

Des conseils pour vous protéger

Obtenez une confirmation écrite de tous vos achats

Demandez toujours un reçu précisant comment vous avez payé pour un produit ou un service.

Échanges et remboursements

Avant de faire un achat, vérifiez si le magasin a une politique d'échange et de remboursement.

Renseignez-vous sur la période de réflexion

Dans certains cas, les lois sur la protection des consommateurs de l'Ontario vous accordent un délai pour changer d'avis pour quelque raison que ce soit et annuler un contrat sans frais. Ce délai s'appelle une période de réflexion.

Ainsi, vous avez droit à une période de réflexion de 10 jours quand vous signez un contrat chez vous – contrat pour des rénovations à la maison ou pour l'achat de certains produits comme les vacances à temps partagé. Pour les prêts sur salaire, vous disposez de deux jours pour annuler un contrat.



Communiquez avec nous!



1 800 889-9768

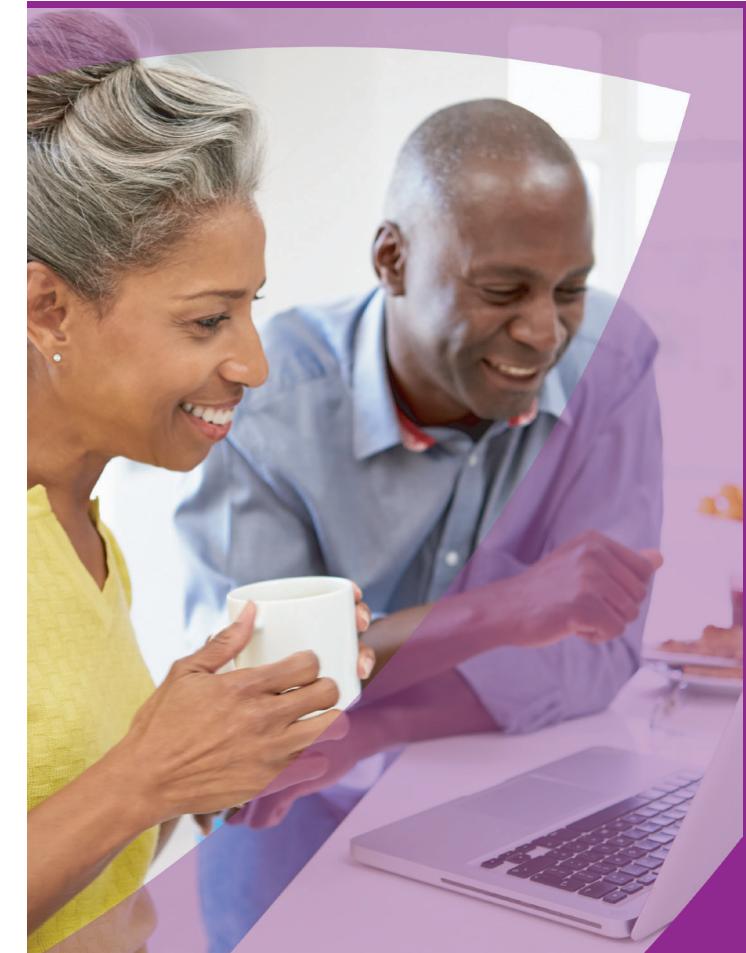


ATS : 1 877 666-6545

Ontario.ca/ProtectionDuConsommateur

Ontario.ca/MisesEnGardeConsommateurs

Available in English



Protection du consommateur de l'Ontario

Nous sommes là pour vous aider à protéger vos droits en tant que consommateur.

Ce que nous faisons

Le Ministère des Services au public et aux entreprises et de l'Approvisionnement veille à l'application d'un certain nombre de lois visant à assurer la protection des consommateurs et la sécurité publique, y compris de la Loi de 2002 sur la protection du consommateur. Nous examinons les plaintes de manière individuelle afin d'établir si une entreprise ne s'est pas conformée à la loi. Si une infraction peut avoir été commise, le ministère décidera quelle mesure devra s'imposer. Ces mesures sont les suivantes :

- Renvoi vers un autre organisme si votre plainte ne relève pas des lois sur la protection du consommateur dont nous assurons l'application
- Renseignements aux entreprises et aux consommateurs sur leurs droits et responsabilités
- Services de médiation pour aider les consommateurs à résoudre leur conflit
- Ajout de l'entreprise à la Liste de mise en garde pour les consommateurs, une liste publiée dans notre site Web et dans laquelle on peut effectuer une recherche et qui regroupe les entreprises :

- qui n'ont pas répondu au Ministère à la suite de l'envoi de deux avis de plainte de la part d'un consommateur;
- qui ont été poursuivies ou condamnées en vertu de la Loi de 2002 sur la protection du consommateur ou d'autres lois émanant du Ministère
 - Suspension ou révocation d'un permis ou d'un l'enregistrement lorsqu'une entreprise reçoit un permis ou est enregistrée auprès du Ministère
 - Émission d'une ordonnance de conformité
 - Enquête ou poursuite

Comment pouvons-nous vous aider?

Si vous croyez avoir été traité injustement par une entreprise, vous pouvez déposer une plainte auprès de nous. Les types de plaintes visées par nos lois concernent :

- La réparation et le remorquage d'automobiles
- Les agences de recouvrement et de renseignements sur le consommateur
- La rénovation et les réparations résidentielles
- Les gros appareils électroménagers, y compris les appareils de chauffage et de climatisation
- Les prêts sur salaire

Comment déposer une plainte

1re étape : informer l'entreprise de votre plainte

Avisez l'entreprise par lettre, par courriel ou par téléphone avant de déposer une plainte auprès du ministère. Si vous avisez l'entreprise par téléphone, notez la date et les détails de la conversation.

Si l'entreprise ne résout pas votre plainte, vous pouvez déposer une plainte auprès de notre ministère.

2e étape : nous envoyer une plainte

Pour déposer une plainte, consultez notre site Web à Ontario.ca/ProtectionDuConsommateur

3e étape : après nous avoir envoyé une plainte

Nous communiquerons avec vous par courriel, par la poste ou par téléphone dans les 15 jours ouvrables.



Veuillez prendre note que le ministère ne peut pas sévir dans tous les cas d'infraction aux lois sur la protection du consommateur. Les renseignements que vous nous communiquez sont importants. Nous les utilisons pour assurer la surveillance de la conduite des entreprises sur le marché.