

Office
de la protection
du consommateur

Trousse d'information

pour les consommateurs



Cette trousse d'information a été développée par l'Office de la protection du consommateur.

Elle vous explique, pas à pas, les **étapes que vous devez suivre afin de résoudre votre problème avec un commerçant**.

L'Office offre aussi l'outil de recherche **Se renseigner sur un commerçant** dans son site Web. Il permet notamment aux consommateurs de connaître le nombre de mises en demeure qu'a reçues un commerçant et dont l'Office a obtenu copie. **Cette trousse d'information ne vous permet pas de faire inscrire votre mise en demeure dans cet outil**. Si vous souhaitez le faire, vous devez :

1. téléphoner à l'Office pour parler à un agent et porter plainte contre le commerçant concerné;
2. utiliser le formulaire de mise en demeure que l'agent vous transmettra.

opc.gouv.qc.ca

400, boulevard Jean-Lesage, bureau 450
Québec (Québec) G1K 8W4

**Service téléphonique
de l'Office de la protection du consommateur**

Montréal	514 253-6556
Québec	418 643-1484
Ailleurs au Québec	1 888 672-2556

Pour connaître l'adresse de nos **bureaux régionaux**, consultez la section **Nous joindre** dans le site Web de l'Office.

Dernière mise à jour : octobre 2023

© Gouvernement du Québec, Office de la protection du consommateur, 2021



Table des matières

Les **premières étapes** **4**

Quand la négociation échoue :
la **mise en demeure** **6**

Si la mise en demeure ne donne pas
le résultat escompté : les **tribunaux** **9**

La trousse contient aussi :

- de l'information présentant **vos droits** et **les obligations du commerçant**, ainsi que **des articles de loi**, relativement au sujet qui vous préoccupe;
- un **formulaire de mise en demeure**;
- une **liste d'organismes offrant du soutien juridique**.

Les premières étapes

Le respect des étapes suivantes est essentiel à la réussite de votre démarche.

1. Précisez votre problème

- **Définissez clairement** le problème éprouvé avec le bien acheté ou le service pour lequel vous avez payé.
- **Relisez bien** le contrat, la garantie, la publicité, le mode d'emploi, etc., pour vérifier si vous avez agi de façon adéquate.
- Prenez connaissance de **vos droits** et **des obligations du commerçant**. Ils sont présentés dans un document joint.

Dans certains cas, un **spécialiste du domaine** en cause peut vous aider à définir clairement la nature du problème éprouvé. Son opinion pourrait servir d'argument et de preuve dans les étapes subséquentes.

2. Rassemblez les renseignements utiles

- Placez, par ordre chronologique, **tous les documents pertinents** que vous possédez (facture, contrat, lettre, etc.).
- **Écrivez tout** ce qui s'est produit depuis l'achat.

Cette étape vous aidera à retracer rapidement tous les documents et événements ayant un lien avec votre problème. Ainsi, le dossier que vous construirez sera clair et bien étoffé.

3. Décidez ce que vous désirez obtenir

- **Déterminez ce qui vous satisferait** comme solution à votre problème. Par exemple : une réparation, un échange, un remboursement total ou partiel, une reprise des travaux, etc. Consultez la page **Pistes de solutions possibles**, dans le site Web de l'Office, pour vous faire une meilleure idée de ce qui peut être demandé au commerçant.
- Envisagez des **solutions réalistes et équitables pour les deux parties**. Par exemple, si vous bénéficiez d'une garantie,

vous devrez généralement accepter qu'on répare le bien, plutôt que d'exiger un remboursement.

4. Choisissez les **bonnes personnes pour négocier**

- Négociez avec la personne qui peut résoudre votre problème et prendre une décision finale (gérant du magasin, gérant du service à la clientèle, propriétaire, etc.).
- Si vous négociez en personne, prenez d'abord un **rendez-vous**. Faites-vous accompagner par un **témoin** et insistez pour rencontrer la **personne prévue**.
- Notez le **nom** et le **titre** des personnes qui vous donnent des explications. Notez aussi la **date** et l'**heure** de la rencontre.

5. **Négociez une entente**

- **Exposez clairement et de façon concise** votre problème et la ou les solutions que vous envisagez.
- **Restez calme et poli**, ramenez toujours la discussion à votre problème et aux solutions possibles.
- **Laissez le commerçant soumettre ses propositions**. Abordez-les avec un esprit ouvert et évaluez-les une à une.
- Si c'est le cas, indiquez au commerçant que vous avez consulté l'**Office de la protection du consommateur**, une **association de consommateurs** ou un **avocat**. N'en mentionnez pas plus et, surtout, ne faites pas dire à ces personnes ressources des choses qu'elles n'ont pas dites. Cela pourrait nuire à votre cause.
- Si la négociation bloque, envisagez la possibilité de faire des **concessions** ou de prendre mutuellement un **temps de réflexion**.
- Faites un **résumé de l'entretien** que vous avez eu et des résultats obtenus. Vous pourriez en avoir besoin si vous n'obtenez pas ce que vous souhaitez de la part du commerçant.

Si votre négociation échoue, remplissez le formulaire de mise en demeure qui est dans la trousse, en suivant les indications. Il doit être utilisé uniquement dans le but de résoudre le problème que vous avez soumis à l'Office.

Quand la négociation échoue : la 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 un montant ou de respecter un contrat.

La mise en demeure spécifie les modalités et le délai à respecter. Elle donne au commerçant la possibilité de répondre à votre demande sans passer par les tribunaux.

Indications pour remplir le formulaire de mise en demeure

1 Renseignements sur le **consommateur**

- Inscrivez le nom du **consommateur qui a conclu la transaction ou le contrat**. Si le commerçant vous a remis un contrat écrit, écrivez le nom du consommateur qui y figure.

Office de la protection du consommateur Québec

Formulaire de mise en demeure

Par courrier recommandé
SOUS TOUTES RÉSERVES

Consommateur			
Nom et prénom			
Adresse		Ville	Code postal
Téléphone à la résidence	Téléphone au bureau	Poste	Courriel

1

2 Renseignements sur le ou les **commerçants**

- Inscrivez le **nom du commerçant** qui apparaît sur le contrat, sur la facture ou, selon le cas, dans la publicité.
- Inscrivez aussi le **nom de tout autre commerçant** qui peut être concerné par le problème. Des exemples :
 - Le bien acheté a un vice de construction qui nuit à son utilisation normale. Le fabricant (le manufacturier) peut aussi être mis en cause.

- Le bien fait l'objet d'un contrat de financement, comme une vente à tempérament ou une location à long terme. Le commerçant qui a conclu ce contrat pourrait aussi avoir des obligations envers vous.

Premier commerçant		
Nom		
Adresse		Ville
Téléphone		Code postal
Courriel		
Deuxième commerçant		
Nom		
Adresse		Ville
Téléphone		Code postal
Courriel		

3 Résumé du problème

- Exposez clairement et brièvement votre problème pour rappeler au commerçant les faits importants.
- Allez à l'essentiel, soit la **nature de votre demande** et les **raisons** qui la justifient.
- Appuyez votre demande avec les **articles de loi** appropriés. Ils sont présentés dans un document joint.

1. Résumé du problème

4 Règlement souhaité

- Expliquez ce que **vous désirez obtenir**.
- Envisagez des **solutions réalistes et équitables** pour vous et le commerçant. Par exemple, si une réparation permettait de remettre le bien dans l'état où il aurait dû être, vous devriez accepter qu'il soit réparé plutôt que remplacé.
- Si l'espace est insuffisant, annexe une **feuille supplémentaire**.

2. Règlement souhaité par le consommateur

4

5 Délai souhaité

- La plupart du temps, un délai de **10 jours** est jugé raisonnable.

Je vous mets donc en demeure de régler le présent litige et, ou, de me payer la somme de _____ \$ dans un délai de _____ jours. Dans le cas contraire, des procédures judiciaires pourront être intentées contre vous sans autre avis ni délai.

5

6 Signature

- **Signez et dater** le formulaire de mise en demeure.

Signature du consommateur _____ Date _____

6

Office de la protection du consommateur – 09-2021 www.opc.gouv.qc.ca

Envoi de la mise en demeure

- Incluez, dans votre envoi, une copie des documents pertinents comme la **facture**, le **contrat**, la **publicité**, etc.
- Conservez une **copie de votre formulaire** de mise en demeure pour vos **dossiers**.
- Faites parvenir, par **courrier recommandé**, le formulaire de mise en demeure au commerçant en cause. Si vous y avez indiqué le nom de deux commerçants, vous devrez le transmettre à chacun d’eux.

Si la mise en demeure ne donne pas le résultat escompté : les **tribunaux**

Poursuite devant les tribunaux

Vous pourriez exercer vos recours à la Division des petites créances de la Cour du Québec si votre **réclamation est de 15 000 \$ ou moins**. Notez que cette somme pourrait avoir été modifiée; la page **Petites créances** de Québec.ca fournit l'information à jour. Devant ce tribunal, vous devrez vous représenter vous-même, sans avocat. Vous pouvez quand même consulter un avocat ou un organisme de soutien juridique pour mieux vous préparer. Vous obtiendrez ainsi des conseils sur la marche à suivre et les éléments à considérer dans votre requête. Une liste d'organismes est jointe à la trousse d'information.

Si votre **réclamation dépasse de peu la somme pouvant être demandée aux petites créances**, vous pouvez la diminuer pour y exercer vos recours.

Si vous **réclamez une somme supérieure**, vous devrez exercer vos recours à la Chambre civile de la Cour du Québec. Vous pourrez alors être représenté par un avocat ou vous représenter vous-même.

Des ressources utiles sont accessibles dans la section **Régler un problème avec un commerçant** du site Web de l'Office.

Pour consulter des jugements qui ont été rendus dans des causes comparables à la vôtre, visitez le site de la **Société québécoise d'information juridique** (jugements.qc.ca).

Difficulté à faire exécuter un jugement

Vous obtenez un jugement contre un commerçant qui est titulaire d'un permis de l'Office et avez de la difficulté à faire exécuter ce jugement? Communiquez de nouveau avec nous. La possibilité de faire exécuter le jugement à partir du cautionnement (une somme d'argent) fourni par le commerçant pour avoir un permis sera évaluée.

Pour vérifier si un commerçant est titulaire d'un permis de l'Office, vous pouvez utiliser l'outil **Se renseigner sur un commerçant**, accessible dans le site Web de l'Office.

**SUIVEZ
L'OFFICE SUR**



facebook.com/OfficeProtectionConsommateur



instagram.com/officeprotectionconsommateur



youtube.com/OfficeConsommateurs

