



Orientation to Ontario

DROITS ET RESPONSABILITÉS DES CONSOMMATEURS

DROITS ET RESPONSABILITÉS

En Ontario, tout le monde est protégé contre les pratiques commerciales déloyales par la Loi sur la protection du consommateur.

Droits des consommateurs :

- Aucun stimulant à la vente ne peut être utilisé pour tromper les clients ou les induire en erreur.
- Les contrats doivent être clairs et faciles à comprendre.
- Une « période de réflexion » s'applique après la signature d'un contrat ; si vous changez d'idée durant cette période, vous pouvez l'annuler.
- Si vous recevez des articles que vous n'avez pas demandés, vous n'avez pas à les accepter ni à les payer.
- La livraison des produits et services doit être faite à temps.

Le vendeur a l'obligation de corriger tout problème concernant un produit ou service dans un délai raisonnable.

Responsabilités des consommateurs – En tant que consommateur, vous avez les responsabilités suivantes :

- Faites vos recherches et comparez les

produits avant d'acheter.

- Vérifiez les compétences des fournisseurs de services et consultez les avis.
- Suivez le mode d'emploi des produits achetés.

Assurez-vous que vous avez reçu tout ce que vous avez payé.

FAITES VOS RECHERCHES

- Il est important de faire des recherches avant d'acheter un produit ou un service.
- Bien des magasins ont des soldes, des réductions saisonnières et des offres spéciales hebdomadaires. Lorsque vous magasinez en ligne, utilisez les codes promotionnels.
- Pour l'épicerie et les articles ménagers, vous pouvez comparer les prix dans différents magasins et consulter les circulaires de la semaine. Certains magasins ont pour politique d'égaliser le prix de leurs concurrents.
- Pour les articles coûteux, consultez le site Web des détaillants, rendez-vous en magasin ou appelez le Service à la clientèle pour poser des questions.
- Lorsque vous faites de gros achats, lisez l'avis d'autres acheteurs en

Financé par/Funded by:



ligne, sur les sites Web et dans les publications qui testent les produits pour leurs lecteurs.

- Si vous magasinez en ligne, assurez-vous que les prix sont indiqués en dollars canadiens.

Si vous commandez en ligne auprès d'entreprises américaines, il est possible qu'un supplément soit facturé pour l'expédition internationale, les taxes canadiennes et les droits de douane.

CONTRATS

Vous avez la responsabilité de lire les contrats attentivement. Si vous avez besoin d'aide pour lire en anglais, demandez plus de temps pour examiner le contrat.

Apportez le contrat à la maison et retournez le signer à une date ultérieure. Lorsque vous embauchez quelqu'un pour faire des travaux chez vous, demandez un contrat. Voici quelques exemples de contrats courants :

- Bail ou contrat de location
- Forfait de téléphone cellulaire
- Prêt-auto ou prêt d'entreprise
- Contrat de location de voiture ou de camion
- Abonnement à un centre de conditionnement physique
- Contrat de carte de crédit
- Police d'assurance
- Contrat de rénovations résidentielles

PLAINTES

- Si vous avez un problème en ce qui concerne un produit ou service, vous pouvez faire une plainte. Cela vous aidera et sera utile pour les futurs clients.
- La première étape est d'appeler l'entreprise, d'expliquer le problème et de lui demander de le corriger. Vous devrez peut-être parler au directeur ou au superviseur.
- Si le problème n'est pas résolu, vous

pouvez écrire à l'entreprise. Expliquez le problème en fournissant des détails précis, exigez une solution (par exemple la réparation ou un remboursement) et décrivez les mesures que vous prendrez si le problème n'est pas réglé.

- Si l'entreprise ne répond pas, vous avez l'option de prendre les mesures que vous avez décrites.
- Vous pouvez déposer une plainte officielle au ministère des Services gouvernementaux et des Services aux consommateurs de l'Ontario et au Bureau d'éthique commerciale (BBB).
- Si un montant d'argent élevé ou un bien de valeur sont en cause, vous pouvez également présenter une demande à la Cour des petits créances.

RESSOURCES

Ministère des Services au public et aux entreprises et de l'Approvisionnement
ontario.ca/fr

Better Business Bureau (BBB)
bbb.org

