

Vous avez besoin d'aide?

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.



Protection du consommateur

03c

Avant de déménager

Vous trouverez des conseils additionnels sur la protection du consommateur 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 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 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.



Ce que vous devez savoir au sujet des déménagements



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.

Choisir un déménageur

Déménager peut être une expérience stressante, peu importe la distance parcourue. Une bonne planification et la connaissance de vos droits et responsabilités permettent d'éviter les plaintes les plus courantes.

Conseils pratiques :

- Pour un déménagement agréable, il faut commencer par trouver un déménageur de bonne réputation. Demandez à vos amis et à vos voisins qui ont déménagé récemment s'ils ont été satisfaits des services offerts par leur déménageur.
- Dressez une liste exacte des articles qui devront être transportés.
- Informez les déménageurs des obstacles qui pourraient prolonger la durée du chargement et du déchargement : escaliers, ascenseurs ou stationnement difficile d'accès. Pour éviter des surprises lors de la facturation, donnez le plus de renseignements possibles au déménageur.

- Déterminez s'il est nécessaire de vous assurer. Vous devez connaître les modalités de l'assurance offerte par le déménageur et ce qu'elle couvre. Demandez-lui des renseignements à ce sujet ou vérifiez si votre assurance habitation couvre les pertes et les dommages encourus pendant un déménagement.
- Si vous déménagez dans un autre pays, obtenez le nom et l'adresse de l'entreprise qui se chargera de la manutention de vos biens à destination.

Vos droits :

- La somme de la facture finale ne peut excéder de plus de 10 % le montant du prix estimatif spécifié dans la convention de consommation.
- Si la convention de consommation relative au déménagement 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.
- Un déménageur ne peut retenir vos biens pour exercer sur vous une pression afin de renégocier le prix du déménagement.

Devis :

- Le prix estimatif d'un déménagement doit être établi en fonction du nombre de cartons, du poids des articles (si les coûts sont basés sur le poids et la distance parcourue) ou d'un tarif horaire ou par carton/article ou encore d'un tarif uniforme; les modalités de paiement, ainsi que la date et l'heure du déménagement doivent être précisées. La copie du devis doit également comporter le nom de l'entreprise, son adresse, son numéro de téléphone et le nom du représentant/préposé aux devis.
- Assurez-vous de montrer aux déménageurs tout ce qui devra être transporté avant de signer le devis. Renseignez-vous sur les coûts supplémentaires au cas où vous ajouteriez des articles le jour du déménagement.
- Pour un déménagement local, le nombre total d'heures de travail doit être précisé.
- Évitez de faire affaires avec un déménageur qui vous offre la possibilité de payer comptant afin de contourner la taxe sur les produits et services. C'est la marque d'un déménageur malhonnête qui pourrait refuser de donner suite à une réclamation ou qui pourrait exiger plus qu'il n'a été convenu dans le devis, au moment de livrer la marchandise.
- Rappelez-vous que le devis le plus bas n'est pas nécessairement le meilleur – la qualité a un prix.