



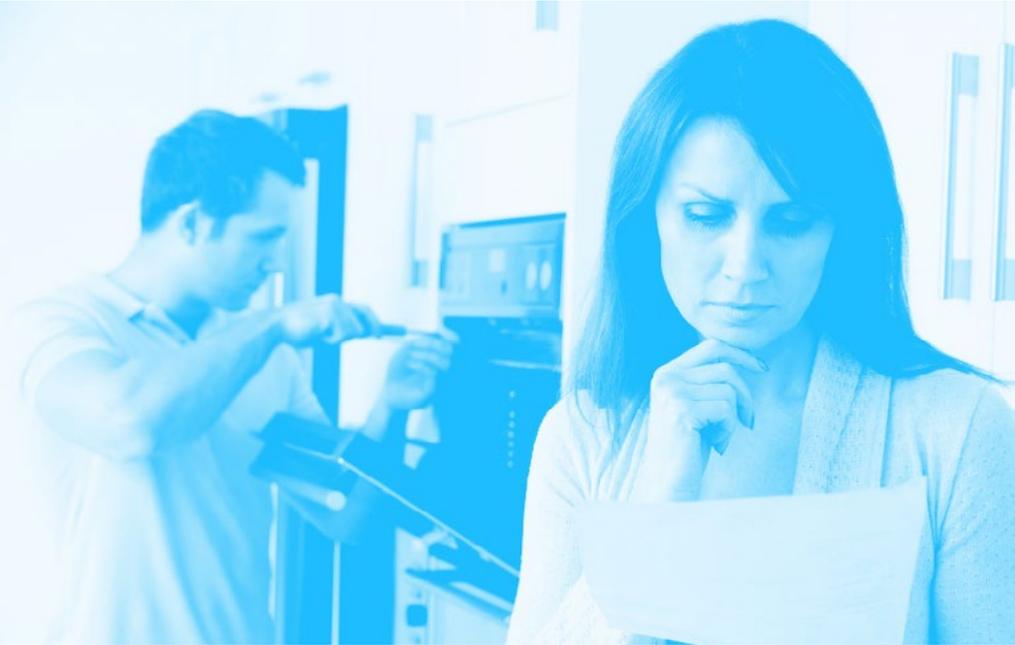
TESTEZ VOS CONNAISSANCES  
SUR LES GARANTIES

*Cahier de l'adulte*

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	De 45 à 60 minutes
Description	À l'aide d'outils d'information, l'apprenant répond à un questionnaire en ligne sur les garanties et sur la façon de les faire respecter.
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"> <li>» Ressources présentant de l'information ou des points de vue sur les biens et les services</li> <li>» Droits des consommateurs</li> <li>» Domaines régis par les lois en vigueur au Québec</li> <li>» Recours mis à la disposition des consommateurs pour faire valoir leurs droits</li> <li>» Responsabilités du commerçant</li> </ul>
Compétences transversales	<ul style="list-style-type: none"> <li>» Exploiter l'information</li> <li>» Résoudre des problèmes</li> <li>» Exploiter les technologies de l'information et de la communication</li> </ul>
Matériel	<ul style="list-style-type: none"> <li>» Ordinateur</li> <li>» Connexion Internet</li> <li>» Corrigé</li> <li>» Présentation PowertPoint <a href="#">Mises en situation</a></li> <li>» Page <a href="#">Questions et réponses sur les garanties</a></li> <li>» Document <a href="#">Les garanties légales : les connaître pour les faire appliquer</a></li> <li>» Page <a href="#">Conseils de consommation avant d'acheter une garantie supplémentaire</a></li> <li>» Jeu-questionnaire en ligne <a href="#">Testez vos connaissances sur les garanties</a></li> </ul>

## Amorce

Pour amorcer l'activité, prenez connaissance de la présentation PowerPoint *Mises en situation*<sup>1</sup>. Répondez aux questions qui accompagnent les deux mises en situation présentées.



Les apprentissages que vous ferez lors de cette activité vous permettront de bien comprendre les réponses à ces questions.

## Consignes

Prenez maintenant connaissance des trois documents suivants :

- » *Questions et réponses sur les garanties;*
- » *Les garanties légales : les connaître pour les faire appliquer;*
- » *Conseils de consommation avant d'acheter une garantie supplémentaire.*

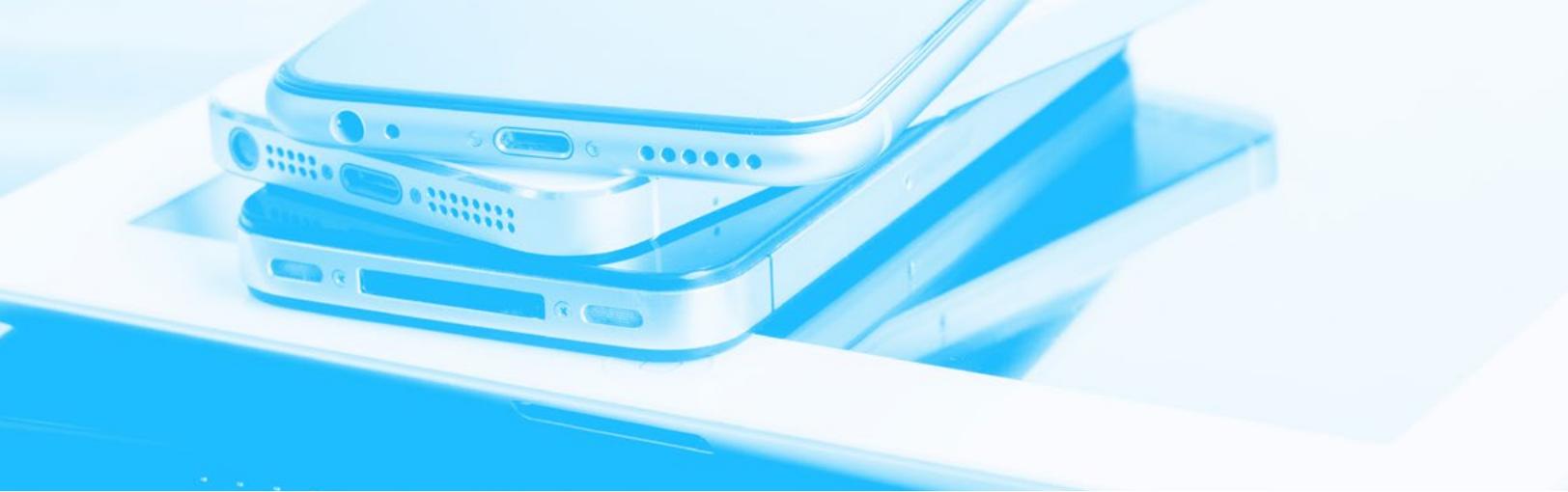
À l'aide des informations qui sont fournies dans ces documents, répondez aux deux questions suivantes :

### 1. Vrai ou faux : tout bien acheté d'un commerçant est couvert par des garanties prévues par la loi?

Réponse :

- Vrai.
- Faux.

1. <https://www.opc.gouv.qc.ca/situations-garanties>



## 2. À quoi les garanties légales servent-elles?

Réponse :

---

---

---

---

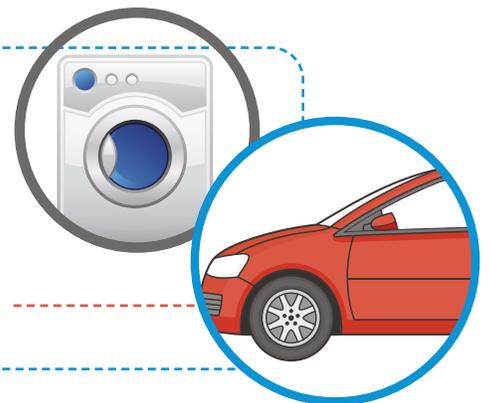
---

---

---

---

Répondez maintenant au jeu-questionnaire en ligne *Testez vos connaissances sur les garanties*, qui se trouve à [opc.gouv.qc.ca/garanties](http://opc.gouv.qc.ca/garanties). Pour tirer profit de cet exercice, il est important de prendre le temps de lire les explications fournies à chaque question du jeu-questionnaire.



Conclusion

Pour conclure l'activité, répondez aux questions suivantes :

**3. Sur un total de 10 points, quel est votre résultat au jeu-questionnaire ?**

Réponse :

---

**4. Qu'est-ce que vous avez appris dans ce jeu-questionnaire sur les garanties ?**

Réponse :

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

**Ressources complémentaires**

La section [Régler un problème avec un commerçant](#) propose plusieurs outils (comment négocier avec un commerçant, exemples de jugements concernant les garanties légales, troussees d'information aux consommateurs, etc.) pour aider à la négociation lors d'un problème de consommation.



# LES GARANTIES LÉGALES :

## LES CONNAÎTRE POUR LES FAIRE APPLIQUER

### QUE SONT LES GARANTIES LÉGALES?

Ce sont des garanties prévues par la Loi sur la protection du consommateur, qui s'appliquent automatiquement et sans frais lorsque vous achetez ou louez un bien d'un commerçant.

Les garanties légales prévoient notamment que ce bien doit :

- avoir une durée raisonnable;
- pouvoir servir... à ce à quoi il est censé servir!

### COMBIEN DE TEMPS UN BIEN DOIT-IL DURER?

La loi ne précise pas la durée raisonnable de chaque bien. Elle ne dit pas, par exemple, qu'un téléviseur doit avoir une durée de 10 ans.

La loi prévoit plutôt qu'un bien doit pouvoir servir à un usage normal pendant une durée raisonnable, comparativement à des biens identiques ou de même type.

Des facteurs peuvent avoir une influence sur la durée raisonnable d'un bien :

- son prix;
- les clauses du contrat (par exemple, le bien acheté est usagé);
- l'utilisation qui en est faite.

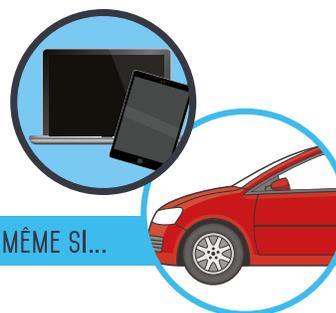
### COMMENT FAIRE APPLIQUER LES GARANTIES LÉGALES?

Votre bien est défectueux ou ne peut pas servir à l'usage auquel il est normalement destiné?

Informez le commerçant, le fabricant du bien ou les deux. C'est votre choix!

Le commerçant ou le fabricant pourrait alors :

- réparer le bien ou le faire réparer sans frais;
- l'échanger;
- vous rembourser.



### LE COMMERÇANT EST TENU DE RESPECTER LES GARANTIES LÉGALES MÊME SI...

- Il dit qu'elles ne s'appliquent pas aux biens vendus dans son magasin;
- Il indique dans votre contrat que la vente est faite « sans garantie légale »;
- Il vous laisse croire que, sans garantie supplémentaire, vous ne bénéficiez plus d'aucune protection à l'expiration de la garantie du fabricant;
- Il vous laisse entendre que les garanties légales ne s'appliquent pas aux biens qu'il vend tant qu'un juge ne la pas décidé.

Avant de vous proposer d'acheter une garantie supplémentaire, le commerçant doit respecter des règles. Il doit notamment vous informer de certaines garanties légales.

### BESOIN D'AIDE?



Vous croyez qu'un commerçant ne respecte pas les règles applicables en matière de garanties? Communiquez avec l'Office de la protection du consommateur pour savoir si vous pouvez déposer une plainte.

Vous avez besoin d'aide pour faire appliquer une garantie? L'Office peut aussi vous fournir des renseignements sur :

- la négociation avec un commerçant ou un fabricant;
- la rédaction d'une mise en demeure;
- l'exercice d'éventuels recours judiciaires, notamment à la cour des petites créances.

