LES DROITS ET RESPONSABILITÉS DU CONSOMMATEUR

Cahier de l'adulte

Québec

Aspects de l'activité	Information
Niveau	Formation générale des adultes – Formation de base diversifiée
Domaine général de formation	Environnement et consommation
Domaine d'apprentissage	Univers social
Programme	Éducation financière
Cours	SCE-5101-1 Consommer des biens et des services
Durée estimée	155 minutes
Description	Dans cette activité, vous recevrez de l'information sur les droits et les responsabilités du consommateur, puis sur la marche à suivre pour négocier avec un commerçant. Vous rédigerez ensuite une mise en demeure à partir d'une mise en situation.
Compétence disciplinaire	Prendre position sur un enjeu financier
Enjeu financier	Consommer des biens et des services
Concept	Consommation
Savoirs liés à l'enjeu financier	Droits, responsabilités et recours
Précision des savoirs	» Ressources présentant de l'information ou des points de vue sur les biens et services » Droits des consommateurs » Responsabilités des consommateurs » Domaines régis par les lois en vigueur au Québec » Recours mis à la disposition des consommateurs pour faire valoir leurs droits
Compétences transversales	» Exploiter l'information » Résoudre des problèmes » Exercer son jugement critique » Se donner des méthodes de travail efficaces » Exploiter les technologies de l'information et de la communication » Communiquer de façon appropriée
Matériel	» Écouteurs » Ordinateur » Connexion Internet » Corrigé

Amorce

Répondez aux questions suivantes, qui vous amèneront à vous interroger sur les concepts de droit et de responsabilité et ce qui les unit.

1. **Pour vous, qu'est-ce qu'un droit ?**

Réponse :

2. **Dans votre dictionnaire, quelle est la définition du mot droit ?**

Réponse :

3. **Nommez des droits que vous avez en tant que consommateur.**

Réponse :

4. **Pour vous, qu'est-ce qu'une responsabilité ?**

Réponse :

5. **Dans votre dictionnaire, quelle est la définition du mot responsabilité ?**

Réponse :

6. **Nommez des responsabilités que vous avez en tant que consommateur.**

Réponse :

7. L'historique de la protection du consommateur

Afin de vous informer sur l'origine des droits et responsabilités du consommateur au Québec, prenez connaissance des informations qui suivent sur l'historique du concept de protection du consommateur. À partir des renseignements fournis dans la présentation, réalisez une ligne du temps.

John F. Kennedy a été le premier président à s'interroger sur la protection du consommateur. Le 15 mars 1962, il a fait devant le Congrès américain un discours au cours duquel il a formulé **quatre droits fondamentaux du consommateur** :

- Droit à la sécurité
- Droit à l'information
- Droit d'être entendu
- Droit de choisir

Plus tard, la fédération mondiale des associations de protection des consommateurs Consumers International a bonifié la liste de Kennedy en ajoutant ces droits :

- Droit à la satisfaction des besoins de base
- Droit à la réparation
- Droit à l'éducation du consommateur
- Droit à un environnement sain

Adoptée au Québec en 1971, la **Loi sur la protection du consommateur (LPC)** naît de la volonté sociale d'établir des règles pour protéger les intérêts du consommateur.

- Le consommateur est maintenant protégé lorsqu'il s'engage par contrat avec un commerçant, en vue d'acheter ou de louer des biens ou des services.

Au même moment, l'Office de la protection du consommateur (organisme du gouvernement du Québec) est créé.

En 1978, des modifications sont apportées à la LPC. L'Assemblée nationale y ajoute des clauses relatives aux contrats couverts, aux garanties et à la publicité, entre autres.

La **Journée mondiale des droits des consommateurs** est célébrée pour la première fois le 15 mars 1983.

Elle donne, chaque année, l'occasion de promouvoir les droits fondamentaux des consommateurs.

Elle met en évidence les abus et les injustices sociales qui affaiblissent les droits des consommateurs.

La **Charte mondiale des droits des consommateurs** a été adoptée à l'unanimité par l'Organisation des Nations Unies (ONU) le 9 avril 1985.

Elle constitue les principes des **huit droits du consommateur.**

Elle fournit un argument pour le renforcement des politiques nationales de protection des consommateurs.

Grâce à l'adoption de cette charte, les droits du consommateur ont finalement atteint une reconnaissance et une légitimité internationales.

À l'aide des informations précédentes, réalisez une ligne du temps.

8. Les droits des consommateurs

Associez chaque droit du consommateur à sa définition.

Droit à l'information – Droit à la réparation – Droit à la satisfaction des besoins de base – Droit à la sécurité – Droit d'être entendu – Droit de choisir

Droit : _____

Être protégé contre les produits, les processus de fabrication et les services qui menacent la santé ou la vie.

Droit : _____

Pouvoir obtenir les informations nécessaires pour faire un choix avisé et être protégé contre la publicité et l'étiquetage malhonnête ou trompeur.

Droit : _____

Être représenté dans les sphères où se prennent les décisions, afin que ses intérêts soient pris en considération.

Droit : _____

Pouvoir faire un choix à partir d'une variété de produits et services correspondant à ses besoins, offerts à des prix compétitifs, avec l'assurance d'une qualité satisfaisante.

Droit : _____

Avoir accès aux biens et services de base : nourriture adéquate, vêtements, logement, soins de santé, éducation, services publics, eau et hygiène.

Droit : _____

Recevoir un règlement équitable des plaintes justifiées, impliquant une compensation pour de fausses déclarations, des biens défectueux ou des services insatisfaisants.

9. Les responsabilités des consommateurs

Dans les années 1980, Consumers International a également proposé un ensemble de responsabilités des consommateurs. Celles-ci restent aujourd'hui des principes cruciaux pour de nombreuses organisations de droits des consommateurs[1].

Associez chaque responsabilité du consommateur à sa définition.

Action – Conscience critique – Responsabilité écologique – Responsabilité sociale – Solidarité

Responsabilité : _____

S'informer pour mieux connaître les biens et les services qu'il utilise et s'interroger sur leur qualité.

Responsabilité : _____

Se défendre lorsque sa cause est honnête et juste. Le consommateur doit s'affirmer et agir pour s'assurer qu'il obtient un accord équitable.

Responsabilité : _____

Être conscient de l'influence que son comportement peut avoir sur la population, en particulier à l'égard des personnes les plus défavorisées à l'échelle locale, nationale ou internationale.

Responsabilité : _____

Être sensible aux effets possibles de sa consommation sur l'environnement, en limitant notamment le gaspillage des ressources naturelles et la pollution.

Responsabilité : _____

Être convaincu que c'est dans l'union avec d'autres consommateurs qu'il aura la force et l'influence nécessaires pour promouvoir les intérêts de tous.

1. D'après Wikipédia, *Droits et devoirs des consommateurs*, [en ligne]. fr.wikipedia.org/wiki/Droits_et_devoirs_des_consommateurs [Site consulté le 31 mars 2020].

Consignes

10. Quelques mises en situation

Pour chacune des mises en situation suivantes, indiquez quels sont les droits ou responsabilités concernés. Si un droit est touché, expliquez comment il a été respecté ou violé. Si une responsabilité est visée, expliquez en quoi elle a été exercée ou non par le consommateur.

a. Mélissa veut absolument partir en voyage le plus tôt possible. Elle magasine sur le premier site Web trouvé sur un moteur de recherche. En 10 minutes, elle achète un voyage tout inclus qui lui plaît, sans même vérifier ce qui est compris. Elle a payé en ligne par carte de crédit.

Réponse :

b. Le magasin Schnoubi a fait un rappel sur son modèle de lit d'enfant Z20 après que des consommateurs se sont plaints de son manque de solidité. Les consommateurs qui l'ont acheté ont droit à un remplacement par un modèle sécuritaire ou à un remboursement complet.

Réponse :

c. Tino a reçu un téléphone cellulaire tout neuf à Noël. Six mois plus tard, la sortie d'un modèle très attirant est annoncée par son fournisseur. Il décide d'utiliser ses économies pour l'acheter, fait transférer son numéro de téléphone sur son nouvel appareil, puis jette son ancien téléphone à la poubelle.

Réponse :

LE DROIT À LA RÉPARATION

Parmi les droits du consommateur énoncés précédemment, il y a le droit à la réparation. Au Québec, la Loi sur la protection du consommateur prévoit des solutions et des recours particuliers pour les consommateurs. Par exemple, pour régler son problème, un consommateur peut demander :

- **le remplacement d'un bien ;**
- **la réparation d'un bien ;**
- **un remboursement ;**
- **la réduction de ses obligations, par exemple par la diminution du prix payé ;**
- **des dommages-intérêts, c'est-à-dire une somme d'argent pour compenser le tort qu'il a subi ;**
- **des dommages exemplaires et punitifs, c'est-à-dire une somme d'argent pour compenser la mauvaise conduite du commerçant.**

Le consommateur peut également forcer le respect d'une obligation du commerçant.

Si vous avez un problème avec un bien ou un service que vous avez acheté ou loué, vous devriez d'abord communiquer avec le commerçant afin de vous entendre avec lui. La plupart du temps, il sera ouvert à la négociation.

11. Une démarche à compléter

À l'aide des informations fournies dans la page *Marche à suivre pour négocier avec un commerçant*[2] du site Web de l'Office de la protection du consommateur, complétez la démarche suivante.

2. opc.gouv.qc.ca/consommateur/probleme-commercant/negocier-commercant

Démarche à adopter pour négocier avec un commerçant

1. **Préciser le problème**
   - _____
   - _____
   - _____
2. **Constituer un dossier sur le problème**
   - _____
   - _____
3. **Déterminer une solution possible**
   - _____
     _____
4. **Choisir avec qui négocier**
   - _____
     _____
5. **Négocier une entente**
   - _____
   - _____
   - _____
6. **Faire une mise en demeure**
   - _____
     _____

12. La rédaction d'une lettre de mise en demeure

Prenez maintenant connaissance des informations contenues dans le dossier documentaire à l'annexe A. À partir des informations données dans la mise en situation ci-dessous et dans les extraits de la loi à la page 12, rédigez une lettre de mise en demeure au nom d'Alexis. Référez-vous au modèle qui est présenté dans le dossier documentaire pour éviter d'oublier des éléments importants.

Le cas d'Alexis

Quand Alexis a essayé le vélo de montagne, 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 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, une promotion est en vigueur : 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 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 des réparations pour 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 qu'il utilise son vélo, Alexis remarque des ratés importants. De façon intermittente, les freins ne fonctionnent pas. Conséquence ? À plus d'une reprise, contre sa volonté, Alexis se met 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 expédier 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 débourser 50 $. « Vous n'avez pas le choix », lui dit le commerçant. Comme le jeune homme veut refaire du vélo avant la fin de la saison, il accepte de débourser cette somme. Deux semaines plus tard, il reçoit son vélo. Tout semble bien réparé.

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. Dès les premières 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 prétend que la pièce n'est pas couverte par la garantie du fabricant. « J'ai acheté une garantie supplémentaire », lui rappelle Alexis, qui demande ainsi au commerçant de réparer le vélo sans frais. Le commerçant lui répond que le problème n'est pas lié à une défectuosité, mais à un mauvais usage de la part d'Alexis, ce qui n'est pas couvert par la garantie supplémentaire. 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 valoir son point de vue auprès 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 sur la protection du consommateur :

- 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 (article 45).
- 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 (article 48).
- 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 (article 49).
- 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 (voir les articles 37 et 38) ;
  - sur l'existence et la durée de la garantie conventionnelle, s'il en offre une gratuitement (article 228.1).

Note : Les informations contenues dans cet encadré ont pour objectif de résumer 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.

Mise en demeure

Conclusion

13. Une recherche sur le Web

Faites une recherche dans Internet afin de répondre à la question suivante : que peut-il arriver une fois qu'un consommateur a envoyé une mise en demeure à un commerçant ?

14. Votre bilan personnel

À la lumière des contenus présentés dans cette activité, répondez aux questions suivantes.

a. Qu'est-ce qui a retenu votre attention ?

Réponse :

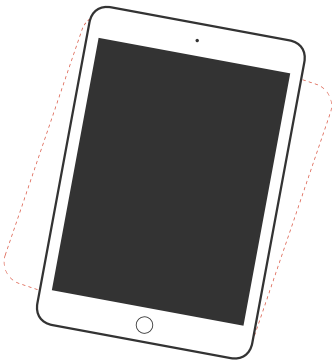
b. Qu'est-ce qui pourrait vous servir dans le futur ?

Réponse :

c. Donnez des exemples de situations où vous pourriez avoir à écrire une mise en demeure.

Réponse :

Ressources complémentaires



- L'Office de la protection du consommateur est un organisme du gouvernement du Québec qui intervient auprès des commerçants afin qu'ils respectent leurs obligations envers les consommateurs. Il vise aussi à aider les consommateurs à faire des choix éclairés et à les informer de leurs droits, de leurs obligations et de leurs recours en cas de problème avec un commerçant.
  opc.gouv.qc.ca
- Éducaloi est un organisme sans but lucratif dont la mission est d'informer les Québécois de leurs droits et obligations dans un langage clair et accessible. Pour cette activité, visitez, sous l'onglet Consommation, la section Plaintes et recours, qui fournit notamment de l'information concernant les droits du consommateur et la mise en demeure..
  educaloi.qc.ca
- Consultez la page *Petites créances*, du gouvernement du Québec, qui fournit de l'information concernant la mise en demeure et les poursuites aux petites créances.
  quebec.ca/justice-et-etat-civil/petites-creances

Annexe A : dossier documentaire

La lettre de mise en demeure

Parmi les étapes de la démarche à adopter pour négocier avec un commerçant, la dernière consiste à faire une mise en demeure.

Qu'est-ce qu'une lettre de 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, par exemple, de remédier à un problème, de payer une somme d'argent ou de respecter un contrat. La mise en demeure spécifie des modalités et un délai à respecter[3]. »

Pourquoi faire une mise en demeure ?

« Vous pouvez envoyer une mise en demeure lorsque vous êtes insatisfait d'un bien acheté ou d'un service obtenu. Cette lettre donne au commerçant la possibilité de répondre à votre demande sans passer par les tribunaux[4]. »

À quoi ressemble une mise en demeure ?

Regardez le modèle de mise en demeure à la page suivante et remarquez les différents éléments qu'une telle lettre doit contenir[5] :

- La date ;
- L'adresse du commerçant mis en demeure ;
- Une mise en contexte des faits les plus importants ;
- Ce que le demandeur réclame au destinataire et la raison pour laquelle il pense avoir le droit de le demander ;
- Des détails sur la façon dont le destinataire peut répondre à la demande ;
- Le délai donné au destinataire pour répondre à la demande ;
- Ce que le demandeur compte faire si le destinataire ne répond pas à sa demande à temps ;
- La signature du demandeur ;
- Les coordonnées du demandeur.

3. Office de la protection du consommateur, *Comment régler un problème*, [en ligne]. opc.gouv.qc.ca/consommateur/regler-probleme/mise-en-demeure [Site consulté le 5 novembre 2014]. [Site consulté le 31 mars 2020].
4. *Ibid*.
5. D'après Éducaloi, *Écrire une lettre de mise en demeure*, [en ligne]. educaloi.qc.ca/capsules/comment-ecrire-une-lettre-de-mise-en-demeure. [Site consulté le 31 mars 2020].

Les mentions « mise en demeure » et « SOUS TOUTES RÉSERVES » doivent être inscrites sur la lettre. Cette dernière mention permet, entre autres, d'ajouter ou de préciser des éléments devant le tribunal, s'il y a lieu. Par exemple, il peut s'agir de certaines informations que le demandeur n'avait pas pensé inclure dans sa lettre. Pour s'assurer de la réception d'une mise en demeure, le demandeur doit s'adresser à un huissier ou envoyer la lettre par courrier recommandé.

Certaines ressources disponibles en ligne, entre autres sur les sites du ministère de la Justice, de l'Office de la protection du consommateur et d'Éducaloi, peuvent fournir des outils au consommateur qui veut faire une mise en demeure.

Modèle de mise en demeure

Voici un modèle de mise en demeure[6] :

Lieu et date

SOUS TOUTES RÉSERVES

Nom et adresse du destinataire

Madame,
Monsieur,

La présente est pour vous informer que je vous réclame la somme de XX $ pour les raisons suivantes :

[…]

Je vous mets donc en demeure de me payer la somme de XX $ dans un délai de 10 jours. Dans le cas contraire, des procédures judiciaires pourront être intentées contre vous sans autre avis ni délai.

Je vous informe que j'examinerais toute proposition de recourir à la médiation ou à la négociation avant de m'adresser au tribunal.

Veuillez agir en conséquence.

Signature

Votre adresse et votre numéro de téléphone

6. Québec.ca. Mise en demeure. [en ligne]. quebec.ca/justice-et-etat-civil/petites-creances/poursuivre/etapes-demande/mise-en-demeure [Site consulté le 30 avril 2025].

Office
de la protection
du consommateur
Québec

Dernière mise à jour : mai 2025

© Gouvernement du Québec, Office de la protection du consommateur, 2020

Ce document peut être reproduit et communiqué au public par quelque moyen que ce soit à des fins éducatives ou non commerciales, à condition d'en mentionner la source. Toute autre utilisation doit faire l'objet d'une autorisation préalable du Service de gestion du droit d'auteur.