

Ministère des Services au public et aux entreprises

Division des opérations relatives aux services aux consommateurs

C. P. 450

Toronto (Ontario) M7A 2J6

Avis de plainte : agences de recouvrement

Le ministère des Services au public et aux entreprises administre et exécute le programme de Protection du consommateur de l'Ontario par l'entremise de la Division des opérations relatives aux services aux consommateurs du Ministère. Ce programme comprend un certain nombre de lois de protection du consommateur dont l'objectif est de veiller à ce que les entreprises se comportent de façon juste et légale.

Vous recevez cet avis parce qu'un consommateur croit que vous avez enfreint la *Loi sur les services de recouvrement et de règlement de dette*. À cette étape du processus, la Division des opérations relatives aux services aux consommateurs n'a pas commencé à examiner la question.

Le Ministère demande aux consommateurs qui ont une plainte à déposer d'essayer en premier lieu de résoudre le différend en écrivant à l'entreprise.

Veillez prendre connaissance des renseignements figurant dans la lettre en pièce jointe. En fonction des efforts que vous déployez pour résoudre la question, il est possible que le Ministère n'ait pas à intervenir.

Prochaines étapes

Si vous n'avez pas répondu à la personne qui vous a écrit en abordant les préoccupations figurant dans la lettre en pièce jointe d'ici trois semaines, la personne pourra déposer une plainte officielle auprès du Ministère.

Si nous recevons une plainte officielle, nous vous en ferons parvenir une copie, et vous devrez faire parvenir votre réponse écrite au Ministère. Le Ministère pourrait de plus déterminer qu'il est nécessaire de réaliser une inspection ou une enquête. S'il est déterminé, après une enquête, que votre agence a enfreint la *Loi sur les services de recouvrement et de règlement de dette*, il est possible que nous prenions des mesures supplémentaires comme la suspension ou la révocation de votre inscription.

Pénalités et autres options

S'il semble que vous avez enfreint la loi, il est possible que des accusations soient déposées. Le registrateur pourrait également proposer une suspension ou une révocation de l'inscription d'une agence de recouvrement (ces propositions peuvent être portées en appel). Un procès menant à une condamnation pourrait entraîner, pour une personne, une amende pouvant atteindre 50 000 \$, une peine d'emprisonnement ne dépassant pas deux ans moins un jour, ou les deux. Une entreprise pourrait se voir imposer une amende pouvant atteindre 250 000 \$.

La Liste des mises en garde pour les consommateurs (Ontario.ca/MisesenGardeConsommateurs) est un registre public qui permet d'effectuer des recherches et qui est entretenu par le ministère des Services au public et aux entreprises. Une entreprise sera ajoutée à la Liste des mises en garde pour les consommateurs si :

- ne répond pas à l'objet d'une plainte déposée auprès du Ministère après avoir reçu deux avis au sujet d'une plainte officielle d'un consommateur;

- est visée par une poursuite en vertu d'une loi sur la protection du consommateur, notamment une proposition de suspendre ou de révoquer un permis issue du registrateur;
- a été accusée ou reconnue coupable.

Notre objectif est de veiller à ce que les débiteurs et les agences connaissent leurs droits et obligations. Nous vous encourageons à passer en revue vos obligations en vertu de la *Loi sur les services de recouvrement et de règlement de dette*.

Vous pouvez communiquer avec notre bureau en composant le 1 800 889-9768 (sans frais), le 416 326-8800, le 416 229-6086 (ATS) ou le 1 877 666-6545 (ATS sans frais) pour obtenir de plus amples renseignements sur la *Loi de 2002 sur la protection du consommateur*, la *Loi sur les services de recouvrement et de règlement de dette* et vos responsabilités en vertu de ces lois.