

Sommaire

Comprendre les lois de protection des consommateurs de la Colombie-Britannique

Fiche 8	<u>Les risques juridiques</u>	p2
Fiche 8.1	<u>Droit de la vente de marchandises</u>	p4
Fiche 8.2	<u>Arrhes dans les transactions avec les consommateurs</u>	p8
Fiche 8.3	<u>Publicité trompeuse</u>	p9
Fiche 8.4	<u>Pratiques déloyales ou trompeuses</u>	p11
Fiche 8.5	<u>Biens et services non sollicités</u>	p14
Fiche 8.6	<u>Baux</u>	p15
Fiche 8.7	<u>Services de voyage</u>	p16
Fiche 8.8	<u>Privilèges des réparateurs</u>	p19
Fiche 8.9	<u>Privilèges des entrepreneurs</u>	p21
Fiche 8.10	<u>Frais d'avocat</u>	p22

Fiche 8 : Droits des consommateurs

8.0 Comprendre les lois de protection des consommateurs de la Colombie-Britannique

Importance des lois sur la protection des consommateurs

- **Protection contre les pratiques frauduleuses :** Protègent les consommateurs contre les produits défectueux et dangereux.
- **Confiance des consommateurs :** Favorisent des décisions d'achat éclairées et renforcent la confiance des consommateurs.
- **Impact économique :** La non-conformité pourrait diminuer la confiance et les dépenses des consommateurs, impactant négativement l'économie.

Loi sur les pratiques commerciales et la protection des consommateurs de la Colombie-Britannique (BPCPA)

- **Définition du consommateur :** Toute personne qui acquiert ou utilise des biens ou services à des fins personnelles, familiales ou domestiques.
- **Objectif :** Fournit des protections complètes pour permettre aux consommateurs d'acheter en toute confiance.

Obligations des entreprises en vertu de la BPCPA

- **Commerce équitable :**
 - Éviter les pratiques déloyales ou trompeuses.
 - Exemples : Ne pas annoncer de faux rabais ou de frais cachés.
- **Sécurité des produits :**
 - Assurer la sécurité des produits en respectant les normes provinciales.
 - Exemples : Effectuer des contrôles de sécurité réguliers.
- **Publicité et marketing :**
 - S'assurer que le marketing est véridique et non trompeur.
 - Exemples : Divulguer les frais d'abonnement récurrents.
- **Conditions contractuelles :**
 - Conditions équitables, transparentes, sans clauses cachées ou injustes.
 - Exemples : Éviter le jargon juridique complexe.
- **Remboursements et retours :**
 - Politique claire et accessible pour les remboursements et retours.
 - Exemples : Politique facilement trouvable sur le site web et dans l'établissement.
- **Pratiques déloyales :**
 - Éviter les tactiques de vente sous pression ou les frais déraisonnables.
 - Exemples : Ne pas forcer les décisions rapides sans réflexion.
- **Contrats de consommation :**
 - Contrats rédigés dans un langage clair et simple.
 - Exemples : Éviter la complexité inutile.

Fiche 8 : Droits des consommateurs

8.0 Comprendre les lois de protection des consommateurs de la Colombie-Britannique

Conseils pour le respect des règles

1. **Formation régulière** : Former régulièrement le personnel aux lois et meilleures pratiques.
2. **Communication claire** : Maintenir des communications transparentes avec les clients.
3. **Audits réguliers** : Auditer régulièrement les pratiques commerciales pour assurer la conformité.
4. **Commentaires des clients** : Encourager et intégrer les retours des clients pour améliorer les services et résoudre les problèmes potentiels.

Rôle de Consumer Protection BC

- **Organisation à but non lucratif** : Veille à l'application de la *Business Practices and Consumer Protection Act (BPCPA)* et d'autres lois sur la protection des consommateurs en Colombie-Britannique.
- **Services offerts** :
 - **Éducation et sensibilisation** : Fournit des programmes pour informer les entreprises et les consommateurs sur les droits et obligations.
 - **Résolution des plaintes** : Les consommateurs peuvent déposer des plaintes en ligne pour des infractions présumées. Consumer Protection BC enquête et applique les lois en conséquence.

Entreprises nécessitant une licence supplémentaire

- **Conformité requise** : Certaines entreprises doivent respecter des règlements supplémentaires en vertu de la BPCPA avant d'obtenir une licence d'exploitation.
- **Types d'entreprises concernées** :
 - Agents de voyage
 - Grossistes
 - Télévendeurs
 - Prêteurs sur salaire
 - Huissiers de justice
 - Agents de recouvrement
 - Agents de remboursement de dettes
 - Inspecteurs du logement
 - Prêteurs de crédit à coût élevé

Fiche 8 : Droits des consommateurs

8.0 Comprendre les lois de protection des consommateurs de la Colombie-Britannique

Importance de la conformité

- **Maintenir la confiance des consommateurs :** Respecter ces lois est essentiel pour assurer la confiance des consommateurs et le bon fonctionnement de l'entreprise.
- **Marché équitable :** En suivant les lignes directrices de la BPCPA, les entreprises contribuent à créer un marché équitable qui profite à la fois aux consommateurs et aux entreprises.

8.1 Droit de la vente de marchandises

Contexte juridique

- **Évolution historique :**
 - Les principes de common law en matière de contrats ont été développés en Grande-Bretagne au 19^{ème} siècle.
 - Ces principes ont été codifiés, notamment dans le domaine de la vente de marchandises, influençant l'actuelle *Sale of Goods Act* de la Colombie-Britannique.

Portée de la *Sale of Goods Act*

- **Biens couverts :**
 - Couvre la vente de biens meubles (biens personnels et mobiles).
 - S'applique également à certains contrats de location (bailleur/preneur).
- **Types de transactions :**
 - Entre détaillants et consommateurs : Ex. : Achat d'une voiture chez un concessionnaire.
 - Entre consommateurs : Ex. : Achat d'une voiture entre particuliers.
- **Contrats écrits non obligatoires :**
 - Les contrats de vente de marchandises ne doivent pas nécessairement être rédigés par écrit pour être protégés par la loi.

Fiche 8 : Droits des consommateurs

8.1 Droit de la vente de marchandises - cont.

Interprétation et application

- **Complexité juridique :**
 - La jurisprudence a interprété et précisé de nombreux articles de la *Sale of Goods Act*.
 - La pertinence des articles dépend des faits spécifiques de chaque transaction.

Conditions implicites dans les contrats de consommation

- **Différences de protection :**
 - Certaines protections s'appliquent aux transactions entre entreprises et consommateurs, ainsi qu'entre consommateurs.
 - D'autres protections ne s'appliquent qu'aux transactions entre entreprises et consommateurs.
- Les conditions implicites incluses dans la *Sale of Goods Act* font automatiquement partie de tout contrat de consommation en Colombie-Britannique.

Droit de propriété du vendeur

- **Condition implicite (Article 16(a) de la *Sale of Goods Act*) :**
 - Le vendeur (ou le bailleur) doit avoir le droit de vendre les marchandises, c'est-à-dire qu'il doit en avoir le titre de propriété.
 - Si le vendeur n'a pas ce droit et que cela est découvert dans un délai raisonnable, l'acheteur peut :
 - Annuler le contrat.
 - Obtenir un remboursement intégral du prix d'achat.
 - Application :
 - Cette protection s'applique aux ventes (ou locations) de biens neufs et d'occasion entre consommateurs.
 - Elle s'applique toujours aux ventes (ou locations) entre entreprises et consommateurs, pour des biens neufs et d'occasion.
 - Les renoncements à ce droit par les détaillants sont nuls en vertu de l'article 20, paragraphe 3.

Biens libres de toute charge

- **Condition implicite (Article 16(c) de la *Sale of Goods Act*) :**
 - Le vendeur (ou le bailleur) garantit qu'il n'y a pas de charges sur les marchandises provenant de tiers (ex. : privilèges des réparateurs, contrats de garantie).
 - Application :
 - Cette protection s'applique aux ventes (ou locations) de biens neufs et d'occasion entre consommateurs.
 - Elle s'applique toujours aux ventes (ou locations) entre entreprises et consommateurs, pour des biens neufs et d'occasion.
 - Les renoncements à ce droit par les détaillants sont nuls en vertu de l'article 20, paragraphe 3.

Fiche 8 : Droits des consommateurs

8.1 Droit de la vente de marchandises - cont.

Durabilité raisonnable des biens

- **Condition implicite** (*Article 18(c) de la Sale of Goods Act*):
 - Les biens doivent être raisonnablement durables pendant une période raisonnable, en tenant compte de l'utilisation normale et des circonstances de la vente ou de la location.
 - Application:
 - Cette protection s'applique toujours aux ventes (ou locations) de biens neufs entre entreprises et consommateurs.
 - Les renoncements à ce droit par les détaillants sont nuls en vertu de l'article 20, paragraphe 2.
 - **Limite** : Cette protection ne s'applique probablement pas aux biens d'occasion, où les renoncements peuvent être valides et signés par le consommateur.
 - Elle s'applique généralement aux ventes (ou locations) entre consommateurs.

Adaptation des biens à l'usage prévu

- **Condition implicite** (*Article 18(a) de la Sale of Goods Act*):
 - Les biens vendus doivent être raisonnablement adaptés à l'usage auquel ils sont destinés.
 - Trois conditions doivent être réunies:
 - Le consommateur indique l'usage prévu au vendeur.
 - Le consommateur se fie à la compétence ou au jugement du vendeur.
 - Le vendeur vend les biens dans le cadre de son activité habituelle.
 - Application:
 - S'applique toujours aux ventes et locations de biens neufs entre entreprises et consommateurs (les renoncements des détaillants sont nuls en vertu de l'article 20, paragraphe 2).
 - Ne s'applique probablement pas aux biens d'occasion où une renonciation peut être signée.
 - Ne s'applique pas aux ventes entre consommateurs.

Qualité marchande des biens

- **Condition implicite** (*Article 18(b) de la Sale of Goods Act*):
 - Les biens vendus doivent être de qualité marchande, c'est-à-dire en état d'être vendus.
 - Trois conditions doivent être réunies:
 - Le consommateur achète les biens par description au vendeur.
 - Le vendeur vend des biens correspondant à cette description.
 - Le consommateur inspecte les biens et ne trouve pas de défaut évident.
 - Application:
 - S'applique toujours aux ventes et locations de biens neufs entre entreprises et consommateurs (les renoncements des détaillants sont nuls en vertu de l'article 20, paragraphe 2).
 - Ne s'applique probablement pas aux biens d'occasion où une renonciation peut être signée.
 - Ne s'applique pas aux ventes entre consommateurs.

Fiche 8 : Droits des consommateurs

8.1 Droit de la vente de marchandises - cont.

Collecte d'informations

- **Détails à obtenir :**
 - Informations de base sur le vendeur.
 - Documents relatifs à la vente (contrats, reçus, etc.).
 - Notes sur les conversations entre le client et le vendeur.
 - Politiques du vendeur concernant les retours de marchandises.
 - Recherches d'immatriculation des biens si nécessaire (ex. : pour les véhicules).
 - Recherche dans le registre des biens personnels en cas de litige sur la propriété.

Résolution du problème

- **Options pour le consommateur :**
 - Ne rien faire : Si le problème est mineur ou si le consommateur préfère éviter les démarches.
 - Négocier directement avec le vendeur : Tenter de résoudre le problème sans intervention extérieure.
 - Demander l'aide d'un service d'assistance aux consommateurs : Obtenir de l'aide pour résoudre le problème.
 - Intenter une action en justice : En dernier recours, porter le litige devant un tribunal.
- **Guides pour déposer une plainte :**
 - Guide des plaintes du Bureau de la consommation du gouvernement fédéral : Conseils pour déposer une plainte auprès d'une entreprise.
 - Guide du consommateur canadien : Conseils pour déposer une plainte efficace.

Conditions du contrat

- **Clauses implicites :**
 - Droits intégrés au contrat par la Sale of Goods Act (ex. : qualité marchande, adaptation à l'usage).
- **Clauses expresses :**
 - Clauses spécifiques convenues par les parties, comme le droit de retourner les marchandises.
 - Ces clauses peuvent aller au-delà des droits prévus par la loi.

Type de vendeur

- **Différents types de droits :**
 - Certains droits ne s'appliquent qu'aux transactions entreprise-consommateur.
 - D'autres s'appliquent également aux transactions consommateur-consommateur.
- **Facilité de traitement :**
 - Les grands magasins sont souvent plus flexibles concernant les retours de marchandises.
 - Les petites entreprises de vente au détail ou les concessionnaires automobiles peuvent être plus difficiles à traiter.
- **Intervention de Consumer Protection BC :**
 - Peut aider à résoudre les plaintes concernant des secteurs spécifiques : recouvrement de créances, voyages, prêts sur salaire, télévendeurs, etc.

Fiche 8 : Droits des consommateurs

8.1 Droit de la vente de marchandises - cont.

Type de produit	<ul style="list-style-type: none">• Valeur et praticité :<ul style="list-style-type: none">◦ La valeur du produit influence la décision d'intenter un recours.◦ Certains produits peuvent ne pas justifier les coûts et efforts d'une action en justice.
Gravité du défaut	<ul style="list-style-type: none">• Évaluation de la gravité :<ul style="list-style-type: none">◦ Les défauts mineurs peuvent être ignorés.◦ Les défauts graves peuvent justifier une action légale pour obtenir réparation.
Réalité du recouvrement	<ul style="list-style-type: none">• Évaluation des chances de succès :<ul style="list-style-type: none">◦ Si le vendeur est peu susceptible de répondre ou de payer, même après une décision de justice, il peut être plus sage de ne pas intenter d'action.◦ La difficulté à recouvrer les sommes dues doit être prise en compte avant d'engager des démarches judiciaires.

8.2 Arrhes dans les transactions avec les consommateurs

Arrhes et leur nature en droit commun	<ul style="list-style-type: none">• Définition :<ul style="list-style-type: none">◦ Les arrhes sont un paiement effectué par un acheteur pour confirmer un contrat avant que le vendeur ne remplisse sa part du contrat.◦ Souvent demandées lorsque le vendeur doit engager des coûts ou des efforts spécifiques (ex. : commande, fabrication).• Règle générale :<ul style="list-style-type: none">◦ En common law, les arrhes sont confisquées par le vendeur si le consommateur refuse d'exécuter la transaction.◦ Les arrhes servent de compensation pour le vendeur en cas de rupture de contrat par le consommateur.
Exceptions à la règle de confiscation des arrhes	<ul style="list-style-type: none">• Acompte excessif :<ul style="list-style-type: none">◦ Si l'acompte est disproportionné par rapport à la perte subie par le vendeur, une partie de celui-ci doit être remboursée au consommateur.◦ Ex. : Un acompte de 50 % du prix d'une voiture peut être jugé excessif si le vendeur peut facilement revendre la voiture.• Non-respect du contrat par le vendeur :<ul style="list-style-type: none">◦ Le consommateur peut récupérer son acompte si le vendeur ne respecte pas le contrat (ex. : livraison tardive, produit insatisfaisant).• Promesse de remboursement :<ul style="list-style-type: none">◦ Si le vendeur a promis un remboursement, le consommateur peut être en droit de récupérer l'acompte, même sans raison légale.

Fiche 8 : Droits des consommateurs

8.2 Arrhes dans les transactions avec les consommateurs - cont.

Privilèges des acheteurs en vertu de la Sale of Goods Act

- **Droits de rétention (Article 75) :**
 - Les consommateurs ont des droits de rétention sur les acomptes versés pour des biens non livrés si l'entreprise cesse ses activités.
 - Les réclamations des consommateurs pour récupérer leur acompte ont priorité sur celles des créanciers avec une sûreté en vertu de la loi sur les sûretés mobilières.

Collecte d'informations

- **Détails à recueillir :**
 - Obtenir toutes les informations et documents pertinents, y compris les promesses faites par le vendeur concernant la livraison et la qualité du produit.

Résolution du problème

- **Évaluation préalable :**
 - Déterminer si le consommateur a un motif légitime pour demander le remboursement de l'acompte.
 - Vérifier si le montant de l'acompte était injuste par rapport aux pertes du vendeur ou si le vendeur n'a pas respecté le contrat.
- **Recours possibles :**
 - Recours en vertu des droits de gage de l'acheteur (Sale of Goods Act).
 - Possibilité de remboursement par l'émetteur de la carte de crédit si l'acompte a été payé par carte et que les biens/services n'ont pas été livrés.
- **Alternatives si le consommateur souhaite se retirer sans motif légal :**
 - Négocier le remboursement partiel des arrhes.
 - Proposer que le consommateur prenne un autre bien ou service en remplacement.

8.3 Publicité trompeuse

Protection contre la publicité trompeuse

- **Problèmes :**
 - Publicité mensongère, double billetterie, vente par appât.
 - Problèmes de vente pyramidale.

Fiche 8 : Droits des consommateurs

8.3 Publicité trompeuse - cont.

Résumé du droit	<ul style="list-style-type: none">• Loi fédérale sur la concurrence :<ul style="list-style-type: none">◦ Complète les lois provinciales sur la protection des consommateurs.◦ Deux aspects principaux :<ul style="list-style-type: none">▪ Un vendeur peut être poursuivi pour violation de la loi.▪ Les consommateurs peuvent tenter une action pour demander des dommages-intérêts en cas de violation.• Publicité trompeuse (Article 74.01) :<ul style="list-style-type: none">◦ Interdiction de représentations trompeuses sur un point important.◦ Interdiction de garanties de performance non fondées sur des tests adéquats.◦ Interdiction de promesses de garantie trompeuses.◦ Interdiction de publicité trompeuse sur les prix.• Double billetterie :<ul style="list-style-type: none">◦ Interdiction d'afficher deux prix ou plus sur un produit.◦ Le produit doit être vendu au prix le plus bas affiché.• Indisponibilité des produits annoncés / Vente par appât (Article 74.04(2)) :<ul style="list-style-type: none">◦ Interdiction d'annoncer un produit à un prix avantageux sans stock suffisant.◦ Si le produit est épuisé, le vendeur doit offrir un bon d'achat différé ou avoir des quantités raisonnables en stock.• Vente pyramidale (Articles 55 et 55.1) :<ul style="list-style-type: none">◦ La vente pyramidale est interdite.◦ La différence entre la vente pyramidale (illégal) et le marketing à paliers multiples (légal) réside dans la source de revenu (recrutement vs. vente de produits).
Collecte d'informations	<ul style="list-style-type: none">• Détails à obtenir :<ul style="list-style-type: none">◦ Rassembler toutes les informations pertinentes sur la transaction.◦ Obtenir des copies de toutes les communications entre le client et le vendeur.
Résolution du problème	<ul style="list-style-type: none">• Application de la loi sur la concurrence :<ul style="list-style-type: none">◦ Moins directement applicable aux plaintes individuelles que le droit provincial.◦ La loi sur la concurrence se concentre principalement sur la publicité.• Actions possibles :<ul style="list-style-type: none">◦ Plaintes au Bureau de la concurrence : Si la violation est répandue, porter l'affaire à l'attention du Bureau.◦ Recours civil : Les consommateurs peuvent disposer d'un recours civil pour toute perte subie en vertu de l'article 36 de la loi sur la concurrence.◦ Vente pyramidale : Consulter les lignes directrices du Bureau de la concurrence pour distinguer entre les systèmes pyramidaux et les plans de marketing à paliers multiples.

Fiche 8 : Droits des consommateurs

8.4 Pratiques déloyales ou trompeuses

PROTECTION CONTRE LES PRATIQUES DÉLOYALES OU TROMPEUSES

Résumé du droit

- **Origine législative :**
 - La législation sur les pratiques commerciales en Colombie-Britannique a évolué depuis la Trade Practices Act des années 1970 jusqu'à la Business Practices and Consumer Protection Act (BPCPA) de 2004.
 - Cette loi vise à offrir des recours lorsque les principes de common law ne suffisent pas.
- **Portée de la Partie 2 de la BPCPA ("Pratiques déloyales") :**
 - S'applique aux transactions de consommation (biens, services, biens immobiliers pour usage personnel, familial ou domestique).
 - Protège contre les fausses déclarations, le caractère abusif, et les biens ou services non sollicités.

Actes ou pratiques trompeurs (Article 4)

- **Définition :**
 - Toute représentation susceptible de tromper ou d'induire en erreur un consommateur.
 - Comprend les fausses déclarations sur la qualité d'un produit, les antécédents d'un produit (ex. : voiture), le prix offert, ou la disponibilité d'un article.
- **Estimation trompeuse :**
 - Donner une estimation "sensiblement inférieure" au prix final sans consentement explicite du consommateur est considéré comme trompeur.

Caractère déraisonnable

- **Critères d'évaluation :**
 - Pression excessive sur le consommateur.
 - Abus lié à l'infirmité, l'ignorance, l'analphabétisme, l'âge ou l'incapacité de comprendre.
 - Prix nettement supérieur aux prix habituels du marché.
 - Impossibilité raisonnable de payer le prix total.
 - Conditions de transaction excessivement dures ou défavorables.

Biens ou services non sollicités

- **Obligation du consommateur :**
 - Les consommateurs n'ont aucune obligation légale de payer pour des biens ou services non sollicités, sauf s'ils acceptent explicitement par écrit.
 - Cette disposition protège les consommateurs contre la réception forcée de biens ou services qu'ils n'ont pas demandés.

Fiche 8 : Droits des consommateurs

8.4 Pratiques déloyales ou trompeuses - cont.

Recours disponibles en vertu de la BPCPA

- **Recours pour les consommateurs :**
 - **Action civile :** Les consommateurs peuvent intenter une action civile devant la Cour des petites créances ou la Cour suprême pour obtenir des dommages-intérêts en cas de pratiques trompeuses ou déloyales.
 - **Consumer Protection BC :** Cette entité peut intenter une action civile au nom d'un ou plusieurs consommateurs et prendre des mesures administratives contre les vendeurs fautifs.
 - **Poursuite par la Couronne :** La Couronne peut également poursuivre un vendeur qui enfreint la loi.

Recours des consommateurs (Article 171 de la BPCPA)

- **Dommages-intérêts :**
 - Les consommateurs peuvent réclamer des dommages-intérêts en cas de violation de la loi, y compris pour des pratiques trompeuses ou déloyales.
 - **Non-contrainabilité des transactions :** En vertu de l'article 10(1), une transaction résultant d'une pratique déloyale n'est pas contraignante pour le consommateur, ce qui peut permettre d'annuler le contrat.

Admissibilité de la preuve testimoniale (Article 187 de la BPCPA)

- **Admissibilité de la preuve :**
 - L'article 187 permet aux consommateurs de présenter des preuves concernant des promesses ou déclarations verbales faites par le vendeur, même si elles ne sont pas incluses dans le contrat écrit.
 - Cette disposition surmonte la règle traditionnelle de la preuve testimoniale qui limitait l'admission de telles preuves.
- **Historique :**
 - Traditionnellement, les tribunaux n'acceptaient pas les témoignages sur des promesses verbales qui allaient à l'encontre d'un contrat écrit. La BPCPA permet désormais d'inclure ces preuves dans les litiges de consommation.

Fonds d'indemnisation

- **Indemnisation des consommateurs :**
 - La partie 8 de la BPCPA prévoit la création de fonds pour indemniser les consommateurs victimes de pratiques trompeuses, abusives, ou d'autres violations de la loi.
 - Ces fonds peuvent fournir un dédommagement supplémentaire aux consommateurs en cas de préjudice financier.

Fiche 8 : Droits des consommateurs

8.4 Pratiques déloyales ou trompeuses - cont.

Recours dont dispose la Consumer Protection BC

- **Inspection :**
 - Consumer Protection BC peut procéder à une inspection des pratiques d'un vendeur pour vérifier la conformité à la loi.
- **Engagement du vendeur :**
 - Consumer Protection BC peut obtenir un engagement écrit de la part d'un vendeur pour corriger des pratiques non conformes.
- **Ordonnance de mise en conformité :**
 - Consumer Protection BC peut émettre une ordonnance obligeant le vendeur à se conformer à la loi.
- **Ordonnance d'interdiction de vente directe :**
 - Consumer Protection BC peut interdire à un vendeur de réaliser des ventes directes (par exemple, porte-à-porte) s'il est trouvé en violation de la loi.
- **Gel des biens :**
 - Consumer Protection BC peut ordonner le gel des biens d'une personne faisant l'objet d'une inspection pour empêcher la dissipation des actifs.
- **Sanctions administratives :**
 - Consumer Protection BC peut imposer des sanctions financières pouvant aller jusqu'à 5 000 dollars pour les personnes physiques et jusqu'à 50 000 dollars pour les personnes morales.

Poursuites judiciaires

- **Délit :**
 - Toute infraction à la BPCPA constitue un délit, ce qui permet des poursuites pénales contre le vendeur fautif.
- **Condamnation :**
 - En cas de condamnation, le tribunal peut imposer une amende, une peine de prison, et ordonner une

Collecte d'informations

- **Détails à obtenir :**
 - Copies des documents de vente, garanties, correspondance, publicités, brochures, etc.
 - Conversations entre le consommateur et le vendeur ou ses représentants avant, pendant et après la transaction.
 - Tentatives de résolution de la plainte par le consommateur et toute promesse de dédommagement faite par le vendeur.
 - Produit ou service concerné par la plainte.

Fiche 8 : Droits des consommateurs

8.4 Pratiques déloyales ou trompeuses - cont.

Résolution du problème

- **Option 1 : Résolution directe avec le vendeur :**
 - **Négociation :** Le consommateur peut essayer de résoudre directement le problème avec le vendeur, en demandant un remboursement ou une compensation.
 - Action en justice : Si la négociation échoue, le consommateur peut envisager d'intenter une action en justice.
- **Option 2 : Plainte auprès de la Consumer Protection BC :**
 - Consumer Protection BC peut intenter une action au nom du consommateur et d'autres consommateurs concernés.
 - **Avantages :**
 - Recours spécifiques accordés uniquement à Consumer Protection BC.
 - Le consommateur peut bénéficier d'une action sans avoir à supporter les frais de justice.

8.5 Biens et services non sollicités

Résumé de la loi

- **Accord mutuel nécessaire pour un contrat :**
 - Les contrats doivent être conclus par un accord mutuel. Une partie ne peut pas imposer un contrat ou une obligation à une autre personne sans son consentement.
 - Un consommateur n'est pas légalement obligé de payer pour des biens ou services non sollicités, même s'il peut se sentir moralement obligé.
- **Loi sur les pratiques commerciales et la protection des consommateurs (Article 12) :**
 - Les consommateurs n'ont aucune obligation légale de payer pour des biens ou services non sollicités, sauf s'ils reconnaissent expressément par écrit leur intention de les accepter.
 - Définition de biens ou services non sollicités :
 - Biens ou services fournis sans que le consommateur les ait demandés.
 - N'inclut pas les biens ou services destinés à quelqu'un d'autre, même si le consommateur les a reçus par erreur.
- **Exemples courants :**
 - Échantillons livrés sans demande dans l'espoir de susciter des achats futurs.
 - Sollicitations de biens ou services par courrier, où le consommateur n'est obligé de payer que s'il commande explicitement.
 - Petits articles envoyés par des organisations caritatives, où le consommateur n'est pas tenu de payer et peut conserver les biens.

Fiche 8 : Droits des consommateurs

8.5 Biens et services non sollicités - Cont.

Collecte d'informations

- **Détails à recueillir :**
 - Rassembler et vérifier toutes les informations relatives aux biens ou services non sollicités, y compris la documentation, les correspondances, et la manière dont les biens ou services ont été reçus.

Résolution du problème

- **Distinction entre biens non sollicités et sollicitations :**
 - Clarifier si les biens ou services sont vraiment non sollicités ou s'ils sont la réponse à une sollicitation par le consommateur.
 - Biens ou services non sollicités : Si c'est le cas, le client n'est pas responsable de les payer.
 - Sollicitations auxquelles le consommateur a répondu :
 - Les principes habituels du droit des contrats s'appliquent.
 - Le consommateur peut ne pas pouvoir résilier le contrat, sauf si :
 - Le contrat contient une clause spécifique permettant la résiliation.
 - Le vendeur a violé le contrat (ex. : biens ou services défectueux, fausse déclaration).
 - Résolution : Si une clause permet de retourner les biens dans un délai imparti, le problème peut souvent être résolu en renvoyant les biens et en demandant un remboursement.

8.6 Baux

Contrats de location (Baux) vs Contrats de vente

- **Nature des contrats :**
 - Baux : Permettent l'utilisation temporaire d'un bien. À la fin du contrat, le bien est généralement restitué au propriétaire.
 - Contrats de vente : Ont pour but de transférer la propriété permanente du bien à l'acheteur.
- **Durée des baux :**
 - Déterminée : Le bail est conclu pour une période fixe, après laquelle le bien doit être restitué.
 - Indéterminée : Le bien peut être loué sur une base mensuelle sans durée fixe.
- **Options à la fin du bail :**
 - Prolongation du bail.
 - Option d'achat du bien loué.

Fiche 8 : Droits des consommateurs

8.6 Baux - cont.

Problèmes du client

- **Restitution de la voiture :**
 - Le client a restitué la voiture au concessionnaire, mais celui-ci réclame encore des paiements.
 - Droits du client : En cas de restitution du bien, le client devrait s'assurer que toutes les obligations contractuelles ont été respectées et obtenir une confirmation écrite de la résiliation du contrat pour éviter toute réclamation future.
- **Impossibilité de paiement et reprise de possession :**
 - Le client ne peut plus effectuer les paiements sur le contrat de location de voiture.
 - Droits du client :
 - Vérifier les clauses du contrat concernant la résiliation anticipée.
 - Consulter un avocat pour comprendre les obligations financières en cas de reprise de possession.
 - Le client pourrait être responsable de paiements supplémentaires, en fonction de l'état de la voiture et des termes du contrat.

Responsabilités du consommateur

- **Entretien du bien :**
 - Les contrats de location de voitures précisent souvent que le consommateur est responsable de l'entretien régulier du véhicule pendant la durée du bail.
- **État à la restitution :**
 - Le véhicule doit être restitué dans un état acceptable, tel que défini dans le contrat de location.

Responsabilités du consommateur

- **Entretien du bien :**
 - Les contrats de location de voitures précisent souvent que le consommateur est responsable de l'entretien régulier du véhicule pendant la durée du bail.
- **État à la restitution :**
 - Le véhicule doit être restitué dans un état acceptable, tel que défini dans le contrat de location.

Résiliation du contrat

- **Conséquences financières :**
 - La résiliation anticipée peut entraîner des frais supplémentaires ou des pénalités.
 - Les termes du contrat précisent souvent la responsabilité du consommateur en cas de résiliation anticipée.
- **Consultation légale :**
 - En raison de la complexité des contrats de location de voitures, il est conseillé de consulter un avocat pour comprendre pleinement les obligations et les options en cas de litige ou de résiliation.

Fiche 8 : Droits des consommateurs

8.6 Baux - cont.

Droits des locataires en vertu de diverses lois

- **Loi sur la vente de marchandises :**
 - Les protections accordées aux achats des consommateurs s'appliquent également aux contrats de location.
 - Article 18 : Condition implicite de durabilité des biens s'applique aussi bien aux ventes qu'aux baux.
 - Article 20 : Protection contre la renonciation aux droits s'applique également aux baux.
- **Règlement de la loi sur les concessionnaires automobiles :**
 - Obligation pour le concessionnaire de divulguer certaines informations par écrit avant la conclusion d'un contrat de location de véhicule.
 - Article 31 : Délai de réflexion d'un jour pour les contrats de location de voiture, durant lequel le consommateur peut résilier le contrat (peut être renoncé par écrit).
- **Loi sur les pratiques commerciales et la protection des consommateurs (BPCPA) :**
 - Les exigences en matière de pratiques commerciales s'appliquent aux baux de consommateurs, protégeant contre les pratiques déloyales ou trompeuses.
- **Loi sur les sûretés mobilières :**
 - S'applique à la plupart des baux, en particulier ceux avec option d'achat ou d'une durée de plus d'un an.
 - Partie 5 : Recours pour les biens de consommation, comme "saisir ou poursuivre" et la "règle des deux tiers", qui sont pertinents pour les contrats de location-garantie.

Contrats de location-garantie vs Véritables contrats de location

- **Contrats de location-garantie :**
 - Garantissent le paiement ou l'exécution d'une obligation.
 - Soumis aux dispositions de la partie 5 de la loi sur les sûretés mobilières.
 - Caractéristiques identifiées dans l'affaire Accent Leasing & Sales Ltd. c. Babic et Bryant :
 - Clauses accordant un capital ou un droit de propriété au consommateur.
 - Options d'achat pour une somme symbolique.
 - Clauses de dommages-intérêts accélérés ou de dommages-intérêts liquidés.
 - Clauses d'inexécution favorisant le fournisseur.
 - Le consommateur assume les responsabilités liées à la propriété (taxes, assurance, etc.).
 - Risque de perte entièrement assumé par le consommateur.
 - Le fournisseur agit principalement comme une agence de financement.
- **Véritables contrats de location :**
 - Sont uniquement des contrats de location, sans garantie de paiement ou d'exécution d'une obligation.
 - Ne sont pas soumis à la partie 5 de la loi sur les sûretés mobilières.

Fiche 8 : Droits des consommateurs

8.6 Baux - cont.

Conseils pour les clients en cas de litige

- **Non-paiement et reprise de possession :**
 - Déterminer si le contrat est un contrat de location-garantie ou un véritable contrat de location.
 - **Affirmation des droits :** En invoquant les dispositions de la partie 5 de la loi sur les sûretés mobilières, le client peut souvent décourager le bailleur d'exercer ses recours, permettant ainsi de négocier un règlement.

8.7 Services de voyage

Droits des consommateurs en matière de services de voyage

- **Relation contractuelle :**
 - La relation entre les consommateurs et les agents de voyages est essentiellement contractuelle, régie par les principes de la common law et du droit des contrats d'agence.
 - Les agents de voyages ont l'obligation de faire preuve de compétence et de diligence raisonnables dans l'exécution des contrats avec les consommateurs.

Recours de droit commun contre les agents de voyages

- **Compétence et diligence :**
 - Un agent de voyage doit fournir des informations exactes et veiller à ce que les services achetés soient conformes aux attentes légitimes du consommateur.
- **Limitation de responsabilité :**
 - Les agents peuvent chercher à limiter leur responsabilité via des clauses contractuelles, mais ces limitations doivent être clairement portées à l'attention du consommateur.
- **Indemnisation des pertes :**
 - Si un agent de voyage est jugé responsable, il peut être tenu de rembourser les dépenses raisonnables et les parties inutilisées du voyage.
 - Les consommateurs peuvent également avoir droit à des dommages-intérêts généraux pour les inconvénients causés.

Recours légaux contre les agents de voyages

- **Enregistrement et régulation :**
 - Les agents de voyages doivent être titulaires d'une licence en vertu de la *Business Practices and Consumer Protection Act (BPCPA)*, supervisée par *Consumer Protection BC*.
 - *Consumer Protection BC* peut refuser, suspendre ou annuler une licence, et imposer des conditions aux agents de voyages.
- **Fonds d'assurance voyage :**
 - Les agents doivent cotiser à un fonds d'assurance voyage pour indemniser les consommateurs en cas de pertes dues à des problèmes avec les agents de voyage.
 - **Indemnisation :** Les consommateurs peuvent déposer une demande d'indemnisation auprès du fonds en cas de services de voyage non fournis. L'indemnisation maximale est de 5 000 \$ par personne affectée.

Fiche 8 : Droits des consommateurs

8.7 Services de voyage - cont.

Types de problèmes rencontrés

- **Faillite de l'agent ou services non fournis avant le voyage :**
 - Les consommateurs peuvent déposer une demande auprès du Fonds d'assurance voyage.
 - Les situations urgentes doivent être signalées immédiatement à Consumer Protection BC pour préserver les fonds dus au consommateur.
- **Insatisfaction après le voyage :**
 - Les consommateurs peuvent envisager de négocier ou de déposer une plainte contre l'agent de voyages.
 - Il est crucial d'examiner le contrat de voyage pour identifier les limitations de responsabilité, tout en considérant les recours pour fausses déclarations sous la BPCPA.

Collecte d'informations

- **Détails nécessaires :**
 - Recueillir toutes les informations pertinentes sur les vacances, y compris le contrat, les communications avec l'agent, et les services effectivement reçus.

Résolution du problème

- **Étapes à suivre :**
 - Pour les services non fournis avant le voyage : Aider le client à soumettre une demande au Fonds d'assurance voyage et à notifier *Consumer Protection BC* en cas de faillite de l'agent.
 - Pour les insatisfactions après le voyage : Examiner les possibilités de négociation ou d'action en justice, tout en tenant compte des limitations contractuelles et des protections offertes par la BPCPA.

8.8 Privilèges des réparateurs

Droits des réparateurs en common law

- **Droit de rétention :**
 - Un réparateur a le droit de conserver les biens personnels qu'il a réparés jusqu'à ce que la facture de réparation soit payée.
 - Ce droit est une condition implicite du contrat de réparation, même si les parties n'en discutent pas explicitement.
- **Perte du droit de rétention :**
 - Si les biens sont restitués au consommateur, le réparateur perd son droit de rétention, sauf s'il y a un accord spécifique pour reporter le paiement.
 - Si les biens sont enlevés sans autorisation (par ruse ou furtivement), le réparateur peut tenter de reprendre possession des biens, à condition de ne pas enfreindre la loi (ex. effraction, trouble à l'ordre public).
- **Droit de vente :**
 - Un réparateur peut vendre les biens réparés pour couvrir le coût des réparations si la facture n'est pas payée, mais cela doit être fait conformément à la loi.

Fiche 8 : Droits des consommateurs

8.8 Privilèges des réparateurs - cont.

Droits des réparateurs en vertu de la loi sur le privilège des réparateurs

- **Droits supplémentaires :**
 - La Repairers Lien Act confère des droits supplémentaires aux réparateurs, en particulier pour les véhicules à moteur, les aéronefs, les bateaux et les moteurs hors-bord.
- **Conditions pour la reprise de possession :**
 - Reconnaissance de dette : Le consommateur doit signer une reconnaissance de dette lorsque les biens sont restitués.
 - Dépôt d'un état de financement : Le réparateur doit déposer un état de financement au registre des biens personnels dans les 21 jours suivant la restitution des biens au consommateur.
- **Durée du privilège :**
 - Le privilège du réparateur dure 180 jours après le dépôt de l'état de financement.
 - Pendant ces 180 jours, le réparateur peut reprendre possession des biens si la facture n'est pas payée.
- **Vente des biens :**
 - Le réparateur peut vendre les biens si la facture reste impayée pendant 90 jours et après avoir annoncé la vente pendant deux semaines dans un journal local.

Actions possibles pour les consommateurs

- **Problème de paiement :**
 - Si le consommateur ne peut pas payer la facture, il est recommandé de négocier avec le réparateur pour obtenir un délai de paiement.
- **Litige sur les réparations :**
 - En cas de désaccord sur les réparations (travail non autorisé, travail mal fait, facture plus élevée que prévu), le consommateur peut négocier ou, si nécessaire, payer la facture et tenter une action en justice par la suite.
- **Recours en cas de reprise abusive :**
 - Le consommateur peut avoir droit à des dommages-intérêts si :
 - Les biens sont repris sans un droit de rétention valide.
 - Les biens sont repris après le délai de 180 jours.
 - Les biens sont vendus sans respecter les conditions légales de vente.
 - Les biens sont endommagés lors de la reprise de possession.
 - L'huissier ou le réparateur a agi de manière inappropriée (ex. entrée illégale, agression) lors de la reprise.

Collecte d'informations

- **Si les biens sont toujours en possession du réparateur :**
 - Confirmer tous les détails de l'accord de réparation entre les parties.
- **Si les biens ont été restitués au consommateur :**
 - Vérifier si l'état de financement a été déposé dans les 21 jours.
 - Confirmer la date de restitution pour calculer le délai de reprise de 180 jours.
- **Si les biens ont été repris :**
 - Confirmer tous les détails de l'enregistrement au registre des biens personnels.
 - Vérifier la conformité des procédures de reprise de possession.

Fiche 8 : Droits des consommateurs

8.9 Privilèges des entreposeurs

Droits des entreposeurs

- **Droit de rétention :**
 - Un entreposeur a le droit de conserver les biens déposés dans son entrepôt jusqu'à ce que toutes les dépenses liées à l'entreposage soient payées en totalité.
- **Droit de vente :**
 - Si la facture d'entreposage n'est pas réglée, l'entreposeur a le droit légal de vendre les biens entreposés pour récupérer les frais impayés.

Procédure de vente des biens

- **Notification écrite :**
 - L'entreposeur doit envoyer une notification écrite au propriétaire des biens, l'informant de son intention de vendre les biens pour payer la facture impayée.
 - La notification doit inclure un résumé des frais dus et indiquer que le propriétaire a un délai de 21 jours pour régler la facture.
- **Annonce publique :**
 - Si la facture reste impayée après le délai de 21 jours, l'entreposeur doit publier une annonce dans un journal local au moins une fois par semaine pendant deux semaines consécutives.
 - L'annonce doit indiquer que les biens seront vendus, avec une date de vente fixée à au moins 14 jours après la première publication.

Application de la loi aux entreprises de déménagement

- La Warehouse Lien Act semble également s'appliquer aux entreprises de déménagement. Si aucun accord ne permet au consommateur de payer la facture plus tard, le déménageur a le droit de retenir les biens jusqu'à ce que le paiement soit effectué en totalité.

Problèmes du client

- **Incapacité à payer la facture :**
 - Si le client ne peut pas payer la facture d'entreposage, il est recommandé de tenter de négocier un plan de paiement avec l'entreposeur pour éviter la vente des biens.
- **Avis de vente reçu :**
 - Si le client a reçu un avis de vente, il doit agir rapidement pour éviter la vente de ses biens. Cela pourrait inclure le paiement intégral des frais dus ou la négociation avec l'entreposeur pour prolonger le délai de paiement.

Fiche 8 : Droits des consommateurs

8.9 Privilèges des entrepreneurs - cont.

Résolution du problème

- **Négociation :**
 - Le client devrait essayer de négocier avec l'entrepreneur pour obtenir un délai supplémentaire pour payer la facture ou convenir d'un plan de paiement échelonné.
- **Vérification des procédures :**
 - Le client doit s'assurer que l'entrepreneur a suivi les procédures légales prévues par la Warehouse Lien Act avant de vendre les biens. Cela inclut la notification écrite et l'annonce publique.
- **Actions légales :**
 - Si l'entrepreneur n'a pas respecté les procédures légales, le client pourrait envisager une action en justice pour contester la vente des biens ou pour obtenir des dommages-intérêts si les biens ont été vendus de manière inappropriée.

8.10 Frais d'avocat

Problèmes des clients

- **Coût des services juridiques :** Le client souhaite connaître les tarifs pratiqués par les avocats pour certains services.
- **Désaccord sur les honoraires :** Le client est mécontent des honoraires demandés par un avocat et cherche des solutions.
- **Défense contre une action pour honoraires impayés :** Le client veut savoir s'il existe des moyens de défense contre une action en justice intentée par un avocat pour récupérer des honoraires.

Modes de facturation des avocats

- **Taux horaire :** Varie en fonction de l'expérience de l'avocat et de la complexité de l'affaire.
- **Tarif forfaitaire :** Un montant fixe pour des services spécifiques (ex : rédaction de testament).
- **Honoraires conditionnels :** Un pourcentage de l'argent récupéré dans une action en justice, souvent entre 15 % et 40 %.

Paiement des honoraires

- **Provision :** Somme d'argent versée à l'avance, conservée sur un compte fiduciaire jusqu'à la prestation des services.
- **Débours :** Coûts engagés par l'avocat pour le compte du client (ex : frais de tribunal, rapports médicaux).

Fiche 8 : Droits des consommateurs

8.10 Frais d'avocat - cont.

Résolution des problèmes d'honoraires

- **Communication directe :**
 - Le client est encouragé à discuter directement avec l'avocat pour résoudre tout malentendu ou désaccord concernant les honoraires.
- **Médiation :**
 - Programme de médiation des honoraires : Géré par le Barreau de la Colombie-Britannique, un médiateur peut être nommé pour aider à résoudre le différend. Le médiateur facilite l'accord mais ne prend pas de décision contraignante.
- **Action en justice :**
 - Tribunal des petites créances : Pour les montants inférieurs à 35 000 \$, l'affaire est généralement portée devant cette juridiction.
 - Cour suprême : Pour les montants supérieurs à 35 000 \$, l'affaire est portée devant la Cour suprême.
- **Révision des honoraires en vertu de la Legal Profession Act :**
 - **Demande de révision :** Un client ou un avocat peut demander à un greffier de la Cour suprême de réviser la facture d'honoraires.
 - **Critères de révision :** Le greffier prend en compte la complexité de l'affaire, le montant en jeu, et le temps raisonnablement consacré.
- **Délai pour la révision :**
 - **Facture payée :** La demande doit être introduite dans les trois mois suivant le paiement.
 - **Facture impayée :** La demande doit être introduite dans les 12 mois suivant la remise de la facture.
 - **Exception :** Le greffier peut accepter des demandes hors délai en cas de "circonstances particulières".

Des questions ? Contactez-nous !

Vous voulez discuter de votre idée d'entreprise avec un expert ? Planifiez une rencontre avec l'un de nos conseillers aux entreprises. Ce service est gratuit, et peut se faire en ligne ou en personne. [Prenez rendez-vous !](#)

