

Conseils pratiques

7. Choisissez seulement des entreprises dignes de confiance, dont les politiques de retour, d'échange et/ou de remboursement sont claires.
8. Ne faites pas d'achats impulsifs.
9. Lorsqu'un vendeur non sollicité communique avec vous :
 - demandez des renseignements sur l'entreprise ainsi que son numéro de téléphone;
 - faites votre recherche pour confirmer que l'entreprise est digne de confiance;
 - rappelez le vendeur seulement si l'offre vous intéresse.
10. Méfiez-vous des télévendeurs qui :
 - utilisent des tactiques de vente agressive;
 - vous annoncent que vous avez gagné quelque chose;
 - demandent des renseignements personnels ou financiers;
 - veulent être payés à l'avance.
11. Lorsque vous magasinez par téléphone, demandez au vendeur de vous fournir tous les détails avant de conclure l'entente – demandez-lui « qui, quoi, où, quand et combien ».



Vous trouverez des conseils additionnel sure la protection du consommateur suivants en visitant le www.mgs.gov.on.ca :

- Vos droits en tant que consommateur
- Achat de marchandises
 - Votre maison
- Adhésion et services
- Véhicules automobiles
- Finances personnelles
 - Voyages
 - Escroqueries
 - Vol d'identité
- Formulaire de plainte

Pour obtenir des renseignements généraux sur le Ministère, composez le **416 326-8555** ou le numéro sans frais **1 800 268-1142** (en Ontario).
Utilisateurs d'ATS ou de téléimprimeur : composez le **416 325-3408** ou le numéro sans frais **1 800 268-7095**

Veuillez envoyer vos commentaires, votre rétroaction et vos demandes de renseignements à l'adresse cbsinfo@cbs.gov.on.ca

02a

Magasinage



Ce que vous devez savoir au sujet du magasinage en ligne, à domicile et par téléphone



Ontario

Conseils pratiques

1. Faites votre recherche au sujet du produit ou du service avant d'acheter.
2. Ne répondez jamais aux courriels non sollicités qui demandent des renseignements personnels comme votre numéro de carte de crédit, des renseignements bancaires ou des mots de passe.
3. Avant de fournir votre numéro de carte de crédit :
 - Comprenez la politique de retour et de remboursement ainsi que la façon de modifier ou d'annuler votre commande;
 - Lisez la politique relative à la vie privée – vous découvrirez comment le commerçant utilise et protège vos renseignements personnels.
4. Ne cédez pas à la pression pour conclure « l'affaire du siècle ». Si vous êtes mal à l'aise, dites simplement non.
5. Obtenez trois prix estimatifs avant de faire un achat. N'oubliez pas que le prix le plus bas ne représente pas nécessairement la meilleure affaire et que le prix le plus élevé n'est pas toujours synonyme de meilleure qualité.
6. Demandez des références et vérifiez-les avant de signer un contrat.
(suite)

Les consommateurs avertis font de bonnes affaires

L'Ontario est un chef de file dans le domaine de la protection des consommateurs et il a établi des règles claires pour les consommateurs et les entreprises. Connaissez vos droits – magasinez intelligemment et protégez-vous sur le marché.

Magasiner pour des articles personnels

Les plaintes au sujet des articles personnels arrivent au sixième rang parmi celles reçues par le ministère des Services gouvernementaux. La plupart des plaintes portent sur la qualité des marchandises, les remboursements et les échanges, les garanties et l'omission de fournir ou de livrer les articles achetés. La loi vous protège lorsque vous magasinez en ligne, à domicile ou par téléphone. Il suffit de quelques précautions pour éliminer des plaintes communes.

Magasiner en ligne

Certaines règles de base vous aideront à profiter pleinement du magasinage en ligne :

Conseils pratiques :

- Faites votre recherche au sujet du produit ou du service avant d'acheter.
- Ne répondez jamais aux courriels non sollicités qui demandent des renseignements personnels comme votre numéro de carte de crédit, des renseignements bancaires ou des mots de passe.
- Avant de fournir votre numéro de carte de crédit :
 - Comprenez la politique de retour et de remboursement ainsi que la façon de modifier ou d'annuler votre commande.

- Lisez la politique relative à la vie privée – vous découvrirez comment le commerçant utilise et protège vos renseignements personnels.
- Assurez-vous que le site est sécurisé – vous verrez un cadenas au bas de l'écran ou une adresse Internet qui commence par <https://>
- Assurez-vous que le nom, l'adresse et le numéro de téléphone du commerçant apparaissent sur le site Web. Vous pourrez ainsi communiquer avec lui pour obtenir de plus amples renseignements.

Vos droits :

- Vous devez recevoir par courriel une copie électronique de la convention dans les 15 jours suivant la date où elle a été conclue.

Ventes porte à porte

Bon nombre de consommateurs cèdent à la pression et achètent des marchandises ou des services dont ils n'ont pas besoin lorsque des vendeurs agressifs et non sollicités se présentent à leur porte.

Conseils pratiques :

- Ne cédez pas à la pression pour conclure « l'affaire du siècle ». Si vous êtes mal à l'aise, dites simplement non.
- Obtenez trois prix estimatifs avant de faire un achat. N'oubliez pas que le prix le plus bas ne représente pas nécessairement la meilleure affaire et que le prix le plus élevé n'est pas toujours synonyme de meilleure qualité.
- Demandez des références et vérifiez-les avant de signer un contrat.

Vos droits :

- Vous avez droit à un délai de réflexion de 10 jours pour résilier la plupart des contrats d'une valeur de plus de 50 \$ que vous signez à domicile. L'entreprise doit rembourser votre argent dans les 15 jours suivant la résiliation.
- L'entreprise doit vous remettre un contrat contenant les renseignements suivants :
 - Votre nom et votre adresse ainsi que le nom et l'adresse de l'entreprise.

- Date(s) de livraison des marchandises ou de début de la prestation des services.
- Description de l'article ou du service.
- Description du droit d'annulation clairement imprimée au recto du contrat.
- Vous pouvez annuler un contrat signé à domicile en donnant un avis verbal, mais cela pourrait être plus difficile à prouver. Si vous donnez un avis écrit par télécopieur, par courrier recommandé ou par courriel, gardez une copie comme preuve de livraison à l'entreprise.

Acheter par téléphone

Le magasinage par téléphone peut être très pratique, mais méfiez-vous des vendeurs non sollicités.

Conseils pratiques :

- Choisissez seulement des entreprises dignes de confiance, dont les politiques de retour, d'échange et/ou de remboursement sont claires.
- Ne faites pas d'achats impulsifs.
- Lorsqu'un vendeur non sollicité communique avec vous :
 - demandez des renseignements sur l'entreprise ainsi que son numéro de téléphone.
 - faites votre recherche pour confirmer que l'entreprise est digne de confiance.
 - rappelez le vendeur seulement si l'offre vous intéresse.
- Méfiez-vous des télévendeurs qui :
 - utilisent des tactiques de vente agressive.
 - vous annoncent que vous avez gagné quelque chose.
 - demandent des renseignements personnels ou financiers.
 - veulent être payés à l'avance.
- Lorsque vous magasinez par téléphone, demandez au vendeur de vous fournir tous les détails avant de conclure l'entente – demandez-lui « *qui, quoi, où, quand et combien* ».

Vos droits :

- Avant de conclure un contrat d'une valeur de plus de 50 \$ au téléphone, l'entreprise doit fournir, par écrit ou verbalement, une description complète et détaillée des marchandises et des services, incluant les dates de livraison.
- L'entreprise doit vous fournir une copie écrite de la convention dans les 30 jours suivant la facturation ou dans les 60 jours suivant la date de conclusion du contrat – le premier des deux prévalant. Si l'entreprise omet de le faire, vous avez jusqu'à un an pour annuler le contrat.

Vous avez besoin d'aide?

Avant de communiquer avec le ministère des Services gouvernementaux pour déposer une plainte, veuillez procéder de la façon suivante :

1. Communiquez avec l'entreprise pour discuter de votre plainte. Soyez précis.
2. Présentez votre plainte par écrit et gardez la preuve de livraison de votre plainte et de toute autre communication avec l'entreprise.
3. Si vous n'êtes toujours pas satisfait, présentez une plainte formelle en visitant notre site Web à l'adresse www.mgs.gov.on.ca et en cliquant sur Services en ligne.

Pour obtenir de plus amples renseignements

Pour obtenir de plus amples renseignements à ce sujet et d'autres sujets relatifs aux consommateurs, veuillez communiquer avec le ministère des Services gouvernementaux au numéro **416 326-8555** ou au numéro sans frais **1 800 268-1142**. ATS : **416 325-3408** ou le numéro sans frais **1 800 268-7095**.