

9 conseils pour vous faire rembourser (partie 2)

Suite de la chronique du mercredi 28 janvier

-Ayez en main la bonne carte de crédit ou de débit car la majorité des politiques précisent que le remboursement sera effectué selon le mode de paiement utilisé lors de l'achat.

-Si vous avez reçu des articles promotionnels ou des points bonis avec votre achat, ils doivent être retournés avec celui-ci.

-Respectez le délai maximum pour les retours, sa durée varie grandement: de 90 jours chez Canadian Tire, il passe à 14 jours chez Maxi.

Selon les articles 37 et 38 de la LPC, tout bien doit pouvoir servir à un usage normal pendant une durée raisonnable compte tenu du prix payé. Cette garantie, que l'on nomme légale, fait que le détaillant ou le fabricant n'a pas le choix de vous rembourser le bien défectueux ou de vous proposer un échange.

Deux autres types de garantie existent: la garantie conventionnelle, offerte gratuitement par le commerçant ou le fabricant, et la garantie supplémentaire qui peut être proposée à l'achat par le détaillant moyennant des frais.

Si un détaillant refuse de vous rembourser essayez de vous entendre sur une autre solution, en demandant un échange ou une carte-cadeau par exemple. Si vous n'êtes pas satisfait contactez le service des plaintes de l'entreprise par courriel ou par téléphone. Si cela ne fonctionne toujours pas, consultez CIRCCO, qui vous remettra une trousse d'information contenant les articles de loi pertinents et un exemple de mise en demeure. Il se peut que le fait d'utiliser la documentation avec l'en-tête de l'Office de la protection du consommateur mette suffisamment de pression sur le commerçant pour qu'il essaie de régler le problème.