



Nouveau!

Règlement de litige en ligne

PARLe est une plateforme en ligne qui fournit aux consommateurs et aux commerçants un service rapide et gratuit pour résoudre un litige qui les oppose. Ce nouveau système, facile d'utilisation, est une alternative pour traiter des litiges hors des tribunaux, peu importe la valeur du bien ou du service en cause. Entièrement en ligne, PARLe propose un processus structuré de négociation dans un environnement neutre, confidentiel et sécurisé.

Développée par le Laboratoire de cyberjustice de l'Université de Montréal et adaptée aux besoins de l'Office de la protection du consommateur, elle permet aux consommateurs et aux commerçants de négocier et, s'il y a lieu, de recourir aux services d'un médiateur indépendant.

Conditions d'utilisation

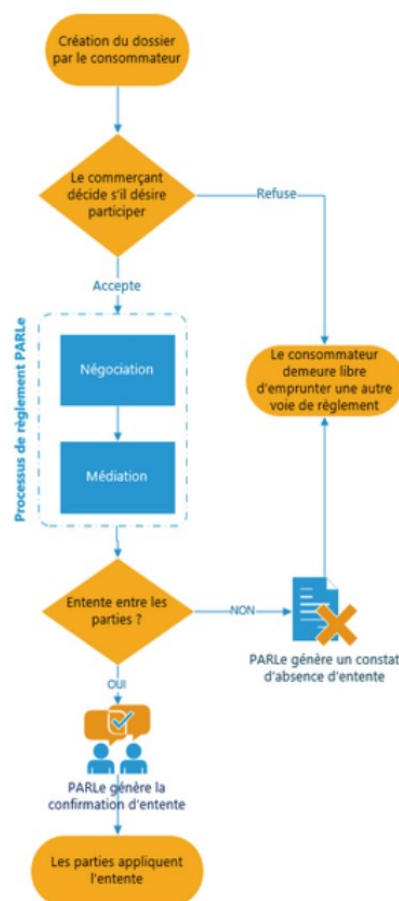
Pour entreprendre une démarche dans PARLe, le consommateur doit d'abord communiquer avec l'Office au 1 800 OPC-ALLO (672-2556). Il doit également remplir certaines conditions, notamment :

- ⇒ avoir un problème de nature exclusivement civile, par exemple lié :
 - à l'application des garanties;
 - aux délais de livraison d'un bien;
 - à la conformité du bien livré ou du service reçu avec le bien ou le service acheté;
- ⇒ être à l'aise d'utiliser des outils en ligne, c'est-à-dire avoir l'habitude de faire des achats ou de remplir des formulaires sur Internet;
- ⇒ avoir un problème qui met en cause l'un des commerçants participants.

Lors de son lancement, en novembre 2016, PARLe comptait une vingtaine de commerçants participants, dont des magasins à grande surface, des détaillants de meubles, d'appareils électroniques et d'électroménagers, des commerçants d'automobiles d'occasion et des commerçants du domaine du voyage.

Si le consommateur répond aux conditions, un agent de l'Office lui transmettra par courriel les renseignements nécessaires à la création d'un compte sur PARLe et à l'utilisation de la plateforme.

Le processus PARLe en un clin d'œil





Lanaudière

Association coopérative d'économie familiale

Faire valoir les garanties légales

L'Office de la protection du consommateur et la Société québécoise d'information juridique (SOQUIJ) ont conclu une entente de partenariat afin d'outiller davantage les consommateurs qui cherchent à faire valoir leurs droits en matière de garanties légales. À cette fin, SOQUIJ a fourni des résumés de jugements récents, provenant notamment de la cour des petites créances, que l'Office publie dans son site Web.

Ces résumés de jugements pourront s'avérer fort utiles pour les consommateurs qui souhaitent faire appliquer les garanties légales sur un bien défectueux, en vertu des articles 37 et 38 de la Loi sur la protection du consommateur.

En s'appuyant sur l'expérience d'autres personnes ayant vécu une situation semblable à la leur, les consommateurs seront mieux préparés à négocier avec un commerçant. Sans leur fournir de réponse toute faite, les résumés pourraient les aider, par exemple, à déterminer la durée raisonnable de leur bien et à estimer le montant en dommages et intérêts auquel ils pourraient avoir droit.

Pour l'instant, 8 catégories de biens sont visées, soit :

- les cuisinières;
- les fauteuils, divans, sofas et causeuses
- les laveuses et sécheuses;
- les lave-vaisselle;
- les ordinateurs et tablettes;
- les réfrigérateurs et congélateurs;
- les téléviseurs;
- les thermopompes.

37. Un bien qui fait l'objet d'un contrat doit être tel qu'il puisse servir à l'usage auquel il est normalement destiné.

38. Un bien qui fait l'objet d'un contrat doit être tel qu'il puisse servir à un usage normal pendant une durée raisonnable, eu égard à son prix, aux dispositions du contrat et aux conditions d'utilisation du bien.



Le contenu sera bonifié au cours des prochains mois, pour un total de 150 résumés de jugements couvrant les années 2013 à 2017. Des décisions concernant les matelas et les téléphones cellulaires seront également disponibles. Les résumés de jugements sont accessibles dans la section Garanties du site Web de l'Office, sous le titre : [Exemples de jugements concernant les garanties légales](#). Ils sont présentés sous la forme d'un tableau permettant une compréhension rapide des faits. Les consommateurs sont ensuite encouragés à aller lire le jugement complet dans le site Web de SOQUIJ.

Autres recours

Le commerçant ne participe pas à PARLe?

Le service en ligne n'a rien réglé ou il ne vous intéresse pas?

La négociation avec le commerçant a été infructueuse?

Il y a peut-être un recours possible aux petites créances!

La division des petites créances est un tribunal où les gens se représentent eux-mêmes, sans avocat.

Elle entend des causes où la valeur du litige n'excède pas 15 000 \$.

Et avez-vous pensé à la médiation des petites créances?

La médiation permet aux parties de présenter leur différend à un médiateur impartial qui les aide à conclure une entente mutuelle satisfaisante.

Pour toutes questions, inscriptions ou commentaires:
aceflanaudiere@consommateur.qc.ca
450 756-1333 ou sans frais au besoin 1 866 414-1333
www.consommateur.qc.ca/acef-lan

Suivez l'ACEF
sur Facebook

