

LES GARANTIES SUPPLÉMENTAIRES

QUESTIONS ET RÉPONSES



Quelles sont les obligations du commerçant qui, dans son commerce, propose à ses clients d'acheter des garanties supplémentaires?

En magasin, avant de proposer à son client d'acheter une garantie supplémentaire, le commerçant doit respecter des règles. Il doit l'informer de certaines garanties légales et de la garantie offerte gratuitement par le fabricant du bien. Pour ce faire, le commerçant (ou son employé) doit :

- lire au client 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 »;
- remettre au client un document papier qui contient uniquement les renseignements obligatoires sur les garanties légales;
- l'informer verbalement :
 - de l'existence et de la durée de la garantie offerte gratuitement par le fabricant du bien.
 - si le client le demande, de la façon dont il peut prendre connaissance de toutes les conditions de cette garantie.

Le commerçant a des obligations similaires quand il propose une garantie supplémentaire par Internet, au téléphone ou par la poste.

Le document papier remis au client doit-il avoir une forme particulière?

Le document qui est remis au client doit respecter les exigences de forme que prévoit le Règlement d'application de la Loi sur la protection du consommateur. Il précise notamment la grosseur des caractères. Le document que l'Office vous invite à utiliser respecte ces exigences.

Pourquoi la Loi sur la protection du consommateur oblige-t-elle les commerçants qui proposent des garanties supplémentaires à informer leurs clients sur certaines garanties légales et sur la garantie offerte gratuitement par le fabricant du bien?

Cette obligation vise à ce que le consommateur, à qui il est proposé de déboursier des sommes additionnelles pour l'achat d'une garantie supplémentaire :

- soit informé des autres garanties qui s'appliquent déjà au bien, soit les garanties légales et la garantie du fabricant;
- soit davantage en mesure de déterminer :
 - si la garantie proposée comporte des avantages par rapport aux garanties déjà applicables,
 - si ces avantages sont suffisants, compte tenu du prix de la garantie supplémentaire.

Comment l'Office vérifie-t-il si les commerçants respectent les obligations que leur impose la Loi sur la protection du consommateur en matière de garanties, dont celles imposées avant de proposer une garantie supplémentaire à un client?

Quand un consommateur se rend compte que les règles applicables en matière de garanties ne sont pas respectées dans un commerce, il peut déposer une plainte à l'Office. Ce dernier pourrait faire certaines vérifications auprès du commerçant et le poursuivre, s'il ne respecte pas la loi.

Dans le but de vérifier l'application des mesures liées aux garanties et afin d'informer les commerçants sur le terrain, l'Office mène aussi des activités de surveillance. Il peut, par exemple, visiter des commerces dans le but de vérifier si la loi est respectée.

Quelles sont les conséquences du non-respect de la loi en matière de garanties? Que peut-il arriver au commerçant qui propose une garantie supplémentaire à son client sans suivre les règles établies?

L'Office peut entreprendre des poursuites pénales contre le commerçant qui ne respecte pas ses obligations. Depuis l'entrée en vigueur des règles qui obligent les commerçants à fournir certains renseignements avant de proposer une garantie supplémentaire, des commerçants ont plaidé coupable ou ont été déclarés coupables d'infractions.

En 2010 et en 2011, l'Office a vérifié si les commerçants respectaient ces obligations, dans le cadre d'un programme de surveillance.

Respecter la loi démontre un souci d'offrir un bon service à la clientèle; le client peut prendre sa décision d'achat en toute connaissance de cause.

La Loi sur la protection du consommateur interdit toute représentation fautive ou trompeuse sur les garanties légales. Qu'en est-il?

Un commerçant enfreint la loi, par exemple :

- s'il donne de faux renseignements, notamment dans une publicité ou dans les arguments de vente utilisés, à propos de l'existence et de la portée des garanties légales;
- s'il dit à ses clients que les garanties légales ne s'appliquent pas aux biens qu'il vend;
- s'il indique dans un contrat qu'une vente est faite sans garantie;
- si ce qu'il dit est susceptible de laisser croire aux clients que, sans garantie supplémentaire, ils ne bénéficient plus d'aucune protection à l'expiration de la garantie du fabricant;
- si ce qu'il dit est susceptible de laisser croire aux clients que les garanties légales ne s'appliquent pas aux biens qu'il vend tant qu'un juge ne l'a pas décidé.

Quelles sont les différentes garanties qui existent?

Plusieurs types de garanties peuvent s'appliquer à un bien :

- les garanties légales;
- la garantie de base;
- la garantie supplémentaire.

Quelles sont les caractéristiques qui différencient les 3 types de garanties?

GARANTIES LÉGALES

- Gratuites
- Prévues par la Loi sur la protection du consommateur
- S'appliquent automatiquement lorsqu'un consommateur achète ou loue un bien
- Prévoient que ce bien doit :
 - avoir une durée raisonnable;
 - servir... à ce à quoi il est censé servir!

Un client fait valoir une garantie légale?

Le commerçant pourrait :

- réparer le bien ou le faire réparer sans frais;
- l'échanger;
- ou rembourser le client.

Le client qui voudrait faire valoir les garanties légales peut s'adresser, à son choix, au commerçant qui lui a vendu le bien ou à son fabricant.

GARANTIE DE BASE

- Gratuite
- Accordée par le commerçant qui vend le bien ou par le fabricant du bien à tout client qui achète le bien

GARANTIE SUPPLÉMENTAIRE

- Vendue au client
- Prévoit la réparation ou le remplacement d'un bien en cas de défectuosité

Généralement de 2 types :

- **prolonge** la durée de la garantie de base offerte gratuitement par le commerçant ou le fabricant du bien;
- **s'ajoute** à la garantie de base offerte gratuitement par le commerçant ou le fabricant du bien.

Que peut faire l'Office pour aider un commerçant à respecter les règles liées aux garanties dans son établissement?

L'Office offre du soutien et des outils aux commerçants :

- une formation en ligne d'une durée de quinze minutes;
- un jeu-questionnaire pour évaluer la compréhension des sujets abordés dans la formation;
- l'aide-mémoire *4 choses à faire*, pour les employés.

Pour toute question, les commerçants peuvent également téléphoner à l'Office pour parler à un agent : **1 888 672-2556**.