

Ministère des Services gouvernementaux et des Services aux consommateurs
Division des opérations relatives aux services aux consommateurs
77, rue Wellesley Ouest
C. P. 450
Toronto (Ontario) M7A 2J6

Avis de plainte : Loi sur la protection du consommateur

Le ministère des Services gouvernementaux et des Services aux consommateurs 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 de 2002 sur la protection du consommateur*. 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 le problème soulevé semble être une infraction à la *Loi de 2002 sur la protection du consommateur*, le Ministère pourrait tenter de jouer le rôle de médiateur afin de résoudre la question. S'il est établi que vous avez enfreint la Loi, il est possible que des mesures d'exécution de la loi soient prises.

Pénalités et autres options

Si une violation de la loi semble avoir eu lieu, des accusations pourraient être portées. 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 Loi de 2002 sur la protection du consommateur exige que l'on publie des renseignements sur toute entreprise :

- n'ayant pas répondu à l'objet d'une plainte déposée auprès du Ministère après avoir reçu deux avis au sujet d'une plainte officielle d'un consommateur;
- visée par une poursuite en vertu d'une loi sur la protection du consommateur, notamment une Ordonnance d'observation immédiate issue d'un directeur;
- qui a été accusée ou reconnue coupable.

Cette information est publiée à l'intention du public dans la Liste de mises en garde pour les consommateurs (Ontario.ca/MisesenGardeConsommateurs), un registre public qui permet d'effectuer des recherches et qui est entretenu par le ministère des Services gouvernementaux et des Services aux consommateurs.

Toute information portant sur une accusation est versée au registre public. L'entreprise n'est coupable d'aucun crime tant que cela n'a pas été déterminé par un tribunal.

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

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* et vos responsabilités en vertu de cette loi.