

# GUIDE DE PROTECTION DU CONSOMMATEUR

## QUELS SONT MES DROITS?

La *Loi de 2002 sur la protection du consommateur* confère plusieurs droits fondamentaux au consommateur.

## COMMENT DÉPOSER UNE PLAINTE

Il y a des secteurs du marché qui sont régis par des lois précises en matière de sécurité et de protection des consommateurs. Consultez la page 4 pour déterminer quel est l'organisme responsable de votre secteur qui pourra vous renseigner sur la façon de déposer une plainte.

## PUIS-JE RÉSILIER UN CONTRAT?

En vertu de la *Loi de 2002 sur la protection du consommateur*, vous avez le droit de résilier une convention et d'obtenir un remboursement dans des circonstances particulières.



- VOUS TROUVEREZ À L'INTÉRIEUR DES RENSEIGNEMENTS SUR **LES CARTES-CADEAUX, LES PRÊTS SUR SALAIRE, LE VOL D'IDENTITÉ, LES AGENCES DE RECOUVREMENT, LES RÉNOVATIONS DOMICILIAIRES ET LES RÉPARATIONS DE VÉHICULES AUTOMOBILES**

- Le ministère des Services aux consommateurs a pour objectif se promouvoir l'équité, la sécurité et la diffusion de l'information sur un marché où les droits des consommateurs sont bien protégés.
- Si vous estimez avoir été lésé par un particulier ou une entreprise, vous avez peut-être des recours en vertu de la *Loi de 2002 sur la protection du consommateur*.
- La Direction de la protection du consommateur vous aide à comprendre la législation ontarienne concernant la protection du consommateur, vous indique où trouver des renseignements utiles et agit en tant que médiateur pour régler les plaintes écrites entre des consommateurs et des entreprises.
- Notre rôle consiste à vous tenir au courant des fraudes et des escroqueries et à améliorer votre connaissance du marché.

# INDEX

QUELS SONT MES DROITS? .....	3
COMMENT DÉPOSER UNE PLAINTÉ .....	4
PUIS-JE RÉSILIER UN CONTRAT? .....	5
PRÊTS SUR SALAIRE .....	6
VOL D'IDENTITÉ .....	7
AGENCES DE RECOUVREMENT .....	8
RÉNOVATIONS DOMICILIAIRES .....	9
RÉPARATIONS DE VÉHICULES AUTOMOBILES .....	10
CONSEILS POUR LE CONSOMMATEUR AVISÉ .....	11
ANNEXE 1 .....	12
ANNEXE 2 .....	13
ANNEXE 3 .....	14
ANNEXE 4 .....	15

# QUELS SONT MES DROITS?

## LOI DE 2002 SUR LA PROTECTION DU CONSOMMATEUR

Pour prendre connaissance de tous les droits que vous confère la *Loi sur la protection du consommateur*, consultez le site [www.e-laws.gov.on.ca](http://www.e-laws.gov.on.ca).

## DIRECTION DE LA PROTECTION DU CONSOMMATEUR

La Direction de la protection du consommateur vous aide à comprendre la législation ontarienne concernant la protection du consommateur, vous indique où trouver des renseignements utiles et agit en tant que médiateur pour régler les plaintes écrites entre des consommateurs et des entreprises.

### Délai de réflexion

- Supposons que vous faites un achat ou que vous signez un contrat à votre domicile et que vous changez ensuite d'avis. Si la valeur est supérieure à 50 \$, vous avez le droit d'annuler l'achat ou de résilier le contrat dans les 10 jours qui suivent. Il est préférable de le faire par courrier recommandé ou par télécopieur pour obtenir un remboursement. **Le délai de réflexion ne s'applique pas à tous les contrats. Consultez la page 5 pour obtenir des détails.** En vertu de la *Loi de 2002 sur la protection du consommateur*, le délai de réflexion de 10 jours s'applique aux conventions de vente directe, aux conventions de multipropriété, aux conventions de services de perfectionnement personnel, aux conventions de redressement de crédit et aux conventions de courtage en prêts.

### Contrats clairs et compréhensibles

- Tous les renseignements devant figurer dans un contrat doivent être clairs, compréhensibles et bien en évidence. S'il manque des renseignements obligatoires, vous disposez généralement d'un délai d'un an pour résilier le contrat.

### Réparations rapides

- Lorsque vous résiliez un contrat en vertu de la *Loi sur la protection du consommateur* (de préférence par écrit), l'entreprise visée a 15 jours pour vous rembourser. Elle a le droit de récupérer les marchandises que vous avez reçues dans le cadre du contrat et peut aussi avoir droit à un certain montant pour les marchandises utilisées ou les services déjà obtenus.

### Aucune obligation à l'égard des marchandises non demandées

- En fait, vous pouvez vous en servir ou les jeter, sauf si la marchandise est adressée à quelqu'un d'autre et vous a été livrée par erreur. Vous n'êtes pas non plus responsable d'une carte de crédit non sollicitée – **à moins que vous l'utilisiez.**

### Conventions à exécution différée

- Lorsqu'une partie d'un contrat est exécutée à une date ultérieure (p. ex. livraison, prestation de services ou paiement complet), un contrat écrit est nécessaire si la valeur des marchandises ou des services dépasse 50 \$. Le contrat doit contenir tous les détails de la transaction ainsi que les conditions de crédit.

### Divulgence complète des conditions de crédit

- Quiconque fournit des marchandises ou des services à crédit doit remettre au consommateur une déclaration écrite énonçant en détail les conditions de crédit, y compris le taux de crédit.

### Explication honnête de tous les frais

- Tous les frais indiqués dans un contrat doivent correspondre à des frais réels. Par exemple, une entreprise ne peut exiger des frais supplémentaires de 20 \$ pour une taxe qui n'en est pas vraiment une. Vous devez comprendre chacun des frais et vous assurer qu'ils sont justifiés.

### Absence d'assertion fausse, trompeuse ou mensongère

- Cela comprend tout mensonge, comme affirmer que des marchandises usagées sont neuves, exagérer la qualité de marchandises ou de services ou faire croire que des réparations sont nécessaires alors que ce n'est pas le cas.

### Impossibilité de reprendre des marchandises si au moins les deux tiers sont déjà payées

- Un vendeur ne peut reprendre des marchandises que vous avez achetées mais que vous n'avez pas payées au complet si vous avez déjà versé au moins les deux tiers du coût, sauf sur ordonnance du tribunal. Toutefois, n'oubliez pas que si vous omettez de faire un versement, le vendeur peut vous poursuivre en justice pour obtenir un paiement intégral.

### Livraison dans les délais

- Si une livraison n'est pas faite dans les 30 jours suivant la date promise, vous pouvez résilier le contrat en faisant parvenir une lettre de résiliation. Prenez soin de faire mettre la date promise par écrit. Toutefois, vous ne pouvez plus résilier la convention si vous acceptez la livraison après 30 jours.

### Devis écrits

- Un consommateur n'a pas à payer un montant dépassant de plus de 10 % le prix indiqué dans le devis écrit établi par le fournisseur. Si un fournisseur facture un montant plus élevé, le consommateur peut exiger de payer le montant indiqué dans le devis pour les marchandises ou les services.

# COMMENT DÉPOSER UNE PLAINTE

## AVANT DE COMMUNIQUER AVEC NOUS

Si vous désirez déposer une plainte, communiquez avec le secteur de marché approprié afin de déterminer ce que vous devez faire avant que la Direction de la protection du consommateur puisse intervenir.

## À QUI PUIS-JE M'ADRESSER POUR OBTENIR DE L'AIDE?

Direction de la protection du consommateur  
5775, rue Yonge, bureau 1500  
Toronto (Ontario) M7A 2E5  
Sans frais : 1 800 889-9768  
Toronto : 416 326-8800  
Courriel : [consumer@ontario.ca](mailto:consumer@ontario.ca)  
Télécopieur : 416 326-8665

## INSPECTION, ENQUÊTE ET APPLICATION

Des inspecteurs de la Direction de la protection du consommateur se rendent dans des entreprises afin de vérifier si la législation sur la protection des consommateurs est respectée dans des secteurs tels que les cimetières, les centres de culture physique et de santé et les agences de recouvrement. Si des infractions sont constatées, on procède à une enquête. Les contrevenants peuvent faire l'objet de poursuites et être tenus de verser un dédommagement.

- Une fois que vous aurez établi que votre plainte est fondée, déterminez lequel des organismes ci-dessous est le mieux placé pour vous aider.
- Il y a des entreprises qui sont régies par des lois précises en matière de sécurité et de protection du consommateur. Si vous désirez déposer une plainte concernant l'un des secteurs représentés par les organismes de réglementation ci-dessous, servez-vous du lien pour communiquer directement avec l'organisme concerné.

### Conseil ontarien de l'immobilier

- [www.reco.on.ca/](http://www.reco.on.ca/) (en anglais seulement)
- Numéro principal : 416 207-4800
- Sans frais : 1 800 245-6910
- Plaintes : 416 207-4847
- Plaintes – sans frais : 1 888 296-8755

### Conseil de l'industrie du tourisme de l'Ontario

- [www.tico.on.ca/](http://www.tico.on.ca/) (en anglais seulement)
- Téléphone : 905 624-6241
- Sans frais : 1 888 451-8426, poste 233

### Conseil ontarien du commerce des véhicules

- [www.omvic.on.ca/](http://www.omvic.on.ca/) (en anglais seulement)
- Téléphone : 416 226-4500
- Sans frais : 1 800 943-6002

### Tarion Warranty Corporation – logements neufs

- [www.tarion.com/home/](http://www.tarion.com/home/) (en anglais seulement)
- Téléphone : 416 229-9200
- Sans frais : 1 877 982-7466

### Office de la sécurité des installations électriques

- [www.esainspection.net/](http://www.esainspection.net/) (en anglais seulement)
- Sans frais : 1 877 372-7233

### Conseil des services funéraires

- [www.funeralboard.com/public\\_fr/](http://www.funeralboard.com/public_fr/)
- Téléphone : 416 979-5450
- Sans frais : 1 800 387-4458

### Commission des normes techniques et de la sécurité – sécurité des attractions et des carburants

- [www.tssa.org/](http://www.tssa.org/) (en anglais seulement)
- Téléphone : 416 734-3300
- Sans frais : 1 877 682-8772

### Commission de l'énergie de l'Ontario

- [www.oeb.gov.on.ca/OEB/OEB+Home\\_fr](http://www.oeb.gov.on.ca/OEB/OEB+Home_fr)
- Téléphone : 416 481-1967
- Sans frais : 1 888 632-6273

### Commission des normes techniques et de la sécurité – articles remboursés

- [www.tssa.org/](http://www.tssa.org/) (en anglais seulement)
- Téléphone : 416 734-3300
- Sans frais : 1 877 682-8772

- Cimetières et crématoriums – Il existe plusieurs ressources visant à informer les consommateurs et les propriétaires de cimetières de leurs droits et responsabilités concernant l'achat d'une tombe ou de services et fournitures de cimetières en vertu de la *Loi sur les cimetières (révisée)*. Le site Web qui suit vous aidera dans vos recherches : [www.ontario.ca/protectionduconsommateur](http://www.ontario.ca/protectionduconsommateur).
- Cliquez sur La boîte à outils du consommateur – Introduction – Cimetières et crématoriums.

### Liste de contrôle des plaintes

- Passez vos droits en revue afin de déterminer si votre plainte est fondée.
- Si vous n'êtes pas satisfait d'un service que vous avez reçu ou d'un produit que vous avez acheté ou loué, envoyez une lettre de plainte à l'entreprise visée en indiquant clairement ce que vous attendez d'elle, p. ex. un rabais ou un coupon.
- Conservez une copie de la lettre et envoyez l'original à l'entreprise de façon à pouvoir confirmer la réception (p. ex., remettre la lettre en personne devant témoin ou l'envoyer par courrier recommandé, par courriel ou par télécopieur avec confirmation de réception). Un exemple de lettre de plainte figure à l'annexe 1.
- Si vous ne pouvez régler la plainte avec l'entreprise, communiquez avec la Direction de la protection du consommateur. Vous pouvez également remplir et transmettre un formulaire de plainte en ligne, à [www.ontario.ca/protectionduconsommateur](http://www.ontario.ca/protectionduconsommateur). Vous trouverez également à cette adresse le formulaire en format PDF. Il vous suffit de l'imprimer, de le remplir et de l'envoyer par la poste ou par télécopieur à la Direction de la protection du consommateur.

# PUIS-JE RÉSILIER UN CONTRAT?



- En vertu de la *Loi de 2002 sur la protection du consommateur*, vous avez le droit de résilier une convention et d'obtenir un remboursement dans les cas suivants :
  - Le contrat est assujéti à un délai de réflexion. Dans ce cas, vous pouvez résilier le contrat (pour quelque motif que ce soit) dans les 10 jours suivant la réception d'une copie écrite du contrat. Un exemple de lettre de résiliation est donné à l'annexe 2. Les types de convention suivants sont assujétiés à un délai de réflexion :
    - les conventions de vente directe;
    - les conventions de multipropriété – conventions selon lesquelles un consommateur acquiert le droit d'utiliser un bien ou de recevoir des escomptes relatifs à des voyages;
    - les conventions de services de perfectionnement personnel – par exemple, un abonnement à un centre de conditionnement physique;
    - les conventions portant sur le redressement de crédit;
    - les conventions de courtage en prêts – conventions visant à fournir des services ou des marchandises pour aider une personne à obtenir du crédit ou un prêt.
  - Le vendeur a fait des déclarations fausses, trompeuses ou mensongères au sujet des marchandises ou des services que vous avez convenu d'acheter. Vous avez le droit d'annuler le contrat, ce qui a pour effet de le résilier. Un exemple de lettre de résiliation pour cause de pratique commerciale déloyale figure à l'annexe 3.
  - Les renseignements relatifs aux marchandises, aux services ou à vos droits en tant que consommateur ne figurent pas dans le contrat, contrairement à ce qu'exige la *Loi de 2002 sur la protection du consommateur*. Un exemple de lettre de résiliation pour cause de non-divulcation est donné à l'annexe 4.
- Veuillez envoyer une lettre de résiliation à l'entreprise visée si vous avez changé d'avis au sujet de l'achat d'une marchandise ou d'un service.
- N'oubliez pas de conserver une copie signée et datée de la lettre et d'envoyer l'original de façon à pouvoir confirmer la réception (p. ex., remettre la lettre en personne devant témoin ou l'envoyer par courrier recommandé, par courriel ou par télécopieur avec confirmation de réception).

## PRATIQUES COMMERCIALES DÉLOYALES

La Direction de la protection du consommateur est chargée d'enquêter sur les pratiques commerciales déloyales. Il lui arrive souvent de porter des accusations contre des entreprises de la province qu'elle soupçonne de pratiques semblables.

## AVIS AUX CONSOMMATEURS

Le ministère des Services aux consommateurs tient une liste visant à mettre les consommateurs en garde contre des particuliers et des entreprises. Cette liste se trouve à l'adresse [www.ontario.ca/protectionduconsommateur](http://www.ontario.ca/protectionduconsommateur). Il faut se montrer prudent lorsqu'on fait affaire avec des particuliers ou des entreprises figurant sur cette liste.

# PRÊTS SUR SALAIRE

## Qu'est-ce qu'un prêt sur salaire?

- Il s'agit d'un prêt à court terme non garanti d'un montant relativement modeste accordé à un emprunteur qui remet au prêteur un chèque postdaté ou une autorisation de prélèvement automatique pour couvrir le montant du prêt et tous les frais connexes.

## Comment puis-je obtenir un prêt sur salaire?

- Les prêteurs demandent habituellement aux emprunteurs de fournir la preuve qu'ils ont un emploi continu depuis trois mois, une facture de services publics récente sur laquelle figure leur nom afin de corroborer leur adresse et des relevés bancaires couvrant trois mois. Aucune vérification de la solvabilité n'est effectuée.
- La *Loi de 2008 concernant les prêts sur salaire* de l'Ontario exige que les prêteurs sur salaire indiquent sur la première page de la convention de prêt sur salaire des renseignements essentiels, tels que le coût d'emprunt par tranche de 100 \$ empruntée ainsi que le montant total que doit rembourser l'emprunteur dans le cadre de la convention.
- Les prêteurs sur salaire doivent verser les fonds à un emprunteur dès que la convention de prêt sur salaire est conclue. Cependant, pour les prêts sur salaire accordés au téléphone ou par Internet, les prêteurs disposent d'un délai d'une heure à compter de la conclusion de la convention pour rendre les fonds accessibles à l'emprunteur.
- Les emprunteurs ont deux jours ouvrables pour résilier une convention de prêt sur salaire sans pénalité.
- Si le prêteur reçoit un paiement auquel il n'a pas droit, l'emprunteur a un an à compter de la date du paiement pour demander un remboursement.

## Conseils en matière de crédit

- Si vous avez régulièrement besoin de prêts sur salaire pour remplir vos obligations financières, il serait peut-être bon de chercher d'autres sources d'aide.
- En obtenant des conseils en matière de crédit, vous pourrez organiser vos finances et gérer efficacement votre argent.
- Des conseillers en crédit peuvent vous expliquer les possibilités qui s'offrent à vous et vous aider à trouver des moyens de bien gérer votre argent, à établir un budget, à prendre des arrangements avec vos créanciers et à élaborer un plan de remboursement personnalisé.
- L'Ontario Association of Credit Counseling Services, qui regroupe des agences sans but lucratif offrant des conseils en matière de crédit, a une liste de membres qui peuvent examiner vos besoins.
- Ontario Association of Credit Counseling Services :
  - <http://www.oaccs.com/agencies.html> (en anglais seulement)
  - Téléphone : 905 945-5644
  - Ligne d'aiguillage : 1 800 746-3328

# VOL D'IDENTITÉ

- **Le vol d'identité se produit lorsqu'une personne utilise vos renseignements personnels à votre insu en vue de vous escroquer ou de commettre un crime, comme une fraude ou un vol.**

- Les voleurs d'identité s'approprient vos renseignements personnels et les utilisent pour usurper votre identité et commettre des crimes en votre nom.

- En plus des noms, des adresses et des numéros de téléphone, les voleurs d'identité recherchent :

- les numéros d'assurance sociale,
- les numéros de permis de conduire,
- les relevés de carte de crédit et de compte bancaire,
- les factures,
- les cartes bancaires,
- les cartes d'appel,
- les certificats de naissance,
- les passeports.

## **Comment un voleur d'identité peut-il obtenir vos renseignements personnels?**

- Les voleurs d'identité peuvent utiliser les moyens suivants pour obtenir vos renseignements personnels :
  - voler votre courrier ou le réexpédier;
  - voler les renseignements contenus dans votre portefeuille, votre sac à main, votre courrier, votre domicile, votre véhicule, votre ordinateur et les sites Web que vous avez consultés ou les courriels que vous avez expédiés;
  - fouiller dans vos ordures, votre bac de recyclage ou la benne à rebuts de votre employeur;
  - se faire passer pour un créancier, un propriétaire d'immeuble ou un employeur pour obtenir une copie de votre rapport de solvabilité ou accéder à des renseignements personnels provenant d'autres sources confidentielles;
  - trafiquer des guichets automatiques et des terminaux au point de vente afin de lire le numéro de votre carte de crédit ou de débit et votre numéro d'identification personnel (NIP);

- effectuer des recherches dans des sources publiques d'information comme les journaux (rubrique nécrologique), les annuaires téléphoniques et les dossiers accessibles au public (certification professionnelle).

## **Protégez votre identité!**

- Gardez toujours en lieu sûr les cartes et les documents renfermant des renseignements personnels, comme les certificats de naissance, les numéros d'assurance sociale et les passeports.
- Déchiquez tous les documents expirés ainsi que vos factures et relevés avant de les jeter.
- Une fois par année, obtenez une copie de votre rapport de solvabilité auprès des deux agences nationales d'évaluation du crédit, Equifax Canada et TransUnion Canada, et vérifiez si les renseignements qui y figurent sont exacts.

## **Méfiez-vous de l'hameçonnage par courriel et de l'hameçonnage vocal**

- L'hameçonnage par courriel est une tentative pour obtenir des renseignements confidentiels, tels que des noms d'utilisateur, des mots de passe et des détails sur des cartes de crédit, en se faisant passer pour une entité digne de confiance – une banque ou une entreprise connue et de bonne réputation – dans un courriel ou un message textuel. Le courriel demande à l'utilisateur de cliquer sur un lien et de vérifier les renseignements relatifs à son compte bancaire. L'utilisateur est ensuite redirigé vers un site factice qui recueille le nom d'utilisateur et le mot de passe et peut demander des numéros de compte et d'autres renseignements personnels. Ne cliquez JAMAIS sur le lien pour fournir des renseignements personnels.
- L'hameçonnage vocal se fait par téléphone. En général, il s'agit d'un message enregistré qui dit à la personne appelée que sa carte de crédit a fait l'objet d'une tentative de fraude et qu'elle doit composer un autre numéro afin qu'on corrige la situation. Lorsque la personne compose le numéro en question, on lui demande d'entrer son numéro de compte. Ne donnez JAMAIS de renseignements sur votre compte au téléphone.

# AGENCES DE RECouvreMENT

## Qu'est-ce qu'une agence de recouvrement?

- Une agence de recouvrement est un organisme chargé d'obtenir ou d'arranger le remboursement des sommes dues à une tierce partie.

## Que dois-je faire si je reçois un appel d'une agence de recouvrement?

- Si c'est possible, payez votre dette. Vous n'aurez plus à traiter avec l'agence de recouvrement par la suite.
- Si vous ne pouvez pas rembourser intégralement votre dette, communiquez avec l'agence et proposez un autre mode de remboursement, que ce soit un paiement global ou des versements réguliers. Confirmez ensuite l'arrangement par écrit et, si possible, joignez à votre lettre un versement qui témoignera de votre bonne foi.
- N'envoyez jamais d'argent comptant. Faites toujours vos paiements de manière à avoir un reçu, que ce soit un chèque oblitéré de votre propre institution financière ou un reçu délivré par l'agence.
- Une fois que votre compte est officiellement transféré à une agence de recouvrement, c'est avec cette dernière que vous devez prendre tous les arrangements concernant le remboursement de votre dette. Ne communiquez pas avec votre créancier initial, à moins que votre compte n'affiche des erreurs.

### Une agence de recouvrement ne peut :

- exiger que vous fassiez un paiement moins de six jours après l'envoi d'un avis écrit précisant le nom du créancier, le solde dû, le nom de l'agence et le pouvoir qu'a celle-ci de demander un paiement;
- continuer de communiquer avec vous si vous lui avez fait parvenir une lettre recommandée indiquant que vous contestez la dette – l'agence doit poursuivre ses démarches en s'adressant aux tribunaux;

- continuer de communiquer avec vous si vous n'avez pas reçu l'avis écrit, sauf si un deuxième avis a été envoyé à une adresse que vous avez vous-même fournie, ou exiger un paiement, à moins qu'elle ait attendu six jours après l'envoi du deuxième avis;
- communiquer avec vous autrement que par courrier postal plus de trois fois dans une période de sept jours sans votre consentement;
- utiliser un langage menaçant, blasphématoire, intimidant ou coercitif ni exercer des pressions indues, excessives ou déraisonnables;
- continuer de communiquer avec vous si vous lui avez fait parvenir une lettre recommandée indiquant que vous n'êtes pas la personne qu'elle cherche et qu'elle doit s'adresser aux tribunaux si elle désire poursuivre ses démarches – une fois la lettre envoyée, l'agence de recouvrement doit cesser de vous téléphoner;
- donner des renseignements erronés ou trompeurs à qui que ce soit;
- recommander à un créancier d'intenter une poursuite contre vous sans d'abord vous avoir envoyé un avis;
- communiquer avec votre employeur à plus d'une occasion pour obtenir des renseignements sur votre emploi, à moins que votre employeur n'ait garanti le paiement de la dette, que l'appel ne concerne une ordonnance d'un tribunal ou une cession de salaire ou que vous n'ayez donné une autorisation écrite de communiquer avec votre employeur;
- communiquer avec votre conjoint, un membre de votre famille ou de votre ménage, un parent, un voisin ou une connaissance, sauf pour obtenir l'adresse et le numéro de téléphone de votre domicile, à moins que cette personne n'ait garanti le paiement de la dette ou que vous n'ayez donné votre autorisation pour qu'on communique avec elle.

## UNE AGENCE DE RECouvreMENT POSE DES PROBLÈMES?

Si une agence de recouvrement se livre à l'une des pratiques interdites mentionnées dans la présente page, vous pouvez déposer une plainte auprès de la Direction de la protection du consommateur.

## VOUS AVEZ DE GRAVES PROBLÈMES FINANCIERS?

Si vous ne savez pas comment résoudre vos problèmes financiers, vous pouvez obtenir des conseils en matière de crédit auprès de l'une des agences membres de l'Ontario Association of Credit Counselling Services. Pour communiquer avec cette association, composez le 905 945-5644.

## COMMENT DÉPOSER UNE PLAINTE

Si vous souhaitez déposer une plainte contre un entrepreneur en rénovations domiciliaires, reportez-vous à la marche à suivre qui figure dans la section COMMENT DÉPOSER UNE PLAINTE. Si vous avez besoin d'aide, n'hésitez pas à communiquer avec la Direction de la protection du consommateur.

# RÉNOVATIONS DOMICILIAIRES

## Conseils pour faire affaire avec des rénovateurs de résidences

- Demandez à trois entrepreneurs d'examiner les lieux et de vous remettre un devis écrit. N'acceptez jamais un devis au téléphone ou sans une inspection des lieux par l'entrepreneur. De nombreux consommateurs estiment que les entreprises locales offrent un bon service.
- Versez un acompte minimum (environ 10 %) et ne payez jamais la somme au complet avant que le travail soit terminé. Ainsi, vous aurez l'assurance que l'entrepreneur terminera les travaux et vous vous protégerez contre des pertes financières si l'entreprise fait faillite avant l'achèvement des rénovations.
- Ne laissez pas l'entrepreneur vous convaincre de verser un acompte élevé « pour payer les matériaux ».
- Ne signez jamais un contrat en blanc. Quand vous êtes prêt à signer un contrat, assurez-vous que tous les prix sont indiqués et que les matériaux et la description des travaux sont exposés en détail. Obtenez toujours un contrat écrit avant le début des travaux et assurez-vous que le nom et l'adresse de l'entrepreneur y figurent.
- Posez des questions au sujet de la garantie et veillez à ce qu'elle soit formulée clairement par écrit.
- Renseignez-vous sur la réputation de l'entreprise que vous envisagez de retenir en consultant les dossiers sur les entrepreneurs en rénovations domiciliaires que tiennent les bureaux d'éthique commerciale, les chambres de commerce, les commissions locales de délivrance de permis et les inspecteurs municipaux du bâtiment ou en faisant une recherche dans la base de données des Avis aux consommateurs du ministère.

## Vos droits concernant les rénovations domiciliaires

- La loi prévoit que le prix final des marchandises ou des services ne peut dépasser le prix estimatif initial de plus de 10 %. Si des travaux supplémentaires sont nécessaires, l'entrepreneur doit en discuter avec vous et vous demander d'approuver un « ordre de modification » qui décrit les travaux en question et un devis révisé qui inclut les marchandises et services supplémentaires.
- Lorsque vous signez un contrat de rénovation domiciliaire à votre domicile, vous disposez d'un délai de réflexion de 10 jours pour le résilier. Cependant, si vous avez demandé des réparations d'urgence, vous devez payer les travaux exécutés s'ils sont de qualité acceptable, à moins qu'on ne vous ait fait croire que des réparations étaient nécessaires alors qu'elles ne l'étaient pas.
- Les consommateurs sont également protégés contre les pratiques commerciales déloyales, comme les stratégies de promotion et de vente trompeuses. Si vous êtes victime d'une pratique déloyale, vous pouvez résilier le contrat dans l'année qui suit, notamment en faisant parvenir une lettre recommandée à l'entreprise visée.

# RÉPARATIONS DE VÉHICULES AUTOMOBILES

## Devis écrit

- Le réparateur doit fournir un devis écrit qui contient notamment les renseignements suivants :
  - le nom du consommateur et du réparateur ainsi que les coordonnées complètes du lieu d'affaires du réparateur;
  - la marque, le modèle, le numéro d'identification et le numéro d'immatriculation du véhicule;
  - la description des travaux ou des réparations à effectuer;
  - les pièces à installer et une déclaration précisant s'il s'agit de pièces neuves, usagées ou remises en état et, dans le cas de pièces neuves, si elles proviennent ou non de l'équipementier;
  - le prix des pièces à installer;
  - le nombre d'heures qui seront facturées, le tarif horaire et le coût total de la main-d'œuvre ou le taux fixe;
  - le montant total qui sera facturé;
  - les dates d'établissement et d'expiration du devis;
  - une note précisant que le réparateur n'exigera pas un montant dépassant de plus de 10 % le prix indiqué dans le devis.

- Il faut une autorisation avant que des réparations puissent être effectuées. Veuillez noter qu'une autorisation qui n'est pas mise par écrit n'est acceptable que si le réparateur consigne le nom de la personne qui donne son autorisation ainsi que la date et l'heure de l'autorisation. Si l'autorisation est donnée au téléphone, il faut consigner le numéro de téléphone de la personne qui la donne.
- Un réparateur peut facturer des travaux ou des réparations sans remettre de devis si le consommateur refuse le devis qui lui est offert et autorise le montant maximal qu'il paiera et si le coût facturé n'est pas supérieur au montant maximal autorisé par le consommateur.

- Les consommateurs doivent être informés à l'avance du fait que des frais de devis seront exigés et de leur montant.
- Des frais de devis ne peuvent être exigés si les réparations ou les travaux auxquels se rapporte le devis sont autorisés et faits.

## Facture

- Le réparateur doit remettre une facture indiquant notamment :
  - le nom du consommateur et du réparateur ainsi que les coordonnées complètes du lieu d'affaires du réparateur;
  - la marque, le modèle, le numéro d'identification et le numéro d'immatriculation du véhicule;
  - la date à laquelle le consommateur a autorisé les travaux ou les réparations;
  - une description exacte des travaux et réparations effectués;
  - les pièces installées et une déclaration précisant s'il s'agit de pièces neuves, usagées ou remises en état et, dans le cas de pièces neuves, si elles proviennent ou non de l'équipementier;
  - le prix des pièces installées.

## Garantie

- Le réparateur doit offrir une garantie minimale de 90 jours ou de 5 000 kilomètres, selon la première éventualité, pour les pièces neuves ou remises en état installées et la main-d'œuvre nécessaire à leur installation.
- Si le véhicule devient impossible ou dangereux à conduire pendant la période de garantie en raison de l'inefficacité des réparations, le consommateur doit le ramener au réparateur initial, sauf s'il n'est pas raisonnable de le faire. Lorsque le véhicule est couvert par une garantie et que les réparations sont effectuées par un autre réparateur, le consommateur peut recouvrer le coût des réparations ou travaux initiaux ainsi que les frais de remorquage raisonnables.

## RENSEIGNEMENTS

Voici les numéros à composer pour obtenir des renseignements sur les réparations de véhicules automobiles ou sur la partie VI de la *Loi de 2002 sur la protection du consommateur* :

Sans frais : 1 800 889-9768

Toronto : 416 326-8800

# CONSEILS POUR LE CONSOMMATEUR AVISÉ

## Avant de signer un contrat...

- Sachez à qui vous avez affaire. Ne faites pas affaire avec une entreprise qui refuse de donner son nom, son adresse municipale et son numéro de téléphone.
- Protégez vos renseignements personnels. Ne donnez les renseignements relatifs à votre carte de crédit ou d'autres renseignements personnels que lorsque vous faites affaire avec une entreprise que vous connaissez et qui est digne de confiance.
- Prenez le temps qu'il faut. Évitez d'agir avec impulsivité même si l'offre et les conditions sont intéressantes. Une fois que vous aurez versé de l'argent, vous risquez de ne jamais le récupérer.
- Lisez bien les clauses du contrat écrites en petits caractères. Demandez à ce que tout soit mis par écrit et examinez attentivement tous les documents avant de verser quelque montant que ce soit ou de signer un contrat.
- Ne payez jamais pour recevoir un cadeau gratuit. Si on vous demande de payer quelque chose, refusez le cadeau. Si c'est gratuit ou s'il s'agit d'un cadeau, vous ne devriez pas avoir à payer. Quand c'est gratuit, il n'y a rien à déboursier.
- Vérifiez bien s'il y a des garanties écrites.
- En vertu de la *Loi de 2002 sur la protection du consommateur*, un consommateur peut résilier un contrat qu'il a signé à son domicile, pour quelque motif que ce soit, dans les 10 jours qui suivent. Le délai est d'au plus un an si le contrat ne respecte pas des exigences en particulier. La résiliation peut être assujettie au versement d'une indemnité raisonnable au fournisseur.
- Une fois que vous avez choisi une entreprise, consultez la base de données des Avis aux consommateurs du ministère et renseignez-vous auprès du bureau d'éthique commerciale, de vos amis et des membres de votre famille.
- Demandez un devis détaillé par écrit à trois ou quatre entrepreneurs et évitez de faire affaire avec un entrepreneur qui propose un prix fixe avant d'avoir inspecté votre maison.
- Ne cédez pas à la pression en signant un contrat sur-le-champ pour bénéficier d'une offre spéciale lors d'une vente à domicile.
- Versez l'acompte le moins élevé possible – 10 % du prix estimatif total est une somme équitable. Ne payez jamais la somme au complet avant que le travail soit terminé.
- Veillez à ce que toutes les modalités de l'entente soient mises par écrit – le coût, la date de début et d'achèvement et qui est responsable du nettoyage.
- Vous n'avez pas à payer un montant dépassant de plus de 10 % le prix indiqué dans le devis écrit établi par le fournisseur.
- Si la valeur du contrat est élevée, envisagez de consulter un avocat pour qu'il examine les modalités.
- **Contrevenants à la Loi de 2002 sur la protection du consommateur** – Les personnes qui contreviennent à certains articles de la Loi sont passibles d'une amende maximale de 50 000 \$ ou d'un emprisonnement maximal de deux ans moins un jour. Les personnes morales peuvent se voir imposer une amende maximale de 250 000 \$.

# ANNEXE 1

## Exemple de lettre de plainte

Date d'aujourd'hui

Nom et adresse de l'entreprise

Madame, Monsieur,

Le (date du contrat), j'ai (acheté ou loué) un (produit ou service) de votre entreprise. Il s'agissait du modèle xyz offert au prix de... (donnez le plus de détails possible, notamment le numéro de modèle ou tout autre numéro d'identification).

La convention d'achat a été conclue à votre magasin situé au (indiquez l'emplacement du magasin, la personne avec qui vous avez conclu la convention et toute déclaration particulière ou pertinente faite au sujet du produit, des marchandises ou des services).

Expliquez le problème.

Ensuite, indiquez précisément ce que vous voulez obtenir de l'entreprise.

J'attends une réponse dans les plus brefs délais. Vous pouvez me téléphoner à mon domicile au... (Conclusion : indiquez que vous désirez obtenir une réponse ou un règlement rapide et fournissez d'autres coordonnées où l'on peut vous joindre, notamment en cas d'urgence.)

Veillez agréer, Madame, Monsieur, mes salutations distinguées.

Signez la lettre et envoyez-la par courrier recommandé, par télécopieur ou par service de messagerie.

Votre nom

Votre adresse

## ANNEXE 2

### **Exemple de lettre de résiliation qui doit être envoyée dans les 10 jours suivant la conclusion du contrat**

Date d'aujourd'hui

Nom et adresse de l'entreprise

Madame, Monsieur,

Le (date du contrat), j'ai signé un contrat à mon domicile pour (l'achat ou la location) du (produit ou service) que vous proposiez. Il s'agissait du modèle xyz offert au prix de... (donnez le plus de détails possible, notamment le numéro de modèle ou tout autre numéro d'identification).

Aujourd'hui, je désire résilier ce contrat. Par la présente, j'exerce mon droit de résilier le contrat en vertu de la *Loi de 2002 sur la protection du consommateur* qui prévoit un délai de réflexion de 10 jours et je vous demande de me rembourser (indiquez le montant) dans le délai de 15 jours prévu par la Loi.

J'attends une réponse dans les plus brefs délais. Vous pouvez me téléphoner à mon domicile au... (Conclusion : indiquez que vous désirez obtenir une réponse ou un règlement rapide et fournissez d'autres coordonnées où l'on peut vous joindre, notamment en cas d'urgence.)

Veillez agréer, Madame, Monsieur, mes salutations distinguées.

Signez la lettre et envoyez-la par courrier recommandé, par télécopieur ou par service de messagerie.

Votre nom

Votre adresse

## ANNEXE 3

### Exemple de lettre de résiliation pour cause de pratique commerciale déloyale

Date d'aujourd'hui

Nom et adresse de l'entreprise

Madame, Monsieur,

Le (date du contrat), j'ai signé un contrat à mon domicile pour (l'achat ou la location) du (produit ou service) que vous proposiez. Il s'agissait du modèle xyz offert au prix de... (donnez le plus de détails possible, notamment le numéro de modèle ou tout autre numéro d'identification).

Aujourd'hui, je désire résilier ce contrat pour cause de pratique commerciale déloyale. Par la présente, j'exerce mon droit de résilier le contrat pour cause de pratique commerciale déloyale, comme le prévoit la *Loi de 2002 sur la protection du consommateur*, et je vous demande de me rembourser (donnez des détails concernant la pratique commerciale déloyale en précisant ce qui a été dit et ce qui s'est réellement produit).

J'attends une réponse dans les plus brefs délais. Vous pouvez me téléphoner à mon domicile au... (Conclusion : indiquez que vous désirez obtenir une réponse ou un règlement rapide et fournissez d'autres coordonnées où l'on peut vous joindre, notamment en cas d'urgence.)

Veuillez agréer, Madame, Monsieur, mes salutations distinguées.

Signez la lettre et envoyez-la par courrier recommandé, par télécopieur ou par service de messagerie.

Votre nom  
Votre adresse

## ANNEXE 4

### Exemple de lettre de résiliation pour cause de non-divulgence

Date d'aujourd'hui

Nom et adresse de l'entreprise

Madame, Monsieur,

Le (date du contrat), j'ai signé un contrat à mon domicile pour l'achat du (produit ou service) que vous vendiez. Il s'agissait du modèle xyz offert au prix de... (donnez le plus de détails possible, notamment le numéro de modèle ou tout autre numéro d'identification).

Aujourd'hui, je désire résilier ce contrat. Par la présente, j'exerce mon droit de résilier le contrat pour cause de non-divulgence, comme le prévoit la *Loi de 2002 sur la protection du consommateur*. (Indiquez de façon précise à l'entreprise ou au fournisseur en quoi consiste la non-divulgence.)

J'attends une réponse dans les plus brefs délais. Vous pouvez me téléphoner à mon domicile au... (Conclusion : indiquez que vous désirez obtenir une réponse ou un règlement rapide et fournissez d'autres coordonnées où l'on peut vous joindre, notamment en cas d'urgence.)

Veillez agréer, Madame, Monsieur, mes salutations distinguées.

Signez la lettre et envoyez-la par courrier recommandé, par télécopieur ou par service de messagerie.

Votre nom

Votre adresse