

2023

J'AI UN PROBLÈME...  
J'SAIS PAS QUOI FAIRE!

BD éducatives sur  
les recours en  
consommation



## **CONTENU**

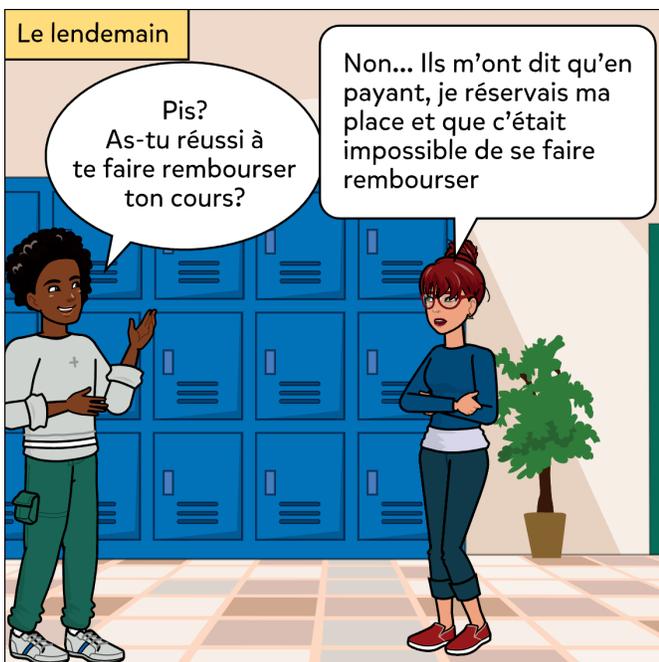
1. La mise en demeure .....	3
2. Les Petites créances .....	6
3. La rétrofacturation .....	10
4. L'Ombudsman .....	14
5. La Commission des plaintes relatives aux services de télécom-télévision (CPRST) .....	17
Les ressources .....	21

Une publication de l'ACEF du Nord de Montréal - 2023

Ce document a été réalisé grâce à la contribution financière de l'Office de la protection du consommateur

Les informations juridiques contenues dans ce document sont celles à jour en date de mars 2023 et peuvent être amenées à changer en fonction des lois et règlements.

# YOGA EN ENFER... OU LA MISE EN DEMEURE



Un avis, c'est une lettre ou un formulaire que tu envoies au commerçant. Normalement, le contrat est annulé dès l'envoi du formulaire ou de l'avis. Mais si le commerçant doit te rembourser, il a 10 jours pour le faire à partir de la date d'envoi



Deux semaines plus tard...

On va au cinéma avec des amis ce soir, tu viens?

Non j'peux pas, j'ai pas encore réussi à récupérer l'argent des cours de yoga! Le studio me doit quand même 250\$!



Ok, je ne veux pas te faire peur, mais je crois que tu es rendue à la prochaine étape...

La prochaine étape?



Oui, il est temps d'envoyer une mise en demeure au studio de yoga si tu veux récupérer ton argent

Une mise en demeure... je ne sais pas trop...



C'est gros, une mise en demeure... Est-ce que ça m'oblige à poursuivre le commerçant? Est-ce que j'ai besoin d'un avocat? On rédige ça comment?



Tu peux écrire « Sous toutes réserves », comme ça, tu n'es pas obligée de les poursuivre. C'est quand même facile à écrire, il y a plein de modèles en ligne. L'important c'est de savoir ce qu'on demande et de l'écrire clairement

Ah ok, j'vais regarder ça!



Le plus beau dans tout ça, c'est que tu peux envoyer une mise en demeure pour pas mal tous les problèmes que tu rencontres avec des commerçants. C'est sûr que c'est mieux de commencer avec la négociation pour préserver les bons rapports, mais n'hésite pas à envoyer une mise en demeure si on refuse de respecter tes droits!



Tu peux aussi envoyer une copie de ta mise en demeure à l'Office de la protection du consommateur. Cet organisme les compile et ça peut servir à d'autres consommateurs plus tard!

Merci de ton conseil! Je fais ça tout de suite!



## RÉSUMÉ DES ÉLÉMENTS IMPORTANTS À INCLURE DANS UNE MISE EN DEMEURE :

Date

PAR COURRIER RECOMMANDÉ

SOUS TOUTES RÉSERVES

Nom et adresse du  
commerçant ou du  
fabricant

SUJET : Mise en demeure ---- -

Monsieur, Madame,

Décrivez la situation / le problème

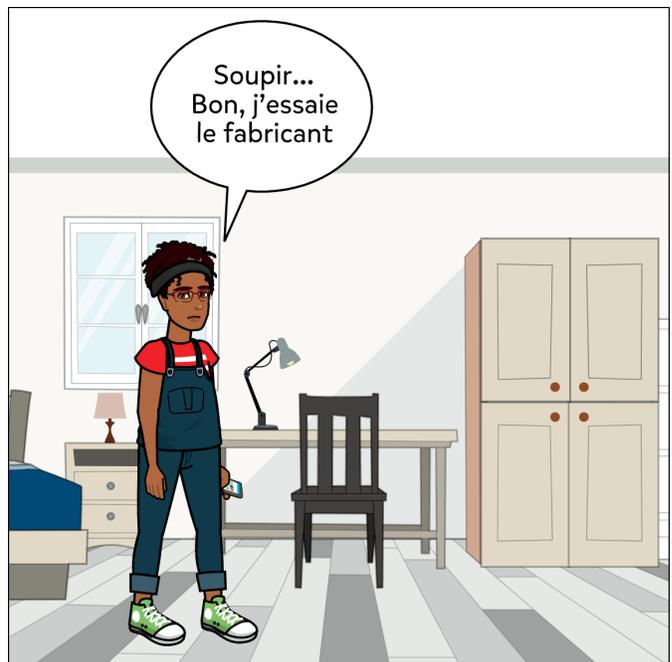
Exprimez votre demande / ce que vous voulez

VEUILLEZ AGIR EN CONSÉQUENCE.

VOTRE SIGNATURE

Votre nom  
Votre adresse  
Votre numéro de téléphone et/ou adresse courriel

# LA GARANTIE LÉGALE ... OU LE MYSTÈRE DES PETITES CRÉANCES





Oui, bonjour! La télé que j'ai achetée il y a 14 mois ne s'allume plus... je voulais savoir si on pouvait me la remplacer?



Malheureusement, c'est impossible. La garantie était bonne un an seulement. Je ne peux rien faire pour toi. Tu devrais t'acheter une nouvelle télé...



Pis? Tes négos? Comment ça s'est passé?

Bof... ça n'a pas vraiment fonctionné... On me dit que la garantie est échu depuis 2 mois!



Tu sais qu'il existe la garantie légale? La loi dit qu'un bien, ta télé par exemple, doit servir à un usage normal pendant une durée raisonnable en fonction du prix payé. Ça veut dire qu'on s'attend à ce que ta télé à 800\$ dure plus longtemps qu'une télé payée 300\$



Oh! Mais comment je fais pour évaluer la durée raisonnable de ma télé?

Ben...



Tu peux regarder en ligne sur le site de l'Office de la protection du consommateur. Il y a des exemples de jugements pour différentes situations liées à la garantie légale. En fait, chaque cas est différent selon la preuve faite en Cour. Ça permet toutefois de s'inspirer et de s'informer sur les durées!

Wow!

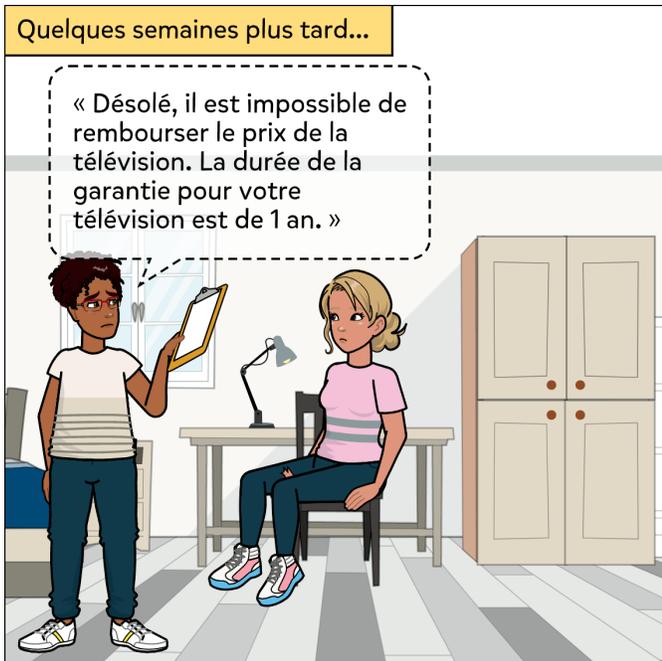


Ok... D'après ce que je lis sur le site, ce n'est pas normal que ma télé à 800\$ ne fonctionne plus après un peu plus d'un an! Je fais quoi maintenant?



Tu peux rédiger une mise en demeure et mentionner la garantie légale!

Bonne idée! Je vais demander qu'on remplace ma télé ou qu'on me rembourse le 800\$ que j'ai payé! Et pour être sûr... je vais l'envoyer au commerçant et au fabricant



« Désolé, il est impossible de rembourser le prix de la télévision. La durée de la garantie pour votre télévision est de 1 an. »



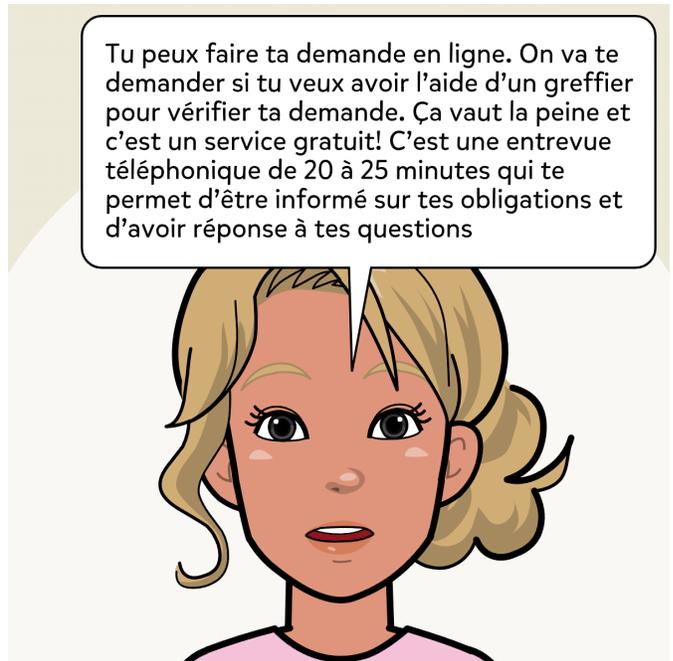
Ah non! Je sais que j'ai raison! La garantie légale s'applique! Qu'est-ce que je fais maintenant?

Maintenant, tu peux faire une demande à la Cour des petites créances pour faire résilier le contrat, donc te faire rembourser

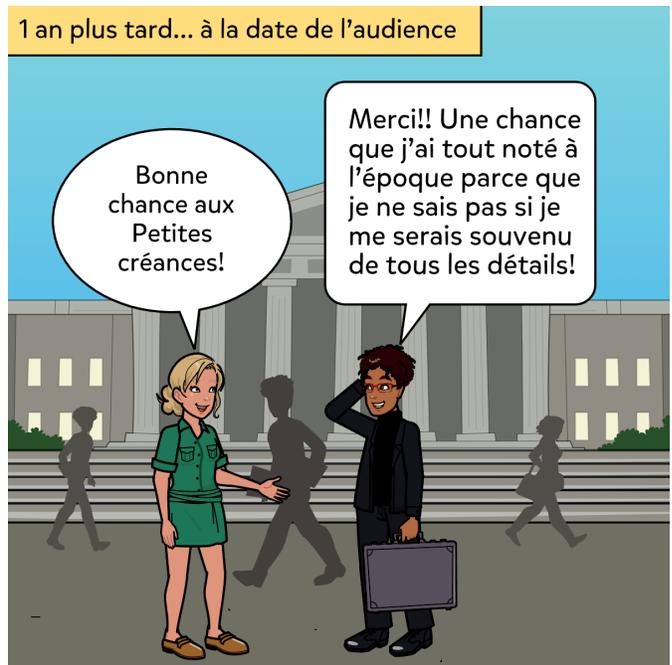


Ouf... ça va coûter cher...

Non non... C'est une division de la Cour du Québec pour les causes de moins de 15 000\$. Ça se fait sans avocat! Tu te représentes toi-même



Tu peux faire ta demande en ligne. On va te demander si tu veux avoir l'aide d'un greffier pour vérifier ta demande. Ça vaut la peine et c'est un service gratuit! C'est une entrevue téléphonique de 20 à 25 minutes qui te permet d'être informé sur tes obligations et d'avoir réponse à tes questions



**VOICI LES INFORMATIONS ET LES DOCUMENTS DONT VOUS AUREZ BESOIN POUR DÉPOSER UNE DEMANDE AUX PETITES CRÉANCES :**

- le nom et l'adresse du commerçant ou du fabricant que vous souhaitez poursuivre
- le montant que vous réclamez (au maximum 15 000\$)
- les raisons de la demande (ce que vous reprochez au commerçant ou au fabricant)
- les dates importantes comme les faits, le contrat ou la mise en demeure envoyée
- les documents pertinents que vous voulez déposer en preuve

## LE COLIS PERDU... OU LA RÉTROFACTURATION





Et le commerçant a 15 jours pour te rembourser...

Oui, je l'sais...



Un peu plus tard...

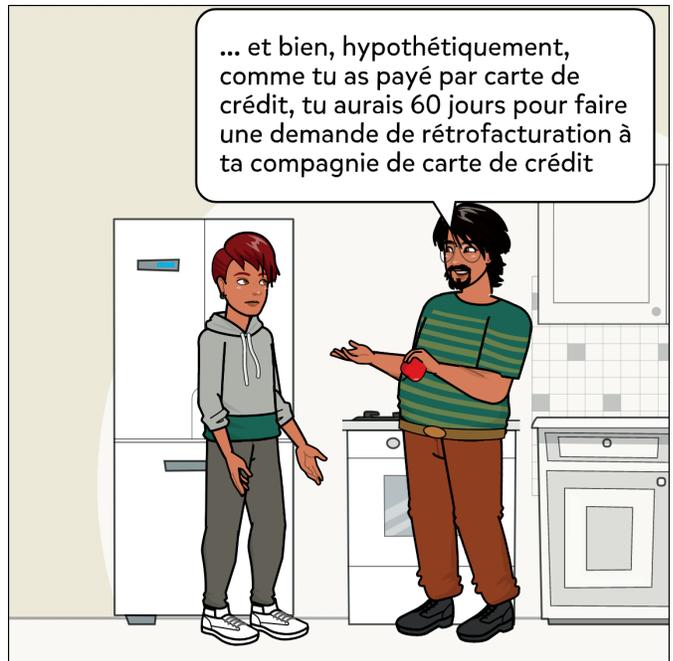
Voyons voir... J'veais écrire un courriel à la compagnie pour demander l'annulation de ma commande...



15 jours plus tard...

Papa, il se passe quoi si, hypothétiquement, le commerçant ne me rembourserait pas après le délai de 15 jours...?

Ahhh...



... et bien, hypothétiquement, comme tu as payé par carte de crédit, tu aurais 60 jours pour faire une demande de rétrofacturation à ta compagnie de carte de crédit



Comment on fait ça, une demande de rétrofacturation?

T'as bien des questions pour quelqu'un qui sait déjà quoi faire! Haha! Bon, j'veais t'aider...



Ta demande doit être faite par écrit. Elle doit contenir les renseignements de la transaction à annuler et tes échanges avec le commerçant comme preuve que tu as bien tenté de te faire rembourser

N'oublie pas de conserver tous les détails, facture, reçu, preuves, courriel de demande d'annulation et de les faire parvenir à l'émetteur de ta carte



Le soir même

Bon... J'ai trouvé l'adresse de l'institution financière qui a émis ma carte... Je vais leur écrire une lettre pour demander une rétrofacturation... Ma compagnie de carte de crédit a 30 jours pour me transmettre un accusé de réception



Tu penses que je vais être remboursé?

Oui, si tu as bien envoyé tes preuves!



L'émetteur de ta carte de crédit doit créditer le montant payé sur ton compte et annuler les frais en lien avec l'achat dans les 90 jours suivant la réception de ta demande \*

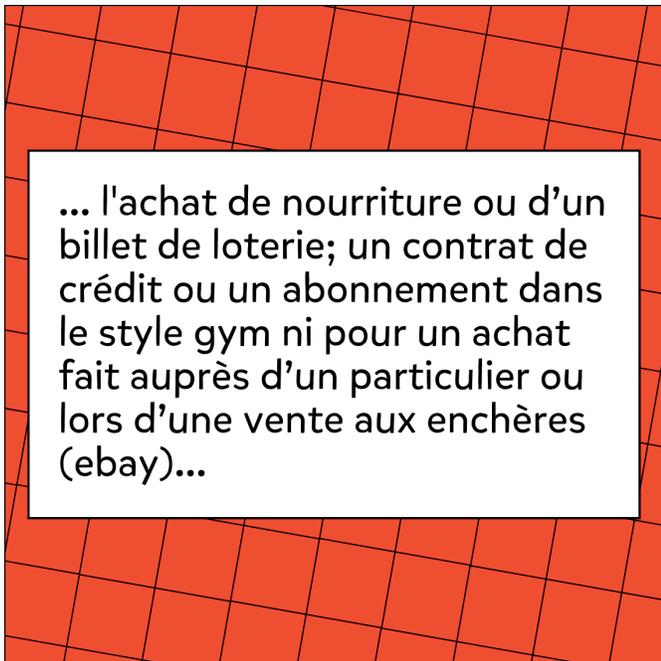


3 mois plus tard

C'était la banque qui voulait me poser des questions sur ma demande... L'agente m'a dit que je serais crédité du montant de mon achat sur ma carte de crédit!!



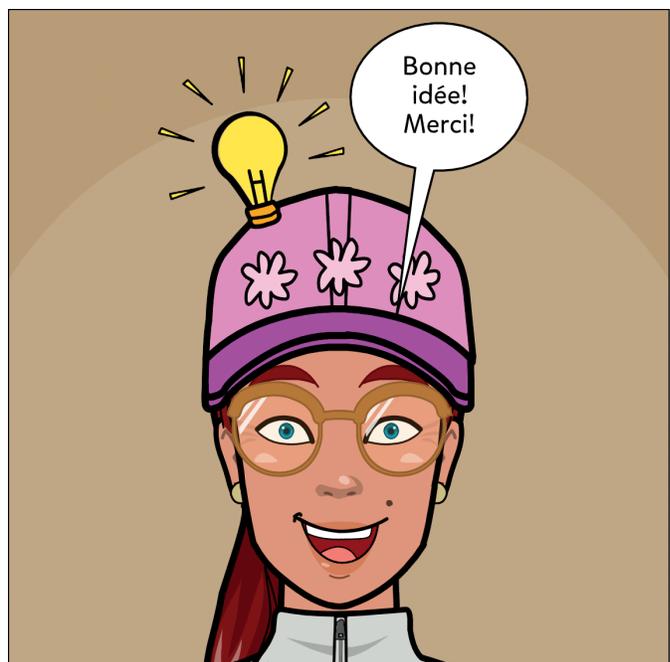
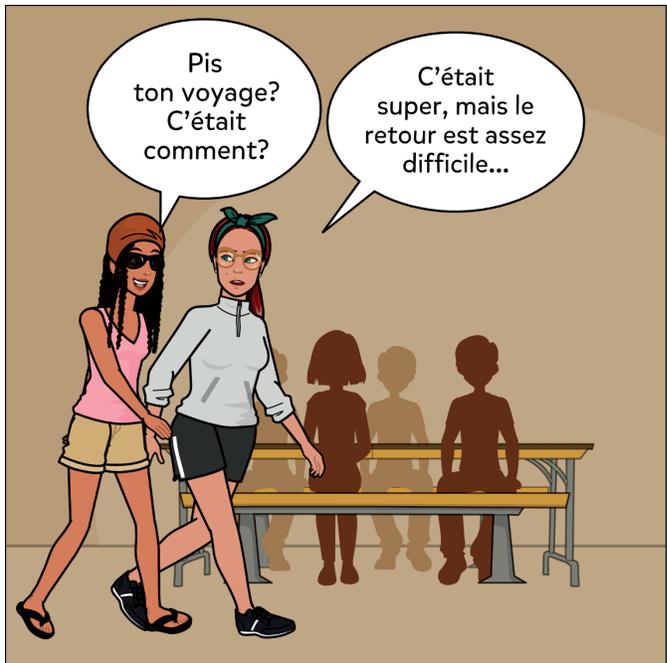
\* ou à l'intérieur d'un délai correspondant à deux périodes complètes d'état de compte, si c'est un délai plus court



### **POUR AVOIR DROIT à LA RÉTROFACTURATION :**

- Avoir fait un achat en ligne avec sa carte de crédit tout en étant physiquement au Québec.
- Ne pas avoir reçu la commande dans les 30 jours suivant la date indiquée par le commerçant, ou 30 jours suivant l'achat s'il n'y a pas de date spécifiée.
- Avoir fait parvenir une demande d'annulation au commerçant (refusée ou non-répondue par celui-ci).
- Envoyer la demande de rétrofacturation dans les 60 jours après la demande d'annulation.
- Conserver toutes les preuves, les échanges courriels avec le commerçant et les preuves de paiement.

# CAUCHEMAR DE VACANCES... OU LE RÔLE DE L'OMBUDSMAN



Le lendemain

Pis?  
Comment va  
ton histoire de  
fraude?

J'ai porté plainte à la police et j'ai  
appelé ma banque pour parler à  
une représentante. Elle refuse de  
me rembourser parce qu'elle dit  
que je dois avoir donné mon NIP à  
quelqu'un mais c'est faux!

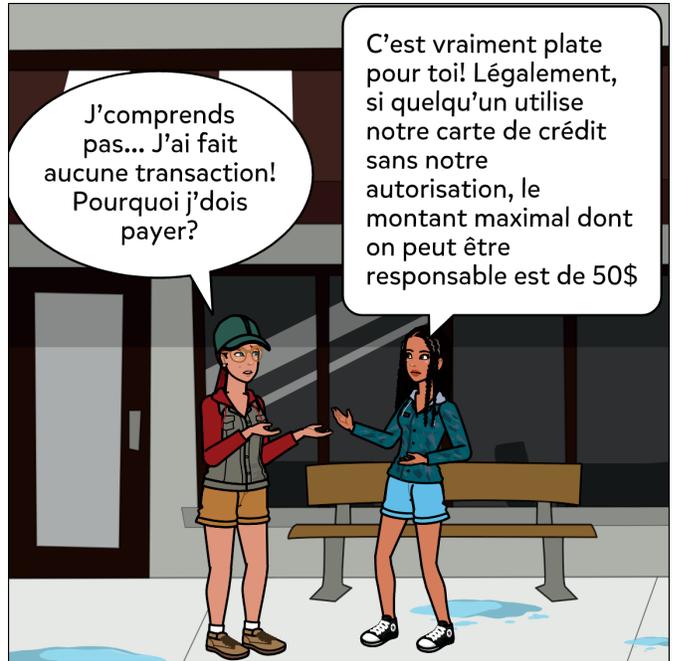


Elle a  
quand même dit  
qu'elle allait ouvrir une  
enquête? ... C'est bon  
signe!

On verra...  
Elle a 56 jours pour  
me donner une  
réponse...

Quelques semaines plus tard

Je voulais t'dire... J'ai reçu l'avis  
final de ma banque. Elle accepte  
de rembourser la moitié de la  
fraude... C'est quand même  
7000\$!! C'est pas vraiment ce à  
quoi je m'attendais...



J'comprends  
pas... J'ai fait  
aucune transaction!  
Pourquoi j'dois  
payer?

C'est vraiment plate  
pour toi! Légalement,  
si quelqu'un utilise  
notre carte de crédit  
sans notre  
autorisation, le  
montant maximal dont  
on peut être  
responsable est de 50\$

Ah oui? Sur la lettre que  
la banque m'a envoyée,  
on dit que je peux écrire  
à l'Ombudsman de la  
banque pour  
contester... Je  
comprends pas trop  
c'est qui...

Ahhh! Un  
Ombudsman, c'est  
un organisme externe  
de traitement des  
plaintes



Il en existe deux au Canada pour les  
banques : l'Ombudsman des services  
bancaires et d'investissement\* et l'ADR  
Chambers Bureau des Services  
Bancaires.\*\* Les banques sont obligées  
d'être membres de l'un des deux  
organismes

\*OSBI \*\*ADRBO

Tu peux t'adresser à lui si ta plainte n'est pas réglée à ta satisfaction ou si ta banque ne t'as pas répondu à l'intérieur des délais. C'est un processus objectif. Il ne prend parti ni pour la banque, ni pour le consommateur



Pour faire une plainte à l'Ombudsman, l'organisme externe de traitement des plaintes, il faut suivre la procédure sur le site de l'Ombudsman duquel la banque est membre. Tu dois expliquer le problème et réunir tous les détails nécessaires. Tu dois aussi réfléchir à la solution que tu veux. Dans ton cas : un remboursement complet



Wow!  
Ok et ensuite?

Ensuite, l'Ombudsman donne une recommandation de résolution de plainte. La banque doit suivre cette recommandation



N'attends pas trop! Il y a des délais pour remettre les documents complétés afin que l'Ombudsman puisse enquêter

Bonne idée! Je fais ça tout de suite!



Un mois plus tard

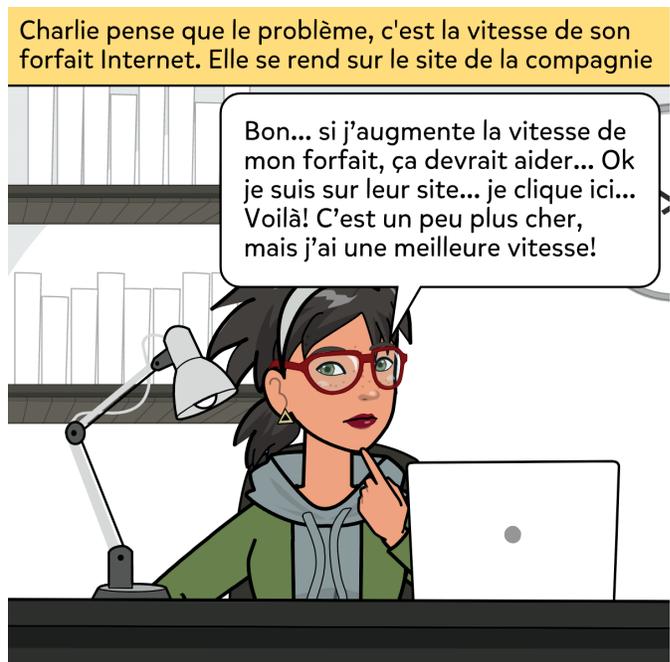
Salut! Je viens de recevoir la lettre de l'Ombudsman! Il me donne raison! Il recommande à ma banque d'effacer la dette de 14 000\$ et d'effacer les notes négatives à mon dossier de crédit! Merci pour tes conseils!



Ça me fait plaisir!  
J'ai tout appris ça à l'ACEF!



# INTERNET HANTÉ... OU LA CPRST

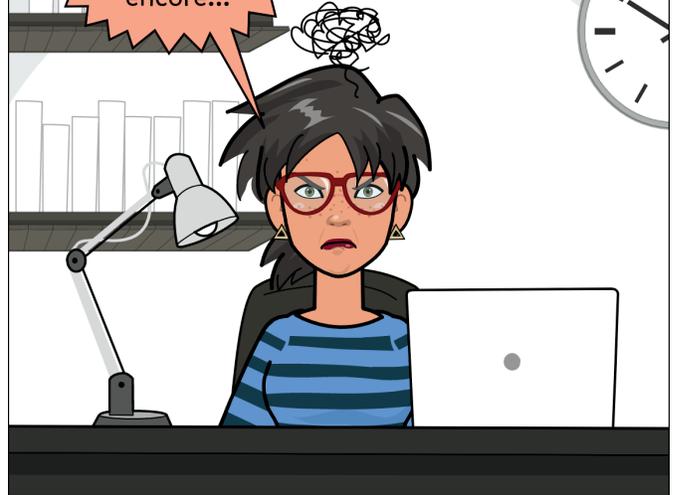


Quelques jours plus tard...

Ma rencontre commence dans quelques minutes, j'ai juste le temps de me connecter!



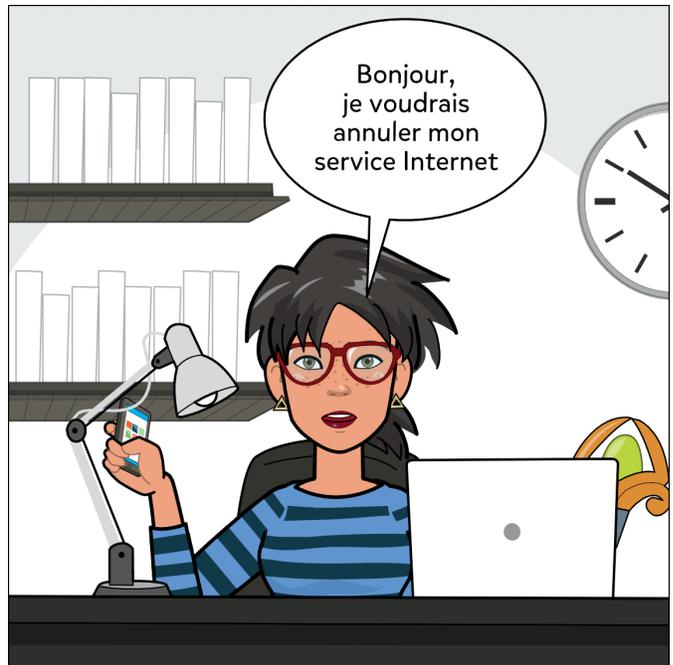
Allo?  
Allo? Arhg!!!  
Ça coupe encore!!!



C'est assez. J'en peux plus. Je change de compagnie Internet!



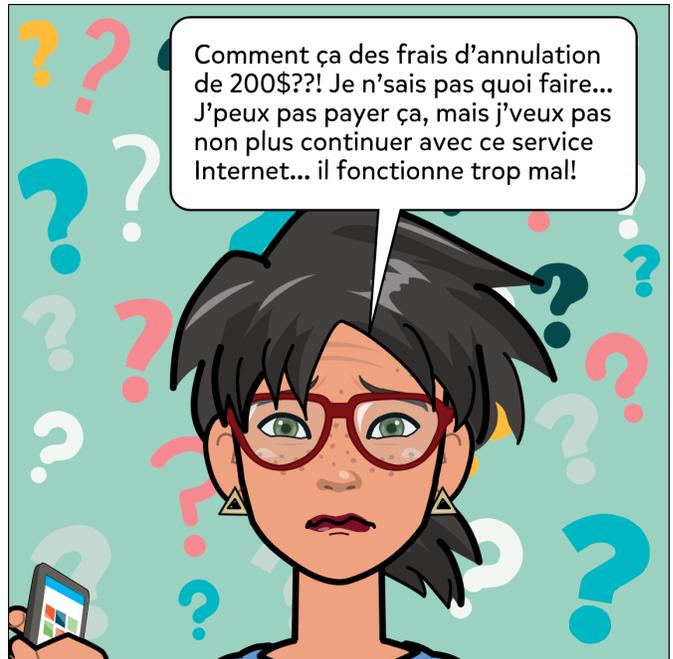
Bonjour, je voudrais annuler mon service Internet

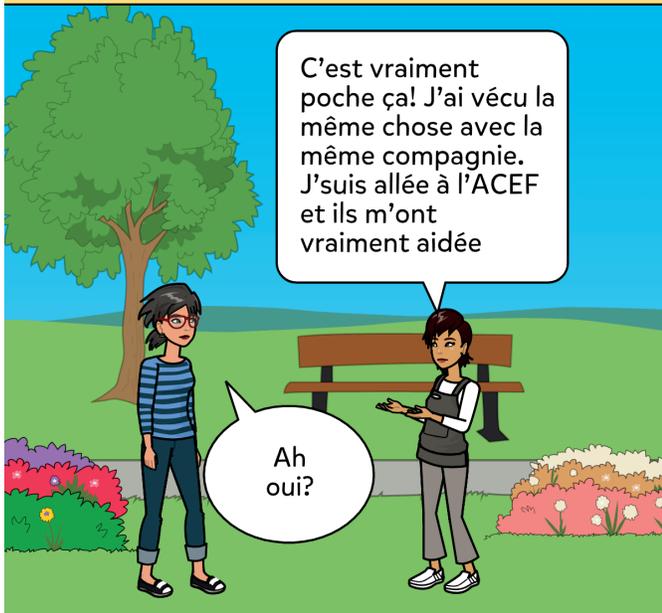


Vous avez signé un contrat avec notre compagnie. Vous devez le respecter. Si vous voulez annuler votre contrat, vous devez payer 200\$



Comment ça des frais d'annulation de 200\$?! Je n'sais pas quoi faire... J'peux pas payer ça, mais j'veux pas non plus continuer avec ce service Internet... il fonctionne trop mal!





Hum... quelle solution serait satisfaisante pour moi? Je vais écrire qu'une bonne solution serait que le fournisseur accepte d'annuler mon forfait Internet sans les frais de 200\$. J'aimerais aussi être remboursée pour les montants que j'ai payés depuis que j'ai annoncé que je voulais annuler le service



Fini!  
J'envoie le  
formulaire ! C'était  
pas difficile



La CPRST a reçu la plainte. Elle lui envoie une confirmation par courriel

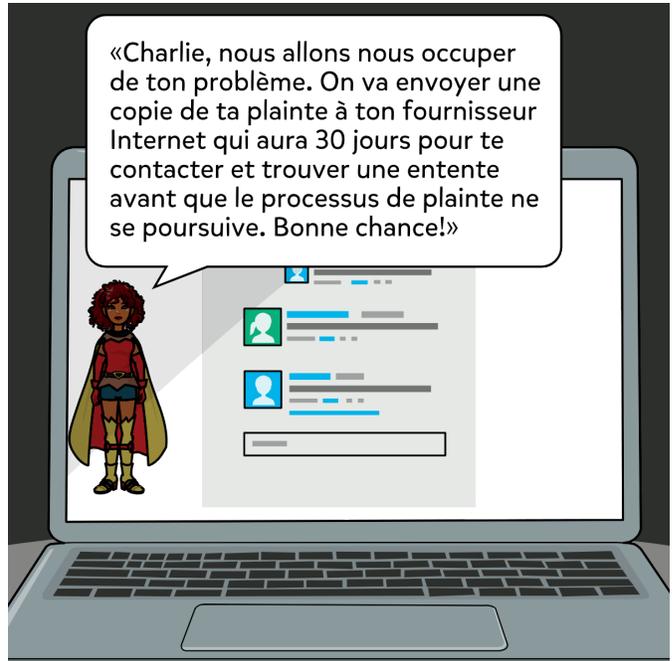
Deux jours plus tard...

Et puis? Des nouvelles de ta plainte?

J'ai justement reçu un courriel aujourd'hui! La CPRST reconnaît sa compétence. Elle va donc prendre en charge ma plainte!



«Charlie, nous allons nous occuper de ton problème. On va envoyer une copie de ta plainte à ton fournisseur Internet qui aura 30 jours pour te contacter et trouver une entente avant que le processus de plainte ne se poursuive. Bonne chance!»



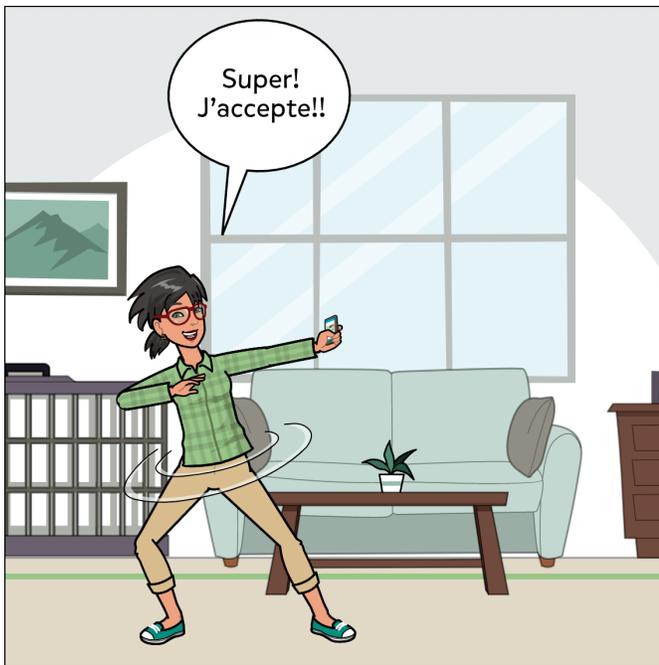
20 jours plus tard... Un employé du service des plainte de sa compagnie Internet l'appelle...

Allo?



Allo Charlie, je t'appelle pour te dire que nous allons annuler ton forfait Internet gratuitement. Nous allons aussi te rembourser un montant équivalent à celui que tu as payé depuis que tu nous as dit que tu voulais arrêter le service





L'employé de la compagnie de télécom envoie sa réponse à la CPRST. Le jour même, Charlie reçoit un courriel détaillant la proposition de la compagnie



## Le processus complet d'une plainte à la CPRST :

1

Évaluation

4

Enquête par la CPRST (s'il n'y a pas d'entente prise)

2

Acceptation ou refus de la plainte

5

La CPRST émet une recommandation ou ferme la plainte

3

Résolution informelle (Le fournisseur contacte le client et ils prennent entente)

6

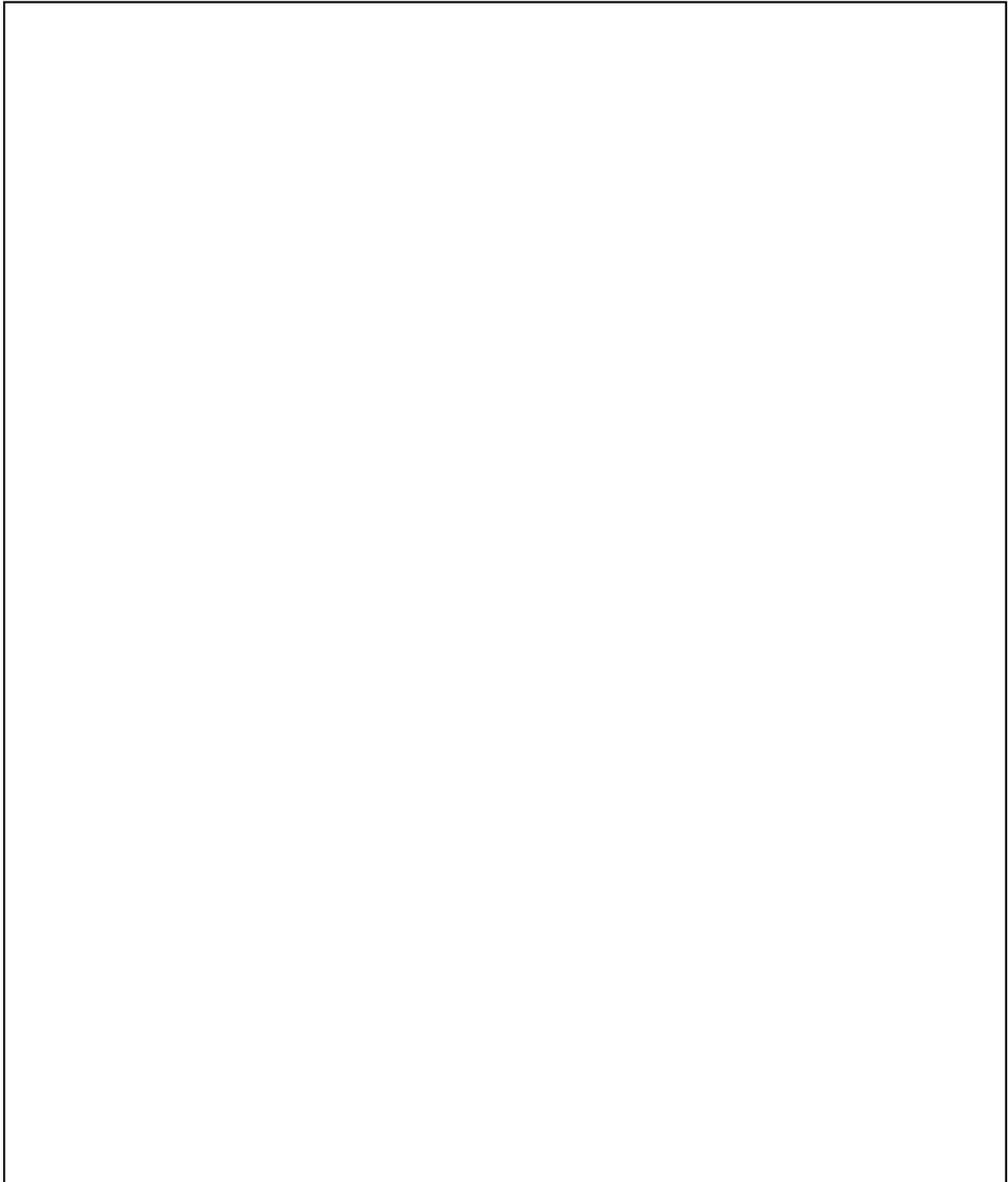
La recommandation mène à une décision

## LES RESSOURCES :

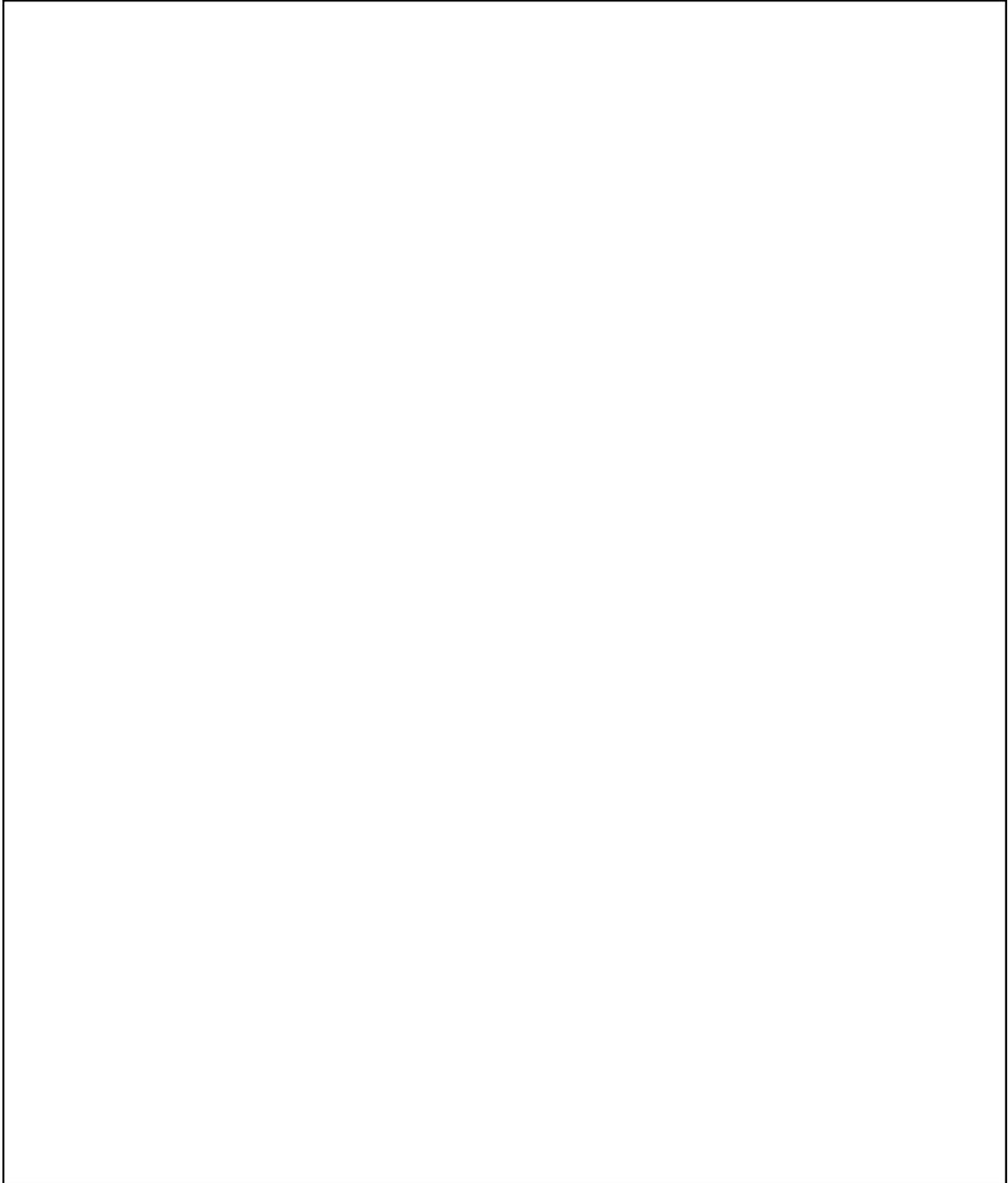
- Mise en demeure : Contactez l'ACEF de votre région pour obtenir de l'aide - [www.toutbiencalcule.ca](http://www.toutbiencalcule.ca)
- Cour des Petites créances : [www.quebec.ca/justice-et-etat-civil/petites-creances](http://www.quebec.ca/justice-et-etat-civil/petites-creances)
- Rétrofacturation : Contactez votre institution bancaire
- Ombudsman : OBSI - [www.obsi.ca](http://www.obsi.ca)  
ADRBO - [www.bankingombuds.ca](http://www.bankingombuds.ca)
- CPRST : 1 888-221-1687  
[www.ccts-cprst.ca](http://www.ccts-cprst.ca)

Vous avez un problème avec un commerçant?  
Prenez ici en note les dates et les détails  
importants de l'histoire.

**NOTES :**

A large, empty rectangular box with a thin black border, intended for the user to write notes. It occupies the central and lower portion of the page.

**NOTES :**

A large, empty rectangular box with a thin black border, intended for the user to write their notes. It occupies most of the page's vertical space below the 'NOTES :' header.

# VOUS AVEZ DES QUESTIONS?

Contactez-nous!



ACEF du Nord de Montréal  
7500 Av. De Chateaubriand,  
Montréal, QC H2R 2M1

514 277-7959

Avec la contribution financière de :

**Office  
de la protection  
du consommateur**

**Québec** 