

ACEF

Association coopérative
d'économie familiale
Rive-Sud de Québec

L'Association coopérative d'économie familiale (ACEF) Rive-Sud de Québec, organisme communautaire sans but lucratif, dispense des services dans les domaines du budget, de l'endettement, de la consommation et du logement.

Les activités en 3 volets

AIDE : Consultation budgétaire, service d'information aux locataires

ÉDUCATION : Ateliers, conférences, publications et outils

ACTION : Défense des droits des consommateurs et des locataires

L'OPC



La Loi sur la protection du consommateur est là pour vous protéger, c'est l'Office de la protection du consommateur (OPC) qui en est responsable.

Les commerçants ont le devoir de respecter la loi.
L'ACEF peut aussi vous aider à défendre vos droits.

- Contrats divers
- Vente itinérante
- Garanties
- Abonnement, loisir
- Prix et aubaine
- Automobile
- Contrat garderie, camps
- Agence de voyage
- Téléphonie, télévision, Internet...

Politique d'exactitude des prix

Si le prix enregistré à la caisse est plus élevé que le prix annoncé, le plus bas prix prévaut et si cette erreur porte sur un article dont le prix annoncé est de :

10\$ ou moins : le commerçant doit vous remettre gratuitement cet article;

Plus de 10\$: le commerçant corrige le prix et doit vous consentir un rabais de 10\$ sur le prix corrigé de l'article.

INFO- CONSOM- MATION



MYTHE OU RÉALITÉ ?

Lorsque je signe un
contrat, j'ai 10 jours,
selon la loi, pour l'annuler.

Réponse en fin de fiche

» LES CELLULAIRES

Les compagnies peuvent vous facturer un **maximum de 50 \$/mois pour les frais de dépassement** d'utilisation de données et de **100 \$/mois pour les frais d'itinérance**.

Depuis le 1^{er} décembre 2017, le consommateur peut faire déverrouiller gratuitement son téléphone cellulaire auprès de son fournisseur. Donc, une fois son contrat terminé, celui-ci peut changer de fournisseur à sa guise. De plus, si vous avez acheté votre téléphone cellulaire après cette date, celui-ci se trouve déjà déverrouillé.

Si vous achetez un **cellulaire usagé, vérifiez s'il ne s'agit pas d'un téléphone volé** en consultant la liste noire à l'adresse suivante : **protegetoncell.com**.

En cas de litige avec votre fournisseur de télécom-télévision (cellulaire, internet, câble), vous pouvez **porter plainte** à la Commission des plaintes relatives aux services de télécom-télévision (CPRST) au ☎ **1 888 221-1687**.

Il n'y a pas d'enquête de crédit pour un cellulaire sans contrat.
Pratique à savoir en cas de mauvais dossier de crédit...



» ANNULATION D'UN ABONNEMENT AU GYM

Saviez-vous que si vous **annulez un abonnement au gym dans un délai inférieur ou égal à 1/10 de la durée du contrat, vous n'aurez qu'à payer les semaines écoulées?** Des pénalités supplémentaires ne pourront pas vous être facturées. Mais, attention, après ce délai, vous aurez à payer des frais importants!

» ACHAT VOITURE USAGÉE

Pensez à l'inspection et à consulter le RDPRM www.rdprm.gouv.qc.ca avant l'achat d'une voiture usagée. N'oubliez pas l'ensemble des frais associés à l'achat d'une voiture :

- Assurances
- Essence
- Immatriculation/permis
- Pneus
- Entretien, réparations

Avez-vous pensé aux autres alternatives, telles le transport en commun?

» GARANTIES

Avant de payer pour une garantie prolongée, sachez que **tout bien acheté d'un commerçant est couvert par des garanties**, et ce, sans frais supplémentaires!

Les garanties légales permettent d'exiger que le bien que vous achetez :

- puisse servir à l'usage auquel il est destiné;
- ait une durée raisonnable, compte tenu du prix payé, du contrat et des conditions d'utilisation;
- ne présente pas de vice caché, c'est-à-dire de défaut important qui était présent avant la vente, qui ne vous a pas été mentionné et dont vous n'auriez pas pu avoir connaissance, malgré votre prudence;
- soit conforme à la description faite dans le contrat, à la publicité et aux déclarations du représentant.

» VOL OU FRAUDE

En cas de vol ou fraude de votre carte de débit, communiquez rapidement avec votre institution financière ainsi qu'avec le service de police le plus près de chez vous afin de les aviser. Aussi, il est important de prendre connaissance de son « *Contrat d'utilisation de la carte* », document que votre institution financière vous a remis avec votre carte de débit.

En cas de vol ou fraude de votre carte de crédit, avisez rapidement l'émetteur de la carte. Sachez que votre responsabilité se limite à un maximum de 50 \$.

Méfiez-vous des courriels qui viennent supposément de votre établissement financier. Ce dernier ne devrait pas vous envoyer de messages dans lesquels il vous demande des renseignements bancaires ou personnels.



Réponse à la question

MYTHE OU RÉALITÉ ?

Lorsque je signe un contrat, j'ai 10 jours, selon la loi, pour l'annuler.

FAUX!

De manière générale, nous n'avons pas cette option d'annuler un contrat sans pénalité. La loi prévoit toutefois des exceptions comme dans le cas des contrats de vente itinérante. Il est donc très important de bien vous informer de vos droits avant de signer un contrat.

BOÎTE À OUTILS



CAPSULES INFORMATIVES - ACEF

www.acefrsq.com/int/serv_aide.html

INTERVENTION EN CONSOMMATION - CAPSULES ACEF

www.acefrsq.com/int/inter_cons.html

CAPSULES INFORMATIVES - ACEF 6 POINTS À CONSIDÉRER AVANT DE CHOISIR SA CARTE DE CRÉDIT

www.bit.ly/choisirsacarte

OFFICE DE LA PROTECTION DU CONSOMMATEUR (OPC)

☎ 418 643-1484

www.opc.gouv.qc.ca/consommateur



Consultez nos 4 fiches d'information!

- » Info-Finances
- » Info-Dettes
- » Info-Logement
- » Info-Consommation

ACEF | Association coopérative d'économie familiale Rive-Sud de Québec

33, rue Carrier, Lévis Québec G6V 5N5

☎ 418 835-6633

www.acefrsq.com