

Rédaction d'une lettre de mise en demeure

À partir des informations données dans la mise en situation ci-dessous et de ce que dit la loi, rédigez une lettre de mise en demeure au nom d'Alexis. Référez-vous au modèle que vous avez vu en classe pour ne pas oublier d'éléments importants.

Le cas d'Alexis

Alexis a essayé le vélo de montagne dernièrement, et il a eu la piqûre! En plus, ses deux meilleurs amis passent leurs fins de semaine à dévaler les sentiers ou à faire du *cross-country* dans les pistes des montagnes avoisinantes. Alexis ne rêve donc que d'une chose : avoir un vélo de montagne. Depuis quelques mois, ses amis et lui regardent et comparent les modèles. Alexis sait exactement ce qu'il veut : le M-Roll BX3000. Les caractéristiques techniques de ce vélo répondent à toutes ses attentes, surtout en matière de suspension. Enfin, après avoir passé l'été à travailler pour amasser les économies nécessaires, Alexis se présente au magasin pour acheter son vélo de rêve. Celui-ci coûte 439,99 \$ taxes comprises. Coup de chance, le commerçant offre une promotion intéressante : en plus du vélo, Alexis obtient gratuitement un casque et une paire de gants de vélo.

Le commerçant l'informe que le fabricant offre une garantie d'une durée d'un an sur le vélo. C'est ce qu'on appelle la garantie conventionnelle. Il lui propose également d'ajouter une garantie supplémentaire d'un an : « Pour seulement 60 \$, votre vélo sera garanti une année de plus », explique-t-il. Il lui précise que le coût pour réparer un vélo est souvent élevé. Comme Alexis veut éviter les ennuis, il trouve la proposition intéressante. Il paie donc au total 499,99 \$ pour le vélo et la garantie supplémentaire.

Les deux premières fois où il utilise son vélo, Alexis remarque des ratés importants. De façon intermittente, les freins ne fonctionnent pas. Conséquence? Alexis se retrouve plus d'une fois à dévaler les sentiers dangereusement vite. Heureusement, il évite de justesse des obstacles et il s'en tire indemne. Toutefois, il est clair qu'il ne peut plus prendre de risques avec ce vélo. Très insatisfait, Alexis retourne donc chez le commerçant, qui l'informe qu'il devra retourner lui-même le vélo au fabricant pour la réparation. Alexis devra aussi payer 30 \$ pour la réparation, en plus de 20 \$ pour les frais d'expédition. Rien ne l'indiquait pourtant dans le livret de garantie qui accompagnait le vélo.

Alexis est mécontent. Il ne comprend pas pourquoi il a à déboursier 50 \$. « Vous n'avez pas le choix », lui dit le commerçant. Comme le jeune homme veut retourner faire du vélo avant la fin de la saison, il accepte donc de déboursier cette somme. Deux semaines plus tard, il reçoit son vélo. Tout semble bien.

Après quelques sorties réussies en vélo, le temps froid s'amène. Alexis range son vélo dans le sous-sol pour l'hiver, puis le ressort au printemps et fait l'entretien recommandé par le commerçant avant de retourner dans les pistes. Après quelques sorties, Alexis constate que ses manettes de dérailleur fonctionnent très mal. Il arrive à peine à changer les vitesses. Il retourne voir le commerçant, qui lui apprend que la garantie du fabricant est terminée. « J'ai acheté une garantie supplémentaire », lui rappelle Alexis, qui demande ainsi au commerçant de réparer le vélo sans frais. Le commerçant lui apprend toutefois que la pièce n'est pas couverte par la garantie. Selon lui, le problème n'est pas lié à une défectuosité, mais à un mauvais usage de la part d'Alexis. Celui-ci sait pourtant qu'il a pris grand soin de son vélo et qu'il l'a peu utilisé. De plus, un spécialiste du vélo lui a confirmé qu'il s'agissait bien d'une défectuosité du produit. Stupéfait, Alexis ne sait plus quoi faire. Le commerçant lui demande de payer 75 \$ pour la réparation. Alexis a beau tenter de faire prévaloir son point de vue aux yeux du commerçant et de négocier avec lui, rien n'y fait. Il n'a plus confiance en ce commerçant, ni en son vélo. Comme la négociation échoue, Alexis décide de rédiger une mise en demeure.

Ce que dit la loi

- Un bien qui fait l'objet d'un contrat doit être tel qu'il puisse servir à l'usage auquel il est normalement destiné (article 37).
- Un bien qui fait l'objet d'un contrat doit être tel qu'il puisse servir à un usage normal pendant une durée raisonnable, eu égard à son prix, aux dispositions du contrat et aux conditions d'utilisation du bien (article 38).
- Un écrit qui constate une garantie doit être rédigé clairement et indiquer divers renseignements dont :
 - les obligations de la personne qui accorde la garantie en cas de défectuosité du bien ou de mauvaise exécution du service sur lequel porte la garantie;
 - la façon de procéder que doit suivre le consommateur pour obtenir l'exécution de la garantie, ainsi que le nom de la personne autorisée à l'exécuter;
 - la durée de validité de la garantie.
- Aucuns frais ne peuvent être exigés par le commerçant ou le fabricant à l'occasion de l'exécution d'une garantie conventionnelle, à moins que le montant des frais que le commerçant ou le fabricant exige soit écrit dans le document expliquant la garantie.
- Le commerçant ou le fabricant assume les frais réels de transport ou d'expédition engagés à l'occasion de l'exécution d'une garantie conventionnelle, à moins qu'il n'en soit stipulé autrement dans le document qui constate la garantie.
- Avant de conclure, à titre onéreux, un contrat de garantie supplémentaire, le commerçant doit renseigner le consommateur :
 - sur l'existence et le contenu de la garantie légale (articles 37 et 38);
 - sur l'existence et la durée de la garantie conventionnelle, s'il en offre une gratuitement.

* Les informations contenues dans cet encadré ont pour objectif de vulgariser les dispositions législatives et réglementaires et ne peuvent donc pas être utilisées à des fins d'interprétation juridique. Au besoin, la lecture de ces informations pourra être complétée par celle des lois et règlements auxquels elles renvoient.