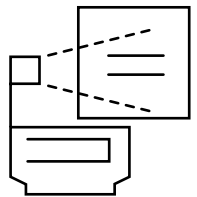


Onzième leçon

Être un consommateur averti



Acétates



Décider de dépenser son argent

- Ai-je vraiment besoin de cet article?
- Vaut-il le temps que j'ai consacré à gagner cet argent?
- Pourrais-je mieux utiliser mon argent?

Décider du type d'article

- Niveau de qualité que je désire (faible, moyen, élevé)?
- Niveau de qualité dont j'ai besoin?
- Combien puis-je me permettre de dépenser?
- Devrais-je attendre que l'article que je désire soit en solde?
- Devrais-je choisir un article d'une marque fiable, même si le coût est plus élevé?
- Est-ce que je connais quelqu'un qui possède le type d'article que je désire?
- L'article est-il assorti d'un contrat de service ou d'une garantie? Dans l'affirmative, sont-ils comparables à ceux d'articles similaires?
- Qu'écrit-on dans les revues de protection du consommateur sur le type d'article que je désire?

Grille de comparaison 1



Appareil électronique de divertissement ou électroménager

	1	2	3
Magasin			
Marque			
Prix			
Votre budget			
Caractéristiques de base			
Caractéristiques spéciales			
Garantie			
Politique de retour			
Politique de remboursement			
Politique d'échange			
Autre			



Grille de comparaison 2

Vêtement

	1	2	3
Magasin			
Marque			
Prix			
Votre budget			
Quand le porte-t-on?			
Caractéristiques			
Qualité			
Durabilité			
À réparer?			
Confortable?			
Entretien			
Politique de retour			
Politique de remboursement			
Politique d'échange			

Le coût réel d'un vêtement



Exemple :

	Lin	Coton / Poly	Soie
A. Coût initial	110 \$	85 \$	170 \$
B. Entretien	5 \$/nettoyage x 7 fois = 35 \$ À repasser chaque fois	0,30 \$/lavage x 22 fois = 6,60 \$	6 \$/nettoyage x 6 fois = 36 \$
C. Coût pendant le cycle de vie (A+B)	110 \$ +35 \$ <hr/> 145 \$	85 \$ +6,60 \$ <hr/> 91,60 \$	170 \$ +36 \$ <hr/> 206 \$
D. Quant le portera-t-on?	Printemps Été	Toute l'année	Tenue habillée
E. N^{bre} de fois porté/année	36	108	18
F. Coût/n^{bre} de fois porté	145 \$/36 = 4,03 \$	91,60 \$/108 = 0,85 \$	206 \$/18 = 11,44 \$



Les clubs ne vous font pas toujours épargner.

- Des frais d'adhésion élevés sont parfois exigés.

Ex. **Par exemple :** Des frais d'adhésion de 300 \$ à un club qui vous accorde un rabais de 10 % sur vos achats supposent que vous devez dépenser 3 000 \$ pour économiser un montant suffisant pour couvrir les frais d'adhésion.

- Vous devrez peut-être devoir acheter un grand nombre d'articles avant de commencer à profiter de rabais.
- Vous devrez peut-être devoir acheter une quantité supérieure à vos besoins.
- Il est souvent possible de se procurer l'article au même prix dans un magasin de rabais ou dans une salle de vente par catalogue (sans frais d'adhésion).

Comment savoir si vous faites une bonne affaire?

- Comparez!

Méfiez-vous

- Des clubs qui ne vous dévoilent leurs prix, leur catalogue ou leur salle de vente que si vous acceptez d'y adhérer.
- Des clubs qui ont recours à des techniques de vente agressives.

Magasiner par téléphone, par la poste ou en direct



La Loi sur les renseignements concernant le consommateur

- Prévoit une démarche pour faire rapidement corriger les erreurs qui figurent sur les comptes de crédit des consommateurs.
- S'applique à tout achat payé par carte de crédit (y compris les achats par téléphone ou par la poste).

Précautions

- Vérifiez la réputation de l'entreprise.
- Informez-vous de la politique de retour et de remboursement de l'entreprise.
- Informez-vous de la disponibilité du produit.
- Calculez le total de votre commande.
- Si vous commandez par téléphone, envoyez votre paiement par la poste.
- Si vous magasinez en direct, utilisez un navigateur sécuritaire, visitez des commerces que vous connaissez, ne divulguez pas votre mot de passe, payez par carte de crédit et tenez un registre de vos transactions.



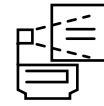
Avant de faire une mise de côté, informez-vous :

- des modalités de la mise de côté;
- de la politique de remboursement du magasin;
- de l'endroit où se trouve l'article et de sa disponibilité;
- de la réputation du magasin.

Lorsque vous faites une mise de côté :

- tenez un bon registre de vos paiements.

La période de répit



De quoi s'agit-il ?

- Si vous achetez un produit chez vous ou à un emplacement qui n'est pas le lieu d'affaires habituel du vendeur, vous avez entre deux et dix jours ouvrables (selon la province) pour annuler un achat de 50 \$ ou plus.
- Au moment de la vente, le vendeur doit vous informer de vos droits en matière d'annulation.
- Seule une lettre est considérée comme une demande légale d'annulation; elle doit être remise en mains propres ou envoyée par courrier recommandé.

Font exception à la règle

- Les ventes dont le montant est inférieur à 50 \$
- Les ventes réalisées intégralement par correspondance ou par téléphone
- Les ventes réalisées à la suite d'une négociation antérieure au lieu d'affaires permanent du vendeur
- Les réparations urgentes faites à la maison lorsque vous renoncez à exercer votre droit d'annulation
- L'immobilier, l'assurance ou les valeurs mobilières
- Les automobiles, les fourgonnettes, les camions ou autres véhicules automobiles vendus à partir d'emplacements temporaires, à la condition que le vendeur ait au moins un lieu d'affaires permanent
- Les objets d'art ou d'artisanat vendus dans des foires ou des lieux comme les centres commerciaux, les centres communautaires ou les écoles



La fraude par télémarketing

Signes à repérer

- Techniques de vente agressives
- Action immédiate requise
- Offre qui semble trop belle pour être vraie
- On vous demande votre numéro de carte de crédit à des fins autres que le paiement de l'achat.
- On vous offre d'aller chercher rapidement votre argent (par ex., on paie un service de messageries, quelqu'un passera chez vous dans la soirée ou à votre bureau).
- Énoncé stipulant que le produit ou le service est gratuit, suivi d'une demande où vous devez payer un certain montant.
- On prétend qu'il s'agit d'un investissement qui ne comporte «aucun risque».
- Incapacité ou refus de fournir des renseignements écrits ou des références sur l'entreprise, le produit, le service ou l'investissement.
- On vous suggère d'acheter ou d'investir sur la base de la «confiance».



Comment éviter d'être victime de ce type de fraude

- Ne prenez aucune décision précipitée.
- Demandez de l'information écrite sur l'entreprise et sur le produit ou l'investissement.
- N'achetez rien, si vous ne comprenez pas bien les conditions d'achat.
- Demandez le nom de l'organisme gouvernemental qui régit l'entreprise ou auprès duquel elle est enregistrée.
- Informez-vous sur l'entreprise ou l'organisme.
- Informez-vous de la politique de remboursement, de retour et d'annulation.
- Ne vous fiez pas à des témoignages dont vous ne pouvez pas vérifier la véracité.
- Ne divulguez pas de renseignements financiers personnels.
- S'il le faut, raccrochez!



Fraudes courantes... et autres arnaques

Les **escroqueries à connotation étrangère** peuvent prendre la forme d'une lettre ou d'un appel téléphonique vantant les mérites d'un placement étranger sensationnel.

Lorsqu'on parle de **télémarketing frauduleux**, on pense généralement aux loteries publicitaires, aux offres de prix, aux voyages tout compris, aux placements, aux organismes de bienfaisance, aux offres de travail à domicile, aux ventes de magazines, aux loteries et aux occasions d'affaires.

Prêts moyennant des frais payés d'avance. Des courtiers en crédit malhonnêtes font des déclarations fausses et trompeuses sur la disponibilité du crédit en vous garantissant que vous obtiendrez un prêt, mais vous devez payer avant de faire une demande.

Le service de **nettoyage du dossier de crédit** est proposé aux consommateurs présentant des antécédents de crédit défavorables.

Prélèvements automatiques frauduleux. Certains spécialistes sans scrupule du télémarketing ont recours à ce moyen pour soutirer des fonds d'un compte de chèques. **NE JAMAIS** donner d'information sur son compte de chèques au téléphone à moins de bien connaître l'entreprise.

Faux régimes amaigrissants. Les Canadiens dépensent des millions de dollars chaque année pour des produits amaigrissants frauduleux comme le fameux timbre transdermique qui fait fondre les kilos en trop ou le produit qui fait perdre du poids en dormant.

Abonnements frauduleux à des magazines. Méfiez-vous des personnes qui vous proposent, par téléphone, des abonnements «gratuits», «payés d'avance» ou «spéciaux».

Les **escroqueries des numéros sans frais.** Les numéros 800, 888 et 877 sont presque toujours gratuits. Il y a toutefois certaines exceptions : méfiez-vous !

Fraudes courantes... et autres arnaques (suite)



Escroqueries dans les interurbains. Les professionnels de l'arnaque sèment la confusion dans l'esprit des gens en faisant la promotion d'appels à des numéros «809»; même si ces numéros peuvent sembler correspondre à des appels locaux, les tarifs interurbains s'y appliquent.

Les **cartes d'appels téléphoniques à prépaiement** peuvent donner lieu à des opérations frauduleuses de marketing à paliers multiples commandant des frais initiaux élevés.

Les **fraudes électroniques et de haute technologie.** Sur le Web, opérations pyramidales, services liés à Internet, ventes de matériel, occasions d'affaires et offres de travail à domicile donnent souvent lieu à des fraudes.



Ce qu'est un numéro 900

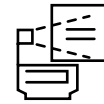
- Sorte de présentation par télémarketing, assortie de frais fixes à la minute

Méfiez-vous

- Si l'on ne vous divulgue pas les coûts de l'appel, dès le départ ou par la suite.
- Si l'on vous incite à appeler pour obtenir un pseudo produit ou service.
- Si le produit ou le service s'adresse aux enfants ou aux adolescents.

Comment se protéger

- Ne faites affaire qu'avec une entreprise ayant une bonne réputation.
- Informez-vous du coût précis de l'appel 900 avant de l'effectuer.
- Songez-y à deux fois avant de composer un numéro 900 pour obtenir un «cadeau gratuit».
- Ne confondez pas les numéros 900 et les numéros sans frais 800, 888 et 877.
- Vérifiez avec soin votre note de téléphone afin de vous assurer qu'elle ne comporte pas de frais d'appel à un numéro 900.



Si vous êtes victime d'une escroquerie

- Communiquez immédiatement avec votre compagnie de téléphone.
- Contestez les frais d'appel 900 auprès de l'entreprise qui offre le service.
- Communiquez avec le ministère responsable de la protection des consommateurs et des relations commerciales de votre province.



Ce qu'est un pseudo concours

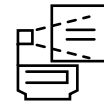
- Promotion utilisant l'annonce frauduleuse de prix

Méfiez-vous

- Offre ou avis annonçant des prix «mirobolants» (souvent utilisé pour attirer les clients à des réunions de vente de terrain ou de multipropriété)
- Techniques de vente agressives

Comment éviter d'être victime de ce type de fraude

- Informez-vous avec soin sur l'achat avant de signer un contrat.
- Ne vous laissez pas duper par une lettre à caractère officiel ou urgent.
- Lisez bien la lettre.
- Songez-y bien avant de vous rendre à une réunion de vente.
- Si vous participez à une réunion de vente, ne signez aucun contrat ou ne donnez aucun dépôt à un vendeur sur place.
- Informez-vous de la réputation du vendeur.
- Si un vendeur fait des promesses qui ne figurent pas dans le contrat, ne signez pas le contrat.



Fraudes les plus fréquentes

- Remplir des enveloppes
- Effectuer un travail artisanal
- Lire des livres

Afin d'éviter d'être victime de ce type de fraude, déterminez :

- la tâche que vous devrez exécuter;
- si vous serez payé à salaire ou à commission;
- qui vous paiera;
- quand votre chèque de paie vous sera remis;
- le coût du programme de travail à domicile (par ex., combien vous devrez déboursier pour obtenir le matériel);
- la réputation de l'entreprise (consultez une agence de protection du consommateur fédérale, provinciale ou locale).



Comment obtenir le règlement d'une plainte

Comment obtenir le règlement d'une plainte

- Montez un dossier sur votre plainte.
- Conservez vos reçus, vos demandes de réparation, vos garanties, vos chèques oblitérés et vos contrats.

Retournez à l'endroit où vous avez effectué l'achat

- Adressez-vous à la personne qui vous a vendu l'article ou vous a fourni le service.
- Expliquez le problème avec calme et précision ainsi que les mesures que vous aimeriez que l'on prenne.
- Parlez au superviseur ou au directeur, au besoin.
- Laissez à chacun suffisamment de temps pour résoudre le problème avant de vous adresser à une autre personne.
- Prenez note de vos efforts.

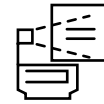
Ne renoncez pas

- Communiquez avec la personne responsable du règlement des plaintes des consommateurs au siège social de l'entreprise.

Décrivez le problème

- Expliquez pourquoi vous êtes insatisfait.
- Précisez ce que vous avez fait pour régler le problème.
- Présentez la solution qui vous semble équitable.

Comment rédiger une lettre de plainte



À qui adresser la lettre

- Au dirigeant de l'entreprise ou à la personne responsable du règlement des plaintes des consommateurs.

Contenu de la lettre

- Indiquez votre nom, votre adresse et votre numéro de compte, s'il y a lieu.
- Décrivez votre achat (nom du produit, numéro de série, date de l'achat et endroit de l'achat).
- Énoncez le problème et donnez votre version des faits.
- Indiquez la mesure précise que vous désirez que l'on prenne.
- Joignez à votre lettre un exemplaire des documents ayant trait au problème.
- Laissez à l'entreprise le temps de réagir et de vous répondre.
- Indiquez les coordonnées où l'on peut vous joindre.

À éviter

- Les lettres colériques, sarcastiques ou de menace
- L'envoi d'originaux

À faire

- Dactylographiez votre lettre (ou adoptez une écriture soignée).
- Conservez une copie de toutes les lettres échangées avec l'entreprise.

Onzième leçon

Être un consommateur averti



Activités de l'étudiant

Nom : _____

Date : _____



Ce qui motive mes choix

Les décisions d'achat tiennent à quantité de raisons. Lorsque vous décidez d'acheter un vêtement, vous pouvez être influencé par :

- vos intérêts;
- vos activités;
- vos valeurs;
- la publicité.

Il se peut aussi que vous désiriez envoyer un message à d'autres gens. Tenez compte de ces éléments lorsque vous effectuerez l'exercice suivant.



Instructions

Découpez des images de quatre achats reflétant différentes valeurs, activités ou intérêts de votre vie. Il doit s'agir d'articles que vous aimez. Apposez une lettre sur chaque photo : A, B, C ou D. Expliquez ci-après pourquoi vous choisiriez chaque article et les valeurs personnelles que chacun reflète. Agrafez les images à cette page.

Image

Je choisirais cet article parce que...

A

B

C

D

Nom : _____

Date : _____



Grille de comparaison 1



Instructions

Personnalisez cette grille et utilisez-la lorsque vous irez magasiner un appareil électronique de divertissement ou un électroménager.

Article : _____

	1	2	3
Magasin			
Marque			
Prix			
Votre budget			
Caractéristiques de base			
Caractéristiques spéciales			
Garantie			
Politique de retour			
Politique de remboursement			
Politique d'échange			
Autre			



Grille de comparaison 2



Instructions

Personnalisez cette grille et utilisez-la lorsque vous irez magasiner un vêtement.

Article : _____

	1	2	3
Magasin			
Marque			
Prix			
Votre budget			
Quand le porte-t-on?			
Caractéristiques			
Qualité			
Durabilité			
À réparer?			
Confortable?			
Entretien			
Politique de retour			
Politique de remboursement			
Politique d'échange			

Nom : _____

Date : _____



Comparaison des sources de magasinage

Choisissez un article pouvant être acheté dans des magasins, par correspondance ou en ligne. Obtenez l'information demandée ci-dessous.

Article _____

Marque _____

	Magasin	Vente par correspondance (ou télémagasinage)	Magasinage en ligne
Entreprise			
Adresse			
Téléphone			
Courriel, site Web			
Prix			
Frais d'expédition			
Délai de livraison			
Garantie			
Politique de retour			
Autres renseignements			



Règlement de problèmes de consommation



Instructions

Pour chacune des situations suivantes, apposez un X en regard de la mesure que vous suggérez pour régler le problème de consommation posé et motivez vos réponses.

1. Depuis qu'il a acheté son automobile il y a dix mois, Keno a dû la ramener au garage plusieurs fois de suite pour des réparations similaires.
 - Retourner chez le concessionnaire
 - Communiquer avec le fabricant
 - Communiquer avec un organisme de protection du consommateur ou un organisme gouvernemental
 - Entamer une poursuite
2. Ariane s'est blessée et a dû recevoir des soins médicaux après avoir utilisé un ventilateur qu'elle venait d'acheter.
 - Retourner au magasin
 - Communiquer avec le fabricant
 - Communiquer avec un organisme de protection du consommateur ou un organisme gouvernemental
 - Entamer une poursuite
3. Ellis continue de recevoir des appels téléphoniques d'une entreprise lui proposant des occasions d'affaires bien qu'il ait demandé à cette dernière de cesser de l'appeler.
 - Retourner au magasin
 - Communiquer avec le fabricant
 - Communiquer avec un organisme de protection du consommateur ou un organisme gouvernemental
 - Entamer une poursuite
4. On a facturé à Olaf un prix erroné pour plusieurs articles dans un magasin à prix réduits du voisinage.
 - Retourner au magasin
 - Communiquer avec le fabricant
 - Communiquer avec un organisme de protection du consommateur ou un organisme gouvernemental
 - Entamer une poursuite
5. Tannis a reçu un avis de paiement en retard pour un compte de crédit qu'elle avait réglé il y a plusieurs mois.
 - Retourner au magasin
 - Communiquer avec le fabricant
 - Communiquer avec un organisme de protection du consommateur ou un organisme gouvernemental
 - Entamer une poursuite



Instructions

Pour chacune des situations suivantes, apposez un X en regard de la mesure que vous suggérez pour régler le problème de consommation posé et motivez vos réponses.

1. Depuis qu'il a acheté son automobile il y a dix mois, Keno a dû la ramener au garage plusieurs fois de suite pour des réparations similaires.
 - Retourner chez le concessionnaire
 - Communiquer avec le fabricant
 - Communiquer avec un organisme de protection du consommateur ou un organisme gouvernemental
 - Entamer une poursuite
2. Ariane s'est blessée et a dû recevoir des soins médicaux après avoir utilisé un ventilateur qu'elle venait d'acheter.
 - Retourner au magasin
 - Communiquer avec le fabricant
 - Communiquer avec un organisme de protection du consommateur ou un organisme gouvernemental
 - Entamer une poursuite
3. Ellis continue de recevoir des appels téléphoniques d'une entreprise lui proposant des occasions d'affaires bien qu'il ait demandé à cette dernière de cesser de l'appeler.
 - Retourner au magasin
 - Communiquer avec le fabricant
 - Communiquer avec un organisme de protection du consommateur ou un organisme gouvernemental
 - Entamer une poursuite
4. On a facturé à Olaf un prix erroné pour plusieurs articles dans un magasin à prix réduits du voisinage.
 - Retourner au magasin
 - Communiquer avec le fabricant
 - Communiquer avec un organisme de protection du consommateur ou un organisme gouvernemental
 - Entamer une poursuite
5. Tannis a reçu un avis de paiement en retard pour un compte de crédit qu'elle avait réglé il y a plusieurs mois.
 - Retourner au magasin
 - Communiquer avec le fabricant
 - Communiquer avec un organisme de protection du consommateur ou un organisme gouvernemental
 - Entamer une poursuite



Jeu-questionnaire de la onzième leçon

Vrai ou faux

1. _____ Les clubs d'achat servent à aider les consommateurs à comparer les prix de différents magasins.
2. _____ Le magasinage fondé sur des comparaisons vous permet de savoir si vous réalisez une bonne affaire lorsque vous faites un achat.
3. _____ Les mises de côté sont conçues pour aider les consommateurs à acheter des biens à prix réduits.
4. _____ La période de répit s'applique généralement à des achats de 50 \$ ou plus.
5. _____ La majorité des plaintes des consommateurs se règlent en justice.

Choix multiple

- | | |
|--|--|
| <p>6. _____ La source d'information la plus fiable pour le consommateur proviendrait :</p> <p>A. d'une annonce publicitaire.</p> <p>B. d'un vendeur.</p> <p>C. d'un dirigeant de l'entreprise.</p> <p>D. de l'étiquette du produit.</p> | <p>9. _____ Le droit d'annuler certains achats de 50 \$ ou plus dans les deux à dix jours ouvrables s'appelle la période de :</p> <p>A. mise de côté.</p> <p>B. répit.</p> <p>C. commande postale.</p> <p>D. télémarketing.</p> |
| <p>7. En général, un club d'achat :</p> <p>A. exige un achat minimum.</p> <p>B. comporte des frais d'adhésion élevés.</p> <p>C. incite le membre à recruter d'autres membres.</p> <p>D. permet l'adhésion de seulement quelques personnes d'un même secteur.</p> | <p>10. La première mesure à prendre pour porter plainte est :</p> <p>A. d'obtenir une assistance judiciaire.</p> <p>B. de communiquer avec un organisme de protection des consommateurs.</p> <p>C. d'écrire au siège social de l'entreprise.</p> <p>D. de retourner au lieu d'achat.</p> |
| <p>8. Un numéro de téléphone commençant par _____ n'est pas un numéro sans frais.</p> <p>A. 800</p> <p>B. 877</p> <p>C. 888</p> <p>D. 900</p> | |

Cas

Zhong a récemment acheté un chandail pour sa femme, par téléphone. Lorsqu'il a reçu l'article, ce dernier était légèrement endommagé. Il l'a retourné et a reçu un autre chandail, accompagné d'une nouvelle facture. La société affirme que Zhong doit payer les deux chandails.



Vrai ou faux

1. F Les clubs d'achat servent à aider les consommateurs à comparer les prix de différents magasins.
2. V Le magasinage fondé sur des comparaisons vous permet de savoir si vous réalisez une bonne affaire lorsque vous faites un achat.
3. F Les mises de côté sont conçues pour aider les consommateurs à acheter des biens à prix réduits.
4. V La période de répit s'applique généralement à des achats de 50 \$ ou plus.
5. F La majorité des plaintes des consommateurs se règlent en justice.

Choix multiple

6. D La source d'information la plus fiable pour le consommateur proviendrait :
A. d'une annonce publicitaire.
B. d'un vendeur.
C. d'un dirigeant de l'entreprise.
D. de l'étiquette du produit.
7. B En général, un club d'achat :
A. exige un achat minimum.
B. comporte des frais d'adhésion élevés.
C. incite le membre à recruter d'autres membres.
D. permet l'adhésion de seulement quelques personnes d'un même secteur.
8. D Un numéro de téléphone commençant par _____ n'est pas un numéro sans frais.
A. 800
B. 877
C. 888
D. 900
9. B Le droit d'annuler certains achats de 50 \$ ou plus dans les deux à dix jours ouvrables s'appelle la période de :
A. mise de côté.
B. répit.
C. commande postale.
D. télémarketing.
10. D La première mesure à prendre pour porter plainte est :
A. d'obtenir une assistance judiciaire.
B. de communiquer avec un organisme de protection des consommateurs.
C. d'écrire au siège social de l'entreprise.
D. de retourner au lieu d'achat.

Cas

Zhong a récemment acheté un chandail pour sa femme, par téléphone. Lorsqu'il a reçu l'article, ce dernier était légèrement endommagé. Il l'a retourné et a reçu un autre chandail, accompagné d'une nouvelle facture. La société affirme que Zhong doit payer les deux chandails.

Zhong devrait commencer par appeler l'entreprise afin d'expliquer la situation. Ensuite, il devrait mettre son explication par écrit. Si cette mesure ne fonctionne pas, il pourrait communiquer avec un organisme de protection des consommateurs local, provincial ou fédéral pour obtenir de l'aide.