

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 sur les renseignements concernant le consommateur

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 renseignements concernant le consommateur (la « Loi »). 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'agence de renseignements sur le consommateur.

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 en ce qui a trait à cette question.

Si le problème soulevé semble être une infraction à la *Loi sur les renseignements concernant le consommateur*, le Ministère pourrait tenter de jouer le rôle de médiateur afin de résoudre la question. Le registraire des agences de renseignements sur le consommateur pourrait également se pencher sur la situation. S'il est établi que vous avez enfreint la *Loi sur les renseignements concernant le consommateur*, il est possible que des mesures d'exécution de la loi soient prises.

Pénalités et autres options

S'il semble que vous avez enfreint la loi, il est possible que des accusations soient déposées. Le registraire pourrait également proposer une suspension ou une révocation de l'inscription d'une agence de renseignements sur le consommateur (ces propositions peuvent être portées en appel). Un procès menant à une condamnation pourrait entraîner, pour une personne, une amende pouvant atteindre 25 000 \$, une peine d'emprisonnement ne dépassant pas une année, ou les deux. Une entreprise pourrait se voir imposer une amende pouvant atteindre 100 000 \$.

La *Loi de 2002 sur la protection du consommateur* exige que l'on publie des renseignements sur toute entreprise qui :

- 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.

Cette information est publiée à l'intention du public dans la Liste des 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 au public et aux entreprises.

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 sur les renseignements concernant le 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*, la *Loi sur les renseignements concernant le consommateur* et vos responsabilités en vertu de ces lois.