

Vos droits en qualité d'acheteur

Fiche de renseignements pour les consommateurs

Quand puis-je obtenir un remboursement ?

Si vous avez un problème avec un produit que vous avez acheté, le magasin peut devoir le remplacer, le rembourser, le réparer ou offrir un autre type de « recours ». Le type de recours disponible dépend du problème.

Quels problèmes devraient être rectifiés par le magasin ?

Le produit est défectueux.

Vous avez le droit de retourner un article défectueux car les produits et services doivent être de qualité acceptable.

Un article est défectueux s'il :

- ne fait pas ce qu'il est censé devoir faire – *par exemple, mon grille-pain ne grille pas le pain ;*
- présente un défaut – *le bouton de minuterie de mon grille-pain est tombé peu après l'achat ;*
- est inacceptable au niveau de l'apparence ou du fini – *mon grille-pain est rayé ;*
- est dangereux – *mon grille-pain émet des étincelles ;*
- ne dure pas – *mon grille-pain est tombé en panne trois mois après l'achat.*

Vous n'avez pas le droit de retourner un article lorsque :

- le magasin vous a dit (ou affichait un panneau) qu'il y avait des défauts cachés lorsque vous l'avez acheté ;
- vous avez examiné l'article avant de l'acheter et n'avez pas vu des défauts que vous auriez dû remarquer ;
- vous avez utilisé l'article de façon « anormale » ou ;
- vous avez l'utilisé pendant longtemps.

Je n'ai découvert que le produit était défectueux qu'en m'en servant.

Vous pouvez retourner un article défectueux même si vous :

- l'avez porté ou utilisé ;
- avez retiré les étiquettes ;
- l'avez sorti de l'emballage d'origine.

J'ai acheté une chemise et je l'ai portée quelques fois mais la teinture a coulé la première fois que je l'ai lavée alors que j'avais suivi les instructions figurant sur l'étiquette.

Le produit ne correspond pas à l'échantillon ou au modèle de démonstration.

Lorsque vous achetez un article à partir d'un échantillon ou d'un modèle, il doit y correspondre. Si l'article est tellement différent que vous ne l'auriez pas acheté, vous avez droit à être remboursé.

J'ai commandé un divan à partir d'un échantillon de tissu, mais quand il est arrivé, il était d'une couleur différente.

Le produit ne correspond pas à la description.

L'article doit correspondre à sa description (par exemple à l'étiquette ou à une publicité télévisée). Si l'article est tellement différent de sa description que vous ne l'auriez pas acheté, vous avez droit à être remboursé.

J'ai acheté un portefeuille décrit comme étant « en cuir » dans le catalogue du magasin. Une fois rentré à la maison, je me suis rendu compte qu'il était en vinyle.

Le produit ne fait pas ce que m'a dit le vendeur.

Vous pouvez retourner un article s'il ne fait pas ce que le vendeur vous a dit.

J'ai acheté une montre et le vendeur m'a dit que je pouvais l'utiliser pour la plongée, mais lorsque je l'ai utilisée en mer, elle s'est remplie d'eau.

Le produit ne fait pas ce que j'ai demandé.

Vous pouvez retourner un article qui ne fait pas un travail particulier ou qui ne répond pas à un besoin particulier si :

- vous avez précisé au vendeur ce que vous vouliez en faire avant de l'acheter ;
- et vous avez suivi les conseils du magasin en achetant l'article.

J'ai dit à un concessionnaire que je voulais une voiture pour remorquer mon bateau. Il m'en a vendu une en affirmant qu'elle ferait l'affaire. Le soir, j'ai lu le manuel de sécurité pour découvrir que la nouvelle voiture ne pouvait pas remorquer de bateau en toute sécurité.

J'ai changé d'avis.

Un magasin n'est pas obligé de reprendre un article simplement parce que vous avez changé d'avis.

Cependant, certains magasins ont leur propre politique interne qui permet de vous offrir un remboursement, un échange ou un crédit si vous changez d'avis après l'achat.

Information

Je n'ai pas de reçu.

Vous devez prouver que l'article a été acheté de ce commerce. Si vous n'avez pas le reçu de caisse, vous pouvez par exemple montrer :

- un relevé de carte de crédit ;
- un accord de mise de côté ;
- une confirmation du numéro de reçu de l'achat soit téléphonique ou en ligne.

J'ai reçu le produit en cadeau.

Les récipiendaires de cadeaux ont les mêmes droits de remboursement que les clients qui achètent directement, mais vous ne pouvez retourner l'article que si vous disposez d'une preuve d'achat (voir ci-dessus).

J'ai acheté le produit en solde.

Vous avez les mêmes droits de remboursement sur les articles en solde que sur ceux au plein prix. C'est la raison pour laquelle il est interdit d'afficher un signe stipulant « Aucun remboursement » sur les articles en solde.

Par contre, vous ne pouvez pas réclamer un remboursement pour un problème que le magasin vous a mentionné ou que vous auriez dû remarquer en examinant l'article – par exemple, une étiquette attachée à une chemise disant « Prix réduit – coutures défectueuses ».

Les articles en solde comprennent ceux :

- qui sont réduits ;
- qui se trouvent sur le rayon de deuxième choix et des échantillons ;
- achetés d'un magasin d'usine.

J'ai acheté le produit d'occasion.

D'un magasin : Vous avez les mêmes droits de remboursement sur un achat d'occasion que sur un article neuf, mais vous devez tenir compte de l'âge, du prix et de l'état de l'article au moment de l'achat.

D'un particulier : Le vendeur n'a aucune obligation de rembourser, remplacer ou réparer l'article que vous lui avez acheté (par exemple, lors d'une vente débarras ou en réponse à une petite annonce).

J'ai acheté le produit en ligne.

Si vous l'avez acheté en ligne d'une entreprise australienne, vous avez les mêmes droits de remboursement que lorsque vous achetez dans un magasin, à moins de l'avoir acheté auprès d'un particulier (voir ci-dessus).

J'ai droit à un recours. Est-ce un remboursement, une réparation ou un remplacement ?

Cela dépend si le problème est :

Majeur – Le problème ne peut être rectifié, ou cela prendrait trop de temps ou serait trop difficile.

Vous pouvez choisir de :

- retourner l'article et opter pour un remboursement ou le remplacement ou
- conserver l'article et obtenir une compensation pour la perte de valeur.

Mineur – Le problème peut être rectifié dans un délai raisonnable.

Vous devez donner au magasin la possibilité de rectifier le problème. Il peut choisir de rembourser, réparer ou remplacer. Si le magasin choisit de réparer l'article, il lui incombe de retourner l'article au fabricant et de traiter avec lui.

Si le magasin prend trop longtemps ou refuse de rectifier le problème, vous pouvez :

- retourner l'article et en demander le remboursement ou le remplacement ou
- demander à quelqu'un d'autre de réparer l'article et d'en faire payer les frais par le magasin pourvu qu'ils soient raisonnables.

0285FT 2012

Pour de plus amples renseignements, contactez votre agence locale de protection du consommateur. Pour toute assistance linguistique, veuillez composer le 13 14 50 et demander un interprète dans votre langue.

Australian Capital Territory
Office of Regulatory Services T. (02) 6207 0400

New South Wales
NSW Fair Trading T. 13 32 20

Northern Territory
Office of Consumer Affairs T. (02) 6207 3000

Queensland
Office of Fair Trading T. 13 QGOV (13 74 68)

South Australia
Consumer & Business Services T. 13 18 82

Tasmania
Office of Consumer Affairs & Fair Trading T. 1300 654 499

Victoria
Consumer Affairs Victoria T. 1300 55 81 81

Western Australia
Department of Commerce T. 1300 30 40 54

L'Australian Competition and Consumer Commission est responsable de la concurrence, du commerce équitable et de la protection du consommateur au niveau national et peut être rejointe au 1300 302 502.