



Loi de 2002 sur la protection du consommateur

Information générale

En Ontario, bon nombre de vos droits en tant que consommateur sont énoncés dans la *Loi de 2002 sur la protection du consommateur* (LPC) et dans d'autres lois relatives à la protection du consommateur qui couvrent la plupart des transactions commerciales. En vertu de la LPC, certains contrats portant sur un produit ou un service dont le coût est supérieur à 50 \$ doivent être consignés par écrit.

Délai de réflexion

En vertu de la LPC, le délai de réflexion vous donne le droit d'annuler certains types de contrats dans un délai déterminé après les avoir signés. Ce délai vise à vous protéger contre les tactiques de vente à pression en vous donnant plus de temps pour reconsidérer votre achat ou votre engagement. En général, le délai de réflexion est de 10 jours à compter de la date à laquelle vous recevez une copie du contrat. Pendant cette période, vous pouvez annuler le contrat sans pénalité.

Le délai de réflexion s'applique dans les cas suivants :

- Lorsque vous achetez un produit ou un service auprès d'un représentant à domicile
- Lorsque vous vous inscrivez dans un club de santé ou un gymnase
- Lorsque vous achetez un condominium sur plan
- Lorsque vous contractez un prêt sur salaire
- Lorsque vous achetez une multipropriété
- Lorsque vous payez des services de courtage de prêt et de rétablissement de crédit

Vous pouvez résilier un contrat à tout moment pendant le délai de réflexion en envoyant une lettre de résiliation à l'entreprise. Toute convention intervenue dans le cadre d'un achat, notamment des plans de financement, fera également l'objet d'une résiliation.

Vous n'avez pas besoin de fournir un motif de résiliation.

Pour la plupart des contrats, l'entreprise dispose d'un délai de 15 jours pour vous rembourser.

Si le contrat vise un produit, il incombe à l'entreprise de venir le chercher ou de payer les frais d'expédition si elle souhaite le récupérer.

Fausse déclaration

Il est illégal pour une entreprise ou une personne de se livrer à de fausses déclarations sur ses activités ou au sujet de marchandises ou de services offerts. Voici quelques exemples de fausses déclarations. L'entreprise ou la personne :

- prétend disposer d'un permis, d'une accréditation ou d'une certification qu'elle ne possède pas
- présente une fausse certification ou accréditation de sécurité pour un article
- affirme que le produit est d'une catégorie, d'un style, d'un modèle ou d'une qualité de type particulier alors que ce n'est pas le cas
- promet de fournir un produit ou un service alors qu'elle sait que cela n'est pas possible
- recommande des réparations ou des remplacements inutiles. Assurez vous de toujours lire et comprendre les conditions générales avant de signer.
Si une fausse déclaration a été faite concernant un produit ou un service que vous avez acheté, vous pouvez résilier le contrat dans un délai d'un an.

Vous pouvez également avoir droit à des recours prévus par la loi, y compris des dommages intérêts.

Livraison des marchandises

Lorsque vous commandez un produit, il doit être livré dans les 30 jours suivant la date de livraison promise; dans le cas contraire, vous pouvez demander un remboursement.

Si vous décidez de conserver un article après un retard de livraison, vous perdez votre droit à un remboursement. En outre, on ne peut pas vous facturer la livraison d'un article ou d'un service que vous n'avez pas demandé.

Pour plus d'information sur vos droits en tant que consommateur, contactez Protection du consommateur de l'Ontario au :

- **416-326-8800**
- **1-800-889-9768 (sans frais)**
- **416-229-6086 (ATS)**
- **1-877-666-6545 (sans frais, ATS)**
- **consumer@ontario.ca (courriel)**

Connaissez vos droits :

[Ontario.ca/protectionduconsommateur](https://ontario.ca/protectionduconsommateur)