

Notions de base : droit de la consommation



Vous trouverez dans cette publication des explications sur vos droits relatifs aux achats et aux contrats de consommation courants ainsi que les étapes à suivre si la situation tourne mal.



People's
Law
School

Work out life's legal problems

Révision en 2017

www.peopleslawschool.ca

À propos de cette publication

Remerciements

Collaborateurs à cette publication :

- Révision juridique : Drew Jackson
- Rédaction, édition et présentation : Drew Jackson, Elena Renderos, Gayla Reid

Cette publication est réalisée grâce au soutien financier de la *Law Foundation of BC*, de la *Notary Foundation of BC*, du ministère de la Justice et de la province de la Colombie-Britannique.

Tous droits réservés



La publication *Notions de base : droit de la consommation*, © 2017,

People's Law School, est accessible sous la licence de type attribution-non commerciale-partage à l'identique 2.5 Canada de Creative Commons.

À propos de People's Law School

People's Law School, société à but non lucratif dont le siège est situé en Colombie-Britannique, a pour mission de rendre le droit accessible à tout le monde. Nous offrons gratuitement de la formation et des ressources pour outiller les gens à régler des problèmes juridiques de la vie quotidienne.



**People's
Law
School**

604-331-5400

info@peopleslawschool.ca

www.peopleslawschool.ca

Table des matières

Introduction	2
Faire un achat	3
Retenir les services d'une personne	7
Passer un contrat	9
Prévenir les problèmes	12
En cas de problèmes	14
Ressources utiles	18
Glossaire	19

Introduction

Vous êtes un **consommateur** lorsque vous achetez un bien ou que vous reprenez les services d'une personne. Il est possible de réaliser des économies et d'éviter des problèmes lorsqu'on sait comment se protéger en tant que consommateur. Vous trouverez dans cette publication des explications sur vos droits relatifs aux achats et aux contrats de consommation courants ainsi que les étapes à suivre si la situation tourne mal.

People's Law School croit que la transmission de renseignements justes en langage clair peut aider les gens à résoudre leurs problèmes juridiques. Cette publication vous explique les grandes lignes du droit applicable en Colombie-Britannique, au Canada. **Elle ne constitue pas un avis juridique.** Pour obtenir de l'aide à propos d'un problème juridique particulier, veuillez contacter un professionnel du droit. Vous trouverez des ressources juridiques utiles sous la rubrique intitulée « Ressources utiles ».

Nous avons tâché d'utiliser un langage clair dans cette publication. Se reporter à la rubrique intitulée « Glossaire » pour obtenir le sens des termes juridiques définis, qui sont également indiqués en gras dans le texte.

Les renseignements sont à jour en date de mars 2017.

Suggestion : Vous pouvez obtenir des renseignements plus précis sur vos droits en tant que consommateur et sur la résolution de problèmes juridiques sur le site Web de People's Law School, à l'adresse www.peopleslawschool.ca.



Faire un achat

Lorsque vous faites un achat, vous passez un **contrat**, un accord exécutoire. En tant que parties au contrat, vous et le vendeur avez certains droits et obligations juridiques.

Le vendeur ne doit pas vous induire en erreur



« J'ai reçu un courriel m'indiquant que j'avais droit à un rabais de 30 % sur une paire de chaussures achetée sur le site Web de Chaussures en abondance. J'ai acheté une paire de mocassins. J'ai ensuite appris que je l'avais payée au prix normal facturé à tout le monde. Le terme « rabais » m'a donné l'impression qu'on m'offrait un prix avantageux. Ce qui n'a pas été le cas. C'est une publicité mensongère. »

— Winston, Delta

La législation britanno-colombienne interdit aux vendeurs d'induire une personne en erreur pour la convaincre d'acheter quelque chose. Dans ses publicités ou ses conversations, un vendeur ne peut pas faire une assertion qui pourrait vous tromper ou vous induire en erreur.

Par exemple, un vendeur ne peut pas promouvoir ou vous affirmer :

- que ses marchandises ont des usages et des avantages quelconques, alors que ce n'est pas le cas;

- que ses marchandises respectent une norme ou une qualité d'un type particulier, alors que ce n'est pas le cas;
- que ses marchandises bénéficient d'une approbation, d'une capacité ou d'une relation quelconque, alors que ce n'est pas le cas;
- que ses marchandises vous sont offertes à un prix spécial ou qu'elles comportent un avantage, alors que vous pouvez trouver les mêmes marchandises ailleurs.

Les lois fédérales interdisent également les publicités ou les assertions fausses ou trompeuses de vendeurs. Par exemple, un vendeur ne peut pas promouvoir ou vous affirmer :

- que ses marchandises sont en « vente » ou en « spécial », sauf si leurs prix sont plus bas que leurs prix normaux (et le vendeur ne peut pas hausser artificiellement le prix normal);
- que ses marchandises ont des qualités de rendement, sauf si le vendeur peut le prouver (par exemple, l'assertion comme quoi le vendeur offre « le réseau le plus rapide au Canada »);
- que ses marchandises font l'objet d'un parrainage, alors que ce n'est pas le cas (c'est-à-dire que le vendeur ne peut pas tenir des propos trompeurs).

Il n'est pas nécessaire d'être induit en erreur ou trompé pour qu'un tribunal conclue que l'assertion est trompeuse, il suffit d'une impression générale pour qu'elle le soit.

Voici des exemples d'assertions trompeuses :

- Publicité d'un prêteur indiquant « approuvé par la SCHL », alors que ni le prêteur ni son prêt ne font l'objet d'une telle approbation;
- publicité d'un détaillant indiquant « votre rabais — 50 % de réduction sur tous les prix indiqués dans ce catalogue », alors que le prix réduit est en fait le prix de vente normal;
- assertion d'un vendeur de toiture selon laquelle votre maison a besoin d'une nouvelle toiture, alors que ce n'est pas le cas.

Est également interdite par la loi la « publicité-leurre », tactique qui consiste pour un vendeur à annoncer un produit à un prix réduit sans avoir de quantité raisonnable en stock. Et qu'une fois au magasin, vous découvrez que le produit annoncé (le « leurre ») n'est plus en stock et que le vendeur vous propose un produit de « substitution » (généralement à un prix plus élevé). Cette tactique est interdite. Le vendeur doit disposer de quantités raisonnables en stock ou vous offrir un bon de réduction différée.

Les vendeurs qui contreviennent aux lois sont passibles d'une amende ou d'un emprisonnement et pourraient être condamnés à verser une indemnité aux consommateurs ayant subi un préjudice.

Le vendeur ne doit pas agir de façon déloyale envers vous

La législation britanno-colombienne interdit aux vendeurs d'agir de façon déloyale envers vous ou de tirer sciemment avantage de vous.

Par exemple, un vendeur ne peut pas vous facturer un prix beaucoup plus élevé que celui facturé par d'autres vendeurs pour la même marchandise.

Un vendeur ne peut pas exercer de « pression indue » sur vous pour vous forcer à acheter. À titre d'exemple, un vendeur ne pourrait pas vous dire que vous devez signer un contrat immédiatement pour obtenir le « prix spécial » offert.

De plus, un vendeur ne peut pas tirer sciemment avantage de vous en ce qu'il ne peut pas notamment exercer de pressions pour que vous achetiez un bien, alors qu'il sait que vous n'avez pas les moyens de le payer.

Un vendeur ne peut pas non plus exploiter votre vulnérabilité (du fait notamment de votre incapacité physique ou mentale, de votre analphabétisme ou de vos difficultés de compréhension) qui pourrait avoir une incidence sur votre capacité de protéger vos propres intérêts. Par exemple, un vendeur ne

peut pas obliger une personne dont la langue maternelle n'est pas le français à signer un contrat compliqué qu'elle ne comprend pas.

Si le vendeur pose un acte déloyal, vous n'êtes pas lié par le contrat que vous avez signé.

Vous êtes protégé par la garantie légale

La loi impose un niveau de qualité, de rendement et de durabilité dans chaque contrat.

Le bien que vous achetez d'une entreprise doit :

- être de qualité « marchande » (c'est-à-dire convenir à l'usage auquel il est destiné et ne pas être endommagé);
- servir aux fins pour lesquelles vous l'avez acheté;
- servir pour une durée raisonnable;
- correspondre à la description du produit.

Ces conditions correspondent parfois à la **garantie légale**, puisqu'elles sont établies par une loi, la *Sale of Goods Act*. Cette garantie légale s'applique même si le vendeur ne le mentionne pas. Elle s'applique en sus des autres garanties offertes par le vendeur ou le fabricant.

Si le bien que vous achetez est défectueux ou ne fonctionne pas, vous avez le droit en vertu de la garantie légale à la réparation ou au remplacement du bien ou à l'annulation du contrat et à l'obtention d'un remboursement complet (se reporter à la rubrique intitulée « En cas de problèmes » pour obtenir davantage de renseignements sur vos options).

Suggestion : Dans le cas d'un achat fait auprès d'un particulier, la garantie légale est plus restreinte que celle applicable à un achat fait auprès d'une entreprise. Le bien acheté auprès d'un particulier doit pouvoir servir pour une durée raisonnable et correspondre à la description du produit. Les conditions selon lesquelles le bien doit être de qualité « marchande » et servir aux fins pour lesquelles vous l'avez acheté s'appliquent uniquement aux biens achetés auprès d'une entreprise.

Bien vendu « tel quel »

Parfois, une entreprise indiquera qu'un produit est vendu « tel quel ». Ce qui veut dire que vous ne pouvez pas vous attendre à obtenir de l'aide pour des réparations ou du service en cas de problèmes.

Par contre, la garantie légale s'applique à tous les produits neufs, peu importe ce que l'entreprise vous dira. Une entreprise qui vous vend un produit neuf « tel quel » doit tout de même être de qualité marchande, servir aux fins pour lesquelles vous l'avez acheté et servir pour une durée raisonnable.

Pour les biens usagés, il est **possible** de renoncer à la garantie légale. Soyez prudent si on vous le demande. Veuillez vous assurer de suivre toutes les étapes nécessaires pour vous protéger (se reporter aux étapes suggérées sous la rubrique intitulée « Prévenir les problèmes »).

Suggestion : La garantie légale s'applique aux produits neufs vendus par une entreprise, y compris les produits vendus « tels quels ». Soyez toutefois avisé que la garantie légale fait l'objet de nombreuses interprétations juridiques. Il se peut que vous ayez à vous adresser au tribunal pour faire valoir vos droits. Pensez-y bien avant d'acheter un produit vendu « tel quel », sauf si vous êtes prêt à prendre le risque que ce soit difficile et coûteux de corriger la situation si le bien ne fonctionne pas correctement.

Achat d'une prolongation de garantie ou non

Lors d'un achat, le vendeur peut vous suggérer d'acheter une « prolongation de **garantie** », promesse du vendeur de prendre en charge les réparations et l'entretien du bien pour une période donnée en cas de problèmes.

Soyez toutefois avisé qu'une prolongation de garantie peut ne pas vous donner plus de droits que ceux dont vous disposez déjà grâce à la garantie légale. Si vous songez à en acheter une, assurez-vous de vérifier des points suivants :

- la durée de la validité de la prolongation de garantie;
- l'endroit où les réparations sous garantie devront être réalisées;
- la couverture de la garantie (seulement les pièces ou le service ou bien les deux).

Vous pouvez changer d'idée (pour certains achats)



« Mon amie Jan m'a convaincue d'aller à son studio de yoga pour suivre un cours. J'ai eu du plaisir, et le studio est magnifique. J'ai décidé d'acheter un abonnement sur-le-champ. Je l'ai regretté le jour suivant. Je n'ai pas les moyens de payer 100 \$ par mois durant une année complète. Heureusement, j'avais 10 jours pour changer d'idée et annuler mon achat sans pénalité. Cet après-midi-là, j'ai envoyé un courriel au studio de yoga pour leur mentionner que j'annulais le contrat. »
— Surita, Vancouver

Pour certains achats, il est possible de changer d'idée au cours d'une **période de réflexion**.

La période de réflexion consiste en une période à l'intérieur de laquelle vous pouvez réfléchir à votre achat et changer d'idée. Au cours de cette période, vous pouvez annuler le contrat et retourner le bien sans payer de pénalité. **Aucune justification n'est nécessaire pour demander l'annulation.**

La durée de la période de réflexion varie en fonction du bien acheté.

Selon la législation britanno-colombienne, la période de réflexion s'applique aux contrats portant sur les biens ou services suivants :

- **bien ou service acheté à domicile** : pour tout **contrat de vente directe**, dans le cadre d'un achat en personne à un endroit autre qu'à l'établissement permanent du vendeur, vous disposez d'une période de réflexion de 10 jours suivant la réception d'un exemplaire du contrat;
- **abonnement à un club de santé ou à un studio de yoga** : pour tout **contrat de service continu**, dans le cadre duquel vous recevez des services de façon continue, vous disposez d'une période de réflexion de 10 jours suivant la réception d'un exemplaire du contrat;
- **service de téléphonie cellulaire** : vous disposez d'une période de réflexion de 15 jours suivant le début de votre service de téléphonie cellulaire;
- **location de véhicule** : vous disposez d'une période de réflexion d'un jour franc suivant la signature de la location;
- **achat d'un condo neuf** : vous disposez d'une période de réflexion de sept jours suivant la signature du contrat ou la reconnaissance d'avoir vu la déclaration du promoteur, selon la dernière éventualité.

Notification durant la période de réflexion

Si vous décidez que vous ne voulez plus aller de l'avant avec votre achat durant la période de réflexion, vous devez le notifier par écrit à l'autre partie. Dès que cette dernière reçoit la notification, vous n'avez aucune autre obligation juridique aux termes du contrat.

Le nombre de jours commence à courir le jour suivant le début de la période de réflexion. Disons que vous vous êtes abonné à un centre de santé le 10 février et que vous obtenez un exemplaire du contrat d'abonnement au moment de sa signature. La période de

réflexion de 10 jours commence à compter du jour suivant, le 11 février, et se termine à la fin de la journée du 20 février.

Aucune période de réflexion

Bien que vous ayez une période de réflexion pour une location de véhicule, vous n'avez pas de période de réflexion pour l'achat d'un véhicule. En fait, la plupart des achats ne sont pas soumis à une période de réflexion.

Voici des exemples d'achats courants qui ne sont pas soumis à une période de réflexion en Colombie-Britannique :

- achat au détail, en magasin ou en ligne;
- réservation de vol;
- achat ou financement d'un véhicule;
- achat d'une maison (sauf un condo neuf).

Qu'arrive-t-il si vous changez d'idée et qu'aucune période de réflexion ne s'applique?

Si vous achetez un bien et que vous décidez finalement que vous ne l'aimez pas, que vous n'avez pas les moyens de vous le payer ou que vous pouvez le trouver moins cher ailleurs, est-ce que vous pouvez le retourner si celui-ci n'est pas soumis à une période de réflexion?

En règle générale, vous ne le pouvez pas. Mais plusieurs magasins au détail disposent d'une politique de retour de marchandises qui vous le permet, à certaines conditions. La politique peut prévoir un délai à l'intérieur duquel la marchandise doit être retournée ou un échange non remboursable. Plusieurs magasins affichent leur politique de retour près de la caisse enregistreuse ou ils l'indiquent à l'endos de leur reçu.

En droit, une politique de retour affichée en magasin ou indiquée sur votre reçu devient une modalité de votre contrat de vente avec le magasin. Ce faisant, vous disposez du droit de retourner les marchandises selon les modalités énoncées dans la politique de retour.



Retenir les services d'une personne

Si vous retenez les services d'une personne, d'autres aspects juridiques doivent être pris en considération.

Vos droits

Supposons que vous retenez les services d'une personne pour réaliser des améliorations à votre maison, vous avez alors passé un **contrat**, un accord reconnu en droit.

Comme lors d'un achat, vous et la partie dont vous retenez les services avez des droits et des obligations juridiques :

- L'autre partie ne peut pas vous induire en erreur pour vous convaincre de l'embaucher. Par exemple, un plombier ne peut pas vous dire que votre douche a besoin d'être remplacée alors qu'il suffit de remplacer une rondelle.
- L'autre partie ne peut pas agir de façon déloyale envers vous ou tirer sciemment avantage de vous. Par exemple, un entrepreneur qui sait que vous venez d'acheter votre première maison et que vous êtes serré financièrement ne peut pas vous forcer à réaliser des rénovations luxueuses à votre cuisine dont vous n'avez pas les moyens de vous payer.

- Pour certains contrats de service, vous pouvez changer d'idée au cours d'une « période de réflexion ». Par exemple, si vous retenez les services d'un peintre de maisons après qu'il ait fait du démarchage à votre domicile pour que vous reteniez ses services, vous disposez de 10 jours suivant la réception d'un exemplaire du contrat pour annuler celui-ci.

En outre, la loi stipule que lorsque vous passez un contrat de service avec une personne, cette dernière doit :

- agir de façon raisonnable;
- réaliser les travaux d'une « façon convenable et selon les règles de l'art »;
- utiliser des matériaux de qualité acceptable.

Vous avez le droit de vous attendre à ce que les travaux soient :

- terminés à la date convenue ou à l'intérieur d'un délai raisonnable si aucune date n'a été fixée;
- réalisés au coût convenu ou à un coût raisonnable si aucun coût n'a été fixé.

Obtenir un contrat écrit

Lorsque vous retenez les services d'une personne, il est préférable d'obtenir un contrat écrit qui énonce clairement les éléments convenus.

Le contrat devrait notamment prévoir les renseignements suivants :

- le nom et l'adresse des deux parties;
- la description détaillée des travaux à réaliser;
- le nom de personne qui réalisera le travail;
- le nom de la personne chargée d'obtenir les approbations nécessaires et de payer les matériaux;
- le début et la fin des travaux;
- la ventilation détaillée du coût (y compris la main-d'œuvre, le matériel nécessaire et les taxes et frais);

- les modalités et la date du paiement;
- ce qu'il arrivera à défaut d'entente entre vous et l'autre partie.

Le libellé portant sur ce qu'il arrivera à défaut d'entente entre vous et l'autre partie n'a pas besoin d'être compliqué. Vous pouvez vous inspirer de ce libellé :

*En cas de désaccord relativement au présent contrat, nous tenterons d'abord de le résoudre avec l'aide d'un **médiateur**. Nous payerons à parts égales les honoraires du médiateur.*



Passer un contrat

Chaque fois que vous achetez une paire de chaussures, que vous souscrivez à un abonnement pour un service de téléphonie cellulaire ou que vous appelez un plombier, vous passez un **contrat**. Étant donné la facilité à laquelle il est quotidiennement possible de passer des contrats courants, il est utile de savoir comment ils sont formés.

La formation d'un contrat

Un contrat s'entend d'un accord reconnu en droit entre deux ou plusieurs personnes (appelées les « parties »). Si l'une des parties ne respecte pas sa promesse, l'autre partie peut demander à un tribunal d'exécuter le contrat.

Pour être valide, un contrat doit comporter les trois éléments suivants :

- **un accord** : Les parties doivent s'entendre ou avoir « un accord de volonté » sur les modalités.
- **une contrepartie** : Chaque partie doit échanger quelque chose de valeur.
- **une volonté** : Les deux parties doivent avoir la volonté de rendre l'accord juridiquement contraignant.

Qu'entend-on par accord de volonté?

Pour former un contrat, les parties doivent s'entendre ou avoir « un accord de volonté » sur les modalités essentielles. L'accord est

formé lorsqu'une partie fait une **offre** à l'autre partie de certaines **modalités** et que cette autre partie formule librement son **acceptation** à l'égard de celles-ci.

La formation d'un contrat peut s'opérer de nombreuses façons : une conversation débouchant sur une entente, un échange de courriels dans lesquels les parties s'entendent sur quelque chose ou sans véritable formalité, comme lors un achat de bien au magasin. Vous offrez d'acheter les marchandises, lorsque vous présentez celle-ci avec votre argent au commis du magasin et ce dernier accepte votre offre lorsqu'il prend votre argent.

L'acceptation de l'offre peut se manifester par des mots ou des actes, mais l'offre doit être acceptée comme elle est présentée. Une réponse à une offre qui comporte des modifications importantes aux modalités de l'offre ne constitue pas une acceptation; il s'agit dans ce cas d'une **contre-offre**.

Qu'entend-on par contrepartie?

La formation d'un contrat exige que chaque partie s'échange quelque chose de valeur. La plupart du temps, une personne verse une somme d'argent à une autre partie en échange d'un bien ou d'un service. Mais un contrat ne nécessite pas nécessairement le versement d'une somme d'argent. Pourvu que les deux parties s'échangent quelque chose de valeur, un contrat peut être valablement formé. On entend donc par **contrepartie** ce qui est donné ou payé.



« Mon ami Steven pensait vendre sa voiture. J'étais intéressée, mais je n'en avais pas les moyens. Nous avons convenu qu'en échange de sa voiture, je promènerais le chien de Steven chaque jour durant une année. Scénario inhabituel, certes, mais il s'agit d'un contrat valide; je lui fournis quelque chose de valeur en échange de la voiture. »

— Emily, North Vancouver

Bien que la formation d'un contrat nécessite l'échange de quelque chose de valeur, l'échange n'a pas besoin d'être égal. Le paiement d'une partie n'a pas nécessairement besoin d'être de valeur égale à la chose donnée par l'autre partie. Un contrat peut même être formé, par exemple, si vous louez une chambre à un ami pour la somme symbolique de 10 \$ par mois. Du moment que les parties s'échangent quelque chose de valeur, le contrat sera en règle générale exécutoire.

Qu'entend-on par la « volonté » d'être lié?

Une entente ne constitue pas toujours un contrat. Pour qu'un accord soit légalement exécutoire comme un contrat, les deux parties doivent avoir la volonté d'être liées par leur promesse.

Cette volonté sera rarement énoncée explicitement, mais il sera en règle générale possible de l'inférer des circonstances dans lesquelles l'accord a été passé.

Par exemple, l'offre que vous faites à un ami d'aller faire un tour dans votre voiture ne vise généralement pas à créer une relation juridiquement contraignante. Par contre, il est plus probable que la loi reconnaisse la formation d'un contrat dans la situation où vous avez passé un accord avec votre ami pour le conduire au travail régulièrement en échange du paiement de la somme de 20 \$ par semaine pour les frais de carburant et d'entretien de la voiture.

Les personnes qui peuvent passer un contrat

Est-ce que tout le monde peut passer un contrat?

Non. Toutes les parties à un contrat doivent avoir la capacité mentale de passer le contrat. On entend par capacité mentale la capacité de comprendre ce qui est établi dans le contrat et les incidences de celui-ci sur vous.

Y a-t-il un âge minimal pour passer un contrat?

L'âge n'est pas un critère pour passer un contrat en Colombie-Britannique. Il existe toutefois des règles particulières qui s'appliquent aux personnes âgées de moins de 19 ans (appelé un « mineur » en droit britanno-colombien) qui passent un contrat.

Un contrat ne peut pas être mis à exécution **contre** un mineur, sauf dans les cas suivants :

- si le contrat fournit au mineur les nécessités de la vie — services vitaux nécessaires à la santé et au bien-être du mineur;
- si le mineur confirme le contrat à l'âge de 19 ans (c'est-à-dire, qu'il convient d'être lié par le contrat);
- si le mineur exécute partiellement le contrat ou qu'il ne le « répudie » pas (c'est-à-dire, qu'il ne le rejette pas) d'ici l'année précédant ses 19 ans.

Si aucune de ces exceptions ne s'applique, il n'incombe pas au mineur de remplir ses obligations en vertu du contrat qu'il a passé.

Par contre, un mineur **peut** mettre à exécution un contrat contre un adulte qui est une partie au contrat.



« Je conviens de peindre la clôture de mon voisin Harold cet été pour la somme de 200 \$. Puis ma famille a organisé un grand voyage estival en Europe. Mon père m'a dit que puisque j'ai 17 ans, je pourrais annuler le contrat de peinture de la clôture sans pénalité. Puisque je suis mineur, je pourrais mettre le contrat à exécution contre Harold, tandis qu'Harold ne peut pas mettre le contrat à exécution contre moi. »
— Jordan, Chilliwack

Le contrat

Le contrat doit-il être constaté par écrit?

Dans la plupart des cas, non. En fait, la plupart des contrats que nous passons chaque jour, comme l'achat d'un billet de cinéma ou d'une coupe de cheveux, ne sont pas constatés par écrit. Si les éléments du contrat sont réunis, un accord verbal est tout aussi légal et contraignant qu'un accord écrit.

Un **contrat** consiste en un accord entre des personnes; un document écrit est en règle générale seulement une **preuve** de l'accord.

Toutefois, certains types de contrats **doivent** être constatés par écrit. Par exemple :

- En matière **immobilière**, tous les accords doivent être constatés par écrit. Un accord visant à acheter et à vendre une maison doit être constaté par écrit, de même que les actes hypothécaires rendant l'achat possible.
- Les contrats prévoyant un **cautionnement** doivent être constatés par écrit. Un cautionnement est un accord au titre duquel une partie convient de payer la dette d'une autre personne si cette dernière fait défaut de payer sa dette.
- Le « **contrat de vente à distance** » doit être constaté par écrit. Ce type de contrat n'est pas passé en personne (par exemple, en ligne ou au téléphone) et il n'est pas possible d'inspecter le bien que vous achetez.
- Le contrat de vente à domicile, également connu en droit comme un « **contre de vente direct** », doit être constaté par écrit.
- Le **contrat de prêt sur salaire** doit être constaté par écrit. Les prêts sur salaire sont de petits prêts, des prêts à court terme — l'avance consentie est égale ou inférieure à 1 500 \$ et elle doit être remboursée à l'intérieur de 62 jours, lorsque l'emprunteur reçoit son chèque de paie ou autre revenu.

Le contrat peut-il être passé par courriel?

Oui. Les accords passés par courriels peuvent constituer des contrats valides, peu importe s'ils sont constatés sur papier ou dans un format électronique. Pourvu que tous les éléments de la formation du contrat soient réunis, un contrat peut être formé par courriel.

La signature d'un contrat se fait comment?

En droit britanno-colombien, certains contrats doivent porter une signature manuscrite pour être exécutoires, comme un transfert de biens-fonds, un testament, une procuration.

Mais la plupart des contrats ne nécessitent pas en fait votre signature sur un bout de papier pour constituer une « signature de contrat ». Vous pouvez signer la plupart des contrats :

- en inscrivant votre nom sur un contrat;
- en ajoutant une image électronique de votre signature manuscrite;
- en cliquant sur un lien qui prévoit que vous consentez aux modalités et aux conditions.



Prévenir les problèmes

Lorsque vous achetez un bien ou que vous reprenez les services d'une personne, il y a des mesures que vous pouvez prendre pour réduire le risque de rencontrer des problèmes juridiques à un moment donné.

1. Faites vos recherches

Si vous achetez un produit, faites vos recherches sur le produit en consultant des sources crédibles. Par exemple, si vous achetez une voiture, consultez le *Canadian Black Book* (www.canadianblackbook.com) ou *AutoHebdo.net* pour connaître le prix moyen des modèles de véhicule qui vous intéressent.

Lisez des revues de sources fiables. Consumer Reports (www.consumerreports.org), organisme indépendant et sans but lucratif est une source qui publie des revues de produit.

Si vous reprenez les services d'un fournisseur, comme un entrepreneur ou une personne de métier, demandez les coordonnées de clients pour lesquels ce fournisseur a travaillé dans le passé. Appelez-les et demandez leur : quelle était la qualité du travail et si le travail a été réalisé dans le délai fixé et selon le budget.

Contactez le bureau d'éthique commercial (*Better Business Bureau*) pour vérifier auprès d'eux s'ils connaissent le fournisseur ou l'entreprise de service que vous envisagez faire affaire avec (se reporter à la rubrique

intitulée « Ressources utiles » pour les coordonnées).

Vérifiez ce que d'autres personnes pensent du fournisseur ou de l'entreprise de service en recherchant leur nom avec les mots-clés « revues » ou « plaintes ».

2. Négociez en toute confiance

Lorsque vous faites une offre à un vendeur ou à une autre partie, faites-le en toute confiance. Soyez poli et raisonnable, mais soyez ferme.

3. Disposez d'un contrat

Même si la loi n'exige pas que vous ayez un contrat écrit, vous devez en avoir un si vous échangez un bien de valeur considérable. Par exemple, c'est une bonne idée d'avoir un contrat écrit dans les cas suivants :

- achat ou vente d'une voiture;
- embauche d'une personne pour réaliser des améliorations domiciliaires;
- achat ou vente d'un dispositif électronique.

Si un problème survient, vous pouvez invoquer le contrat écrit au lieu d'argumenter sur « ce qui a été dit » lors de la conclusion de l'accord.

Suggestion : Un contrat n'a pas besoin d'avoir beaucoup de pages ni d'être rempli de termes juridiques. En fait, il est préférable que le contrat soit concis et rédigé dans un langage que tout le monde comprend. Vous pouvez consulter des modèles de contrat sous la rubrique « Consumer » [en anglais] à l'adresse www.peopleslawschool.ca et y lire d'autres suggestions sur la rédaction d'un contrat.

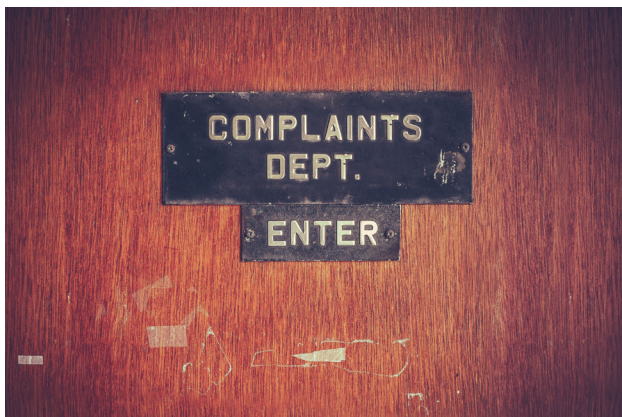
4. Lisez et comprenez chaque contrat

Lisez les petits caractères de chaque contrat avant de signer celui-ci. Ne prenez pas la signature d'un document à la légère.

- Passez en revue chaque partie du document, y compris le texte au verso des pages imprimées.
- Demandez à l'autre partie de vous expliquer ce que vous ne comprenez pas.
- Remplissez tous les espaces du document et tirez une ligne dans les espaces vides.

5. Ne prenez pas de décision précipitée

Si l'autre partie fait une contre-offre à votre offre initiale et que vous souhaitez prendre le temps d'y penser, c'est correct. Vous pouvez tout simplement mettre fin à la transaction si vous sentez qu'on vous force à payer trop cher ou à acheter des éléments supplémentaires.



En cas de problèmes

Il se pourrait que le téléviseur que vous venez d'acheter ne fonctionne pas ou que le peintre de maison que vous avez embauché soit en train de faire un travail lamentable. Que pouvez-vous faire?

Comprendre vos droits

Si une partie ne respecte pas la promesse qu'elle a faite aux termes d'un contrat, elle est en **rupture de contrat**.

La loi prévoit trois solutions différentes en cas de rupture de contrat,

1. Le contrat peut être **annulé**. Les parties sont remises en état.
2. La partie fautive peut se faire ordonner de payer des **dommages-intérêts** pour indemniser l'autre partie de toute perte subie. Les dommages-intérêts visent à remettre en état la partie lésée, dans la même situation que si le contrat avait été exécuté avec succès.
3. La partie fautive peut se faire ordonner d'**exécuter** le contrat. La partie est essentiellement tenue d'honorer la promesse qu'elle a faite aux termes du contrat.

Prenons l'exemple du téléviseur qui ne fonctionne pas.

1. Le contrat pourrait être **annulé**. Vous seriez alors tenu de retourner le téléviseur et pourriez bénéficier d'un remboursement.
2. Vous pourriez recevoir de **dommages-intérêts** pour compenser votre perte. Le vendeur serait tenu de payer pour les réparations ou le remplacement du téléviseur. De plus, si le téléviseur a causé des dommages (disons que le téléviseur a causé un court-circuit électrique qui a endommagé votre lecteur DVD), le vendeur devrait également être tenu de vous compenser pour cette perte.
3. Le vendeur pourrait se faire ordonner d'**exécuter** le contrat. Il serait tenu de vous fournir un téléviseur qui fonctionne.

Chaque solution dépend du problème survenu selon le dysfonctionnement et le type d'accord convenu.

Un facteur applicable est si la rupture se rapporte à une **condition** du contrat, une condition essentielle d'un contrat, une modalité dont l'importance est telle qu'en l'absence de celle-ci l'une ou l'autre des parties n'aurait pas passé le contrat. Une condition qui n'est pas respectée peut entraîner l'annulation du contrat.

Lorsqu'une condition non essentielle du contrat n'est pas respectée, la partie lésée peut recouvrir des dommages-intérêts, mais le contrat ne peut pas être annulé.

Si le vendeur vous a induit en erreur

Un vendeur ne peut pas vous induire en erreur pour vous convaincre d'acheter quelque chose. Si vous vous fondez sur une déclaration d'un vendeur qui vous a induit en erreur ou qui vous a trompé, vous pourriez être en mesure d'annuler le contrat si la déclaration se rapportait à une condition du contrat.

Si la déclaration se rapportait à une modalité non essentielle du contrat, vous pourriez

avoir droit à des dommages-intérêts pour compenser la perte que vous avez subie.

Si le vendeur a agi de façon déloyale envers vous

Si le vendeur a agi de façon déloyale envers vous ou qu'il a tiré avantage de vous, vous n'êtes pas lié par le contrat que vous avez signé et celui-ci peut être annulé.

Si un bien est défectueux

La loi impose un niveau de qualité, de rendement et de durabilité dans chaque contrat. L'autre partie manque à cette garantie légale, si le bien que vous avez acheté :

- était brisé ou endommagé (pas de qualité « marchande »);
- était inutilisable aux fins pour lesquelles vous l'avez acheté;
- s'est brisé après une courte période (n'a pas « servi pour une durée raisonnable »);
- ne correspondait pas à la description du produit.

L'un ou l'autre de ces manquements donne droit à l'annulation du contrat. Agissez sans délai si vous voulez faire valoir cette option. Si vous tardez, c'est plus difficile de prouver qu'un manquement était la cause d'un problème, et pas seulement de l'usure normale.

La garantie légale ne s'applique pas si vous avez examiné les marchandises avant de les acheter et que vous aviez pu voir une défectuosité.

Si vous changez d'idée

Pour certains achats et contrats, vous pouvez changer d'idée au cours de la « période de réflexion » (se reporter à la rubrique intitulée « Faire un achat »).

Si vous décidez de ne pas aller de l'avant avec un achat ou un contrat au cours de la période de réflexion, vous devez notifier l'autre partie par écrit pour lui mentionner. Dès que cette dernière reçoit la notification, vous n'avez

aucune autre obligation juridique aux termes du contrat.

Vous pouvez notifier l'autre partie par écrit pour toute forme de communication écrite. Il est toujours préférable d'utiliser une forme dont vous pouvez conserver la preuve de la date de votre annulation — comme par courriel, par courrier recommandé ou par messenger.

Étape 1. Décider de l'issue du problème

Une fois que vous avez compris vos droits et vos options, vous devrez décider de l'issue du problème. Voulez-vous annuler le contrat ou obtenir un remboursement? Voulez-vous poursuivre le contrat ou corriger la situation?

Étape 2. Recueillir vos renseignements

Recueillez les renseignements qui se rapportent à l'achat ou au contrat.

Recueillez les exemplaires des documents, comme un contrat, un reçu, la correspondance, la publicité ou la garantie.

Rédigez des notes sur le problème et inscrivez-y :

- les détails du problème, y compris la date de la notification de celui-ci;
- l'affirmation de l'autre partie sur laquelle vous vous étiez fondé pour faire votre achat ou passer votre contrat;
- l'issue envisagée.

Étape 3. Contacter l'autre partie

Commencez par trouver la bonne personne à qui parler du problème. Si le vendeur dispose d'un service des plaintes, adressez-vous à ce service. Dans la négative, parlez à une personne responsable, comme un gestionnaire ou un propriétaire.

Vous pourriez entreprendre la discussion comme ceci :

Mon nom est _____. Je souhaiterais formuler une plainte à propos d'un produit que j'ai acheté auprès de votre entreprise. Pourriez-vous m'indiquer le nom de personne chargée de traiter les plaintes?

Il se pourrait qu'on vous demande de formuler votre plainte par écrit. Dans l'affirmative, demandez le nom et les coordonnées de la personne à qui vous devez adresser votre plainte.

Une fois que vous avez trouvé la bonne personne à qui parler, expliquez-lui votre problème. Soyez ferme et professionnel, tout en restant poli. Vous pourriez dire quelque chose comme ceci :

J'ai acheté [un ou une] _____ le _____ [date], au _____ [endroit]. Je communique avec vous parce que le produit : [choisissez parmi les cas suivants]

- *ne fonctionne pas correctement*
- *ne sert pas à l'usage pour lequel il est destiné*
- *n'a pas été livré*

Faites-lui savoir que vous comprenez ce à quoi vous avez droit. Faites-lui part de ce que vous souhaitez pour résoudre le problème. Vous pourriez dire quelque chose comme ceci :

Il me semble juste de m'offrir : [choisissez parmi les cas suivants]

- *un remboursement*
- *le remplacement du produit*
- *la réparation du produit sans frais*

La personne peut accepter votre suggestion. Dans ce cas, demandez-lui **à quel moment** votre suggestion se réalisera. Demandez-lui son nom pour que vous puissiez plus tard faire référence à la conversation. Faites un suivi par écrit pour confirmer ce sur quoi vous vous êtes entendu.

Si la personne n'accepte pas votre suggestion, demandez-lui à vous pouvez vous adresser pour formuler une plainte. Obtenez les coordonnées de cette personne.

Rédigez des notes sur votre conversation et inscrivez-y toutes les dates.

Étape 4. Transmettre une lettre de plainte

Si votre discussion de la situation avec l'autre partie ne résout pas le problème, la prochaine étape est de lui transmettre une lettre de plainte.

La lettre devrait couvrir les points suivants :

- une description du produit que vous avez acheté ou sur lequel vous vous êtes entendu (indiquez la date);
- l'affirmation de l'autre partie sur laquelle vous vous étiez fondé pour faire votre achat ou passer votre contrat;
- les détails du problème, y compris la date de la notification de celui-ci;
- les mesures que vous avez prises pour résoudre le problème;
- les actions que vous voulez que le vendeur prenne pour résoudre le problème.

Vous devriez proposer au vendeur de régler le problème à l'intérieur d'un délai donné. En règle générale, un délai de 10 jours ouvrables est suffisant. Vous pourriez rédiger quelque chose comme ceci :

En vous remerciant par avance de votre réponse. Je compte sur votre collaboration pour résoudre le problème d'ici le _____ [date], à défaut de quoi je prendrai d'autres mesures. Veuillez communiquer avec moi le plus tôt possible à l'adresse indiquée ci-dessus ou au numéro de téléphone suivant _____.

Vous pouvez également mentionner au vendeur la mesure que vous entendez prendre s'il ne règle pas le problème. Par exemple, vous pourriez mentionner que la prochaine étape

sera de déposer une plainte auprès du bureau d'éthique commercial (*Better Business Bureau*) ou de l'organisme Consumer Protection BC, ou de solliciter un avis juridique.

Suggestion : Vous pouvez consulter des modèles de lettre [en anglais] à l'adresse www.peopleslawschool.ca et y lire d'autres suggestions sur la rédaction une lettre de plainte.

Étape 5. Contacter un organisme de protection du consommateur

Si vous n'avez toujours pas obtenu une réponse satisfaisante de la part de l'autre partie, vous pouvez formuler une plainte auprès d'un organisme de protection du consommateur.

Pour certains types de problèmes et de contrats, l'une des options est de formuler votre plainte auprès l'organisme Consumer Protection BC. Cet organisme se chargera d'enquêter la situation dans les cas où le vendeur aurait agi de façon déloyale ou qu'il aurait tiré sciemment avantage de vous. Cet organisme peut également vous aider à résoudre les problèmes visant les contrats de vente directe (comme les ventes à domicile), les contrats de service continu (comme les abonnements dans des centres de santé ou des studios de yoga) et les contrats de vente à distance (comme les achats en ligne).

Une autre option est de formuler votre plainte auprès du bureau d'éthique commercial (*Better Business Bureau*), qui traite les plaintes visant les entreprises locales.

Se reporter à la rubrique intitulée « Ressources utiles » pour obtenir les coordonnées des organismes.

Étape 6. Envisager l'introduction d'une action en justice

S'il est impossible de résoudre le problème en suivant les étapes indiquées ci-dessus, la prochaine étape peut être de s'adresser aux tribunaux. Vous pouvez considérer d'intenter une action contre l'autre partie pour une rupture de contrat. Si vous entreprenez cette avenue, sachez qu'il y a des délais prescrits pour déposer des actions en justice.

Se reporter à la rubrique intitulée « Ressources utiles » pour consulter les options sans frais ou l'aide juridique à faible coût.

Suggestion : Vous pouvez obtenir des renseignements sur les options qui s'offrent à vous pour intenter une poursuite à l'adresse www.peopleslawschool.ca.

Ressources utiles

Access Pro Bono

Avocats bénévoles offrant gratuitement des conseils juridiques aux personnes admissibles ne pouvant pas obtenir de l'aide juridique ou n'ayant pas les moyens de retenir les services d'un avocat.

Lower Mainland : 604-878-7400

Sans frais : 1-877-762-6664

www.accessprobono.ca

Bureau d'éthique commerciale de Mainland Colombie-Britannique

Organisation sans but lucratif qui aide les personnes du Lower Mainland et de l'intérieur de la Colombie-Britannique à trouver des entreprises de confiance.

Sans frais : 1-888-803-1222

contactus@mbc.bbb.org

www.mbc.bbb.org

Bureau d'éthique commerciale de l'île de Vancouver

Organisation sans but lucratif qui aide les personnes de l'île de Vancouver Island à trouver des entreprises de confiance.

Sans frais : 1-877-826-4222

info@vi.bbb.org

www.vi.bbb.org

Bureau de la concurrence

Organisme fédéral qui aide les consommateurs à prendre des décisions d'achat éclairées et qui aide à combattre les pratiques de vente mensongères et les escroqueries.

Sans frais : 1-800-348-5358

ATS (sans frais) : 1-800-642-3844 (pour malentendants)

www.competitionbureau.gc.ca

Consumer Protection BC

Organisation sans but lucratif qui aide à protéger les consommateurs de la Colombie-Britannique et qui fournit de l'aide et enquête sur des plaintes portant sur certains types de problèmes et de contrats de consommation.

Sans frais : 1-888-564-9963

info@consumerprotectionbc.ca

www.consumerprotectionbc.ca

Service de consultation juridique

La division de la Colombie-Britannique de l'Association du Barreau canadien offre un service de consultation d'une demi-heure avec un avocat au coût de 25 \$.

Lower Mainland : 604-687-3221

Sans frais : 1-800-663-1919

lawyerreferral@cbabc.org

www.cbabc.org

Glossaire

acceptation : Promesse ou acte indiquant une volonté d'être lié par les modalités d'une offre.

bien : Chose qui s'achète. Également appelé « produit ».

condition : Condition essentielle d'un contrat; modalité dont l'importance est telle qu'en l'absence de celle-ci l'une ou l'autre des parties n'aurait pas passé le contrat.

consommateur : Personne qui achète des biens ou des services.

contrat : Accord reconnu en droit entre deux ou plusieurs personnes.

contrat de vente directe : Contrat conclu en personne à un endroit autre qu'à l'établissement permanent du vendeur.

contre-offre : Réponse à une offre dans laquelle l'on retrouve des modifications importantes apportées aux modalités de l'offre.

contrepartie : Chose de valeur donnée, ou qui doit être payée, par une partie au contrat.

dommages-intérêts : Indemnité versée à une personne pour une perte ou un préjudice.

garantie : Promesse faite par un vendeur relativement à la qualité des biens ou des services vendus et ce qu'il fera en cas de problèmes.

garantie légale : Niveau de qualité, de rendement et de durabilité que la loi impose dans chaque contrat.

médiateur : Personne qui aide les gens à résoudre les conflits en trouvant leurs propres solutions à leurs problèmes.

modalité : Modalité dans un contrat.

offre : Volonté exprimée de passer un contrat selon certaines modalités.

partie : Personne directement liée à un contrat.

période de réflexion : Période suivant la signature d'un contrat à l'intérieur de laquelle l'acheteur peut changer d'idée pour quelque raison que ce soit et annuler le contrat.

rupture de contrat : Si une partie ne fait pas ce qu'elle s'est engagée à faire dans le contrat.

People's Law School est grandement reconnaissante du soutien des organismes de financement suivants :



Pour obtenir de plus amples renseignements, veuillez consulter notre site Web à l'adresse
www.peopleslawschool.ca

Comment évaluez-vous cette publication?

Quelle publication avez-vous lue? _____

	Pas du tout d'accord	En désaccord	Ni en accord ni en désaccord	En accord	Tout à fait d'accord
Je suis plus éclairé sur la question juridique grâce aux renseignements fournis.	☐	☐	☐	☐	☐
Je suis persuadé que les renseignements fournis sont fiables.	☐	☐	☐	☐	☐
Je connais maintenant la prochaine étape à suivre grâce aux renseignements fournis.	☐	☐	☐	☐	☐
Je recommanderais cette publication à d'autres.	☐	☐	☐	☐	☐

Veuillez nous faire part de vos commentaires ou suggestions _____

Vous avez également la possibilité de remplir notre formulaire de rétroaction en ligne, à l'adresse www.peopleslawschool.ca. Vos commentaires sont importants pour nous; nous sommes reconnaissants du temps que vous prendrez pour nous en faire part.

Veuillez transmettre vos commentaires à l'adresse suivante :
People's Law School
604-331-5400
info@peopleslawschool.ca

Il est également possible de nous faire part de vos commentaires sur les réseaux sociaux suivants :

