

FICHE 9

LA PROTECTION DU CONSOMMATEUR

QUELLE EST LA LÉGISLATION QUI PROTÈGE LES CONSOMMATEURS AU CANADA ?

Au Canada, les consommateurs sont protégés par la *Loi sur la concurrence*. Contrairement au Québec, il n'y a pas de loi spécifique qui protège les consommateurs albertains.

EN ALBERTA, QUEL SERVICE EST HABILITÉ À AIDER ET INFORMER LES CONSOMMATEURS ?

Service Alberta est l'agence gouvernementale responsable d'informer les consommateurs sur leurs droits et responsabilités, de recueillir leurs plaintes et de vérifier si les vendeurs ont contrevenu à la loi. Service Alberta peut aussi vous recommander à une autre organisation plus compétente pour répondre à vos questions.

L'Association des consommateurs du Canada est également un organisme d'aide aux consommateurs.

SI LE PRIX MARQUÉ SUR UN PRODUIT N'EST PAS LE BON, QUE PUIS-JE FAIRE ?

Vous pouvez communiquer avec le Bureau de la concurrence, le bureau d'éthique commerciale ou le bureau d'information aux consommateurs afin de porter plainte ou pour obtenir de plus amples renseignements, et ce, même si vous ne voulez pas acheter le produit.

SI J'AI ACHETÉ UN PRODUIT PÉRIMÉ, QUE DOIS-JE FAIRE ?

Vous devez le retourner au magasin où il a été acheté.

QUELS SONT LES PIÈGES À ÉVITER ?

Il est important de ne jamais divulguer le code de sécurité imprimé au verso de votre carte de crédit quand vous recevez un appel suspect de personnes prétendant représenter des sociétés émettrices de cartes de crédit. Vérifiez vous-même l'authenticité des coordonnées que l'on vous donne par téléphone ou par courriel en appelant vous-même l'entreprise. Signalez ce genre d'appel à la police locale ou au centre antifraude de la province. Protégez vos renseignements personnels et mots de passe. Et surtout, ne répondez jamais aux courriels indésirables et ne cliquez pas sur les liens même si cela vous permet de vous désabonner.

QUELS SONT MES DROITS EN MATIÈRE D'ÉCHANGES COMMERCIAUX OU DE SERVICES ?

Avant l'achat de tout objet ou service, le fabricant ou le vendeur doit vous fournir toute l'information susceptible de vous aider à faire un choix éclairé. Chaque client a droit à un service

professionnel et de qualité ainsi qu'à la protection de ses renseignements personnels. Chaque client a le droit de s'attendre à recevoir le meilleur service possible avec un rapport qualité-prix supérieur.

Il faut s'attendre à payer uniquement pour les produits ou les services que vous avez accepté d'acheter, à ce que les détaillants et les fabricants respectent leurs garanties et à être protégé contre les produits mettant votre santé en danger.

EST-IL POSSIBLE D'ANNULER UNE VENTE RÉALISÉE DANS UN LIEU DE COMMERCE ?

Non. Si vous achetez un bien ou un service dans un lieu commercial, il n'est pas possible d'annuler le contrat une fois que vous y avez apposé votre signature. Vous devez savoir que les vendeurs n'ont pas d'obligation légale d'accepter les articles retournés. Chaque magasin a sa propre politique à ce sujet. Cependant, si vous avez acheté un article qui s'avère défectueux ou endommagé pendant la durée de la garantie, le vendeur a l'obligation de le remplacer par un nouveau produit. Toutefois, le vendeur ne peut être tenu responsable de tout bien endommagé après l'achat.

QUE PUIS-JE FAIRE POUR RÉGLER UN DIFFÉREND AVEC UN COMMERÇANT ?

La première chose à faire est de trouver un arrangement à l'amiable avec le vendeur. Si le désaccord persiste, vous devez écrire une lettre au directeur du service à la clientèle. Si vous n'êtes pas satisfait de la réponse obtenue, vous pourrez déposer une plainte auprès de Service Alberta qui fera une enquête à cet effet et soumettra le dossier au service compétent.

QUE DOIS-JE FAIRE SI JE SUIS VICTIME D'UNE FRAUDE ?

Vous devez signaler la fraude à la police, quelle que soit la nature ou le montant de la fraude. Si vous êtes victime d'une fraude par carte de crédit, vous devez en informer votre compagnie de carte de crédit dans les plus brefs délais. Vous devez aussi communiquer avec le Centre antifraude du Canada au 1-888-495-8501 ou à info@centreantifraude.ca pour signaler que vous avez été (ou vous croyez être) victime d'une fraude.

QUE DEVRAIS-JE FAIRE LORSQUE J'ACHÈTE EN LIGNE ?

On trouve souvent de très bons prix sur Internet. Toutefois, nous pouvons devenir victimes d'un commerçant électronique. Il y a différentes mesures pouvant être prises par un consommateur afin d'acheter en ligne en toute confiance. Lorsque vous faites des achats en ligne – et même par téléphone – vous devez savoir à qui vous parlez et avec quelle entreprise vous transigez, ce que vous achetez exactement, à quoi vous vous engagez, quel est le prix, les renseignements donnés au fournisseur et les raisons de divulgation. Si vous faites un achat en ligne, n'oubliez pas de sécuriser votre système de paiement.

QUELLES SONT LES PROTECTIONS OFFERTES PAR MA CARTE DE CRÉDIT ?

Le programme d'assurance et d'assistance d'une carte de crédit de Visa, Mastercard, American Express et Interac limite votre responsabilité à un maximum de 50 $ en cas d'achats non autorisés. Il est valide pour tous les achats payés par carte de crédit, que ce soit par Internet, en magasin ou par téléphone si vous avez pris des précautions raisonnables pour conserver les informations relatives à votre compte et votre numéro d'identification personnel (PIN).

Il offre également une protection contre le vol ou les dommages causés à votre achat pour une certaine période suivant l'achat.

Vous devez consulter régulièrement votre relevé de carte de crédit pour vérifier toute utilisation non autorisée. Si vous constatez une utilisation non autorisée, modifiez immédiatement votre code PIN et contactez l'émetteur de la carte de crédit. Tout retard dans la notification à la société émettrice de la carte de crédit peut annuler votre couverture au titre du programme.

Vous devez lire votre contrat de carte de crédit pour vous assurer que ce programme s'applique à la carte que vous utilisez.

LES CARTES DE CRÉDIT PRÉPAYÉES SONT-ELLES L'ÉQUIVALENT DES CARTES DE CRÉDIT ORDINAIRES ?

Non. Les cartes de crédit prépayées ne sont pas de vraies cartes de crédit, donc elles n'ont pas d'influence sur votre dossier de crédit. C'est une carte sur laquelle il y a un certain montant, qu'on peut généralement utiliser partout, autant en magasin que sur Internet. On trouve maintenant des cartes-cadeaux prépayées VISA et MasterCard. Ces cartes sont un bon moyen de protéger la confidentialité, car elles sont anonymes et il y a moins de risques si vous l'utilisez sur Internet que les cartes de crédit habituelles. Aussi, vous pouvez l'utiliser partout, contrairement aux cartes-cadeaux habituelles.

Toutefois, il faut bien se renseigner avant d'utiliser ou de donner en cadeau une telle carte de crédit, car il peut y avoir des frais reliés à l'activation de la carte, à l'inactivité ou des frais mensuels. De plus, il n'est pas mentionné sur vos factures le montant disponible sur votre carte comme les cartes cadeaux traditionnelles. Il y a certains endroits où vous ne pourrez pas utiliser votre carte, notamment dans plusieurs magasins de location de voitures.

QU'EST-CE QUE LE *GIFT CARD REGULATION* DE L'ALBERTA ?

C'est le *Gift Card Regulation* faisant partie de la loi *Consumer Protection Act* qui règlemente le domaine des cartes-cadeaux en Alberta. Depuis le 1er novembre 2008, aucune carte-cadeau achetée ou vendue en Alberta, sauf celles provenant d'une institution financière, ne peut avoir une date d'expiration. Si vous avez toujours en votre possession une carte-cadeau dont la date d'expiration est le ou après le 1er novembre 2008, votre carte est toujours valide, sauf si vous avez utilisé la totalité du montant prépayé. De plus, en vertu de ce règlement, les entreprises ne peuvent plus exiger de frais d'inactivité. Toutefois, elles sont autorisées à facturer des frais au moment de l'achat de la carte-cadeau, pour remplacer une carte perdue ou volée ou pour personnaliser une carte.

Le règlement ne s'applique pas aux cartes promotionnelles, aux cartes de fidélité ou aux cartes vendues pour un service spécifique. Par exemple, une carte qui donne droit à une manucure et qui n'a pas de valeur monétaire spécifique n'est pas considérée comme une carte-cadeau. Si elle n'a pas de valeur monétaire, elle n'est pas couverte par le règlement.

Si vous avez une carte-cadeau et que l'entreprise ne semble pas respecter le règlement sur les cartes-cadeaux, vous devez tout d'abord communiquer avec le responsable du service à la clientèle afin de donner la possibilité à l'entreprise de se conformer à la règlementation. Si cela ne fonctionne pas, vous pouvez communiquer avec le Consumer Contact Centre au 1-877-427-4088. Toute entreprise reconnue coupable d'avoir enfreint le règlement sur les cartes-cadeaux est passible d'une amende pouvant aller jusqu'à 100 000 $, d'une peine d'emprisonnement de deux ans ou les deux.

PUIS-JE ANNULER UNE POLICE D'ASSURANCE ?

Oui, vous pouvez le faire n'importe quand avant la date d'expiration, mais vous aurez surement des pénalités à payer. Ces dernières sont généralement déterminées dans un tableau de résiliation joint au contrat. Toutefois, si vous souscrivez à une assurance vie, vous avez habituellement dix

(10) jours pour annuler votre contrat et pour obtenir un remboursement des primes déjà payées. Ce droit d'annulation ne s'applique pas aux assurances habitation et automobile.

COMMENT PORTER PLAINTE CONTRE MA COMPAGNIE D'ASSURANCE, UN AGENT OU UN COURTIER ?

Tout d'abord, vous devez déposer une plainte par écrit selon le processus interne de votre compagnie d'assurance. Si la réponse à votre plainte est insatisfaisante ou si votre compagnie ne réussit pas à régler le différend, vous pouvez communiquer alors avec l'Alberta Superintendent of Insurance (onglet « Insurance Information » à alberta.ca/insurance.aspx). Finalement, si aucune solution n'a été trouvée pour résoudre le différend, vous pouvez communiquer avec l'Ombudsman des assurances de personnes au 1-866-582-2008 ou avec le Service de conciliation en assurance de dommages au 1-877-225-0446.

LES CONTRATS DE LOCATION-ACHAT SONT-ILS AVANTAGEUX ?

Tel qu'il est indiqué dans le Guide du consommateur canadien, « la location-achat peut sembler une solution simple lorsqu'on est à court d'argent, mais elle peut se révéler couteuse. Les frais de location peuvent atteindre trois ou quatre fois ce qu'il vous en aurait couté si vous aviez payé comptant ou si vous aviez acheté à tempérament. » Alors, assurez-vous de bien vous informer avant de prendre votre décision. Demandez-vous, par exemple, si vous avez absolument besoin du produit là en ce moment ou si vous pouvez attendre d'avoir économisé assez pour l'acheter.

POUR PLUS DE RENSEIGNEMENTS

Agence de la consommation en matière financière du Canada
canada.ca/fr/agence-consommation-matiere-financiere.html

Consumer Contact Centre
alberta.ca/file-consumer-complaint
Sans frais : 1-877-427-4088

Guide du consommateur canadien
guideduconsommateur.ca

La feuille de route des plaintes
ised-isde.canada.ca/site/bureau-consommation/fr/feuille-route-plaintes

Le petit livre noir de la fraude
bureau-concurrence.canada.ca/sites/default/files/attachments/2022/lbbs-web-2017-fra.pdf

Protection contre la fraude et les escroqueries
canada.ca/fr/services/finance/fraude.html

Protection des consommateurs
cliquezjustice.ca/vos-droits/protection-des-consommateurs

Ressources en français sur le droit de la consommation (site Web de l'AJEFA)
ajefa.ca/grand-public/ressources/58-droit-de-la-consommation