

CONSUMER TIPS

Consumer Rights and Responsibilities

Whether shopping for new shoes, a car or home repairs, consumers should be aware of their rights and responsibilities in the marketplace. The following information may help make your shopping hassle-free.

True or False: I am entitled to return merchandise to the place of purchase for a refund or exchange.

FALSE. In most cases, sales are final. Always ask about a store's refund and exchange policy before purchasing a product. Unless the merchandise is defective, refunds and exchanges are a matter of store policy.

When purchasing a gift, remember to ask about the store's policy regarding refunds and exchanges on returned items.

Refund and Exchange Reminders

Do not assume you have the right to a refund or exchange.

If you want an exchange or refund, all merchandise should be returned as soon as possible and be in good condition.

Ask about a store's refund and exchange policy before you buy.

Keep all receipts. The seller will require proof of purchase for a refund or exchange.

A refund may come in the form of a credit note.

Some sellers may keep a portion of the refund as a service fee or as a restocking charge.

In the case of faulty or defective merchandise, the seller has the option of repairing, replacing or giving a refund by means of either cash or credit.

Deposits

True or False: After making a deposit for merchandise, my money will be returned if I decide not to buy the product.

FALSE: A deposit on a product is an amount paid as a first installment towards the full purchase price. It usually means you have entered into a contract. If you change your mind, the seller can keep the money from the deposit or require you to pay the balance of the contract.

Layaway Plans

In a layaway plan, goods are bought and possession taken at a later date. Before purchasing merchandise on a layaway plan, make sure you know the amount to be paid before the goods are delivered. Some sellers require full payment before delivery. Be sure to get all terms of the agreement in writing.

Credit costs cannot be charged until you receive the goods. As well, ask if there are additional charges. Remember, if you change your mind, you may forfeit all the money paid toward the purchase of the goods.

Work Completion Dates

Everyone who hires a contractor wants the work completed properly and on schedule. The following are a few hints which may help you achieve this goal:

Obtain a detailed written agreement from the contractor including starting and completion dates;

Consult the Consumers' Bureau or your lawyer regarding your right to hold back monies concerning home improvement agreements. *The Builders' Liens Act* entitles you to hold back 7.5% of the total cost of work, services and materials for 40 days after the contractor has finished the job;

Before making final payment, obtain proof that any sub-contractors have been paid. If not, you could be faced with double payment for the same work; and

Be aware that some agreements require that the supplier or contractor be paid progress payments.

Delivery Dates

When buying merchandise that is to be delivered, you should:

Get the delivery date in writing; and

Make sure that all conditions are included in the agreement. For example, it could be agreed that the buyer can cancel the order if the merchandise is not delivered by a specific date.

Estimates

An estimate is a "reasonably accurate guess of the cost of performing a particular service for a paying customer." Here are a few helpful hints to remember when getting an estimate:

The estimate should be in writing and outline the work to be done, the brand name, quantity, grades and colour of materials to be supplied, labour specifications, total cost, amount of deposit and a beginning and completion date, as well as a date for progress payments, if any;

Getting estimates from more than one source before getting work done can save you money and time;

When discussing the details of an estimate, make sure you and the seller understand each other's proposals and conditions;

Shop around – get several estimates and remember – the lowest price isn't necessarily the best deal. Think about quality and value for money;

Ask knowledgeable friends or relatives if prices quoted are realistic;

Ask for references and check them out;

Determine whether there is a separate cost for an estimate; and

As a general rule, once an agreement is signed, it becomes a contract at an agreed price and you may not be able to cancel or change it.

Remember:

In cases where unforeseen circumstances increase the cost beyond the agreed price, be sure your written authorization is requested, and given, before proceeding.

If you have any questions or problems or if you would like more information, contact:

Consumers' Bureau

302-258 Portage Avenue
Winnipeg, Manitoba R3C 0B6

Office Hours:
8:30 a.m. to 4:30 p.m.
Monday through Friday

Telephone: 945-3800 in Winnipeg
Toll-free in Manitoba:
1-800-782-0067

E-Mail: consumersbureau@gov.mb.ca

Web Site: www.gov.mb.ca/finance/cca/consumb/

CONSEILS AUX CONSOMMATEURS

Droits et responsabilités des consommateurs

Que vous désiriez acheter une nouvelle paire de chaussures ou une automobile, ou pensiez réparer votre maison, vous devriez connaître vos droits et vos responsabilités en tant que consommateurs. Les renseignements qui suivent peuvent vous aider la prochaine fois que vous ferez des achats.

Vrai ou faux : J'ai le droit de retourner la marchandise à l'endroit où je l'ai achetée pour l'échanger ou obtenir un remboursement.

FAUX. Dans la plupart des cas, les ventes sont fermes. Avant de faire un achat, renseignez-vous toujours sur la politique de remboursement et d'échange de marchandises adoptée par le magasin. À moins que la marchandise soit défectueuse, tout remboursement ou échange est assujéti à la politique du magasin.

Lorsque vous achetez un cadeau, n'oubliez pas de vous renseigner sur la politique du magasin concernant les remboursements et les échanges si la marchandise est retournée.

Rappels concernant les remboursements et les échanges

Ne tenez pas pour acquis que vous avez le droit de demander un remboursement ou un échange.

Si vous demandez un échange ou un remboursement, assurez-vous de retourner la marchandise en bonne condition et dans les plus brefs délais.

Renseignez-vous sur la politique du magasin en ce qui concerne les remboursements et les échanges avant de faire votre achat.

Gardez tous vos reçus. Le vendeur exigera une preuve d'achat avant d'effectuer un remboursement ou un échange.

Un remboursement peut être accordé sous forme de note de crédit.

Certains vendeurs peuvent retenir une partie de la somme remboursée comme frais de service ou frais de retour.

Si la marchandise est en mauvais état ou défectueuse, le vendeur peut choisir de la réparer, de la remplacer ou d'en rembourser le coût en argent comptant ou au moyen d'une note de crédit.

Acomptes

Vrai ou faux : Je peux obtenir le remboursement d'un acompte versé sur une marchandise si je décide de ne pas acheter le produit.

FAUX. Un acompte sur une marchandise représente le montant versé à titre de premier versement sur le prix d'achat intégral de la marchandise. Il signale normalement que vous avez conclu un marché. Si vous changez d'idée, le vendeur peut garder le montant de l'acompte ou exiger que vous payiez le solde.

Ventes à terme (mise de côté)

Une vente à terme est une vente en vertu de laquelle le client achète un article et en prend possession à une date ultérieure. Avant d'acheter de la marchandise en vertu d'une telle vente, assurez-vous de connaître le montant exact à payer avant la livraison des biens. Certains vendeurs exigent que la marchandise soit payée intégralement avant la livraison. Assurez-vous d'obtenir par écrit toutes les conditions du contrat.

Les frais de crédit ne peuvent être imputés qu'à partir du moment où vous recevrez les biens. En outre, demandez au vendeur s'il existe des frais supplémentaires. N'oubliez pas que si vous changez d'idée, vous devrez probablement renoncer à tout paiement versé pour l'achat de ces biens.

Dates d'achèvement des travaux

Toute personne qui engage un entrepreneur s'attend à ce que les travaux soient exécutés de manière appropriée et dans les délais prévus. Voici quelques conseils pour vous aider à atteindre votre objectif.

Demandez à l'entrepreneur de vous remettre par écrit un contrat détaillé indiquant les dates de début et de fin des travaux.

Consultez l'Office de la protection du consommateur ou votre avocat concernant votre droit de différer le paiement de certaines sommes en ce qui concerne les contrats de rénovation de maisons. La Loi sur le privilège du constructeur

Dates de livraison

Lorsque vous achetez de la marchandise qui doit être livrée, suivez les conseils suivants.

Demandez au vendeur de confirmer la date de livraison par écrit.

Assurez-vous que toutes les conditions figurent dans le contrat. Par exemple, le contrat pourrait indiquer que l'acheteur a le droit d'annuler la commande si la marchandise n'est pas livrée à une date déterminée.

Estimations de prix

Une estimation est la détermination approximative et raisonnable de la valeur des frais liés à la prestation d'un service particulier offert à un client payant. Voici quelques conseils utiles à retenir lorsque vous demandez une estimation de prix.

Une estimation de prix devrait être présentée par écrit et comporter une description des travaux qui seront exécutés, la marque de fabrique, la quantité, la qualité et la couleur du matériel fourni, les détails concernant la main-d'œuvre, le coût total, le montant de l'acompte, la date de début et de fin des travaux, ainsi que la date à laquelle les paiements proportionnels seront versés, le cas échéant.

Rappel : Si des circonstances imprévues ont pour effet de faire augmenter le prix au-delà du montant convenu, exigez que le vendeur obtienne d'abord votre autorisation écrite avant de commencer les travaux.

vous donne le droit de retenir 7,5 % du coût total des travaux, des services et des matériaux pendant 40 jours après l'achèvement des travaux par l'entrepreneur.

Avant d'effectuer le paiement final, demandez des preuves que tous les sous-traitants ont été payés. Si non, vous pourriez avoir à verser deux paiements pour le même travail.

Sachez que certains contrats exigent que des paiements proportionnels soient versés au fournisseur ou à l'entrepreneur.

Épargnez temps et argent en obtenant des estimations de plus d'une source avant de procéder à l'exécution des travaux.

Lorsque vous discutez des détails d'une estimation, assurez-vous de bien comprendre les propositions et les conditions du vendeur et réciproquement, de bien expliquer les vôtres au vendeur.

Faites le tour du marché – procurez-vous plusieurs estimations et rappelez-vous que la proposition de prix la plus basse n'est pas nécessairement la plus avantageuse. Tenez compte du rapport qualité/prix.

Demandez à vos amis ou aux membres de votre famille qui sont bien informés si les prix proposés sont réalistes.

Demandez des références et vérifiez-les.

Déterminez si des frais distincts sont imposés pour fournir une estimation de prix.

En règle générale, une fois qu'un accord est signé, il devient un marché à prix fixe et il se peut que vous ne puissiez ni l'annuler ni le modifier.

Si vous avez des questions ou des préoccupations ou si vous désirez obtenir plus de renseignements, communiquez avec l'Office de la protection du consommateur à l'adresse suivante :

Office de la protection du consommateur

258, avenue Portage, bureau 302
Winnipeg (Manitoba) R3C 0B6

Heures de bureau :
du lundi au vendredi, de 8 h 30 à 16 h 30

Téléphone : 945-3800 (à Winnipeg)
Numéro sans frais au Manitoba :
1 800 782-0067

Courriel :
consumersbureau@gov.mb.ca
Site Web :
www.gov.mb.ca/finance/cca/consumb/index.fr.html