

Porter plainte contre un commerçant



Production Perig/Shutterstock.com

Vous avez fait des achats en magasin ou en ligne ou vous vous êtes abonné au centre de conditionnement physique près de chez vous en vous laissant convaincre par un commerçant. Pire encore, ce commerçant a profité de vous. Il existe des moyens pour résoudre ce genre de conflit.

Porter plainte contre un commerçant

Vous pouvez porter plainte contre un commerçant s'il :

- ment,
- dit que le produit était neuf alors qu'il ne l'était pas,
- ne fait pas ce qu'il s'était engagé à faire,
- profite de votre vulnérabilité,
- vous presse d'acheter quelque chose dont vous n'avez pas besoin.

Il est toujours recommandé de tenter de régler un désaccord à l'amiable avant de déposer une plainte.

Quand porter plainte

Après avoir discuté avec le commerçant et que votre désaccord n'est toujours pas résolu, vous avez deux ans pour porter plainte. Après deux ans, vous ne pourrez plus poursuivre le commerçant.

Comment porter plainte

Vous devez d'abord envoyer une lettre au commerçant par la poste ou par courrier recommandé. Conservez une copie de la lettre et de la confirmation d'envoi.

Votre lettre doit contenir les informations suivantes :

- la date de l'achat ou de l'abonnement,
- le lieu de l'achat,
- le produit acheté et sa description,
- le prix, les modalités de paiement et de livraison,
- le nom du vendeur et ce qu'il vous a dit sur le produit,
- une description du problème et ce que vous demandez,
- le délai que vous imposez pour qu'on vous réponde,
- vos coordonnées.

Les commerçants sont passibles d'une amende qui varie de 5 000 \$ à 500 000 \$ s'ils ne respectent pas leurs responsabilités.

Qu'arrive-t-il une fois la lettre de plainte envoyée?

Si vous n'arrivez pas à régler la plainte avec votre lettre, vous pouvez déposer une plainte auprès du *ministère des Services gouvernementaux et Services aux consommateurs* (le ministère). Des employés du ministère feront un suivi avec vous et agiront en votre nom si nécessaire.

Résultats possibles

Le conflit peut se régler en médiation. Le ministère peut aussi mener une enquête et imposer des amendes au commerçant. Par contre, le ministère ne peut pas ordonner au commerçant de vous rembourser. Vous devez entamer une poursuite civile si le commerçant ne vous rembourse pas. Vous pouvez poursuivre à la Cour des petites créances si le montant que vous réclamez est de 25 000 \$ ou moins et à la Cour supérieure de justice si le montant dépasse 25 000 \$.

À lire aussi :



Protection des consommateurs



Les étapes d'une poursuite civile

IMPORTANT CliquezJustice.ca fournit de l'information juridique générale et non des avis ou conseils juridiques. Il est conseillé de consulter un avocat afin de connaître les règles qui s'appliquent à votre situation particulière.

