

CHRONIQUE 20 - DÉCEMBRE 2015

VOTRE CADEAU DE NOËL EST-IL ÉCHANGEABLE OU REMBOURSABLE ?

La course aux cadeaux signifie que les festivités du temps des fêtes approchent à grands pas! Dans le but de faire plaisir à nos proches, nous effectuons, en peu de temps, plusieurs achats dans divers magasins. Cependant, que se passe-t-il lorsque nous devons procéder à l'échange ou au remboursement d'un bien parce que la personne à qui s'adresse le cadeau l'a déjà reçu ou qu'il est défectueux? À titre de consommateur, sommes-nous protégés par la loi et, si oui, de quelle manière?

À moins qu'un bien soit défectueux, la *Loi sur la protection du consommateur* ne contient aucune disposition qui exige qu'un commerçant québécois reprenne ou échange un bien. Ainsi, si le cadeau acheté ne plaît pas à la personne, si cette dernière l'a déjà reçu ou, encore, si vous trouvez un meilleur prix chez un concurrent, le commerçant n'a pas l'obligation de procéder à un échange ou à un remboursement, à moins, de posséder une telle politique interne.

En effet, bien qu'il n'existe aucune obligation légale à ce sujet, la majorité des commerçants ont leurs propres politiques d'échanges et/ou de remboursement. Étant donné que ces politiques sont discrétionnaires, le commerçant a le pouvoir de déterminer le délai dans lequel elles peuvent être appliquées, d'exiger que les biens retournés soient dans un état particulier et exclure certains biens de la politique. Ce pouvoir explique pourquoi, par exemple, certains commerçants ne font qu'échanger les biens dans un délai de 15 jours avec les étiquettes et la facture, tandis que d'autres, refusent catégoriquement de reprendre un maillot de bain et ceci, peu importe son état ou le délai écoulé depuis la date d'achat.

Chose certaine, dès qu'un commerçant instaure une telle politique, il est dans l'obligation de la respecter. De plus, pendant la période des fêtes, plusieurs d'entre eux prolongent les délais et ciblent des dates comme le 26 décembre pour refuser les échanges ou les remboursements. Vous pouvez vous renseigner au moment de l'achat sur la politique applicable et ainsi, être à l'abri d'éventuelles surprises.

Tel que mentionné plus haut, le commerçant a, en raison de la garantie légale prévue par la *Loi sur la protection du consommateur*, l'obligation de reprendre le bien s'il est défectueux. Cette garantie découle du principe qu'un bien doit pouvoir servir à un usage normal pendant une durée raisonnable. Afin de respecter cette obligation, le commerçant pourra choisir de réparer le bien, de l'échanger ou de procéder à son remboursement. Dans tous les cas, il est fortement suggéré de garder votre facture puisque, dans la majorité des cas, vous aurez besoin de ce document pour faire valoir vos droits.

Depuis quelques années, une tendance de plus en plus présente dans les habitudes des consommateurs est l'achat en ligne. Encadré par la *Loi sur la protection des consommateurs*, d'autres obligations et conditions s'appliquent à ce type de transaction. Pour de plus amples informations sur ce sujet, nous vous invitons à contacter les agentes à l'information juridique de votre Centre de justice de proximité du Saguenay-Lac-Saint-Jean.

Bonnes emplettes !

Anne-Marie Dassylva,
agente à l'information juridique.