

CONSEILS POUR JEUNES CONSOMMATEURS

LE MAGASINAGE



Questions fréquemment posées par les consommateurs

Dur, dur d'être consommateur. Les règles sur les retours de produits, les remboursements, les garanties, les cosignataires, l'achat de produits « tels quels » et les ventes de gré à gré peuvent porter à confusion. Connaître ces règles et savoir comment elles s'appliquent peut vous faire économiser de l'argent et vous aider à éviter les problèmes.

Retours et remboursements

Ne comptez pas sur le fait qu'il est toujours possible de retourner un produit, que vous l'ayez acheté dans un magasin ou sur Internet. Aucune loi n'oblige le vendeur à reprendre un article, peu importe si vous ne l'aimez plus, si vous avez décidé qu'il est trop cher pour vous ou si vous l'avez déniché moins cher ailleurs.

La politique sur les retours diffère d'un marchand à l'autre. Renseignez-vous sur la politique du vendeur avant d'acheter. La politique est souvent inscrite au verso du reçu ou affichée près de la caisse; si ce n'est pas le cas, demandez au vendeur de l'écrire sur le reçu. Les politiques peuvent différer pendant les promotions et pour les articles en solde ou pour des occasions spéciales.

Contenu :

- 1 Questions fréquemment posées par les consommateursp.1
- 2 Des plaintes efficacesp.4
- 3 Devenez votre propre directeur financierp.5
- 4 Acheter un véhiculep.9
- 5 Cellulairesp.15

Certains marchands acceptent que vous rapportiez la marchandise mais imposent des conditions. Voici quelques exemples :

- Le marchand n'accepte aucun retour ni échange sur les articles personnels comme les boucles pour oreilles percées et les maillots de bain;
- Le marchand accepte les échanges, mais n'accepte pas les retours contre remboursement;
- L'acheteur dispose d'un nombre de jours précis pour rapporter la marchandise;

- Le marchand donne une note de crédit plutôt que de rembourser l'argent;
- La marchandise ne doit pas avoir été utilisée, toutes les étiquettes doivent y être fixées, l'emballage doit être intact, etc.;
- L'acheteur doit avoir le reçu de caisse (il est presque toujours exigé, mais certains marchands acceptent de rembourser le client ou d'échanger la marchandise sans reçu);
- Le marchand peut exiger des frais de restockage.

Le bureau d'information aux consommateurs de votre province ou territoire peut avoir des lois qui vous donnent le droit de retourner certains produits ou d'annuler des contrats. Communiquez avec ce bureau pour obtenir de plus amples renseignements.

Dépôts

Un dépôt est habituellement un montant d'argent exigé pour réserver ou retenir un produit ou un service. Qu'il s'agisse d'un dépôt pour l'achat d'un véhicule, la location d'une salle, un habit pour le bal de fin d'études ou les services d'un photographe, assurez-vous de réellement vouloir le produit ou le service. Si vous changez d'idée, la loi ne vous donne pas droit au remboursement de l'argent versé. Informez-vous des conditions avant de verser un dépôt et ne versez que le minimum requis.

Garanties

Une garantie est un engagement donné par écrit à l'acheteur d'un article dans lequel le vendeur promet de remplacer ou de réparer l'article, au besoin, pendant une période spécifiée. Les garanties ne sont pas toutes identiques – lisez-les soigneusement pour savoir ce qui est couvert, ce qui ne l'est pas, et la durée de la garantie. Attention aux expressions comme « garantie à vie ». De quelle vie s'agit-il? La vôtre? Celle du produit? Celle de l'entreprise? Où devrez-vous envoyer le produit s'il faut le réparer? L'article sera-t-il remplacé ou réparé? Qui décidera? Qui donne la garantie? Le fabricant, le marchand ou quelqu'un d'autre? Devez-vous enregistrer la garantie immédiatement lorsque vous achetez l'article? Devez-vous payer les frais de port et de manutention?

Les lois de certaines provinces et de certains territoires stipulent qu'une garantie implicite s'applique à tous les contrats de vente, à moins que le vendeur et l'acheteur ne conviennent légalement que la garantie ne s'applique pas. Habituellement, la garantie implicite signifie que la marchandise est considérée comme vendable et correspond aux fins pour lesquelles elle est vendue. Les garanties trompeuses pourraient tomber sous le coup des lois sur la publicité trompeuse de votre province ou de votre territoire.

Pour obtenir d'autres renseignements sur les garanties, adressez-vous au bureau d'information aux consommateurs de votre province ou territoire.

Achat de produits « tels quels »

Un produit vendu « tel quel » n'est assorti d'aucune garantie. Vous l'achetez avec ses qualités et ses défauts.

Les biens usagés sont habituellement vendus « tels quels ». Inspectez soigneusement ces articles pour vous assurer qu'ils fonctionneront sans exiger de réparations coûteuses. La mention « tel quel » peut annuler toute garantie implicite accordée par les lois de la province ou du territoire. Par contre, si le vendeur savait que le produit était défectueux lorsqu'il vous l'a vendu, il est possible que vous ayez certains recours en vertu des lois sur la consommation de votre province ou de votre territoire.

Ventes de gré à gré

Une vente de gré à gré se déroule entre particuliers, et non entre un consommateur et une entreprise. La plupart des lois sur la consommation ne traitent pas des ventes de gré à gré. Le bureau d'information aux consommateurs peut être incapable d'intervenir si un pépin survient. Vous devrez traiter directement avec le vendeur. Si ce dernier vous oppose un refus, l'étape suivante est une procédure judiciaire. Vous pouvez vous adresser à la cour des petites créances si la somme que vous réclamez est inférieure à la limite pour les poursuites devant ce tribunal. Renseignez-vous auprès du bureau d'information aux consommateurs de votre province ou territoire pour obtenir de plus amples renseignements.

Cosignature

Cosigner n'est pas se porter garant pour une personne. Si vous cosignez avec une autre personne, qu'il s'agisse d'un prêt ou d'une carte de crédit conjointe, vous êtes **responsable de la dette totale, au même titre que l'emprunteur**. Si l'autre personne est incapable de payer, le créancier exigera que vous le remboursiez.

Quand un créancier demande un cosignataire, il cherche une autre personne qui va partager le risque. La personne avec qui vous êtes cosignataire peut ne pas avoir de dossier de crédit ou encore avoir un mauvais dossier de crédit.

En tant que cosignataire, vous êtes responsable du remboursement de la dette.

Si quelqu'un vous demande d'être son cosignataire, ou si vous demandez à quelqu'un d'être votre cosignataire, réfléchissez soigneusement à la façon dont cela pourrait affecter votre situation financière et celle de l'autre personne.

Contrats

Le droit des contrats relève des provinces et des territoires. Votre province ou territoire peut avoir des lois qui vous donnent certains droits quand vous achetez des produits ou des services précis. Par exemple, toutes les instances gouvernementales au Canada donnent aux consommateurs 10 jours pour annuler la plupart des contrats conclus avec un vendeur itinérant. Pour connaître les autres droits que vous donne la loi, veuillez communiquer avec le bureau d'information aux consommateurs de votre province ou territoire.

Informations complémentaires

Visitez le site www.infoconsommation.ca.

Vous pouvez aussi vous adresser au bureau d'information aux consommateurs de votre province ou territoire. Une liste des bureaux des affaires en consommation est publiée dans la section *Où obtenir de l'aide et de l'information* de la rubrique *Est-ce que je dépense judicieusement mon argent ?* de cette série.

Le site Web de l'Office de la protection du consommateur du Québec (www.opc.gouv.qc.ca) donne des renseignements additionnels en français.

2 Des plaintes efficaces

Déposer une plainte

Vous avez enfin économisé suffisamment d'argent pour acheter le nouveau gadget électronique que vous voulez depuis longtemps ou pour vous offrir une coupe au nouveau salon de coiffure du centre commercial. Que pouvez-vous faire si vous n'êtes pas satisfait du produit ou du service? Dans bon nombre de cas, la seule solution est de porter plainte.

Si vous savez comment vous plaindre efficacement, vous aurez une bien meilleure chance d'obtenir satisfaction. Le *Courriel des plaintes* (www.courrieldesplaintes.ca) peut vous aider. C'est un outil interactif qui vous guide tout au long du processus de plainte et qui vous donne accès aux ressources et aux conseils dont vous avez besoin pour mener à bien votre démarche et accroître vos chances d'obtenir satisfaction.

La première démarche à faire est de communiquer avec l'entreprise. Voici quelques conseils donnés sur le site du *Courriel des plaintes* :

- 1. N'ayez pas peur de vous plaindre.** Les bonnes entreprises seront heureuses de corriger leurs erreurs. Elles savent que la fidélité de leur clientèle est la meilleure publicité qui soit.
- 2. Ne tardez pas.** Si un produit est défectueux ou insatisfaisant, il est important de le retourner rapidement afin de ne pas perdre votre droit à un remboursement.
- 3. Adressez-vous aux personnes compétentes, dans le bon ordre.** Donnez à chacune suffisamment de temps pour régler votre plainte. Adressez-vous au commis, puis passez au bureau du service à la clientèle (s'il y en a un dans l'établissement) ou à un directeur. Si ces démarches ne donnent pas de résultat, communiquez avec le siège social de l'entreprise.

- 4. Soyez prêt à négocier de manière réaliste.** Vous pourrez peut-être persuader une entreprise qui n'accorde pas de remboursement d'échanger ou de réparer le produit ou de prendre d'autres arrangements.
- 5. Soyez poli.** Restez calme. Vous obtiendrez de meilleurs résultats, peut-être plus rapidement, si vous expliquez le problème et demandez qu'il soit résolu sans vous fâcher et sans faire de menaces.
- 6. Exprimez-vous clairement.** Vous devez bien connaître les faits – de préférence en tenant un dossier de tous les documents nécessaires – et vous en servir pour demander ce que vous voulez.
- 7. Conservez la documentation pertinente.** Gardez toujours un dossier contenant les renseignements importants. Joignez des copies des reçus, des bons de commande de réparation, des garanties, des chèques oblitérés, des contrats et de la correspondance échangée avec l'entreprise. Prenez en note les noms des personnes à qui vous parlez ainsi que la date, l'heure et le résultat des conversations.

Si vous ne réussissez pas à obtenir de résultats au téléphone ou en personne, vous devez alors écrire à une personne qui occupe un rang plus élevé dans la société. Le Magicien des mots du *Courriel des plaintes* peut formuler une lettre pour vous; vous pouvez ensuite imprimer cette lettre et l'expédier par courrier recommandé.

Si toutes vos démarches échouent, vous pouvez utiliser le *Courriel des plaintes* pour soumettre une plainte à l'organisme de réglementation compétent et obtenir des conseils sur les recours légaux à votre disposition.

3 Devenez votre propre directeur financier

Votre compte de banque

Vous occuper de votre argent est une grande responsabilité. Un compte de banque vous aide à protéger et à gérer votre argent.

Si vous gérez bien votre compte de banque, vous resterez maître de vos finances et vous ferez la meilleure utilisation possible de votre argent.

Surveiller vos transactions bancaires

Pour rester maître de vos finances, vous devez surveiller vos transactions bancaires. Vérifiez vos relevés dès qu'ils arrivent ou vérifiez en ligne les transactions dans votre compte. Essayez de préparer un budget de vos dépenses mensuelles et voyez s'il

correspond à votre relevé de compte. Cela peut vous aider à déterminer où vous dépensez trop et à vous protéger contre la fraude et le vol d'identité. Si vous constatez de grandes différences entre ce que vous pensiez avoir dépensé et ce qui est inscrit sur le relevé, communiquez immédiatement avec votre banque. Pour obtenir de plus amples renseignements sur la fraude et le vol d'identité, voyez la rubrique *Méfiez-vous* de cette série.

Frais de service

Les banques, comme toutes les autres entreprises, exigent des frais pour les services qu'elles rendent à leurs clients. Le montant exigé pour chaque service est déterminé par votre banque et par le type de compte. Voici quelques conseils pour vous aider à réduire vos frais de service :

- Déterminez soigneusement vos besoins et dressez-en une liste avant de choisir un compte.
- Utilisez les guichets automatiques de votre banque pour éviter de payer des frais de service additionnels.
- Retirez un montant important une seule fois plutôt que de faire plusieurs petits retraits.
- Il coûte souvent moins cher de faire certaines transactions à un guichet automatique bancaire, par téléphone ou en ligne plutôt qu'au comptoir d'une succursale.
- Effectuez le paiement préautorisé des factures mensuelles pour éviter de payer des frais d'affranchissement ou des pénalités de retard.
- Beaucoup de banques remboursent les frais de service si vous gardez un solde minimum dans votre compte.
- Si vous utilisez souvent votre carte bancaire, songez à souscrire à un plan mensuel à frais fixes pour réduire le coût des transactions.

Crédit

Avez-vous une carte de crédit? L'utilisez-vous souvent? Avez-vous déjà pris une avance de fonds?

Le crédit peut être un outil fort utile, mais il peut aussi devenir une habitude dont il est difficile de se défaire. Apprendre à bien gérer votre crédit peut vous éviter de sérieux problèmes à l'avenir. Les bonnes habitudes de crédit acquises aujourd'hui dureront toute la vie.

Le crédit signifie payer des intérêts pour utiliser les produits ou les services avant de les avoir payés au complet. Il est difficile de se procurer certaines choses comme une maison ou un véhicule ou de suivre des études postsecondaires sans recourir au crédit. Il est aussi difficile de magasiner sur Internet sans carte de crédit.

Gérer votre crédit

- Décidez à quelles fins vous utiliserez le crédit. En règle générale, il n'est pas sage de recourir au crédit pour acheter des produits ou des services qui dureront moins longtemps que le temps nécessaire pour rembourser la dette.
- Assurez-vous de pouvoir faire les paiements.
- Réduisez votre accès au crédit en vous en tenant à une seule carte de crédit et en gardant une limite peu élevée. Les cartes de crédit peuvent vous inciter à faire des achats impulsifs. Si vous deviez utiliser de l'argent comptant, achèteriez-vous l'article?
- Quand vous empruntez, faites le versement initial le plus élevé possible et choisissez la période de remboursement la plus courte en fonction de vos moyens. Le coût total sera ainsi le moins élevé possible.
- **Tenez compte de ce que vous portez à votre carte.** Assurez-vous que les montants inscrits sur votre relevé de compte sont exacts. Cela vous aide à savoir ce que vous dépensez et c'est un bon moyen de prévenir la fraude.

Les frais d'intérêt

Le coût le plus visible du crédit est l'intérêt que vous payez. Le montant d'intérêt payé est fonction de plusieurs facteurs :

- le montant de l'achat à crédit (le capital du prêt);
- le taux d'intérêt;
- le temps que vous mettez à rembourser la dette;
- vos antécédents de crédit.

Avec une carte de crédit, vous devez payer des intérêts si vous ne payez pas le solde en entier à l'échéance. Le montant des intérêts grimpe rapidement si vous ne versez que le paiement minimum mensuel sur le solde d'une carte de crédit. Par exemple, si vous avez un solde de 1 000 \$ au taux d'intérêt de 21 p. 100 et que vous versez seulement le paiement mensuel minimum, il vous faudra six ans et demi pour payer le solde de 1 000 \$ et il vous en coûtera 454 \$ en intérêts. Si vous êtes incapable de payer le solde de votre carte de crédit en entier à la date d'échéance, c'est peut-être parce que vous dépensez plus que vos moyens ne vous le permettent.

Autres coûts

Beaucoup de modes de crédit sont assortis de frais en plus des intérêts – frais de tenue de compte, frais de transaction, frais de découvert. Un excès de crédit peut aussi entraîner d'autres coûts en termes de temps, d'argent, d'énergie et de pouvoir d'emprunt futur.

Qu'est-ce qu'une cote de crédit?

La cote de crédit permet aux institutions financières et à d'autres d'évaluer le risque financier que vous représentez. Elle est établie à partir de divers facteurs, par exemple votre niveau d'endettement passé et actuel, vos habitudes de remboursement de dettes ou de paiement de factures, le nombre de créances, etc. On peut aussi dire que la cote de crédit est une évaluation officielle de votre capacité de payer des intérêts et de rembourser le capital de vos emprunts, en fonction des renseignements recueillis sur vous par une agence ou un service d'évaluation du crédit.

Est-il possible de corriger de mauvais antécédents de crédit?

Si vous avez de mauvais antécédents de crédit, la meilleure solution est sans doute de faire appel à des conseils en matière de crédit :

- Le *Guide du consommateur canadien* renferme, à la section *Crédit*, une liste de conseillers en matière de crédit de votre province ou de votre territoire (www.consommateur.ic.gc.ca/guide).
- Méfiez-vous des entreprises qui offrent de « réparer » vos antécédents de crédit.
- Méfiez-vous des offres de prêt qui vous demandent de verser des montants pour des frais d'administration, un dépôt ou une assurance. Les services de ces entreprises sont très coûteux, elles ne peuvent pas réparer vos antécédents de crédit et elles ne vous accorderont probablement pas de prêt.
- Les prêteurs sur salaire offrent des prêts à court terme et des services d'encaissement de chèques à des taux d'intérêt extrêmement élevés. Renseignez-vous sur toutes les modalités, les conditions et les frais avant de signer un contrat. Utiliser ces prêts peut coûter très cher.

Les problèmes de crédit limitent votre choix de prêteurs et votre capacité d'emprunt. Si vos dettes sont trop élevées, la faillite pourrait être votre seule porte de sortie, même s'il s'agit d'une mesure de dernier recours qui a beaucoup de répercussions. Une faillite n'effacera peut-être pas toutes vos dettes et les créanciers pourraient reprendre des biens sur lesquels ils ont des sûretés ou d'autres biens qui ne sont pas protégés en vertu des lois de votre province ou de votre territoire. Une faillite peut aussi compromettre vos possibilités d'emploi futures. L'outil présenté dans la section *Prenez vos dettes en main* peut suggérer d'autres solutions que la faillite www.consommateur.ic.gc.ca/dette.

Vous pouvez obtenir votre dossier de crédit en communiquant avec :

- Equifax : 1-866-779-6440
- TransUnion : 1-877-525-3823 (résidents du Québec : 1-877-713-3393)

Informations complémentaires

Lisez les rubriques *Le crédit* et *L'argent et vous* de la publication **À vous de choisir** du site www.cmcweb.ca/sensibilisation.

Pour de plus amples renseignements sur la faillite, sur le marché parallèle du crédit à la consommation (prêteurs sur salaire), sur les prêteurs sur gage et sur les méthodes de gestion des cartes de crédit et de l'endettement, consultez le site www.infoconsommation.ca.

Vous pouvez aussi vous adresser au bureau d'information aux consommateurs de votre province ou territoire. Une liste des bureaux des affaires en consommation est publiée dans la section *Où obtenir de l'aide et de l'information* de la rubrique *Est-ce que je dépense judicieusement mon argent?* de cette série.

Le *Guide du consommateur canadien* propose une liste d'organismes à but non lucratif qui peuvent, pour des frais minimes, aider à dresser un plan de remboursement des dettes. Consultez le répertoire des organismes dans la section *Crédit* du *Guide du consommateur canadien*, que vous trouverez sur le site www.consommateur.ic.gc.ca/guide.

Consultez l'outil *Prenez vos dettes en main* (www.consommateur.ic.gc.ca/dette) et voyez ce que vous pouvez faire si vous êtes endetté.

4

ACHÉTEZ-VOUS UN VÉHICULE?



Acheter un véhicule

L'achat d'un véhicule est une décision importante. En tout premier lieu, vous devriez vous demander si vous avez vraiment besoin d'un véhicule. Ensuite, la meilleure façon d'acheter le véhicule qui vous convient est de faire vos devoirs et de recueillir le plus de renseignements possible. Rappelez-vous qu'il y a des milliers d'automobiles neuves et usagées au Canada. Celle qu'il vous faut est là, quelque part. Ne vous pressez pas.

Si vous avez besoin d'aide dans votre recherche en vue de l'achat d'une nouvelle auto, la feuille de travail qui suit vous aidera à prendre la situation bien en main.

CONSEILS POUR JEUNES CONSOMMATEURS

Comparez les véhicules que vous aimeriez acheter.

Plusieurs organisations font l'essai de véhicules et les cotent, habituellement en utilisant une échelle qui va d'excellent à faible. Certains sites exigent des frais pour l'accès à l'information. Vous pouvez trouver de l'information sur divers véhicules aux adresses suivantes :

- www.infoconsommation.ca
- Association pour la protection des automobilistes (www.apa.ca)
- Association canadienne des automobilistes (www.caa.ca)
- *Protégez-vous* (www.protegez-vous.qc.ca) (des frais peuvent être exigés pour avoir accès au site)
- *Consumer Reports* (en anglais seulement) (www.consumerreports.org) (des frais peuvent être exigés pour avoir accès au site)
- Bureau d'assurance du Canada (www.ibc.ca)
- *Dépenses et bon sens* (www.consommateur.ic.gc.ca/depenses)
- *The Canadian Red Book* (en anglais seulement) (www.canadianredbook.com) (des frais sont exigés pour l'accès en ligne; il est toutefois possible de le consulter dans les bibliothèques publiques.)

	Véhicule 1	Véhicule 2	Véhicule 3
Sécurité	Excellent Bon Moyen Faible	Excellent Bon Moyen Faible	Excellent Bon Moyen Faible
Fiabilité	Excellent Bon Moyen Faible	Excellent Bon Moyen Faible	Excellent Bon Moyen Faible
Entretien	Excellent Bon Moyen Faible	Excellent Bon Moyen Faible	Excellent Bon Moyen Faible
Consommation de carburant	Excellent Bon Moyen Faible	Excellent Bon Moyen Faible	Excellent Bon Moyen Faible
Cote de l'industrie des assurances	Excellent Bon Moyen Faible	Excellent Bon Moyen Faible	Excellent Bon Moyen Faible

CONSEILS POUR JEUNES CONSOMMATEURS

Où prendrez-vous l'argent pour acheter le véhicule?

Avez-vous tout l'argent nécessaire pour acheter le type de véhicule que vous voulez (y compris les frais de préparation et d'immatriculation, les taxes, etc.)?	Oui	Non		
Sinon, quelle somme devrez-vous emprunter?		\$		
À quels prêteurs avez-vous l'intention de vous adresser? Prévoyez poser les mêmes questions à tous les prêteurs.				
Nom du prêteur	Taux d'intérêt	Paiement mensuel	Durée du remboursement (en mois)	Avez-vous besoin d'un cosignataire?

Vérifiez le coût de l'assurance.

La prime d'assurance sera établie en fonction du type de véhicule que vous achèterez. Demandez à des assureurs des soumissions pour les véhicules que vous aimeriez acheter.

Assureur	Véhicule 1	Véhicule 2	Véhicule 3

Avez-vous les moyens d'acheter le véhicule que vous voulez? (Répondez franchement!)

Le tableau ci-dessous énumère les coûts associés à la propriété d'un véhicule. Pour savoir si vous avez les moyens d'acheter le véhicule que vous voulez, estimez ce que vous coûtera annuellement chaque poste de dépense. Vous devriez être en mesure d'estimer ces coûts à l'aide des renseignements que vous avez recueillis en faisant vos recherches. À la fin, divisez les totaux par 12 pour connaître le coût mensuel.

Si vous prévoyez acheter le véhicule grâce à un plan de paiement ou si vous devez contracter un prêt, rappelez-vous d'ajouter le montant du versement mensuel aux autres coûts. Une fois le prêt remboursé, il ne sera plus nécessaire d'ajouter ce montant à vos coûts mensuels.

Si vous prévoyez payer comptant, assurez-vous d'avoir assez d'argent pour couvrir le montant total, y compris les taxes. Dans ce cas, il ne sera pas nécessaire d'inclure le prix du véhicule dans les dépenses mensuelles puisqu'il aura été payé en entier.

CONSEILS POUR JEUNES CONSOMMATEURS

Rappelez-vous qu'il peut y avoir des frais avant la livraison, comme le transport ou la mise au point. Mettez de côté suffisamment d'argent pour payer ses frais.

Dépenses	Montant estimatif		
	Véhicule 1	Véhicule 2	Véhicule 3
Entretien (vidanges d'huile, mises au point, pneus, freins) pour un an	\$	\$	\$
Coût de l'immatriculation du véhicule (pour un an)	\$	\$	\$
Coût du carburant (montant que vous dépenserez par semaine x 52)	\$	\$	\$
Assurance (pour un an)	\$	\$	\$
Réparations imprévues (attendez-vous à ce qu'il y en ait!)	\$	\$	\$
Stationnement (à l'école, pour les sorties au cinéma, à des événements sportifs, etc.; par semaine x 52)	\$	\$	\$
Total des coûts	\$	\$	\$
	/12	/12	/12
Coût mensuel	\$	\$	\$
Paiement mensuel au concessionnaire ou à la banque	\$	\$	\$
*Rappelez-vous que si vous payez en entier le prix d'achat du véhicule, vous n'avez pas à remplir cette partie.			
Coût mensuel total	\$	\$	\$

CONSEILS POUR JEUNES CONSOMMATEURS

Essayez les voitures et comparez-les.

Après avoir complété votre recherche, c'est le temps de faire des essais sur route. Ne soyez pas surpris si un vendeur vous demande un dépôt et même de signer un contrat avant que vous puissiez prendre le volant d'un véhicule. Si vous acceptez, assurez-vous que vous récupérerez votre dépôt en entier et que le vendeur annulera le contrat si vous n'achetez pas le véhicule – sans conditions. **Demandez qu'on vous le confirme par écrit**, et ne signez aucun document sans en avoir lu chaque mot!

	Véhicule 1	Véhicule 2	Véhicule 3
Options incluses			
Prix			
Vos notes			

Quelques précautions

- Si vous achetez un véhicule usagé, faites-le inspecter par un garagiste indépendant avant d'acheter.
- Vérifiez auprès du bureau d'information aux consommateurs de votre province ou territoire pour savoir s'il existe des privilèges sur le véhicule. Un privilège signifie que quelqu'un doit de l'argent relativement au véhicule. Si vous achetez un véhicule affecté d'un privilège, vous pourriez devoir rembourser des sommes dues par quelqu'un d'autre.
- Si vous décidez d'acheter un véhicule de gré à gré au lieu de vous adresser à un concessionnaire, vous devez prendre beaucoup de précautions. Assurez-vous que la personne qui vend le véhicule en est bel et bien le propriétaire inscrit. Si vous éprouvez des problèmes après la transaction, vous pourriez devoir vous adresser aux tribunaux pour les résoudre. Rappelez-vous aussi que dans plusieurs provinces, le vendeur a l'obligation de fournir certains renseignements. Renseignez-vous auprès du bureau d'information aux consommateurs de votre province ou territoire.
- Posez des questions quant à la garantie. Même si vous achetez d'un concessionnaire, il est possible qu'aucune garantie ne couvre le véhicule.

Est-ce le moment de signer sur la ligne pointillée?

Ne signez pas sur la ligne pointillée avant d'avoir fait toutes les démarches nécessaires. **Ne signez rien et ne versez aucun dépôt pour l'achat d'un véhicule tant que vous n'êtes pas entièrement satisfait de la transaction.** Il est peu probable que vous puissiez changer d'idée une fois le contrat signé. Même si le vendeur y consentait, vous pourriez perdre votre dépôt.

- Lisez tout.
- La description du véhicule est-elle exacte? Tous les accessoires en option et toutes les promesses faites par le vendeur sont-ils inscrits?
- Vérifiez que le numéro d'identification du véhicule (NIV) inscrit sur le contrat est identique à celui du véhicule.
- Confirmez la garantie qui couvre le véhicule.
- Vérifiez les calculs. Assurez-vous que les calculs sont exacts et que votre dépôt est pris en compte.
- Confirmez toutes les ententes de crédit.

Crédit-bail

Quand vous prenez un véhicule en crédit-bail, vous ne l'achetez pas. Vous faites plutôt des paiements mensuels pour avoir le véhicule en votre possession pendant un certain temps. Le crédit-bail est sans doute un moyen facile de se procurer un véhicule, mais ce n'est probablement pas le moins cher.

Avant de prendre une décision, comparez les coûts et réfléchissez à vos besoins et à vos choix. Renseignez-vous sur les frais que vous devrez payer au début du bail, pendant le bail et à la fin du bail, et assurez-vous de bien les comprendre. Si vous louez un véhicule, prenez en considération les mêmes facteurs que si vous l'achetiez. Rappelez-vous que le bail est un contrat : vous devrez continuer à payer pendant toute la durée du bail, même si vous décidez que vous n'avez plus besoin du véhicule ou que vous n'en voulez plus.

Lisez soigneusement le contrat de crédit-bail avant de signer parce qu'il énonce les modalités de l'entente ainsi que vos droits et vos responsabilités. Si vous ne comprenez pas quoi que ce soit, demandez qu'on vous l'explique. Si le concessionnaire vous fait des promesses, demandez-lui de les consigner par écrit.

Informations complémentaires

Vous pouvez www.infoconsommation.ca pour savoir ce que vous pouvez faire si vous croyez que le vendeur a fait de fausses déclarations.

Vous pouvez aussi vous adresser au bureau d'information aux consommateurs de votre province ou territoire. Une liste des bureaux des affaires en consommation est publiée dans la section *Où obtenir de l'aide et de l'information* de la rubrique *Est-ce que je dépense judicieusement mon argent?* de cette série.

Consultez la rubrique *Prendre le volant... sans se faire voler* de la publication **À vous de choisir**, qu'on peut consulter à partir du site www.cmcweb.ca/sensibilisation pour obtenir de plus amples renseignements sur l'achat et la location d'un véhicule.

5 Cellulaires

Impossible de survivre sans votre cellulaire! Mais c'est à vous qu'il incombe de choisir et de payer votre téléphone et votre forfait. Renseignez-vous et déterminez ce que vous voulez et ce dont vous avez besoin. Il vous faudra du temps, mais vous économiserez beaucoup en étant informé.

Les réponses aux questions suivantes vous aideront à déterminer ce que vous voulez et ce dont vous avez besoin. Ayez vos réponses à portée de la main quand vous discutez avec le vendeur pour qu'il puisse vous aider à choisir le meilleur téléphone et le meilleur forfait pour vos besoins.

- De combien de minutes ai-je besoin le jour (par semaine)? _____
- De combien de minutes ai-je besoin le soir (par semaine)? _____
- De combien de minutes ai-je besoin le week-end? _____
- Caractéristiques que j'aimerais pour mon téléphone :
 - Messagerie vocale _____
 - Afficheur/identification de l'appelant _____
 - Internet _____
 - Messagerie texte _____
 - Autres _____
- Je suis disposé à être lié par contrat (forfait mensuel). _____
- Je ne veux pas être lié par contrat.
(Vous devrez probablement acheter une carte prépayée.) _____

CONSEILS POUR JEUNES CONSOMMATEURS

Si vous êtes disposé à être lié par contrat, vous pouvez choisir un forfait mensuel pour le service de téléphone cellulaire. Rappelez-vous que si vous êtes lié par contrat, vous devrez continuer à payer le service du fournisseur jusqu'à la date d'expiration du contrat. Certains fournisseurs peuvent accepter de résilier le contrat, mais ils exigent habituellement des frais élevés. Si vous ne voulez pas être lié par contrat, vous pouvez acheter des cartes prépayées.

Informations complémentaires

Pour obtenir de plus amples renseignements sur le choix d'un téléphone cellulaire et d'un forfait, consultez les publications *Choix de cellulaires pour les Canadiens : Une liste de vérification* et *Choix de cellulaires pour les Canadiens : Un guide* à www.infoconsommation.ca.

La protection des consommateurs demeure un élément important du programme des gouvernements fédéral, provinciaux et territoriaux. Dans un esprit de coopération et pour accroître l'efficacité dans le domaine de la consommation, le Comité des mesures en matière de consommation a été mis sur pied en vertu du chapitre huit de l'Accord sur le commerce intérieur. Ce Comité se compose d'un représentant de l'administration fédérale ainsi que d'un représentant de chaque province et de chaque territoire. Il fournit un forum fédéral-provincial-territorial visant la coopération au niveau national, dans le but d'améliorer le marché au profit des consommateurs canadiens, grâce à l'harmonisation des lois, des règlements et des pratiques et à des activités de sensibilisation du public.

