L’appareil photo de Kim

Kim est une maniaque de photographies. Chaque fois qu’elle en a l’occasion, elle les utilise pour faire du *scrapbooking*. Comme son vieil appareil ne fonctionne plus, elle décide de profiter de son samedi de congé pour acheter un nouvel appareil photo numérique.

Elle connaît exactement le modèle qu’il lui faut : c’est le Photo-Tek BC400. Elle a économisé assez d’argent pour se l’offrir. Il coûte 189,99 $, taxes comprises. Ce mois-ci, le commerçant offre une promotion alléchante : en plus de l’appareil, elle obtient gratuitement un étui de transport imperméable, un chargeur pour les piles et une carte mémoire qui pourra contenir des centaines de photos. « C’est en plein ce qu’il me faut », dit-elle au commerçant.

Le commerçant l’informe que le fabricant inclut une garantie d’une durée d’un an sur l’appareil. C’est ce que l’on appelle la garantie conventionnelle. Il lui propose également d’ajouter une garantie supplémentaire d’un an. « Pour seulement 40 $ de plus, votre appareil sera garanti d’une année de plus », lui explique-t-il. Il lui précise que le coût pour réparer un appareil électronique est souvent élevé. Comme Kim veut éviter les ennuis, elle trouve la proposition intéressante. Elle paye donc au total 229,99 $ pour l’appareil et la garantie supplémentaire.

Au cours des deux premiers mois d’utilisation, l’appareil de Kim montre des ratés. De façon intermittente, le flash ne fonctionne pas. Conséquence? Certaines photos prises par Kim dans des endroits plus sombres sont floues. Insatisfaite, elle retourne voir le commerçant qui l’informe qu’elle devra retourner elle-même l’appareil au fabricant de la réparation.

Kim devra aussi payer 10 $ pour la réparation, en plus de 15 $ pour les frais d’expédition. Rien ne l’indiquait pourtant dans le livret de garantie qui accompagnait l’appareil.

Kim est déçue. Elle ne comprend pas pourquoi elle doit débourser 25 $. « Vous n’avez pas le choix », lui dit le commerçant. Elle accepte donc de débourser cette somme, car elle veut utiliser son appareil lors de l’anniversaire de son ami Luc. Soulagée, elle reçoit son appareil réparé juste à temps. Ouf!

L’appareil fonctionne correctement durant plusieurs mois. Mais Kim constate qu’elle ne peut plus prendre des photos de loin : le zoom est défectueux. Le commerçant lui apprend que la garantie du fabricant est terminée. « J’ai acheté une garantie supplémentaire », lui rappelle-t-elle. Kim lui demande ainsi de réparer son appareil sans frais. Le commerçant lui apprend toutefois que la pièce n’est pas couverte par la garantie supplémentaire. Il affirme que le problème n’est pas lié à une défectuosité, mais à un mauvais usage de sa part. Elle sait pourtant qu’elle a pris grand soin de son appareil photo. Aussi, un spécialiste en appareils photo lui a confirmé qu’il s’agissait bien d’une défectuosité de l’appareil. Stupéfaite, Kim ne sait plus quoi faire. Le commerçant lui demande de payer 50 $ pour la réparation. Peux-tu l’aider?

Consigne :

Analyse le cas de Kim au moyen de la grille ci-dessous. Évalue chacun des éléments en fonction des extraits des articles de la Loi sur la protection du consommateur qui te sont présentés. Explique ce qu'un consommateur averti pourrait faire en pareille situation.

Élément du cas	Correct ou Incorrect?	Justifie ta réponse.	Qu'est-ce qu'un consommateur averti devrait faire en pareilles circonstances?
Lorsque le commerçant propose à Kim la garantie supplémentaire d'un an, il lui donne tous les renseignements nécessaires au sujet de la garantie offerte par le fabricant de l'appareil et de la garantie supplémentaire qu'il lui offre pour 40 $ de plus.			
Des frais d'expédition de 15 $ pour l'envoi de l'appareil chez le fabricant sont exigés.			
Le commerçant apprend à Kim que le flash est couvert par la garantie, mais qu'elle devra débourser 10 $ pour le remplacer.			

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, en plus d'indiquer qui est autorisé 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 exige soit écrit, le cas échéant, 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 autrement stipulé, le cas échéant, dans l'écrit qui constate la garantie.
- Avant de conclure, à titre onéreux, un contrat de garantie supplémentaire, le commerçant doit informer verbalement et par écrit le consommateur :
  - de l'existence et du contenu de la garantie légale des articles 37 et 38;
  - de l'existence et de la durée de la garantie conventionnelle, s'il en offre une gratuitement.

*Les renseignements contenus dans ce document ont pour objectif de vulgariser les dispositions législatives et réglementaires et ne peuvent donc pas être utilisés à des fins d'interprétation juridique. Au besoin, la lecture de ces renseignements pourra être complétée par celle des lois et règlements auxquels ils réfèrent.

Activité complémentaire

Le commerçant ne veut pas effectuer la réparation du zoom gratuitement parce qu'il dit que le problème est causé par une mauvaise utilisation de l'appareil photo. Kim te demande ton aide pour écrire une mise en demeure au commerçant et lui manifester son insatisfaction.

La lettre devrait contenir les éléments suivants :

— une mise en contexte;
— la nature du problème;
— les démarches qui ont été faites jusqu'à présent;
— les éléments de la loi qui pourraient appuyer la demande de Kim;
— les attentes de Kim à l'endroit du commerçant;
— le délai qu'elle laisse au commerçant pour lui répondre de façon satisfaisante.

*Les renseignements contenus dans ce document ont pour objectif de vulgariser les dispositions législatives et réglementaires et ne peuvent donc pas être utilisés à des fins d'interprétation juridique. Au besoin, la lecture de ces renseignements pourra être complétée par celle des lois et règlements auxquels ils réfèrent.