de ces protections si l'agence ne détient pas de permis ou si vous faites une réservation directement auprès du fournisseur de services.

---

## Mon conseiller en voyages a-t-il le certificat requis?

Les conseillers en voyages sont les employés des agences de voyages. Quand vous faites affaire avec un conseiller en voyages, assurez-vous qu'il possède un certificat valide de l'Office de la protection du consommateur. Cette vérification est particulièrement importante si vous faites un achat auprès d'un conseiller qui ne travaille pas dans les locaux de l'agence.

### Pourquoi faire affaire avec un conseiller qui a un certificat?

En faisant affaire avec un conseiller certifié par l'Office, vous vous assurez qu'il travaille pour une agence de voyages titulaire d'un permis.

Le certificat de conseiller en voyages est un document officiel délivré par l'Office. Il atteste que les conseillers connaissent leurs obligations et leurs responsabilités relatives à la vente de voyages. Pour l'obtenir, les conseillers doivent réussir un examen portant sur les lois et les règlements applicables au secteur du voyage.

---

## L'agence de voyages peut-elle changer le prix de mon voyage?

L'agence de voyages ne peut pas changer le prix de votre voyage dans les **30 jours précédant votre départ**. Avant ces 30 jours, le prix peut être modifié uniquement si votre contrat contient une clause qui le prévoit, dans les cas suivants :

- une hausse du **prix du carburant** est imposée par le transporteur;
- une augmentation du **taux de change** survient. Pour que le prix soit modifié, le taux de change applicable 45 jours avant la date du voyage doit avoir augmenté de plus de 5 % depuis la date à laquelle le contrat a été conclu.

Pour un contrat conclu en personne, l'agence de voyages devra vous informer de cette clause oralement et par écrit, avant la conclusion du contrat.

Vous pensez conclure le contrat par Internet? L'agence de voyages n'a pas l'obligation de vous informer de cette clause oralement. Elle doit par contre porter l'information à votre connaissance autrement.

Si le contrat est conclu par téléphone, l'agence de voyages n'a pas à vous informer immédiatement de cette clause par écrit. Elle devra toutefois vous transmettre un contrat comportant cette clause dans les 15 jours suivants.

---

## **Je suis malade et je ne peux plus partir, puis-je annuler mon voyage?**

Vous changez d'idée? Vous êtes malade? Vous avez un empêchement de dernière minute? Pour annuler un voyage, vérifiez le plus rapidement possible les options qui s'offrent à vous auprès de votre agence de voyages ou de votre assureur. Vous augmenterez vos chances d'obtenir une compensation de leur part.

### **Vérifier les conditions d'annulation auprès de l'agence de voyages**

L'agence de voyages n'a pas l'obligation de vous rembourser si vous annulez votre voyage, à moins qu'une clause le précise dans votre contrat. Des raisons personnelles, des ennuis de santé ou des craintes politiques ne vous donnent pas le droit d'annuler.

Les conditions de remboursement ou de non-remboursement en cas d'annulation **doivent figurer sur votre reçu ou dans une brochure** décrivant les services achetés et les conditions du contrat.

Si vous faites l'achat de votre voyage par téléphone ou par Internet moins de 7 jours avant le départ, les conditions d'annulation peuvent vous être précisées verbalement.

Vous pouvez tenter de négocier avec votre agence de voyages pour reporter votre voyage à une date ultérieure ou pour changer de destination sans pénalité.

### Assurances voyage

Certaines assurances voyage prévoient une indemnisation en cas d'annulation pour des raisons que les agences de voyages ne couvrent pas. Il vaut la peine de vérifier.

---

## Je veux participer à un voyage de groupe. Quelles vérifications dois-je faire?

Certaines activités sont réservées aux agences de voyages qui détiennent un permis du Québec. Assurez-vous que la personne qui organise votre voyage de groupe est en règle.

Une personne peut prendre en charge un voyage de groupe sans l'aide d'une agence de voyages dans deux situations :

- Elle le fait **de façon bénévole** et ne profite d'aucun privilège, tel qu'une rémunération ou un rabais sur le coût du voyage. Aucuns frais ne peuvent être exigés aux participants pour couvrir l'organisation du voyage.
- Il s'agit d'un court voyage occasionnel, c'est-à-dire qui n'a pas lieu de façon régulière ni fréquente. Il a lieu exclusivement au Québec.

Dans ce cas, le voyage doit:

- durer moins de 72 heures, si l'organisation du voyage est prise en charge par une entreprise, une société ou une association et qu'il est réservé uniquement à ses employés ou à ses membres;
- durer moins de 48 heures, dans les autres cas.

Le voyage de groupe n'est pas conforme à l'une des deux situations présentées? Il doit être organisé par une agence de voyages. C'est elle qui doit s'occuper de réserver l'hébergement et le transport.

Vous devez payer les services de voyage directement à l'agence, par exemple par un chèque fait à l'ordre de celle-ci. Cette façon de faire vous assure la protection financière du Fonds d'indemnisation des clients des agents de voyages.

## 2 Vente itinérante : porte-à-porte, kiosques temporaires

### À vérifier avant d'acheter

Un vendeur itinérant pourrait tenter de vous faire croire que son offre est une véritable aubaine et que l'occasion ne se présentera pas à nouveau. Vous sentez alors de la pression et avez de la difficulté à dire non.

Faites toujours preuve de prudence. **Avant de faire un achat ou de signer tout document**, assurez-vous :

- de bien déterminer vos **besoins réels** et votre **budget**;
- de **magasiner**. Comparez le prix demandé auprès d'au moins deux autres fournisseurs pour vous assurer qu'il est concurrentiel;
- d'obtenir une **copie des documents relatifs au contrat** qu'on veut conclure avec vous. Vous pourrez en prendre connaissance et évaluer, à tête reposée, la valeur de l'offre et la conformité du contrat;
- de demander au vendeur qu'il vous donne son **numéro de permis de commerçant itinérant**. Il est obligé de vous répondre.

Au besoin, cherchez le nom de l'entreprise avec l'outil **Se renseigner sur un commerçant**, dans le site Web de l'Office au [www.opc.gouv.qc.ca](http://www.opc.gouv.qc.ca). Vous pourrez savoir si elle a un permis.

Un permis de commerçant itinérant est obligatoire dès que le montant de la vente est de **plus de 25\$**.

Vous avez peut-être déjà été sollicité par un vendeur qui faisait du porte-à-porte ou qui tenait un kiosque temporaire. En effet, plusieurs entreprises utilisent ces techniques pour tenter de vendre leurs produits ou leurs services. Voici un rappel des règles qui encadrent les activités de ces vendeurs itinérants.

## Suis-je en présence d'un vendeur itinérant?

Vous êtes en présence d'un vendeur itinérant si un commerçant, en personne et **ailleurs qu'à l'endroit où son commerce principal est établi**, vous sollicite ou conclut un contrat avec vous.

Cet endroit peut être :

- votre domicile. Le vendeur peut, entre autres :
  - **faire du porte-à-porte**. Il se présente alors chez vous de sa propre initiative, sans que vous lui ayez demandé de venir à la maison;
  - vous **téléphoner ou vous écrire** pour vous offrir d'acheter un bien ou d'obtenir un service, puis se présenter à votre domicile;
- un kiosque temporaire situé, par exemple, dans la rue ou au centre commercial.

## Des exemples :

- Un vendeur de thermopompes ou de systèmes d'alarme vous téléphone pour vous convaincre d'acheter un appareil. Il se présente ensuite à votre domicile pour conclure le contrat de vente.

## Vente itinérante

- Le représentant d'une revue tient un kiosque dans un centre commercial et vous prenez un abonnement auprès de lui.
- Le représentant d'une compagnie d'entretien de terrain cogne à votre porte. Il vous offre ses services de traitement de pelouse.

Les exemples pourraient être nombreux! Peu importe le produit ou le service qu'on tente de vous vendre, c'est la façon dont le vendeur vous sollicite et l'endroit où est signé le contrat qui déterminent s'il s'agit de commerce itinérant.

### **Cas exceptionnel : entrepreneurs en rénovation résidentielle**

Il existe des situations particulières où un commerçant est considéré comme un vendeur itinérant **même s'il se présente chez vous à votre demande**. C'est le cas si un entrepreneur se rend à votre domicile :

- pour vous vendre ou installer des portes, des fenêtres, un isolant thermique, une toiture ou un revêtement extérieur;
- pour faire des travaux liés aux portes, aux fenêtres, à un isolant thermique, à la toiture ou à un revêtement extérieur.

---

### **Quelles sont les obligations du vendeur itinérant qui me sollicite?**

Un commerçant itinérant doit être titulaire d'un **permis** délivré par l'Office de la protection du consommateur.

Pour obtenir son permis, il doit fournir un **cautionnement** à l'Office. Il s'agit d'une somme d'argent qui peut être utilisée pour vous dédommager si le commerçant ne respecte pas ses obligations.

Un exemple de dédommagement : l'entreprise du commerçant ferme avant que le bien ou le service payé vous soit fourni. L'Office pourrait utiliser le cautionnement pour vous indemniser.

Le permis indique que le commerçant a déposé un cautionnement à l'Office. Il n'atteste pas l'honnêteté du vendeur, pas plus qu'il ne témoigne de la qualité de son produit ou de ses services.

Le commerçant doit aussi vous remettre **un contrat écrit** qui contient tous les renseignements obligatoires. Vérifiez si le contenu du contrat correspond à ce que vous a dit le commerçant. Vous pouvez lui demander d'y inclure les promesses qu'il vous a faites. S'il refuse, méfiez-vous.

Un commerçant itinérant n'a généralement pas le droit d'exiger ou d'accepter un paiement ou un acompte de votre part dans les **10 jours qui suivent la signature du contrat**. Il peut le faire à une seule condition : il vous a déjà remis le bien acheté.

---

## Je n'ai pas eu le temps de réfléchir avant de signer le contrat. Puis-je l'annuler?

Oui, vous pouvez annuler un contrat de vente itinérante **sans frais ni explication** dans les 10 jours suivant celui où vous avez reçu votre exemplaire signé du contrat. Vous devez informer le commerçant par écrit de votre intention d'annuler le contrat. Il est conseillé d'utiliser le courrier recommandé.

Le contrat peut être annulé même si le commerçant :

- vous a déjà remis le bien que vous avez acheté;
- vous a déjà fourni un service. Il a commencé des travaux, par exemple.

Il est préférable d'attendre 10 jours avant de faire un paiement ou de faire commencer les travaux. Vous éviterez une source de conflit en cas d'annulation.

# 3 Services de téléphonie, de télévision ou d'accès à Internet

## Des questions à vous poser et à poser au représentant

**Avant de vous engager**, prenez le temps d'évaluer vos **besoins réels** :

- Quel est votre budget?
- Avez-vous besoin de services optionnels (boîte vocale, afficheur, etc.)?
- Ferez-vous des appels interurbains?
- Quelles sont vos habitudes d'utilisation?

Interrogez ensuite le fournisseur sur les caractéristiques de l'abonnement et sur les frais applicables.

- Ce qui est **inclus dans le forfait**. Des exemples : les chaînes auxquelles il donne accès, le nombre de minutes pour faire des appels, la location ou l'achat d'équipement.
- Les **modalités de paiement**, notamment l'obligation de payer un mois à l'avance au moment de l'abonnement.
- Les **frais qui s'ajoutent au tarif mensuel**, comme les frais d'accès au réseau. Tous les frais que vous devez payer pour obtenir le service, à part les taxes, doivent être compris dans le prix qu'annonce le fournisseur de services.
- Les **frais initiaux**, comme les frais d'activation et les frais d'installation.
- Le tarif applicable pour des **éléments qui ne sont pas inclus** dans le forfait. Des exemples : le tarif applicable à la minute pour des appels interurbains, le tarif applicable pour les minutes qui ne sont pas incluses dans le forfait de téléphonie cellulaire ou l'ajout de chaînes de télévision.
- Les **rabais offerts si vous combinez des services** auprès du même fournisseur, par exemple la télévision, Internet et le téléphone.

Avant de conclure un contrat pour des services de téléphonie cellulaire ou résidentielle, de télédistribution (télévision) ou d'accès à Internet, il est important de s'informer. Bien évaluer ses besoins et connaître les règles qui encadrent ce type de contrat vous aidera à faire des choix éclairés.

---

## Devrais-je opter pour une entente à durée fixe ou à durée indéterminée?

Généralement, deux types de contrats s'offrent à vous. Prenez le temps d'évaluer celui qui vous convient le mieux.

Si vous optez pour un **contrat à durée déterminée**, vous serez lié par une entente pendant une période fixe, par exemple deux ans. Durant celle-ci, le prix des services ne pourra pas être augmenté. Si vous annulez avant la période indiquée dans le contrat, vous pourriez devoir payer des frais d'annulation.

Si vous optez pour un **contrat dont la durée est indéterminée** :

- vous recevrez une facture chaque mois, mais ne serez pas lié par un contrat comportant une durée fixe;
  - le prix des services pourrait être augmenté;
  - vous n'aurez généralement pas de frais d'annulation à payer si vous annulez votre entente.
- 

## Le fournisseur doit-il me remettre un contrat écrit?

Le fournisseur de services doit vous remettre un contrat écrit. Il est important de vérifier si son contenu est conforme à ce qui vous a été dit.

Téléphonie, télévision, Internet

Tout contrat de télécommunications doit entre autres contenir les éléments suivants dès la première page :

- la description détaillée de chacun des services prévus dans l'entente;
- le tarif mensuel de chacun des services, y compris le tarif mensuel des services optionnels;
- le tarif mensuel de chacun des frais connexes, comme les frais d'accès au service 9-1-1 et d'accès au réseau pour la téléphonie cellulaire;
- le montant total que vous devez payer chaque mois;
- la description et le prix courant du bien vendu ou offert en prime à l'achat, comme un téléphone cellulaire, un téléphone résidentiel ou un modem;
- la durée du contrat et la date à laquelle il se termine;
- les modalités d'annulation du contrat.

---

## Puis-je annuler mon contrat?

### Si oui, devrai-je payer des frais?

Toutes les raisons sont valables pour mettre fin à un contrat: déménagement, offre plus avantageuse, etc. Vous devez simplement informer votre fournisseur de services verbalement ou par écrit, idéalement par courrier recommandé.

Rien ne vous oblige à lui donner un préavis. À partir du moment où vous annulez le contrat, vous n'êtes plus tenu de payer pour le service.

### Frais d'annulation limités par la loi

La loi limite les frais qui peuvent vous être exigés si vous mettez fin à un contrat de services de télécommunications.

Votre contrat est d'une **durée indéterminée**? Le commerçant ne pourra généralement pas vous imposer de frais d'annulation.

Votre contrat est d'une **durée fixe**, par exemple deux ans? La loi prévoit le montant maximal qui peut vous être réclamé. Il est calculé en fonction :

- du rabais que vous avez obtenu sur le prix de vente d'un bien nécessaire à l'utilisation du service (un récepteur pour la télévision, un modem, un téléphone, etc.);
- du nombre de mois écoulés au contrat au moment où vous l'annulez.

Si vous n'avez pas obtenu de rabais, le fournisseur ne peut vous réclamer que le plus petit de ces deux montants : 50\$ ou 10 % du prix des services prévus au contrat qui ne vous ont pas été fournis.

Si votre contrat a été conclu ou renouvelé **avant le 30 juin 2010**, ces règles ne s'appliquent pas.

# 4 Garanties légales

Avant de payer pour une garantie supplémentaire (souvent appelée « garantie prolongée »), sachez que tout bien que vous achetez d'un commerçant est couvert par des garanties légales gratuites.

Il est aussi important de savoir que le commerçant qui vous propose d'acheter une garantie prolongée est tenu de vous informer d'abord sur les garanties gratuites qui couvrent le bien.

---

## Quels renseignements le commerçant doit-il me donner?

Vous êtes en magasin et un commerçant vous propose d'acheter une garantie supplémentaire? **Avant de vous proposer de l'acheter**, il doit :

- vous informer de l'**existence et du contenu de certaines garanties légales** en vous lisant le texte suivant: « La loi accorde une garantie sur le bien que vous achetez ou louez: il doit pouvoir servir à son usage normal pendant une durée raisonnable. » Le commerçant doit également vous remettre un **avis écrit** sur les garanties légales.
- vous informer verbalement de l'existence et de la durée de la **garantie offerte gratuitement par le fabricant** du bien, s'il y en a une. À votre demande, il doit aussi vous dire comment prendre connaissance de tous les éléments de cette garantie.

---

## Que couvrent les garanties légales?

La loi prévoit plusieurs garanties, qui s'appliquent automatiquement et sans frais. Ces garanties vous permettent notamment d'exiger que le bien que vous achetez :

- puisse servir à l'usage auquel il est destiné;
- ait une durée raisonnable, compte tenu du prix payé, du contrat et des conditions d'utilisation;
- ne présente pas de vice caché, c'est-à-dire de défaut important qui était présent avant la vente, qui ne vous a pas été mentionné et dont vous n'auriez pas pu avoir connaissance, malgré votre prudence.

---

## Qu'est-ce qu'une durée raisonnable?

La garantie qui porte sur la durée prévoit qu'un bien doit pouvoir servir à un usage normal pendant une durée raisonnable. La loi ne précise toutefois pas combien de temps un bien devrait durer.

En effet, la durée raisonnable d'un bien dépend de plusieurs facteurs variables. Il faut considérer le prix payé, les clauses du contrat et les conditions d'utilisation du bien. Ainsi, on ne peut pas s'attendre, par exemple, à ce qu'un téléviseur d'une valeur de 850 \$ fonctionne aussi longtemps qu'un autre qui possède les mêmes caractéristiques, mais qui vaut 1500 \$. Il s'agit d'une question de faits et de « gros bon sens ».

## Garanties légales

# 5 Concours : distinguer le vrai du faux

## Précautions à prendre avant d'accepter une offre

Parfois, on vous demandera de l'argent, ou le numéro de votre carte de crédit ou de votre compte bancaire. Vous devrez acheter un produit ou un abonnement ou encore signer un contrat pour recevoir votre prix ou votre cadeau.

Méfiez-vous de ce type de concours et de promotions. **Avant de faire un achat ou de signer tout document**, prenez ces précautions :

- Demandez-vous si vous auriez fait cet achat sans ce concours.
- Lisez toute la documentation** reçue, surtout ce qui est imprimé en petits caractères. Il est important de savoir quelles seront vos obligations une fois le contrat signé.
- Demandez une **copie du contrat**. Au besoin, vous pourrez consulter un conseiller juridique. Il pourra vous expliquer la portée de vos obligations futures, les risques possibles de votre engagement ainsi que vos droits et obligations.
- Si vous devez acheter un produit pour recevoir votre prix, **comparez son prix** avec un produit similaire vendu dans un grand magasin. Si vous ne pouvez pas comparer le prix, commandez un produit de faible valeur pour **vérifier sa qualité**.
- Prenez connaissance des **conditions d'échange et de remboursement**.
- Assurez-vous que le **nom et l'adresse du commerçant** apparaissent sur les documents. Redoublez de prudence si l'adresse est une case postale.
- Soyez vigilant si l'adresse du commerçant est située ailleurs qu'au Québec**. Il vous sera plus difficile d'utiliser vos recours en cas de problème.
- Dans le cas d'un abonnement, portez **attention aux conditions** : durée de l'abonnement, nombre d'achats requis, possibilité d'annulation, etc.

Vous avez peut-être déjà reçu un appel, une lettre ou un courriel vous informant que vous aviez gagné un prix ou que vous aviez été sélectionné pour une promotion exclusive.

Est-ce un vrai concours ou encore une stratégie de vente ou une arnaque? Il est toujours préférable d'être vigilant et de faire les vérifications nécessaires.

---

## Quelles stratégies peuvent être utilisées pour m'attirer?

Certaines entreprises utilisent le prétexte des concours pour attirer de nouveaux clients. Elles vous envoient des documents, qui comportent souvent les mêmes éléments :

- vos nom et adresse;
- les mentions « personnel », « urgent » ou « confidentiel »;
- un spécimen de chèque;
- une feuille-réponse et des timbres à coller;
- la description des prix, des conditions du concours et de clauses diverses (annulation, frais, etc.).

Même s'il ne s'agit pas toujours de faux concours, prenez des précautions. Soyez vigilant si vous devez mettre la main dans votre portefeuille pour obtenir votre prix.

Par ailleurs, plusieurs **vendeurs de vacances à temps partagé** (*time sharing*) recrutent aussi leurs clients en utilisant les tirages et les concours.

Souvent, vous remplissez un coupon pour participer au tirage d'un voyage ou laissez vos coordonnées lors d'un salon ou d'une exposition. Vous recevez plus tard un carton d'invitation ou un appel téléphonique vous informant que vous avez été sélectionné pour un tirage ou que vous avez gagné un prix. Pour être admissible à ce tirage ou pour récupérer ce prix, vous devrez assister à des présentations où des vendeurs tenteront de vous faire signer un **contrat de vacances à temps partagé**.

Malgré ce que prétendront les représentants, le prix ne risque pas de monter en flèche dès le lendemain matin. Il s'agit d'une tactique qui vise à vous faire signer au plus vite, sans vous laisser le temps de réfléchir sérieusement.

L'une des formules de vacances à temps partagé consiste à conclure un contrat qui vous engage à acheter des points. Ceux-ci sont échangeables, par exemple, contre des séjours, des croisières ou l'utilisation d'un condominium dans divers lieux de vacances et de villégiature.

---

## Si je signe un contrat de vacances à temps partagé, je m'engage à quoi?

Il est important de **ne signer aucun contrat sur-le-champ** et de prendre le temps de bien évaluer la situation.

En effet, en signant un contrat de vacances à temps partagé, vous vous engagez à payer pour des vacances, année après année, jusqu'à l'expiration du contrat.

Une fois le contrat signé, vous devez le respecter. **Il ne peut être annulé que pour des considérations exceptionnelles** et à la suite de démarches souvent longues et coûteuses. La Loi sur la protection du consommateur ne vous accorde aucun délai pour mettre fin à un tel contrat.

# 6 Cartes et marges de crédit

## À vérifier avant de demander une carte ou une marge de crédit

Prenez le temps de **magasiner** et d'**évaluer toutes les options** qui s'offrent à vous. Il sera ainsi plus facile de trouver le produit qui vous convient le mieux. Pour ce faire :

- Tenez compte de vos **habitudes de paiement**. Même si on vous offre un bas taux de crédit, gardez en tête que reporter un solde impayé sur une carte de crédit peut devenir très coûteux.
- Évaluez votre **capacité à payer**. L'établissement financier peut tenter de vous offrir une limite de crédit beaucoup plus élevée que celle qui vous convient.
- Vérifiez si des **frais d'adhésion ou de renouvellement** peuvent s'ajouter.
- Avant de prendre la **carte d'un grand magasin**, évaluez si les programmes de récompenses offerts sont réellement avantageux pour vous. Pensez-vous y retourner assez souvent pour en profiter? Devrez-vous payer des frais supplémentaires?
- Méfiez-vous des **offres de lancement**. Souvent, les bas taux offerts s'appliquent pendant une période limitée seulement. Informez-vous sur la durée du taux promotionnel.
- Faites attention si on vous offre une carte avec un taux de crédit et des frais annuels peu élevés. **L'émetteur de votre carte peut modifier ces conditions** en tout temps, en vous envoyant un avis 30 jours avant le changement.
- Comparez les offres en matière de **marges de crédit**. Le taux de crédit et les différentes conditions d'utilisation varient d'un établissement à l'autre.

---

## Frais de crédit, taux de crédit : qu'est-ce que je paie réellement?

L'information liée à une carte ou à une marge de crédit doit figurer dans un **contrat écrit**.

Ce contrat doit notamment comprendre le **taux de crédit annuel**, en pourcentage (%). Ce taux sert à calculer les **frais de crédit qui pourront vous être exigés** si vous ne payez pas la totalité de votre dette avant la date d'échéance.

### Comment calcule-t-on les frais de crédit?

Les frais de crédit incluent toutes les sommes que vous devez payer en plus du montant que vous avez utilisé. Ils s'accumulent lorsque vous ne payez pas entièrement votre solde avant la date d'échéance. C'est pourquoi il est toujours préférable, si c'est possible, de payer à temps le solde entier.

En effet, si vous utilisez en tout ou en partie le crédit mis à votre disposition, vous recevez un état de compte. Cet envoi se fait à la fin de chaque période, qui dure habituellement un mois.

Si vous ne remboursez qu'une partie de votre solde, vous devez respecter le **montant minimal prévu à votre contrat**. Dans ce cas, vous paierez souvent des frais de crédit très élevés. Gardez en tête qu'en ne faisant que le paiement minimal chaque mois, vous remboursez très peu votre dette.

Cartes et marges de crédit

### Un cas particulier : les avances en argent

Vous avez bénéficié d'une avance en argent, soit un retrait d'argent à partir de votre carte de crédit? Les frais de crédit commencent tout de suite à s'accumuler. Cela signifie que vous paierez des frais de crédit même si vous remboursez toute votre dette à la date prévue.

---

### Je me suis fait voler ou j'ai perdu ma carte de crédit. Que puis-je faire?

Avisez sans tarder l'émetteur de la carte. À partir de ce moment, vous ne pourrez pas être tenu responsable des nouvelles transactions qu'une autre personne ferait avec votre carte.

Si vous n'avez pas avisé l'émetteur de votre carte, votre responsabilité se limite à 50\$.

---

### Un émetteur de carte de crédit peut-il, sans mon consentement, m'envoyer une carte de crédit ou augmenter ma limite de crédit?

Un établissement financier ne peut pas, **si vous ne lui avez pas demandé clairement, par écrit** :

- vous émettre une carte de crédit;
- augmenter la limite de votre crédit;
- émettre une carte de crédit portant le même numéro que la vôtre, par exemple à votre conjoint.

Vous avez avisé l'établissement financier par écrit que vous vouliez annuler votre carte de crédit? Il ne peut pas la renouveler ou la remplacer.

---

## Comment puis-je annuler ma carte ou ma marge de crédit?

Vous avez déjà utilisé la carte? Vous devrez payer le solde existant avant de pouvoir annuler la carte.

Vous ne vous êtes pas encore servi de la carte ou vous en avez payé le solde? Pour l'annuler, coupez-la en morceaux et envoyez-la à l'émetteur, en lui indiquant que vous n'en voulez plus. Si vous ne l'avez jamais utilisée, vous n'aurez pas à payer les frais d'adhésion ou d'utilisation qui avaient été prévus.

Communiquez ensuite avec l'émetteur pour vous assurer qu'il a bien traité votre demande.

Si vous n'avez pas encore utilisé votre marge de crédit, vous pouvez y mettre fin quand vous voulez. Communiquez avec votre établissement financier pour l'en informer.

Vous l'avez déjà utilisée? Vous devrez rembourser tout ce que vous devez avant de pouvoir l'annuler.

---

## Comment savoir si je suis victime d'une fraude?

Un commerçant avec qui vous avez déjà fait affaire communique avec vous pour mettre à jour votre dossier? Il vous demande le numéro de votre carte de crédit? Faites attention si vous n'avez pas sollicité cet appel. Il pourrait s'agir d'un fraudeur qui usurpe l'identité d'un commerçant afin d'obtenir vos renseignements personnels.

Méfiez-vous aussi des courriels qui viennent supposément de votre établissement financier. Ce dernier ne devrait pas vous envoyer de messages dans lesquels il vous demande des renseignements bancaires ou personnels.

# 7 Services funéraires et sépulture : contrats d'arrangements préalables

## Précautions à prendre avant de signer un contrat

- Assurez-vous que le vendeur a le **permis requis**. Seuls le titulaire d'un permis de directeur de funérailles ou son représentant peuvent négocier ou conclure ces contrats. Ce permis est délivré par le ministère de la Santé et des Services sociaux.  

Pour vérifier si un vendeur est titulaire d'un permis, vous pouvez communiquer avec le Ministère. Vous pouvez aussi consulter le Répertoire des directeurs de funérailles dans le site Web du Ministère, au [msss.gouv.qc.ca](http://msss.gouv.qc.ca).
- Pensez à discuter avec vos proches** avant de prendre une décision. Ils peuvent vous aider à préciser vos dernières volontés et à faire les bons choix. Vous pouvez aussi vous faire accompagner lors de votre rencontre avec le vendeur afin de profiter d'un avis extérieur.
- Informez au moins une personne** de vos démarches. Vous vous assurez que les contrats seront bien exécutés à votre décès.
- Une fois le contrat conclu, **laissez-en une copie à un proche** en qui vous avez confiance. Lorsqu'un contrat est conclu ailleurs que chez le vendeur, ce dernier, ou son représentant, a l'obligation de vous inciter à le faire.

Plusieurs personnes décident de régler à l'avance le détail des services funéraires et de l'achat de sépulture. Comme ces services impliquent des sommes considérables, il est important de prendre le temps de bien les connaître avant de prendre une décision.

---

## Que sont les services funéraires et la sépulture?

Les arrangements préalables de services funéraires et l'achat préalable de sépulture, ou « préarrangements funéraires », comprennent tous les services liés à la disposition du corps et aux funérailles d'une personne à son décès.

Ils doivent être conclus du vivant de la personne concernée. Un paiement partiel ou total des services doit alors être effectué. Ils doivent également faire l'objet de **deux contrats écrits distincts** :

- **Contrat d'arrangements préalables de services funéraires.** Il indique tous les biens et services fournis concernant le décès, à l'exception de la sépulture et de son entretien.
- **Contrat d'achat préalable de sépulture.** Il comprend l'achat d'un compartiment ou de tout autre espace dans un cimetière, un columbarium ou un endroit servant aux mêmes fins. Les services d'entretien de cet espace sont aussi inclus.

## Renseignements obligatoires et copie du contrat

Les contrats doivent contenir plusieurs renseignements obligatoires, dont la description et le prix de chaque bien ou service.

Après la signature, le vendeur doit vous remettre un double des contrats. La loi l'oblige également à en transmettre une **copie à la personne de votre choix**, dans les 10 jours suivant la signature.

Si vous préférez que personne ne reçoive de copie, vous devez signer une clause à cet effet dans votre contrat. L'Office vous recommande toutefois d'informer une personne de confiance de vos démarches. Vous aurez l'assurance qu'au moins un de vos proches connaît les dispositions que vous avez prises.

---

## Comment les vendeurs peuvent-ils me solliciter?

Sauf à votre demande, les vendeurs n'ont **pas le droit de vous solliciter** :

- par téléphone;
- dans un hôpital, un centre d'accueil, une résidence pour personnes âgées ou tout autre établissement similaire;
- s'ils ont obtenu votre nom à partir d'une liste de personnes ayant séjourné dans un hôpital, un centre d'accueil, une résidence pour personnes âgées ou tout autre établissement similaire;
- si vous avez récemment perdu un proche;
- si vous êtes malade.

Vous annulez un contrat d'arrangements préalables de services funéraires ou d'achat préalable de sépulture? Vous refusez de signer un contrat?

**Le vendeur ne peut pas vous solliciter pendant un an.**

## Si vous désirez rencontrer un représentant pour connaître ses services

Le représentant doit obtenir votre autorisation au moins **24 heures avant** de se présenter chez vous. La visite doit avoir lieu entre 9 h 30 et 22 h et ne doit pas durer plus de 2 heures.

Le représentant doit vous remettre toute l'information pertinente, dans un langage que vous comprenez. Il lui est formellement interdit de vous intimider ou de se montrer insistant. Le représentant doit quitter votre domicile aussitôt que vous le lui demandez.

---

## Comment l'argent que j'ai remis au représentant est-il protégé?

Une partie des montants que vous payez est conservée dans un **compte en fidéicommiss**. Une partie des intérêts générés par ce compte permet de couvrir l'inflation. Cela vous assure que, même dans plusieurs années, vous recevrez la même qualité de biens et de services.

De plus, ces montants sont protégés et peuvent être récupérés si une fermeture de l'entreprise ou une faillite du vendeur survient avant que les services soient rendus.

## Obligations du vendeur et de l'établissement financier

Le vendeur a 45 jours pour déposer, dans un compte en fidéicommis, 90 % des sommes que vous lui versez pour des services futurs. Il doit en déposer la totalité dans le cas d'un achat préalable de sépulture, sauf si celle-ci porte déjà l'inscription de votre nom et est réservée à votre attention.

L'établissement financier qui conserve les fonds a ensuite 30 jours pour vous avertir, par écrit, de la date et du montant du premier dépôt fait dans votre compte. Si vous n'avez pas reçu votre avis dans les délais requis, communiquez avec le vendeur. Demandez-lui le nom de l'établissement financier et exigez une confirmation écrite du dépôt.

---

## Si je dois annuler mon contrat, devrai-je payer des frais?

Il peut s'écouler de nombreuses années entre la signature et l'exécution des contrats. Vous pourriez devoir les modifier ou les annuler pour des raisons personnelles, par exemple en raison d'un déménagement.

La modification est possible, avec l'accord du vendeur. Les changements doivent être faits par écrit. Pour leur part, les conditions d'annulation diffèrent selon le type de contrat et le lieu de signature.

## Conditions d'annulation

	<b>Contrat conclu chez le vendeur</b>	<b>Contrat conclu ailleurs que chez le vendeur</b>
<b>Contrat de services funéraires</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>● Peut être annulé en tout temps.</li><li>● Une pénalité d'au plus 10% du prix des biens et services non fournis pourra être exigée par le vendeur.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>● Peut être annulé en tout temps.</li><li>● Aucune pénalité dans les 30 jours suivant la réception de votre copie du contrat.</li><li>● Après ce délai, une pénalité d'au plus 10% du prix des biens et services non fournis pourra être exigée par le vendeur.</li></ul>
<b>Contrat de sépulture</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>● Impossible à annuler, à moins d'une entente avec le vendeur.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>● Peut être annulé sans pénalité dans les 30 jours suivant la réception de votre copie du contrat.</li><li>● Après ce délai, le contrat ne peut pas être annulé, à moins d'une entente avec le vendeur.</li></ul>

# 8

## Erreurs de prix à la caisse : connaître les obligations des commerçants

### À savoir à propos de la Politique d'exactitude des prix

Voici de l'information utile à connaître pour mieux **faire valoir vos droits** :

- La politique s'applique même si la transaction n'est pas terminée, mais seulement si vous achetez le bien.
- Si vous vous rendez compte de l'erreur de prix après coup, vous pouvez retourner en magasin. Le commerçant est tenu de vous dédommager.
- Si la même erreur est constatée sur des biens identiques, le commerçant doit corriger chaque erreur. Toutefois, le dédommagement prévu par la politique s'applique à un seul bien.
- Vous n'avez **pas droit au dédommagement si l'erreur est en votre faveur**, c'est-à-dire si le prix enregistré à la caisse est moins élevé que le prix indiqué en magasin.
- Si vous êtes dans un commerce qui applique la politique, celle-ci vise aussi les produits étiquetés de façon unitaire (par exemple les produits sans code-barres ou les vêtements).
- La politique ne s'applique pas aux produits :
  - dont le prix est déterminé par une loi ou un règlement. Des exemples : le lait et l'alcool vendu ailleurs que dans une succursale de la Société des alcools du Québec.
  - pour lesquels il est interdit d'accorder un rabais. Des exemples : les médicaments, les produits du tabac.

De façon générale, les commerçants sont obligés d'indiquer le prix sur chaque produit en vente dans leur établissement.

Un commerçant peut toutefois choisir de **s'exempter de cette obligation**. Dans ce cas, il doit appliquer la **Politique d'exactitude des prix** en cas d'erreur de prix à la caisse. Il doit également respecter les obligations suivantes :

- indiquer le prix et la description du produit sur une **étiquette** apposée sur la tablette, vis-à-vis du bien vendu;
- utiliser un lecteur optique à la caisse;
- rendre des **lecteurs optiques** accessibles à la clientèle, si le commerce a une superficie de plus de 697 m<sup>2</sup>;
- remettre aux clients une **facture détaillée**;
- afficher la Politique d'exactitude des prix.

## En cas d'erreur de prix, à quel dédommagement ai-je droit?

La Politique d'exactitude des prix prévoit un dédommagement **si le prix réclamé à la caisse est plus élevé que le prix annoncé**.

Si vous êtes dans un commerce qui applique la politique, le commerçant doit :

- vous remettre le bien gratuitement, si l'article coûte 10\$ ou moins;
- vous vendre le bien au prix annoncé, réduit de 10\$, si le produit coûte plus de 10\$.

**Politique d'exactitude des prix**

Si le prix enregistré à la caisse est plus élevé que le prix annoncé, le plus bas prix prévaut et si cette erreur porte sur un article dont le prix annoncé est de :

**10\$ ou moins:** le commerçant doit vous remettre gratuitement cet article;

**Plus de 10\$:** le commerçant corrige le prix et doit vous consentir un rabais de 10\$ sur le prix corrigé de l'article.

1. La Politique d'exactitude des prix s'applique même si l'erreur est constatée avant que la transaction ne soit complétée, à la condition toutefois que vous achetiez l'article.
2. Si, au cours d'une même transaction, la même erreur se reproduit à l'égard d'articles identiques, le prix de chacun est corrigé mais la politique d'indemnisation ne s'applique qu'à un seul de ces articles.
3. La politique d'indemnisation ne s'applique pas à l'égard d'articles pour lesquels la loi prévoit qu'un rabais ne peut être accordé par le commerçant (exemples: tabac et certains médicaments). Elle ne s'applique pas non plus à l'égard d'articles pour lesquels la loi fixe un prix minimal (exemples: lait, bière et vin) si son application a pour effet de contrevenir à la loi.

Office de la protection du consommateur  
Québec

[www.opc.gouv.qc.ca](http://www.opc.gouv.qc.ca)

## Erreurs de prix à la caisse

Prenez le temps de vérifier votre coupon de caisse avant de quitter le magasin. Si vous constatez une erreur, vous pourrez faire appliquer la politique sur-le-champ.

---

## Quelles sont les règles lorsque la politique ne s'applique pas?

Vous êtes dans un commerce où la Politique d'exactitude des prix ne s'applique pas? Si le prix à la caisse est plus élevé que celui étiqueté sur le bien, le commerçant n'a pas l'obligation de vous dédommager selon la politique. Il doit toutefois corriger son erreur et vous remettre la différence de prix. Il ne peut pas vous vendre l'article à un prix supérieur au prix annoncé.

# Marche à suivre en cas de problème avec un commerçant

Vous vivez un problème parce qu'un commerçant n'a pas respecté ses obligations? N'hésitez pas à communiquer avec lui. La plupart du temps, le commerçant sera ouvert à la négociation. Vous pouvez demander à un proche de vous accompagner dans ces démarches.

Voici, pour vous aider à négocier avec un commerçant, **six étapes à suivre**.

---

## 1. Précisez votre problème

- Rassemblez tous les documents pertinents concernant votre problème (facture, contrat, lettre, etc.).
- Relisez le contrat, la garantie, la publicité, le mode d'emploi, etc.
- Définissez précisément votre problème lié au bien acheté ou au service obtenu.

---

## 2. Documentez votre problème

- Classez tous les documents que vous avez rassemblés et conservez-les dans un dossier.
- Notez, dans ce dossier, tout ce qui s'est produit depuis l'achat.

---

### 3. Déterminez une solution possible

Réfléchissez à une solution satisfaisante et réaliste à votre problème. Cela peut être une réparation, un échange, un remboursement total ou partiel, une reprise des travaux, etc.

---

### 4. Choisissez avec qui négocier

Déterminez qui peut régler votre problème (gérant du magasin, propriétaire, etc.) et prenez un rendez-vous pour négocier en personne.

---

### 5. Négociez une entente

- Exposez clairement votre problème et ce que vous souhaitez comme solution pour régler la situation.
  - Laissez le commerçant soumettre ses propositions et évaluez-les une à une.
  - Si la négociation bloque, envisagez la possibilité de faire des concessions ou de prendre un moment de réflexion.
- 

### 6. Faites une mise en demeure

Si votre négociation échoue, vous pourriez faire une mise en demeure.

La mise en demeure est une lettre officielle qui ordonne au destinataire (par exemple, un commerçant) de faire ou de ne pas faire quelque chose. Il peut s'agir, entre autres, de remédier à un problème, de payer une somme d'argent ou de respecter un contrat. La mise en demeure spécifie des modalités et un délai à respecter.

### **Communiquer avec l'Office de la protection du consommateur**

L'Office peut vous fournir de l'information et de la documentation pour vous aider dans vos démarches. Si vous désirez obtenir plus de renseignements ou encore porter plainte contre un commerçant, communiquez avec l'Office. Les numéros de téléphone de l'Office sont présentés au verso du présent guide.

Le site Web de l'Office contient également de l'information sur différents sujets liés à la consommation. Il présente les obligations des commerçants et offre des pistes de solution pour régler un problème. Consultez le [www.opc.gouv.qc.ca](http://www.opc.gouv.qc.ca).



## Autres sujets concernant la consommation

Ce document n'aborde pas toutes les situations que vous pourriez vivre et qui relèvent de l'Office de la protection du consommateur.

En effet, l'Office peut aussi vous informer et vous aider à propos de nombreux autres sujets de consommation, par exemple :

- l'achat d'un bien, comme une automobile, un électroménager ou un meuble;
- les achats faits à distance, par exemple par téléphone ou par Internet;
- les contrats d'achat ou de location de système d'alarme.

Si vous avez des questions ou si vous vivez un problème, vous pouvez communiquer avec nous. Les numéros de téléphone de l'Office sont indiqués au verso de ce guide.

---

## Information sur des sujets qui ne relèvent pas de l'Office

Par ailleurs, certains sujets pouvant vous intéresser ne sont pas sous notre responsabilité. En voici quelques-uns.

### Contrats de résidences privées

Si vous avez des questions concernant un contrat de résidence privée pour personnes âgées, communiquez avec Services Québec : 1 877 644-4545 ou [www.gouv.qc.ca/portail/quebec](http://www.gouv.qc.ca/portail/quebec). Il s'agit de la porte d'entrée de tous les programmes et services gouvernementaux.

## **Location de logement**

Les relations entre propriétaires et locataires sont encadrées par la Régie du logement. Communiquez avec la Régie : 1 800 683-2245 ou [www.rdl.gouv.qc.ca](http://www.rdl.gouv.qc.ca).

## **Sollicitation téléphonique de la part de télévendeurs**

Pour réduire le nombre d'appels de télémarketing que vous recevrez, inscrivez-vous sur la Liste nationale des numéros de télécommunication exclus : 1 866 580-3625 ou [www.lnnte-dncl.gc.ca](http://www.lnnte-dncl.gc.ca).

## **Sollicitation postale**

Pour réduire le nombre d'offres qui vous sont envoyées par la poste, inscrivez-vous au Service d'interruption de sollicitation, offert par l'Association canadienne du marketing. Vous pouvez le faire à l'adresse [www.the-cma.org/french](http://www.the-cma.org/french), dans la section « Information aux consommateurs ».

## **Offre frauduleuse**

Dès que vous avez un doute sur une offre, vous pouvez communiquer avec le Centre antifraude du Canada : 1 888 495-8501 ou [www.centrefraude.ca](http://www.centrefraude.ca).

## **Assurances, placements, épargne**

L'Autorité des marchés financiers peut vous fournir de l'information sur divers produits et services financiers : 1 877 525-0337 ou [www.lautorite.qc.ca](http://www.lautorite.qc.ca). Vous pourrez ainsi prendre des décisions plus éclairées.

[www.opc.gouv.qc.ca](http://www.opc.gouv.qc.ca)

Service téléphonique de l'Office de la protection  
du consommateur

• Montréal	514 253-6556
• Québec	418 643-1484
• Trois-Rivières	819 371-6400
• Saguenay	418 695-8427
• Gatineau	819 772-3016
• Sherbrooke	819 820-3694
• Saint-Jérôme	450 569-7585
• Ailleurs au Québec	1 888 672-2556

Pour connaître les adresses de nos 11 bureaux régionaux,  
consultez la section « Nous joindre » dans notre site Web.

Office  
de la protection  
du consommateur

Québec 