

Pratiques déloyales

La Loi sur la protection du consommateur de l'Ontario prévoit des règles visant à protéger les consommateurs contre les « pratiques déloyales » auxquelles se livrent certains vendeurs dans le but d'amener les consommateurs à acheter des marchandises ou des services.

Un vendeur peut vendre des marchandises telles que des articles de maison, des vêtements ou même une automobile. Il peut également vendre des services tels que des travaux de réparation d'une maison ou d'un véhicule automobile, ou un abonnement à un centre de conditionnement physique ou à la téléphonie cellulaire.

Vous pouvez acheter des marchandises ou des services dans un magasin, par téléphone, par la poste, en ligne ou à votre résidence. Il peut s'agir d'une chose que vous obtenez immédiatement ou d'une chose que vous devez obtenir plus tard.

En quoi les pratiques déloyales consistent-elles?

Une pratique déloyale consiste en la formulation de déclarations fausses, trompeuses ou mensongères de la part du vendeur. Celui-ci pourrait, par exemple :

- exagérer la qualité du produit ou du service,

- dire que le produit ou le service n'est disponible que pour un temps limité, alors que ce n'est pas vrai,
- dire que vous avez besoin du produit ou du service, alors que vous n'en avez pas réellement besoin,
- dire que vous bénéficiez d'un prix réduit, alors que vous avez accès à une offre similaire auprès d'autres vendeurs.

Les pratiques déloyales comprennent aussi d'autres tactiques de vente déloyales, par exemple :

- exploiter une difficulté que vous pose la langue utilisée; exploiter le fait que vous ne détenez pas certaines connaissances; ou exploiter toute invalidité dont vous pouvez être atteint(e),
- établir un prix très supérieur à la valeur raisonnable des marchandises ou services,
- exercer des pressions pour vous amener à acheter une chose en sachant que vous n'avez pas les moyens de la payer,
- exercer des pressions pour vous amener à acheter une chose en vous faisant peur ou en vous menaçant.

À quels types de vente les règles sur les pratiques déloyales s'appliquent-elles?

Les règles sur les pratiques déloyales s'appliquent uniquement :

- aux ventes dont la valeur est supérieure à 50 \$
- aux marchandises ou aux services conçus pour un usage personnel et non à des fins commerciales
- lorsque le vendeur ou l'acheteur se trouvent en Ontario

Que puis-je faire si un vendeur a usé de pratiques déloyales?

Si votre convention est régie par la Loi sur la protection du consommateur et que le vendeur s'est livré à des pratiques déloyales, vous avez le droit de résilier la convention en tout temps au cours de **l'année** qui suit sa conclusion. Vous pourriez obtenir le remboursement d'une partie ou de la totalité du montant que vous avez payé.

Vous avez intérêt à résilier la convention par écrit. Vous aurez ainsi une preuve de l'avis de résiliation. Conservez une copie de l'avis dans vos dossiers. Notez la date à laquelle vous avez mis cet avis à la poste, envoyé cet avis par courriel ou remis cet avis en personne au vendeur.

Une fois que le vendeur reçoit votre avis de résiliation, il a **15 jours** pour vous rembourser tous les paiements que vous lui avez faits. Si vous avez déjà reçu les articles que vous aviez commandés, vous devez les retourner dans les **15 jours** qui suivent le jour où vous avez résilié la convention.

Si vous avez déjà utilisé certaines marchandises ou certains services, vous pourriez devoir, au vendeur, la valeur de ces marchandises ou services que vous avez utilisés. Cela dit, le vendeur doit vous rembourser le reste du montant que vous avez payé et vous permettre de retourner les marchandises que vous n'avez pas utilisées.

Qu'arrive-t-il si le vendeur ne me rembourse pas?

Si le vendeur ne vous rembourse pas votre argent ou vous cause quelque autre problème, vous pouvez déposer une plainte auprès du ministère des Services au public et aux entreprises et de l'Approvisionnement. Vous trouverez un formulaire de plainte au site web du Ministère à ontario.ca/fr/page/protection-du-consommateur-de-lontario. Vous pouvez aussi composer **1 800 889-9768**.

Le Ministère peut examiner la plainte et demander au vendeur de se conformer aux règles. Le Ministère peut également poursuivre le vendeur en justice pour violation des règles. Si le vendeur est déclaré coupable, il pourrait écoper d'une amende ou d'une peine de prison, ou il pourrait écoper de ces deux peines à la fois. Dans certaines situations, il pourrait se voir ordonner de vous payer une certaine somme d'argent.

Si le Ministère ne règle pas votre problème, vous pourriez envisager d'intenter une poursuite en justice. Si le montant que vous réclamez est de 50 000 \$ ou est inférieur à cette somme, vous pouvez déposer une demande à la Cour des petites créances. Vous êtes tenu(e) de le faire dans les **2 années** qui suivent le moment où vous avez pris connaissance du problème.

Quels sont mes autres droits?

Vous pourriez détenir des droits et des protections se rattachant à la catégorie de convention que vous avez conclue. Par exemple : pour certaines catégories de convention, il existe un

« délai de réflexion » de quelques jours au cours duquel vous pouvez changer d'avis — pour quelque motif que ce soit — et résilier la convention.

D'autres catégories de convention – telles les ventes à domicile – comportent des règles particulières pour les vendeurs.

Par exemple : le vendeur pourrait être tenu d'inclure des renseignements précis dans la convention ou être tenu de vous remettre un contrat écrit. Vous pourriez avoir le droit de résilier le contrat si le vendeur ne suit pas ces règles.

Pour obtenir plus d'assistance et d'autres renseignements

Pour obtenir de plus amples renseignements, consultez justicepasapas.ca/dettes-et-droits-des-consommateurs et les autres ressources de CLEO sur le droit de la consommation.

Vous pouvez communiquer avec Protection du consommateur de l'Ontario pour obtenir plus de renseignements sur vos droits et une assistance pour porter plainte. Composez **1 800 889-9768** ou rendez-vous à son site web à ontario.ca/fr/page/deposer-une-plainte-titre-de-consommateur.

Vous pouvez appeler la ligne d'assistance de Pro Bono Ontario et obtenir jusqu'à 30 minutes de conseils juridiques gratuits. Composez le **1 855 255-7256**.

Certaines cliniques juridiques communautaires peuvent vous aider à régler vos problèmes de droit de la consommation. Rendez-vous à legalaide.on.ca/fr/legal-clinics ou composez le **1 800 668-8258**.

Pour trouver un avocat ou un parajuriste de votre localité qui puisse vous offrir jusqu'à 30 minutes de consultation gratuite, rendez-vous à lsrs.iso.ca/lsrs.

Pour consulter le répertoire des avocats et des parajuristes qui, pour des honoraires réduits, offrent de l'aide aux personnes qui remplissent certaines conditions d'admissibilité financière, rendez-vous à justicenet.ca ou envoyez un courriel à info@justicenet.ca.

Visitez justicepasapas.ca pour obtenir plus d'information sur les dettes et les droits du consommateur. Ces renseignements sont à caractère général pour les personnes résidant en Ontario, au Canada. Ils ne doivent pas servir de conseils juridiques.

This publication is also available in English.

Vous pourriez avoir droit à des services en français du gouvernement et des fournisseurs désignés. Visitez justicepasapas.ca/droits-linguistiques-francophones.