

## **DSC 05 - DIRECTIVES RELATIVES AU TRAITEMENT DE CERTAINES PLAINTES À CARACTÈRE CIVIL**

**OBJET** : PLAINTES CIVILES VISANT

- LA DURABILITÉ RAISONNABLE D'UN BIEN (ART. 37, 38, 53 LPC)
- LE NON-RESPECT PAR LE COMMERÇANT DE SES OBLIGATIONS CONTRACTUELLES (ART. 16, 40, 41, 42,43 LPC)

**ENTRÉE EN VIGUEUR** : LE MERCREDI 16 MARS 2011

**PRINCIPE DIRECTEUR**

Des trousse de recours civils sont utilisées en lieu et place du formulaire de plainte pour les deux types de plainte mentionnée en titre.

---

### **Les trousse de recours civils**

Les trousse renferment les éléments suivants:

- Des conseils sur la conduite d'une démarche de résolution de litige
- Un formulaire de mise en demeure
- Les articles de loi pertinents
- Des conseils sur la manière de rédiger le contenu de la mise en demeure
- Des instructions à suivre après l'envoi du formulaire de mise en demeure
- Des renseignements sur la Cour des petites créances

### **Règles d'utilisation**

**La trousse de recours civils ne doit être utilisée que dans les cas où seul un manquement aux articles 16, 37, 38, 40, 41, 42 et 43 est observé.** Avant de les rendre disponibles au consommateur, l'agent doit par conséquent s'assurer qu'il n'y a pas un autre manquement ou une infraction aux lois dont nous surveillons l'application. Dans pareil cas, l'envoi du formulaire de plainte demeure la pratique applicable.

**Exemples :**

#### **1-Achat d'un aspirateur par vente itinérante**

**Six mois après l'achat, le consommateur communique avec l'Office car le bien est défectueux. Avant d'expédier la trousse de recours civils au lieu du formulaire de plainte, l'agent doit d'abord s'assurer :**

- Que le commerçant possède un permis de commerçant itinérant;**
- Que le contrat semble conforme;**
- Que la formule de résolution soit présente;**
- Que la perception d'un paiement s'est faite de façon conforme à l'article 60;**
- Que le consommateur n'a pas fait l'objet de représentations trompeuses**
- ETC**

**2-Achat chez un commerçant d'un véhicule d'occasion de 170 000 kilomètres. Deux mois plus tard, le moteur rend l'âme. Avant d'expédier la trousse de recours civils au lieu du formulaire de plainte, l'agent doit s'assurer**

- Qu'une étiquette était apposée sur le véhicule et qu'elle a été remise au consommateur;**
- Qu'aucune représentation trompeuse n'a été faite;**
- Que le Décret visant la vente d'automobile d'occasion (DAO) a été respecté;**
- ETC**

**Intervention**

**Aucune intervention n'est faite dans ces litiges. Une note inscrite dans les instructions fournies au consommateur l'informe du fait qu'il ne doit pas nous expédier de copie du formulaire de mise en demeure. S'il expédie quand même à l'OPC une copie du formulaire, il n'y a pas d'ouverture d'un signalement à SYSCOM. Les documents seront conservés pendant une période de 6 mois puis détruits. S'il y a des originaux, ils doivent être retournés au consommateur et une mention à cet effet doit y être inscrite.**

Dans les instructions fournies au consommateur avec le formulaire de mise en demeure, il est inscrit que l'Office n'interviendra pas dans le litige et qu'il ne doit pas nous retourner une copie du formulaire. Si, malgré cette instruction, le consommateur nous en fait parvenir une copie, elle sera classée et conservée 6 mois sans autre traitement en tout respect de nos obligations en matière de protection des renseignements personnels.

---