



- 1.** Renseignez-vous au sujet du produit ou du service avant d'acheter.
- 2.** Choisissez des entreprises que vous connaissez et qui sont dignes de confiance. Discutez-en avec votre entourage.
- 3.** Comparez les prix et les garanties.
- 4.** Obtenez tous les contrats ou promesses par écrit et conservez tous les documents et reçus.
- 5.** Vérifiez les références et choisissez des entreprises que vous connaissez et qui sont dignes de confiance.
- 6.** Si vous ne comprenez pas le contrat, demandez qu'on vous l'explique clairement.
- 7.** Versez l'acompte le moins élevé possible – 10 pour cent du prix estimatif total est une somme équitable.
- 8.** N'oubliez pas – si une affaire semble trop bonne pour être vraie, elle l'est probablement.

**Vous trouverez des conseils additionnel sure la protection du consommateur suivants 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



## Ce que vous devez savoir au sujet des contrats

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](mailto:cbsinfo@cbs.gov.on.ca)

## 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.

### Les contrats

La Loi de 2002 sur la protection du consommateur traite des quatre grands types de contrats :

- Les conventions directes qui sont conclues ailleurs que dans l'établissement du fournisseur.
- Les conventions électroniques qui sont conclues sur Internet - par exemple, un site Web où les consommateurs placent des commandes en ligne.
- Les conventions à distance qui sont conclues lorsque l'entreprise et le consommateur ne sont pas en présence l'un de l'autre - par exemple, par téléphone, par télécopieur ou par la poste.
- Les conventions à exécution différée pour des services, incluant l'adhésion à un gymnase, où la livraison, l'exécution ou le paiement intégral n'a pas lieu au moment de sa conclusion par le consommateur.

La loi vous protège lorsque vous concluez un contrat. Il suffit de quelques précautions pour éliminer des plaintes communes.

### Conseils pratiques :

- Renseignez-vous au sujet du produit ou du service avant d'acheter.
- Choisissez des entreprises que vous connaissez et qui sont dignes de confiance. Discutez-en avec votre entourage.
- Comparez les prix et les garanties.
- Obtenez tous les contrats ou promesses par écrit et conservez tous les documents et reçus.
- Vérifiez les références et choisissez des entreprises que vous connaissez et qui sont dignes de confiance.
- Si vous ne comprenez pas le contrat, demandez qu'on vous l'explique clairement.
- Versez l'acompte le moins élevé possible – 10 pour cent du prix estimatif total est une somme équitable.
- N'oubliez pas – si une affaire semble trop bonne pour être vraie, elle l'est probablement.

### Vos droits :

- Le coût final ne peut dépasser le prix estimatif original de plus de 10 pour cent – à moins que vous ne consentiez à l'augmentation du coût verbalement ou par écrit.
- Vous avez 10 jours pour annuler un contrat, peu importe la raison, et vous devez le faire par écrit. Vous devrez prouver que vous avez annulé le contrat – les preuves d'envoi par courrier recommandé, par télécopieur ou par courriel sont idéales.
- Vous ne pouvez céder vos droits en tant que consommateur et personne ne peut vous les enlever.

- Vous pouvez annuler un contrat si les marchandises ou les services ne sont pas fournis dans les 30 jours suivant la date promise.

Pour obtenir de plus amples renseignements et des exemples de lettres, visitez le site Web du Ministère à l'adresse [www.mgs.gov.on.ca](http://www.mgs.gov.on.ca).

### 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](http://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**.