



LES ENJEUX
DE MA CONSOMMATION

Corrigé

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	90 minutes
Description	Cette activité est une introduction au module sur la consommation. Au moyen de recherches menées sur des sites Web crédibles, vous vous informerez et vous interrogerez sur divers sujets d'intérêt de la consommation.
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	<ul style="list-style-type: none"> » Ressources présentant de l'information ou des points de vue sur les biens et les 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 » Droits du commerçant » Responsabilités du commerçant
Compétences transversales	<ul style="list-style-type: none"> » Exploiter l'information » Résoudre des problèmes » Se donner des méthodes de travail efficaces » Exploiter les technologies de l'information et de la communication » Communiquer de façon appropriée

Aspects de l'activité

Information

Objectifs

- » Connaître les droits du consommateur
- » Énoncer des champs d'intervention encadrés par la Loi sur la protection du consommateur
- » Indiquer des rôles d'organismes pouvant renseigner les consommateurs sur leurs droits et leurs obligations
- » Connaître des ressources dont disposent les consommateurs pour défendre leurs droits

Matériel

- » Ordinateur
- » Connexion Internet
- » Cahier de l'adulte
- » Exemple d'une fiche d'information
- » Outil pour vérifier la crédibilité d'une source en ligne

En guise d'introduction au module sur la consommation, visionnez ces deux reportages.



Reportage 1 : *Annuler un achat fait en ligne – La loi et vous* (durée : 2 min 13 s)

[youtube.com/watch?v=5AP9j-hhLTg](https://www.youtube.com/watch?v=5AP9j-hhLTg)



Reportage 2 : *Industrie : l'obsolescence programmée* (durée : 2 min 2 s)

[youtube.com/watch?v=2FJq9hFvmrk](https://www.youtube.com/watch?v=2FJq9hFvmrk)

Répondez ensuite aux questions suivantes.

1. Quel est le thème commun à ces deux vidéos ?

Réponse :

Les consommateurs signent différents contrats qu'ils ne lisent pas et qui peuvent être lourds de conséquences.

2. En quoi ces reportages vous concernent-ils ?

Réponse :

Réponse personnelle.

Pistes de réflexion : Quels sont les derniers contrats que vous avez signés ? Est-ce que vous avez lu les clauses des contrats que vous avez signés ? Est-ce que vous vous informez avant de signer un contrat ou avant d'acheter un produit ? Est-ce important pour vous d'avoir le modèle à la mode (téléphone cellulaire, vêtements, électroménagers, etc.) au détriment de la qualité et de l'environnement ?

3. Avez-vous déjà signé un contrat ? Si oui, dans quelles circonstances ? Avez-vous entièrement lu le contrat ? Avez-vous l'impression de bien comprendre son contenu ?

Réponse :

Réponse personnelle.

4. Connaissez-vous vos droits comme consommateur? Que pourriez-vous faire pour mieux les connaître?

Réponse :

Réponse personnelle.

Pistes de réponses : Prendre le temps de m'informer, consulter des organismes d'information crédibles comme l'Office de la protection du consommateur ou un centre de justice de proximité, regarder des émissions d'affaires publiques comme La facture ou Ça vaut le coût, etc.

5. Selon vous, avant de faire un achat important, que doit faire un consommateur averti?

Réponse :

Réponse personnelle.

Pistes de réponses : S'informer, comparer, demander l'avis de proches ou d'un expert, consulter des groupes de consommateurs sur les médias sociaux, prendre connaissance des détails du contrat, etc.

Un rappel

Nous achetons des biens ou des services pratiquement tous les jours et signons des contrats à différents moments de notre vie. Nous sommes donc tous responsables de nous informer au préalable pour connaître nos droits et recours en tant que consommateurs.

Consignes

Dans cette activité, vous aurez à faire une recherche dans Internet à propos d'un sujet lié à la consommation. Vous devrez vous assurer de consulter des sites Web fiables. Pour ce faire, servez-vous du document *Outil pour vérifier la crédibilité d'une source en ligne*, qui vous permettra d'évaluer le sérieux des ressources que vous trouverez.

Vous devez maintenant naviguer dans différents sites crédibles traitant de consommation, particulièrement des droits et recours du consommateur. Pour chacun des sites, répondez aux questions.

opc.gouv.qc.ca »

6. Quels sont la mission et les mandats de l'Office de la protection du consommateur ?

Réponse :

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.

7. Comment fait-on pour savoir si un commerçant a fait l'objet d'une mise en demeure ou s'il a un permis ?

Réponse :

Accueil ► Section pour les consommateurs ► Entrer le nom d'un commerçant sous Se renseigner sur un commerçant ► Rechercher

educaloi.qc.ca »

8. Qu'est-ce qu'Éducaloi ?

Réponse :

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.

9. Que veut dire le mot *jurisprudence* ?

Réponse :

Accueil ► Rechercher ► Jurisprudence : « Ensemble des décisions rendues par les différents tribunaux à travers le Canada. Pour rendre leurs décisions, les juges analysent la loi, mais également la jurisprudence pour savoir, par exemple, comment d'autres juges ont interprété la loi. »

protegez-vous.ca »

10. Qu'est-ce que Protégez-Vous ?

Réponse :

Un média d'information dont la mission est d'aider les citoyens à se faire une opinion éclairée sur les produits, les services et les enjeux liés à la consommation.

11. Qu'est-ce que la rétrofacturation ?

Réponse :

Écrire des mots clés dans le champ de recherche en haut de page ► Résultats ► Rétrofacturation: votre banque peut vous rembourser ► Cette protection permet de demander à l'émetteur d'une carte de crédit de rembourser le montant d'un achat en ligne si celui-ci ne correspond pas à ce qui avait été promis ou si le produit n'est jamais arrivé.

adstandards.com/fr »

12. À quoi servent les Normes canadiennes de la publicité ?

Réponse :

Les Normes canadiennes de la publicité aident à assurer l'intégrité et la viabilité de la publicité au moyen d'une autoréglementation de l'industrie.

13. Que dit l'article du Code canadien des normes de la publicité concernant la publicité destinée aux mineurs ?

Réponse :

Accueil ► Code canadien des normes de la publicité ► Dispositions du Code ► « Les produits dont la vente aux mineurs est interdite ne doivent pas être annoncés de manière à être particulièrement attrayants aux personnes qui n'ont pas encore atteint l'âge adulte légal. Les personnes qui figurent dans des publicités portant sur ces produits doivent être clairement des adultes et être perçues comme tels, en fonction de la définition qu'en donne la loi. »

Parmi les sujets présentés ci-dessous, choisissez celui sur lequel vous aimeriez avoir de l'information. Faites une recherche dans Internet, dans les sites que vous avez déjà visités au cours de l'activité ou dans d'autres sites crédibles de votre choix. Consignez les renseignements que vous trouverez dans la fiche d'information.

- » Achat et réparation d'une voiture d'occasion
- » Carte prépayée
- » Achats par Internet
- » Politique d'exactitude des prix et annonce d'un prix tout inclus
- » Publicité, concours et sollicitation
- » Recouvrement de dettes
- » Cours et billets de spectacle
- » Échanges et remboursement

Exemple d'une fiche remplie au sujet de la téléphonie cellulaire

Aspects à préciser	Renseignements pertinents	
Sujet	<i>Téléphonie cellulaire</i>	
En quoi ce sujet me concerne	<i>De nos jours, la majorité des individus possèdent un cellulaire. Je ne comprends pas tout à fait ce que mon contrat de cellulaire implique ni quoi faire si j'ai l'impression de me « faire avoir » par mon fournisseur de téléphonie cellulaire.</i>	
Ce que dit la loi sur le sujet	<p><i>Loi sur la protection du consommateur : « La loi prévoit plusieurs garanties, dont une de durée raisonnable et de qualité. Ces garanties, accordées par la loi, s'appliquent automatiquement et sans frais : votre téléphone doit pouvoir servir à un usage normal pendant une durée raisonnable. Il est peut-être aussi couvert par une garantie offerte par le commerçant ou le fabricant. » Il y a également les garanties supplémentaires (parfois appelées « garanties prolongées ») que le consommateur peut acheter. Avant de lui en vendre une, le commerçant doit informer le consommateur sur les garanties gratuites qui existent.</i></p> <p><i>Il est possible de résilier un contrat. La loi fixe des règles entourant le montant maximal que le fournisseur de services peut demander au consommateur pour le faire.</i></p>	
Les droits et recours du consommateur concernant ce sujet	<ul style="list-style-type: none"> · <i>Recours possibles dans certaines situations (par exemple, si le consommateur croit que son fournisseur de services de téléphonie cellulaire lui a facturé des sommes en trop) : tenter de s'entendre avec le fournisseur, faire un paiement sous réserve (« sous protêt »), mettre le fournisseur en demeure, vérifier s'il est possible de soumettre son problème à la Commission aux plaintes relatives aux services de télécommunications (CPRST), demander au tribunal de trancher la question (cour des petites créances).</i> · <i>Le consommateur a le droit de mettre fin à son contrat de cellulaire en tout temps, mais le fournisseur de services peut exiger des frais d'annulation. Les frais pour l'annulation d'un contrat dépendent de deux facteurs : s'il est à durée déterminée ou indéterminée et s'il comporte un rabais sur le prix du cellulaire. Voici un résumé :</i> 	
	Durée déterminée	Durée indéterminée
Avec rabais	<i>Pénalité possible</i>	<i>Pénalité possible</i>
Sans rabais	<i>Pénalité maximale : 50 \$ ou 10 % des sommes restantes (le plus petit des deux montants)</i>	<i>Aucune pénalité</i>

Aspects à préciser**Renseignements pertinents**

Conseils pour le consommateur

- Avant de s'abonner, il est important d'évaluer ses besoins (ex. : « À quoi servira le cellulaire? Quel est mon budget? Est-ce que j'ai besoin de faire des interurbains? Combien de minutes est-ce que je prévois utiliser par mois? »), de communiquer avec autant de fournisseurs que possible, de comprendre ce qui est proposé et de savoir ce que doit contenir le contrat.
- Comprendre le contrat est essentiel.

Ressources dont dispose le consommateur pour s'informer et faire valoir ses droits

- Office de la protection du consommateur
- Commissaire aux plaintes relatives aux services de télécommunications
- Protégez-vous
- Éducaloi
- Code sur les services sans fil du Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes (CRTC)

Ce que mes recherches m'ont appris

Depuis 2010, le fournisseur de services de téléphonie cellulaire doit remettre un contrat écrit au consommateur. Celui-ci doit vérifier si son contenu est conforme à ce qui lui a été dit. Si le consommateur opte pour des services prépayés de téléphonie cellulaire, le fournisseur est tout de même obligé de lui remettre un contrat écrit.

Sites Internet consultés

- opc.gouv.qc.ca/consommateur/bien-service/telephone-television-internet/cellulaire
- educaloi.qc.ca/capsules/contrat-de-telephonie-cellulaire/
- crtc.gc.ca/fra/info_sht/t14.htm

Autres informations pertinentes

Conclusion

Pour conclure l'activité, répondez aux questions suivantes :

14. Parmi les informations que vous avez trouvées sur le sujet de consommation choisi, lesquelles considérez-vous comme les plus importantes à connaître en tant que consommateur?

Réponse :

Réponse personnelle.

15. Selon vous, y a-t-il d'autres sujets liés à la consommation qui vous concernent et qui auraient pu être proposés?

Réponse :

Réponse personnelle.

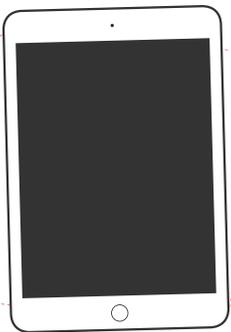
Activité optionnelle

Si le contexte le permet, concevez un dépliant informatif ou rédigez un article résumant les informations recueillies sur votre sujet.

Les éléments suivants devraient s'y retrouver :

- » Une introduction ;
- » La présentation du sujet choisi ;
- » Ce que la loi dit sur le sujet ;
- » Des conseils pour les consommateurs ;
- » Des ressources utiles liées au sujet ;
- » Une conclusion.

Ressources complémentaires



- » cavautlecout.telequebec.tv
Site de l'émission *Ça vaut le coût*, qui offre de nombreux conseils pratico-pratiques pour permettre aux téléspectateurs de faire des choix vraiment éclairés. Les collaborateurs essaient une foule de produits et de services.
- » bureaudelaconcurrence.gc.ca
Site du Bureau de la concurrence, un organisme indépendant d'application de la loi qui veille à ce que les entreprises et les consommateurs canadiens prospèrent dans un marché concurrentiel et innovateur.

- » ic.gc.ca
Le Bureau de la consommation assure la promotion des intérêts des consommateurs canadiens et la protection de ces personnes. Il vise à s'assurer que les consommateurs collaborent à l'élaboration des politiques gouvernementales et qu'ils participent efficacement au marché. Il fournit des études sur les enjeux du marché de la consommation ainsi que des analyses. Il cerne les enjeux importants en matière de consommation en plus de mettre au point et de diffuser des outils de sensibilisation et d'information en ce domaine.

Outil pour vérifier la crédibilité d'une source en ligne

» Qu'est-ce que la crédibilité ?

CRÉDIBILITÉ n. f. – *Ce qui fait qu'une personne, une chose mérite d'être crue*¹.

» Quelles questions peut-on se poser pour s'assurer rapidement de la crédibilité d'une source en ligne ?

- L'auteur cite-t-il des sources ? Semblent-elles crédibles ?
- Quelle est la date de la plus récente mise à jour du site ?
- Le site fournit-il une information complète sur le sujet ?
- Est-ce que les hyperliens du site fonctionnent adéquatement ?

Critères qui peuvent assurer la crédibilité des sources en ligne :

- » Le nom de domaine a une extension fiable ou appropriée :
 - *.com* → extension au départ réservée aux commerces, aujourd'hui très facile à obtenir pour tous ;
 - *.net* → extension au départ réservée aux ressources réseaux, aujourd'hui très facile à obtenir pour tous ;
 - *.org* → extension au départ réservée aux associations, aujourd'hui très facile à obtenir pour tous ;
 - *.edu* → extension réservée aux établissements d'enseignement ;
 - *.gouv.qc.ca* → extension réservée au gouvernement québécois ;
 - *.gc.ca* → extension réservée au gouvernement canadien.
- » L'auteur est connu (compétence ou réputation reconnues).
- » L'organisation est connue du public.
- » L'organisation est publique plutôt que privée.
- » Les objectifs ou l'intention de la source sont indiqués.
- » L'information est précise, pertinente et à jour.
- » Certaines sources ou références sont citées (recours à une autorité reconnue).
- » Les sujets traités sur le site sont liés au domaine d'activité de l'organisation.
- » L'organisation ou l'entreprise est neutre par rapport aux sujets traités sur le site (impartialité).
- » Les propos ne se contredisent pas.
- » Les textes sont rédigés dans un français correct.
- » La présentation visuelle est soignée.
- » Le site est terminé, et non en construction.
- » Il est possible de joindre l'auteur, l'organisation ou l'entreprise.
- » Il n'y a ni offres de produits et services ni publicité.

1. Paul Robert, *Le petit Robert : dictionnaire alphabétique et analogique de la langue française*, Paris, Le Robert, 2013, p. 581.

Questions que vous pouvez vous poser pour évaluer la crédibilité d'un site Internet² :

- » *Qui est l'auteur du site?*
- » *Quel est le nom de domaine du site? Que signifie-t-il?*
- » *Quel est le but de l'auteur du site?*
- » *À quel public le site s'adresse-t-il?*
- » *L'auteur présente-t-il plus d'un point de vue?*
- » *Que sais-je de l'auteur qui me permet de croire qu'il est un expert sur le sujet?*

2. Inspiré de archipel.uqam.ca/6125/1/M12960.pdf.