

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 : service de règlement de dette

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 débiteur croit que votre entreprise a 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. Elle a été soumise à votre agence par un débiteur qui désire que ses préoccupations soient traitées. 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 ne répondez pas au débiteur et que vous ne traitez pas ses préoccupations, ou que vous conformez pas d'une façon ou d'une autre aux exigences de la Loi et de ses règlements d'ici trois semaines, le débiteur pourra déposer une plainte officielle auprès du Ministère.**

S'il semble que vous ayez enfreint la *Loi sur les services de recouvrement et de règlement de dette*, le Ministère vous enverra une copie de la plainte et de tout document à l'appui et demandera à votre agence de soumettre une réponse écrite officielle.

Le registrateur de la Loi sur les services de recouvrement et de règlement de dette pourrait également entreprendre une enquête sur la question. S'il est déterminé que vous avez enfreint la *Loi sur les services de recouvrement et de règlement de dette*, des mesures d'exécution de la loi supplémentaires pourraient être prises à l'égard de votre agence.

## 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 votre permis. Si des accusations sont déposées, 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 agence de recouvrement pourrait se voir imposer une amende pouvant atteindre 250 000 \$.

La Liste des mises en garde pour les consommateurs ([Ontario.ca/MisesenGardeConsommateurs](http://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.**