

# Vous avez besoin d'aide?

Protection du consommateur

## 02a Devis



Avant de présenter une plainte formelle au ministère des Services gouvernementaux, veuillez procéder de la façon suivante :

1. Communiquez avec l'entreprise pour discuter de votre plainte.
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, vous pouvez présenter une plainte formelle en visitant notre site Web à l'adresse [www.mgs.gov.on.ca](http://www.mgs.gov.on.ca).

Vous trouverez des conseils additionnels sur la protection du consommateur en visitant le [www.mgs.gov.on.ca](http://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 et des conseils en matière de protection du consommateur, composez le **(416) 326-8800** ou le numéro sans frais **1 800 889-9768**.

Pour obtenir des renseignements généraux sur le Ministère, visitez le [www.mgs.gov.on.ca](http://www.mgs.gov.on.ca) ou 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 [infomgs@mgs.gov.on.ca](mailto:infomgs@mgs.gov.on.ca).



## Ce que vous devez savoir au sujet des devis



## Les consommateurs avisés 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.**

### Retenir des services, acheter des marchandises

Que vous rénoviez votre maison, fassiez réparer votre voiture ou déménagiez, obtenez toujours un prix estimatif avant d'autoriser les travaux.

#### Conseils pratiques :

- Obtenez un devis écrit et détaillé auprès de trois ou quatre fournisseurs. Évitez les fournisseurs qui proposent un tarif uniforme avant toute inspection. Déterminez si le prix inclut le coût des matériaux, des pièces et de la main-d'œuvre.
- Obtenez toujours un devis écrit avant de signer une convention de consommation. Si on ne vous offre pas de devis écrit, adressez-vous à un autre fournisseur. Le devis doit comporter le plus de détails possible au sujet des travaux et des tarifs.

- Le consommateur doit se méfier du fournisseur qui lui propose d'éviter le paiement des taxes, qui ne veut pas présenter de facture ou qui exige un paiement en espèces.
- Un fournisseur de bonne réputation voudra inspecter votre maison, votre voiture ou vos biens afin de préparer un devis précis. Si une entreprise affirme qu'une inspection n'est pas nécessaire ou veut soumettre un devis au téléphone, mieux vaut faire affaire avec un autre fournisseur.
- L'exactitude d'un devis dépend de l'information que vous donnez. Expliquez clairement ce que vous voulez.
- Assurez-vous d'obtenir les devis et toutes autres assurances par écrit, incluant les dates de livraison et le nom complet de la personne à qui vous avez parlé.
- Le devis doit être présenté sur le papier à entête du fournisseur et il doit préciser le nom, le numéro de téléphone et l'adresse de l'entreprise. Le devis doit être daté et signé par un représentant de l'entreprise.
- Si l'entreprise facture ses services à l'heure, assurez-vous que la durée des travaux soit précisée sur le devis.
- N'ayez pas peur de négocier. Méfiez-vous si un fournisseur propose un prix de loin inférieur à celui de la concurrence. Ceci peut laisser présager un travail de moindre qualité ou des frais supplémentaires à la complétion des travaux.

#### Vos droits :

- À titre de consommateur, vos droits sont protégés par la loi, et personne ne peut vous les enlever.
- Demandez un devis. Les entreprises ne sont pas tenues par la loi de présenter systématiquement des devis.
- Lorsqu'une convention de consommation comporte un devis, le montant de la facture finale présentée par fournisseur ne peut excéder de plus de 10 % le montant du prix estimatif spécifié dans la convention. Le fournisseur ne peut facturer des réparations non autorisées ou tout autre travail.
- Le devis ne s'applique qu'à la main-d'œuvre ou aux matériaux énumérés dans le devis. Les suppléments entraînent des frais supplémentaires.
- Si la convention de consommation est conclue à votre domicile, vous avez le droit de la résilier à compter du jour où vous l'avez conclue et jusqu'à 10 jours après en avoir reçu une copie.
- Les fournisseurs, incluant les déménageurs ou les réparateurs, ne peuvent retenir vos biens pour exercer sur vous une pression afin de renégocier le prix spécifié dans la convention de consommation.