



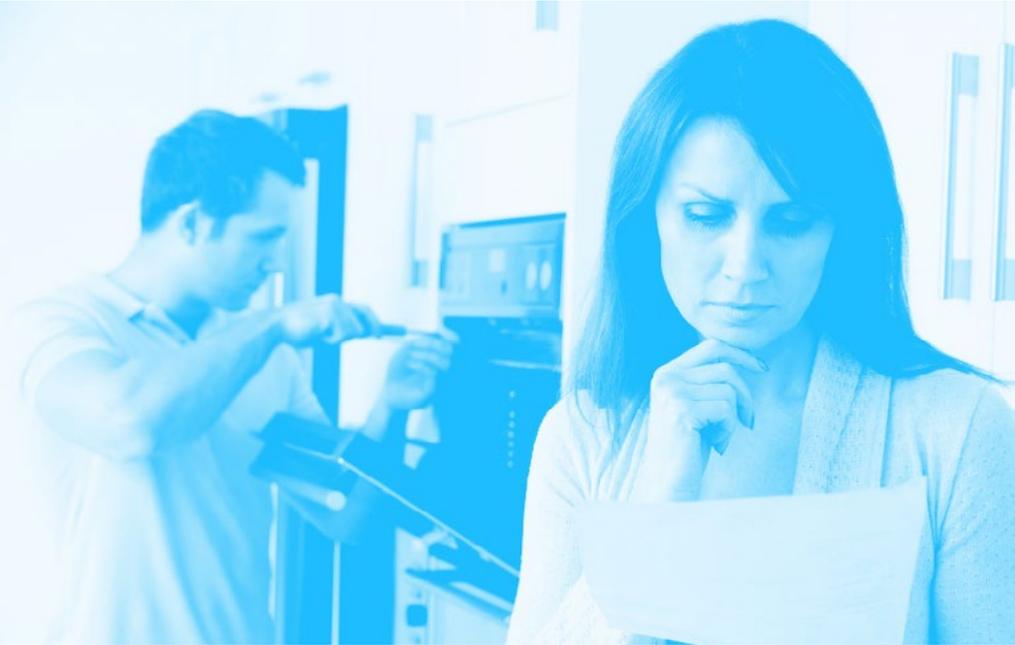
TESTEZ VOS CONNAISSANCES
SUR LES GARANTIES

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	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"> » Ressources présentant de l'information ou des points de vue sur les biens et les services » Droits des consommateurs » Domaines régis par les lois en vigueur au Québec » Recours mis à la disposition des consommateurs pour faire valoir leurs droits » Responsabilités du commerçant
Compétences transversales	<ul style="list-style-type: none"> » Exploiter l'information » Résoudre des problèmes » Exploiter les technologies de l'information et de la communication
Matériel	<ul style="list-style-type: none"> » Ordinateur » Connexion Internet » Cahier de l'adulte » Présentation PowerPoint Mises en situation » Page Questions et réponses sur les garanties » Document Les garanties légales : les connaître pour les faire appliquer » Page Conseils de consommation avant d'acheter une garantie supplémentaire » Jeu-questionnaire en ligne Testez vos connaissances sur les garanties

Amorce

Pour amorcer l'activité, prenez connaissance de la présentation PowerPoint *Mises en situation*¹. 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.*

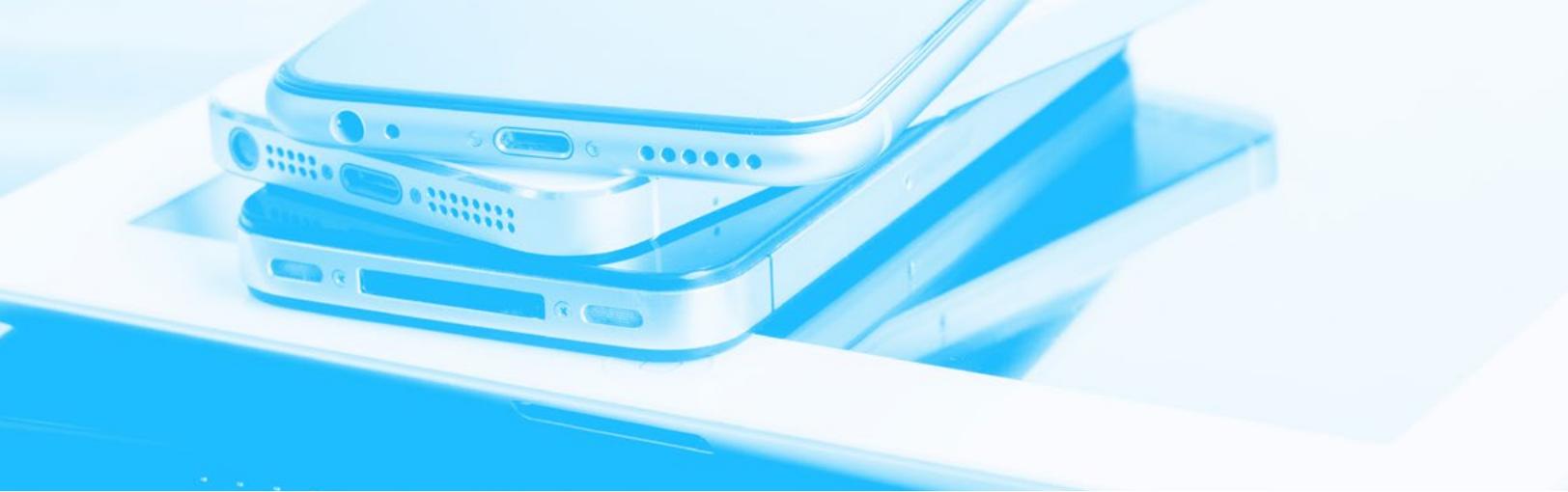
À l'aide des informations qui sont fournies dans ces documents, répondez aux deux questions suivantes :

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>



Explications :

Avant de payer pour une garantie supplémentaire (parfois appelée « garantie prolongée »), il est important de savoir que des garanties légales existent. Elles s'appliquent automatiquement et gratuitement lorsque vous achetez ou louez un bien.

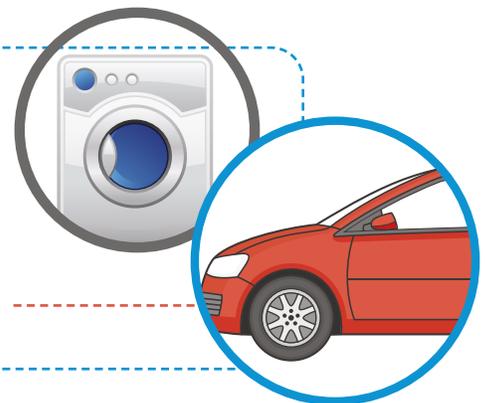
2. À quoi les garanties légales servent-elles ?

Réponse :

Elles vous permettent notamment d'exiger que le bien acheté :

- puisse servir à l'usage auquel il est destiné;
- ait une durée raisonnable, compte tenu du prix payé, du contrat et des conditions d'utilisation;
- ne présente pas de vice caché, c'est-à-dire de défaut important qui était présent avant la vente, qui ne vous a pas été mentionné et dont vous n'auriez pas pu avoir connaissance, malgré votre prudence;
- soit conforme à la description faite dans le contrat, à la publicité et aux déclarations du représentant.

Répondez maintenant au jeu-questionnaire en ligne [Testez vos connaissances sur les garanties](https://opc.gouv.qc.ca/garanties), qui se trouve à 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.



Pour conclure l'activité, répondez aux questions suivantes :

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

Réponse :

Réponse libre.

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

Réponse :

Réponse libre.

Certains des éléments suivants devraient ressortir :

- *Tous les biens, neufs ou usagés, achetés chez un commerçant, sont couverts par les garanties légales ;*
 - *Les garanties légales s'appliquent automatiquement et sans frais ;*
 - *La loi ne précise pas la durée raisonnable d'un bien (pour déterminer la durée raisonnable d'un bien, il faut tenir compte de plusieurs facteurs, comme le prix payé, les clauses du contrat et les conditions d'utilisation du bien) ;*
 - *Les commerçants ne peuvent pas s'exempter, sous diverses raisons, d'appliquer les garanties légales ;*
 - *Lorsqu'un bien est défectueux, le commerçant a le choix de le réparer, de l'échanger ou de rembourser le consommateur ;*
 - *La réparation de plus de 50 \$ de certains appareils est garantie, pour une durée de 3 mois. Le terme « certains appareils » fait référence à une cuisinière, à un réfrigérateur, à un appareil audio ou vidéo, à un ordinateur, etc. Il est important de savoir que la réparation d'une automobile est également garantie 3 mois. De plus, la réparation sur un bien qui n'est pas un appareil domestique ni une automobile est couverte par les garanties légales ;*
 - *En magasin, avant de proposer une garantie supplémentaire pour laquelle le consommateur devra débours des sommes additionnelles, le commerçant doit lui donner de l'information, verbalement et par écrit, sur certaines garanties légales et sur la garantie offerte gratuitement par le fabricant du bien. Il doit lui lire le texte suivant : « La loi accorde une garantie sur le bien que vous achetez ou louez : il doit pouvoir servir à son usage normal pendant une durée raisonnable. » Il doit également lui remettre un document papier qui précise cette information ;*
 - *Le commerçant qui propose à un consommateur de conclure un contrat de garantie supplémentaire doit l'informer qu'il dispose de 10 jours pour résoudre ce contrat sans frais ni pénalité ;*
-

- L'Office de la protection du consommateur aide les consommateurs à faire appliquer les garanties légales en mettant à leur disposition une trousse d'information qui les guide dans leurs démarches (négociation avec un commerçant, rédaction d'une mise en demeure, présentation d'une demande à la Cour des petites créances, etc.).

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, trousse 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.

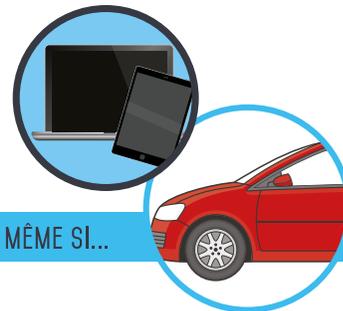
COMMENT FAIRE APPLIQUER LES GARANTIES LÉGALES?

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 l'a 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.



