

La Loi modifiant la Loi sur la protection du consommateur et d'autres dispositions législatives (L.Q., 2009, c. 51) a été adoptée en décembre 2009 par l'Assemblée nationale. Elle prévoit, entre autres choses, qu'avant de proposer la vente d'une garantie supplémentaire pour un bien, le commerçant doit fournir au consommateur de l'information sur la garantie légale et sur celle du fabricant.

La Loi et le Règlement sur la protection du consommateur précisent la nature de l'information à transmettre et la manière dont elle doit être divulguée. Voici les principales exigences à ce sujet.

## **Garantie supplémentaire**

Le contrat de garantie supplémentaire est un engagement du commerçant envers le consommateur d'assumer le coût de la réparation ou du remplacement d'un bien en cas de mauvais fonctionnement, et ce, autrement que par une garantie conventionnelle de base accordée gratuitement (par le fabricant ou le réparateur, par exemple) à tout consommateur qui achète ou qui fait réparer ce bien.

Les obligations qui suivent s'appliquent que la garantie supplémentaire soit de type conventionnel ou de type assurance.

## **Information sur la garantie légale**

Avant de proposer au consommateur d'acheter une garantie supplémentaire relative à un bien, le commerçant doit l'informer verbalement de l'existence et du contenu de la garantie légale en lui 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 aussi remettre au consommateur un avis sur papier comportant uniquement le texte suivant :

## AVIS SUR LA GARANTIE LÉGALE

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 a l'obligation de vous lire le texte ci-dessus)*

La Loi sur la protection du consommateur accorde une garantie sur tous les biens que vous achetez ou louez d'un commerçant.

Le bien doit pouvoir servir :

- à l'usage auquel il est normalement destiné (article 37 de la Loi);
- à un usage normal pendant une durée raisonnable, qui peut varier selon le prix payé, les dispositions du contrat et les conditions d'utilisation (article 38 de la Loi).

Pour plus de renseignements sur cette garantie légale, consultez le site de l'Office de la protection du consommateur au [www.opc.gouv.qc.ca](http://www.opc.gouv.qc.ca).

---

Cet avis doit répondre à des exigences quant à la grosseur des caractères et à la mise en pages. Le contenu et la forme de l'avis reproduit ci-dessus correspondent aux exigences décrites dans l'article 91.10 du Règlement d'application de la Loi sur la protection du consommateur.

### **Information sur la garantie du fabricant**

Avant de proposer au consommateur d'acheter une garantie supplémentaire relative à un bien, le commerçant doit aussi l'informer verbalement de l'existence et de la durée de la garantie du fabricant qui est offerte gratuitement pour ce bien.

Lorsque le consommateur le demande, le commerçant doit lui expliquer comment prendre connaissance des autres éléments de cette garantie.

### **Garantie supplémentaire proposée par Internet**

Lorsque le commerçant propose de vendre au consommateur une garantie supplémentaire, par écrit et à distance (Internet, téléphone intelligent, etc.), il n'est pas obligé d'informer verbalement le consommateur de l'existence et du contenu de la garantie légale. Le commerçant peut également transmettre l'avis sur la garantie légale autrement que sur papier.

Le commerçant n'est pas obligé de respecter les exigences quant à la grosseur des caractères et à la mise en pages de l'avis, ni, celui-ci, de comporter la partie du texte qui doit être lu. Par contre, le commerçant doit respecter les exigences suivantes :

- l'avis sur la garantie légale doit être porté expressément à la connaissance du consommateur (un passage obligé sur une page contenant exclusivement l'avis satisfait cette exigence);
- l'avis doit être présenté de manière lisible;
- l'avis doit être présenté de façon à ce que le consommateur puisse facilement le conserver et l'imprimer.

Le commerçant n'est pas obligé d'informer verbalement le consommateur de l'existence et de la durée de la garantie du fabricant si les conditions suivantes sont respectées :

- cette information est portée expressément à la connaissance du consommateur;
- cette information est présentée de manière lisible.

Si le consommateur demande au commerçant de l'informer de la façon de prendre connaissance des autres éléments de la garantie du fabricant (par exemple au cours d'une session de clavardage), le commerçant devra porter expressément à la connaissance du consommateur cette information et celle-ci devra être présentée de façon lisible.

### **Garantie supplémentaire proposée au téléphone**

Lorsque le commerçant propose de vendre au consommateur une garantie supplémentaire verbalement et à distance, il doit l'informer de la garantie légale en lui lisant le texte prévu par la Loi (présenté plus haut). De plus, il doit respecter les exigences suivantes :

- transmettre au consommateur l’avis sur la garantie légale en respectant le contenu et la forme décrits plus haut (section « Information sur la garantie légale »), dans les 15 jours qui suivent la conclusion du contrat de vente de la garantie supplémentaire;
- lorsque l’avis est transmis sur un support faisant appel aux technologies de l’information (par courriel par exemple), il peut ne pas respecter les exigences de forme exigées par le Règlement, à la condition d’être présenté de manière lisible et de façon à garantir au consommateur qu’il puisse facilement le conserver et l’imprimer.

Le commerçant doit informer verbalement le consommateur de l’existence et de la durée de la garantie gratuite du fabricant. Lorsque le consommateur le demande, le commerçant doit lui expliquer comment prendre connaissance des autres éléments de cette garantie.

### **Garantie supplémentaire proposée par la poste**

Lorsque le commerçant propose de vendre au consommateur une garantie supplémentaire par la poste, il n’est pas obligé de l’informer verbalement de l’existence et du contenu de la garantie légale. Le commerçant doit transmettre au consommateur l’avis légal en respectant le contenu et la forme décrits plus haut, dans la section « Information sur la garantie légale ».

Le commerçant n’est pas obligé d’informer verbalement le consommateur de la durée de la garantie du fabricant si les conditions suivantes sont respectées :

- cette information est portée expressément à la connaissance du consommateur;
- cette information est présentée de manière lisible.

### **Omission d’un fait important**

Le commerçant qui propose au consommateur de lui vendre une garantie supplémentaire sans l’informer au préalable de la garantie légale et de la garantie du fabricant, de la façon prévue par la Loi et le Règlement, est réputé passer sous silence un fait important et, par conséquent, se livrer à une pratique interdite par la Loi sur la protection du consommateur.

### **Mise en garde**

La lecture des informations contenues dans ce document doit être complétée par celle de la *Loi modifiant la Loi sur la protection du consommateur et d’autres dispositions législatives* et du *Règlement modifiant le Règlement d’application de la Loi sur la protection du consommateur*.