

Nous achetons des biens ou des services pour plusieurs raisons.

Tant mieux s'ils sont à la hauteur de nos attentes... des promesses de la publicité ou des vendeurs..., mais ce n'est pas toujours le cas. Tôt ou tard, même un consommateur prudent peut se retrouver avec un problème sur les bras.

Comment faire pour le régler à l'amiable ?

Voici un guide qui devrait faciliter le règlement de la plupart des problèmes que vous êtes susceptible d'avoir avec des commerçants. Si vous avez déjà tenté, sans succès, de régler l'un de ces problèmes, lisez tout de même ce guide ; il peut vous aider à repartir la négociation sur de nouvelles bases et à obtenir ainsi satisfaction.

ÉTAPE 1

Déterminez précisément votre problème :

- identifiez clairement le problème que vous avez avec le bien acheté ou le service obtenu ;
- relisez bien le contrat, la garantie, la publicité, le mode d'emploi, etc. pour vérifier si vous avez une part de responsabilité.

Dans certains cas, un spécialiste du domaine concerné peut vous aider à identifier clairement la nature du problème rencontré. Son opinion pourrait servir d'argument et de preuve lors des étapes subséquentes.

ÉTAPE 2

Rassemblez toutes les informations utiles :

- placez tous les documents pertinents que vous possédez (facture, contrat, lettre, etc.) par ordre chronologique ;
- écrivez tout ce qui s'est produit depuis l'achat jusqu'à maintenant (vous continuerez à noter tous les faits liés à votre problème).

Cette étape vous aidera à retracer rapidement tous les documents et événements qui concernent votre problème. Ainsi, vous construirez un dossier clair et bien étoffé, ce qui est essentiel.

ÉTAPE 3

Décidez ce que vous désirez obtenir :

- déterminez ce qui vous satisferait comme solution à votre problème ;
- par exemples : réparation, échange, remboursement total ou partiel, reprise des travaux, etc.

Soyez raisonnable et envisagez des solutions réalisables et justes pour les deux parties. N'oubliez pas de tenir compte de vos responsabilités ; par exemple, si vous bénéficiez d'une garantie, vous devrez généralement accepter qu'on répare le bien plutôt que d'en réclamer le remboursement.

ÉTAPE 4

Choisissez les bonnes personnes pour négocier :

- négociez toujours avec la personne susceptible de solutionner votre problème et de prendre une décision finale (gérant du magasin, gérant du service à la clientèle, propriétaire, etc.) ;
- si vous négociez en personne, prenez d'abord un rendez-vous. Faites-vous accompagner par un témoin et insistez pour rencontrer la personne prévue.

Souvenez-vous qu'il est inutile d'exposer votre problème à quelqu'un qui n'y peut rien. Notez les noms et titres des gens qui vous donnent des explications.

ÉTAPE 5

Négociez une entente :

- exposez clairement et de façon concise votre problème et la ou les solutions que vous envisagez ;
- restez calme et poli ; ramenez toujours la discussion sur votre problème et les solutions possibles ;
- laissez le commerçant soumettre ses propositions. Abordez-les avec un esprit ouvert et évaluez-les une à une ;
- faites un résumé sur papier de l'entretien que vous avez eu et des résultats (pour votre dossier).

Si la négociation bloque, envisagez la possibilité de faire des concessions ou de prendre mutuellement un temps de réflexion.

C'est à ce moment que vous pouvez indiquer que vous avez déjà consulté l'Office de la protection du consommateur, une association de consommateurs ou un avocat. N'en mentionnez pas plus et surtout ne faites pas dire à ces organismes des choses qu'ils n'ont pas dites, cela pourrait vous nuire s'ils ont à intervenir en votre nom.

ÉTAPE 6

Écrivez au commerçant si la négociation échoue :

- écrivez maintenant au commerçant une lettre de mise en demeure qui lui donnera un délai additionnel et final pour répondre à vos demandes avant que vous ne vous adressiez aux tribunaux.

Vous trouverez à l'annexe I, un modèle de lettre et certaines instructions s'y rapportant.

Vous devriez aussi expédier une lettre à tout autre commerçant susceptible d'être concerné par le problème. Par exemple, si le bien acheté a un vice de construction le rendant inapte à son utilisation normale, le constructeur (manufacturier) peut aussi être mis en cause. Dans un tel cas, vous pouvez lui

envoyer une lettre et y joindre tous les documents nécessaires à la compréhension du problème, incluant une copie de la lettre transmise au vendeur du bien.

ÉTAPE 7

Adressez-vous aux tribunaux :

- si votre problème persiste, il faudra vous adresser à la Cour des petites créances de votre district (réclamation de 7 000 \$ et moins) ou à un avocat.

L'Office de la protection du consommateur peut vous renseigner sur le fonctionnement de la Cour des petites créances en vous fournissant le dépliant intitulé « Les petites créances ».

www.opc.gouv.qc.ca

MODÈLE DE MISE EN DEMEURE

ANNEXE I

Date :	
(Nom du commerce)	
(Adresse)	<u>COURRIER RECOMMANDÉ</u>
	<u>Sous toutes réserves</u>
A/S de : (Nom du gérant, président ou propriétaire)	
Monsieur, Madame,	
La présente est pour vous informer de _____	(A)
Nous vous mettons en demeure de _____	(B)
les _____	(C) jours ouvrables de la réception de la présente, à défaut de quoi nous intenterons des procédures judiciaires contre vous sans aucun autre avis, ni délai.
Veuillez donc agir en conséquence.	
(Votre signature)	
(Adresse et numéro de téléphone)	

- (A) Résumez votre problème
(B) Expliquez vos exigences
(C) Choisissez un nombre raisonnable de jours, selon la nature du problème à régler

INSTRUCTIONS : - faites dactylographier la lettre ou écrivez en lettres moulées ;
- envoyez l'**original** de la lettre et gardez-en une copie pour votre dossier ;
- joignez à la lettre des **copies** des documents concernés (facture, contrat, publicité, etc.).