

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 : Loi de 2002 sur la protection du consommateur

Le ministère des Services au public et aux entreprises administre et applique le programme de Protection du consommateur de l'Ontario par l'intermédiaire de la Division des opérations relatives aux services aux consommateurs du ministère. Le programme comprend un certain nombre de lois sur la protection des consommateurs afin de s'assurer que les entreprises agissent de manière équitable et conformément à la Loi.

Vous recevez cet avis parce qu'un consommateur croit que vous avez enfreint la *Loi de 2002 sur la protection du consommateur*. À l'heure actuelle, la Division des opérations relatives aux services aux consommateurs n'a pas entrepris d'examen de l'affaire.

Le ministère demande aux consommateurs qui ont une plainte à formuler de tenter d'abord de résoudre le problème en écrivant à l'entreprise.

Veillez prendre en considération les détails de la lettre ci-jointe. En fonction de vos efforts pour résoudre le problème, le ministère n'aura peut-être pas besoin de s'impliquer.

Prochaines étapes

Si vous n'avez pas répondu dans les trois semaines à la personne qui vous a écrit, en répondant aux préoccupations exprimées dans sa lettre jointe, cette personne peut déposer une plainte officielle auprès du ministère.

Si le problème semble être une violation de la *Loi de 2002 sur la protection du consommateur*, le ministère peut tenter de faire appel à la médiation pour résoudre le problème. Si l'on considère que vous êtes en infraction avec la Loi, des mesures d'exécution peuvent être prises.

Pénalités et autres options

Lorsqu'il semble y avoir une violation de la Loi, des accusations peuvent être portées. Des poursuites fructueuses peuvent entraîner des amendes allant jusqu'à 50 000 dollars pour un individu ou un emprisonnement de deux ans moins un jour, ou les deux. Une entreprise peut être condamnée à une amende allant jusqu'à 250 000 dollars.

La *Loi de 2002 sur la protection du consommateur* exige la publication d'informations sur les entreprises qui :

- ne répondent pas à la teneur d'une plainte déposée auprès du ministère, après avoir reçu deux avis concernant une plainte officielle de consommateur;
- font l'objet d'une mesure prise en vertu d'une loi sur la protection du consommateur, telle qu'une ordonnance de conformité immédiate du directeur; ou
- contre lesquelles des accusations ont été portées ou des condamnations ont été obtenues.

Ces renseignements sont accessibles au public sur la [Liste des mises en garde pour les consommateurs de l'Ontario](#), un dossier public consultable en ligne tenu par le ministère des Services au public et aux entreprises.

Toute information relative à une accusation est publiée dans le registre public. L'entreprise n'est pas coupable d'une infraction, sauf si un tribunal en a décidé ainsi.

Nous vous encourageons à examiner vos droits et obligations en vertu de la *Loi de 2002 sur la protection du consommateur*.

Nous vous invitons à communiquer avec notre bureau, sans frais, au 1 800 889-9768 ou au 416 326-8800 ou ATS 416 229-6086 ou 1 877 666-6545, pour obtenir des renseignements sur la *Loi de 2002 sur la protection du consommateur* et sur vos responsabilités en vertu de cette Loi.