



CLEO

| Série sur le droit de la consommation

Magasinage en ligne, par téléphone ou par la poste



Jun 2017

Si vous parlez français

Dans de nombreuses situations, vous avez droit à la prestation de services gouvernementaux en français et à la tenue d'une instance judiciaire ou quasi-judiciaire en français. Ainsi, vous pouvez avoir droit à ce qu'une audience à laquelle vous êtes partie soit tenue devant un décideur qui parle français.

Si vous avez un problème juridique, vous pouvez demander à un avocat ou à un intervenant d'une clinique juridique communautaire de vous informer des droits linguistiques liés au fait de parler français.

Table des matières

Quels sont mes droits avant que je prenne la décision d'acheter?	1
Dois-je obtenir une copie par écrit de la convention?	3
Si j'ai été amené(e) à conclure la convention par le biais d'assertions trompeuses ou de pressions indues, qu'arrive-t-il?	4
Qu'arrive-t-il si je n'ai pas reçu les marchandises ou les services que j'ai commandés?	5
Comment faire pour résilier (annuler) une convention?	6
Que faire si j'éprouve des difficultés avec un vendeur?	9
Pour obtenir plus d'assistance	10
Autres renseignements	13

Il existe plusieurs façons de magasiner sans se rendre à un magasin ou recevoir un vendeur à la maison. Les méthodes les plus courantes sont le magasinage en ligne, par téléphone ou par la poste.

Lorsque les conditions ci-dessous sont réunies, la Loi sur la protection du consommateur de l'Ontario impose des règles particulières aux vendeurs auprès de qui vous avez magasiné de la sorte :

- la totalité des paiements imposés par la transaction est supérieure à 50 \$
- vous et le vendeur vous trouvez en Ontario au moment où vous faites votre commande

La présente brochure explique les droits que vous reconnaît la loi lorsque vous magasinez en ligne, par téléphone ou par la poste. Elle vous indique également comment faire appliquer ces droits.

III Quels sont mes droits avant que je prenne la décision d'acheter?

Avant que vous commandiez quelque chose en ligne, par téléphone ou par la poste, votre vendeur doit, selon la loi, vous donner certains renseignements.

Parmi ceux-ci :

- le nom, le numéro de téléphone et l'adresse du vendeur

- une description exacte des marchandises ou des services que vous achetez
- le prix de chaque article, de même que les frais d'expédition, les frais de manutention et les taxes facturés
- tous les autres frais que vous pourriez être tenu(e) d'acquitter — comme les droits de douane ou les frais de courtage — de même que le montant de ces frais, si le vendeur le connaît ou est en mesure de le déterminer
- le total de tous les frais que vous devez payer, la date et les modalités de leur paiement, ainsi que la devise dans laquelle ils sont exprimés, s'ils ne sont pas exprimés en dollars canadiens
- la date et le lieu où les marchandises seront livrées, ou, dans le cas de services, la date du début de leur exécution, leur mode d'exécution ainsi que la date de leur achèvement
- une explication de tous droits additionnels que vous détenez relativement à la résiliation (c'est-à-dire l'annulation) de la transaction, au retour ou à l'échange de marchandises ou à l'obtention d'un remboursement

Lorsque vous faites une commande, vous concluez un contrat ou une convention avec le vendeur. Le vendeur doit d'abord vous donner la possibilité d'accepter ou non la convention et de corriger toute erreur qu'elle peut contenir.

Si le vendeur omet de remplir **l'une ou l'autre** de ces obligations, vous pouvez résilier votre achat en tout temps **dans les 7 jours qui suivent la date où vous avez reçu une copie par écrit de la convention.**

III **Dois-je obtenir une copie par écrit de la convention?**

Oui. Le vendeur doit porter la convention par écrit. En plus de contenir tous les renseignements énumérés plus haut, cet écrit doit indiquer votre nom et la date à laquelle la convention a été conclue.

Si vous magasinez en ligne, le vendeur doit vous remettre une copie de la convention que vous puissiez visionner, sauvegarder et imprimer sur du papier. Vous devez recevoir votre copie dans les 15 jours de la conclusion de la convention. Si vous ne recevez pas une copie de la convention dans le délai qui précède, ou que le document remis ne contient pas tous les renseignements requis, vous pouvez résilier (c'est-à-dire annuler) la convention en tout temps au cours des **30 jours** qui suivent la date où vous l'avez conclue.

Si vous magasinez par téléphone ou par la poste, le vendeur doit vous remettre une copie de la convention dans les 30 jours de la date où il vous a facturé(e) ou dans les 60 jours après que vous avez conclu la convention, l'échéance applicable étant celle qui se réalise la première. Si vous ne recevez pas une copie de la convention dans le délai qui précède, ou que le document remis ne contient pas tous les renseignements requis, vous pouvez résilier la convention en tout temps pendant **un an** à compter de la date où vous l'avez conclue.

III Si j'ai été amené(e) à conclure la convention par le biais d'assertions trompeuses ou de pressions indues, qu'arrive-t-il?

Les vendeurs ne sont pas autorisés à user de « pratiques déloyales » pour vous convaincre d'acheter leur produit ou leur service. Les assertions fausses, trompeuses ou mensongères sont au nombre des pratiques déloyales. À titre d'exemple, les vendeurs ne doivent pas, selon le cas :

- faire valoir que le produit est de meilleure qualité qu'il n'est réellement
- dire que le produit est seulement offert pour une période limitée si ce n'est pas vrai
- dire que vous avez besoin d'un certain produit alors que, en réalité, vous n'en avez pas besoin

- faire valoir que vous obtenez un prix ou un avantage particulier alors que, en réalité, ce que vous offre le vendeur peut s'obtenir ailleurs

Les pratiques déloyales comprennent également les tactiques suivantes :

- exploiter, chez vous, toute difficulté linguistique ou incapacité physique, mentale ou affective
- vous facturer un montant beaucoup plus élevé que le prix raisonnable du produit ou du service concerné
- exercer des pressions sur vous afin de vous faire acheter un produit ou des services que, à la connaissance du vendeur, vous n'avez pas les moyens de payer

Si le vendeur a recouru à une pratique déloyale, quelle qu'elle soit, vous pouvez résilier (c'est-à-dire annuler) la convention en tout temps **pendant un an à compter de la date à laquelle vous l'avez conclue.**

III Qu'arrive-t-il si je n'ai pas reçu les marchandises ou les services que j'ai commandés?

Il arrive qu'un vendeur tarde à livrer des marchandises ou à exécuter des services prévus par la convention. Si une livraison de marchandises ou une exécution de

services accuse plus de 30 jours de retard, vous pouvez résilier (c'est-à-dire annuler) la convention **en tout temps**. Toutefois, vous perdez ce droit à résiliation si vous acceptez que le vendeur livre la marchandise en retard ou commence à exécuter le service en retard.

III Comment faire pour résilier (annuler) une convention?

Si vous voulez résilier (c'est-à-dire annuler) une convention pour l'un ou l'autre des motifs mentionnés dans la présente brochure, commencez par déterminer l'échéance qui s'applique à sa résiliation.

Motif	Échéance pour résilier
Le vendeur ne m'a pas communiqué tous les renseignements requis avant que j'aie effectué ma commande.	7 jours après que vous avez reçu une copie de la convention
Je n'ai pas eu la possibilité d'accepter ou de refuser la convention.	7 jours après que vous avez reçu une copie de la convention

Motif	Échéance pour résilier
Je n'ai pas eu la possibilité de corriger des erreurs avant de conclure la convention.	7 jours après que vous avez reçu une copie de la convention
Je n'ai pas reçu de copie de la convention dans le délai imparti.	Téléphone et courrier : Un an après que vous avez conclu la convention Internet : 30 jours après que vous avez conclu la convention
La convention ne contient pas tous les renseignements requis.	Téléphone et courrier : Un an après que vous avez conclu la convention Internet : 30 jours après que vous avez conclu la convention
Le vendeur a usé d'une pratique déloyale.	Un an après que vous avez conclu la convention

Motif	Échéance pour résilier
Le vendeur est en retard de 30 jours en ce qui concerne la livraison de ma commande ou le commencement d'exécution des services prévus.	Aucune échéance , tant que vous n'avez pas convenu d'accepter une livraison tardive ou un commencement d'exécution tardif

Avant que l'échéance soit dépassée, vous devez aviser le vendeur que vous résiliez la convention. Il vaut la peine que vous lui indiquiez cette décision par écrit. Vous trouverez des modèles d'avis de résiliation (annulation) au site web du ministère des Services gouvernementaux et des Services aux consommateurs, à www.ontario.ca/mcs.

Vous devriez conserver une copie de cet avis pour vos propres besoins. Notez la date à laquelle votre avis a été mis à la poste, envoyé par courriel ou délivré personnellement au vendeur.

Une fois que le vendeur a reçu votre avis de résiliation, il a 15 jours pour vous rembourser tout paiement que vous avez effectué.

Si vous avez déjà reçu les articles que vous avez commandés, vous devez les retourner dans les 15 jours de la date à laquelle vous avez résilié la convention.

III Que faire si j'éprouve des difficultés avec un vendeur?

Si vous éprouvez un problème que vous ne pouvez régler directement avec le vendeur, vous pouvez déposer une plainte au ministère des Services gouvernementaux et des Services aux consommateurs. Vous trouverez un formulaire de plainte au site web du Ministère.

Le Ministère peut examiner les plaintes et ordonner au vendeur de suivre les règles applicables. Le Ministère peut également tenter une poursuite judiciaire contre le vendeur qui a contrevenu à la Loi sur la protection du consommateur. Si le vendeur est déclaré coupable, il peut recevoir un avertissement ou une amende, ou même être emprisonné. De plus, le vendeur peut être condamné à vous verser une somme d'argent.

Pour communiquer avec le ministère des Services gouvernementaux et des Services aux consommateurs :

Sans frais **1-800-889-9768**

Région de Toronto

..... **416-326-8800**

ATS, sans frais**1-877-666-6545**

ATS, région de

Toronto**416-229-6086**

Fax**416-326-8665**

Site web www.ontario.ca/mcs

Courriel consumer@ontario.ca

Adresse postale :

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, ON M7A 2J6

III Pour obtenir plus d'assistance

Si le ministère des Services gouvernementaux et des Services aux consommateurs ne résout pas votre problème, ou que vous avez dépassé la date limite pour résilier (c'est-à-dire annuler) votre convention, vous voudrez peut-être obtenir une assistance juridique. Vous trouverez aux [pages 11 à 13](#) des organismes auprès desquels vous pourriez tenter d'obtenir de tels services.

Cliniques juridiques communautaires

Certaines cliniques juridiques communautaires ou cliniques juridiques de faculté de droit peuvent vous aider à régler vos problèmes de droit de la consommation. Pour avoir droit à de tels services, vous devez remplir certaines conditions d'admissibilité financières. Si votre clinique ne peut vous aider, elle pourrait être en mesure de vous orienter vers d'autres services de votre communauté.

Pour trouver la clinique juridique qui sert votre localité, visitez le site web d'Aide juridique Ontario (AJO) à www.legalaid.on.ca ou téléphonez à Aide juridique Ontario :

Sans frais **1-800-668-8258**

Région de Toronto

..... **416-979-1446**

ATS, sans frais **1-866-641-8867**

ATS, région de

Toronto **416-598-8867**

Service de référence du Barreau

Le Barreau du Haut-Canada possède un répertoire des avocats et des parajuristes qui détiennent un permis d'exercice pour l'Ontario. Au Service de référence du Barreau, vous êtes en mesure d'obtenir le nom

d'un avocat ou d'un parajuriste de votre localité qui puisse vous offrir jusqu'à 30 minutes de consultation gratuitement.

Allez au site web du Barreau à www.lsuc.on.ca et cliquez sur « **Trouver un avocat ou un parajuriste** ».

JusticeNet

JusticeNet est un organisme sans but lucratif. Grâce à JusticeNet, certaines personnes non admissibles à l'aide juridique obtiennent de l'assistance face à leurs problèmes juridiques. JusticeNet possède un répertoire d'avocats, de parajuristes et de médiateurs qui, pour des honoraires réduits, offrent de l'aide aux personnes qui remplissent certaines conditions d'admissibilité financière. Visitez le site web de JusticeNet à www.justicenet.ca ou téléphonez à cet organisme :

Sans frais **1-866-919-3219**

Région de Toronto

..... **416-479-0552**

Courriel info@justicenet.ca

Law Help Ontario

Si vous intentez une poursuite judiciaire ou qu'une poursuite judiciaire est intentée contre vous, vous pouvez peut-être tirer profit de Law Help Ontario.

Ce programme offre de l'information sur les règles des tribunaux et aide des personnes à remplir leurs formulaires de tribunaux. De tels services sont gratuits. Si vous satisfaites à certaines conditions d'admissibilité, vous pourrez aussi obtenir des conseils juridiques sommaires ou, si votre affaire se déroule à Toronto ou à Ottawa, obtenir les services d'un avocat qui vous représentera devant le tribunal. Pour plus de renseignements sur ce programme, composez **1-855-255-7256** ou visitez le site web de Law Help Ontario à www.probonoontario.org.

III **Autres renseignements**

CLEO offre une série de publications sur le droit de la consommation. Ces ressources sont disponibles en ligne ou sur support papier. Pour commander ces publications ou les visionner en ligne, allez à www.cleo.on.ca/fr. Vous pouvez aussi commander ses publications ou joindre CLEO en composant **416-408-4420**.

Steps to Justice est un site web de CLEO. On y trouve des renseignements sur des problèmes juridiques courants, notamment des problèmes de droit de la consommation. L'approche de Steps to Justice est une approche étape par étape. Visitez www.stepstojustice.ca.

Les renseignements offerts dans la présente publication sont à caractère général. Vous avez intérêt à obtenir des conseils juridiques qui soient propres à votre situation particulière.

Rédaction :

Community Law School (Sarnia-Lambton) Inc.

Production :

CLEO (Community Legal Education Ontario/Éducation juridique communautaire Ontario)

Financement :

Aide juridique Ontario

Ministère de la Justice du Canada

CLEO offre d'autres publications gratuites, tant en droit de la consommation qu'en ce qui concerne d'autres domaines juridiques. Nous révisons nos publications régulièrement pour qu'elles tiennent compte des changements apportés à la loi. Notre Liste des publications périmées vous indique quelles publications sont dépassées et doivent être jetées.

Pour obtenir une copie à jour de notre Bon de commande ou de notre Liste des publications périmées, ou pour consulter nos publications en ligne, allez à www.cleo.on.ca/fr. Vous pouvez nous joindre par téléphone à **416-408-4420**.

Steps to Justice est un site web de CLEO. Ce site offre de l'information sur des problèmes juridiques courants. L'approche de Steps to Justice est une approche étape par étape. Les sujets traités relèvent notamment du droit de la consommation. Visitez www.stepstojustice.ca.



CLEO | Juin 2017

Online, telephone, and mail-order shopping — French