

Ministère des Services au public et aux entreprises  
et de l'Approvisionnement

# Guide sur la Protection du Consommateur à l'Intention des Entreprises

Guide explicatif sur la *Loi de 2002 sur  
la protection du consommateur (LPC)*



PROTECTION  
DU CONSOMMATEUR  
DE L'ONTARIO

Ontario



Publié par le ministère des Services au public et  
aux entreprises et de l'Approvisionnement

© Imprimeur de le Roi pour l'Ontario, 2024  
Toronto, Canada

ISBN 978-1-4868-8138-3 (IMPRIMÉ)

ISBN 978-1-4868-8140-6 (PDF)

# Table des Matières

À propos de ce guide	4
<i>La Loi de 2002 sur la protection du consommateur</i> (LPC) et termes clés	6
Principaux concepts de la protection du consommateur	8
• Information	8
• Les devis	8
• Les remboursements	9
• Pratiques déloyales	9
• Fonctionnement des points de récompense	10
• Cartes-cadeaux, bons-cadeaux, et bons d'échange	11
Renseignements généraux sur les contrats	12
Types de conventions	13
• Conventions directes	14
• Conventions de réparation de véhicules automobiles	14
• Conventions de services de perfectionnement personnel	15
• Conventions électroniques	15
• Conventions à exécution différée	15
• Conventions à distance	16
• Conventions de multipropriété	17
• Cas particuliers	17
Plaintes de consommateurs	18
Créer une relation de confiance avec vos clients	21
Communiquez avec nous!	22

# À Propos de ce Guide

Protection du consommateur de l'Ontario est un programme de sensibilisation du ministère des Services au public et aux entreprises de l'Ontario.

Le ministère assure l'application et l'exécution de diverses lois relatives à la protection du consommateur, notamment la Loi de 2002 sur la protection du consommateur (LPC).

À titre informatif, en 2023, le gouvernement de l'Ontario a présenté une nouvelle Loi sur la protection du consommateur qui, lors de son entrée en vigueur, renouvellera et mettra à jour les lois ontariennes concernant la protection des consommateurs. **D'ici là, la Loi de 2002 sur la protection du consommateur (LPC) demeure en vigueur.**

Le présent guide des entreprises en matière de protection du consommateur est offert pour aider votre entreprise à comprendre comment se conformer à la Loi de 2002 sur la protection du consommateur (LPC). Nous ferons également référence à ce texte de loi dans le guide en utilisant l'abréviation « LPC ».

La LPC régit la plupart des transactions personnelles et domestiques entre les consommateurs et les entreprises, y compris l'achat de meubles dans un magasin, l'achat de vêtements en ligne, l'achat de biens et de services vendus à domicile et la rénovation domiciliaire.

En tant qu'entreprise, vous devez respecter certaines obligations et exigences lorsque vous effectuez des transactions avec des consommateurs en vertu de la LPC, et nous espérons que ce guide de conformité pourra vous aider à y parvenir.

Ce guide vous aidera également à éviter les plaintes des consommateurs, les risques de pénalités et à vous assurer que votre entreprise respecte ses exigences légales.

- Pour trouver les réponses à des questions précises concernant la protection du consommateur, veuillez consulter notre site Web à l'adresse [www.ontario.ca/conformitedesentreprises](http://www.ontario.ca/conformitedesentreprises) ou communiquer avec le ministère des Services au public et aux entreprises et de l'Approvisionnement, en composant **416-326-8800**, ou sans frais, le **1-800-889-9768 (1-877-666-6545 Télémprimeur)**. Envoyez un courriel à : [CPOBusinessEducation@Ontario.ca](mailto:CPOBusinessEducation@Ontario.ca)
- **Avis de non-responsabilité** : Ce guide ne constitue pas un avis juridique. Il serait souhaitable de demander un avis juridique indépendant pour répondre aux obligations de conformité propres à votre situation.

**À NOTER :** Le ministère nomme, autorise et inscrit également les entreprises de « secteurs réglementés » ci-dessous : huissiers de justice, agences de recouvrement et de règlement de dette, agence de renseignements sur le consommateur, prêteurs sur salaire. La *Loi de 2002 sur la protection du consommateur* s'applique à ces entreprises, mais ces dernières sont également assujetties aux lois propres à leur secteur respectif. Le présent document vise uniquement à donner des renseignements sur la LPC; pour obtenir des renseignements propres à un secteur, veuillez consulter le lien suivant : [www.ontario.ca/conformitedesentreprises](http://www.ontario.ca/conformitedesentreprises)

## Le saviez-vous?

La **Loi de 2002 sur la protection du consommateur (LPC)** exige que toute ambiguïté dans une convention de consommation soit interprétée en faveur du consommateur.



## La Loi de 2002 sur la protection du consommateur (LPC) et termes clés:

En Ontario, la **Loi de 2002 sur la protection du consommateur** (désignée par « LPC » dans le présent guide) est le principal texte législatif provincial établissant les droits des consommateurs.

Vous pouvez consulter la loi au lien suivant :

**protection du consommateur (Loi de 2002 sur la), L.O. 2002, chap. 30, annexe A (ontario.ca).**

Pour consulter ses règlements, sélectionnez l'onglet « Règlements d'application » au même lien. La LPC régit les transactions personnelles et domestiques les plus courantes entre les consommateurs et les entreprises de la province, y compris l'achat de meubles dans un magasin, l'achat de marchandises en ligne, l'achat de biens vendus à domicile et la rénovation domiciliaire.

Voici certaines des définitions que l'on trouve dans la Loi :

**Fournisseur :**

Quiconque exerce l'activité de fournir des marchandises ou des services, ou ses mandataires. Dans le présent guide, le fournisseur est désigné par le mot "entreprise".

**Consommateur :**

Particulier qui agit à des fins personnelles, familiales ou domestiques. Ce terme n'inclut pas les personnes qui agissent à des fins commerciales.

**Convention de consommation :**

Convention que le fournisseur (désigné par le mot "entreprise" dans le présent guide) conclut avec le consommateur et selon laquelle il convient de fournir des marchandises ou des services moyennant paiement.

**Opération de consommation :**

Acte consistant à exercer une activité ou à faire affaire avec un consommateur, y compris une convention de consommation.

**Marchandises :**

Tout genre de bien, à l'exception des biens immobiliers.

**Services :**

Tout ce qui n'est pas des marchandises, y compris tout service, droit ou avantage.



# Principaux concepts de la protection du consommateur

Voici quelques concepts importants du LPC pour aider votre entreprise à respecter les lois sur la protection des consommateurs.

## Information

Les produits et les services que vous vendez, ainsi que l'endroit où vous menez vos activités et la façon dont vous les exercez, déterminent le type d'information que vous devez fournir aux consommateurs et, point plus important encore, les droits qu'ont les consommateurs.

Par exemple, une entreprise de services d'entretien de pelouses qui fait signer les contrats des clients à domicile devrait offrir un contrat différent de celui d'entreprise de pelouses qui fait signer dans son établissement les contrats qu'elle passe avec ses clients.

Un client qui signe chez lui un contrat pour des services d'entretien de pelouses bénéficie d'une **période de réflexion d'au moins 10 jours** durant laquelle il peut annuler la convention, tandis qu'une personne qui passe un contrat dans l'établissement du fournisseur ne bénéficie pas d'une telle période.

Si le consommateur résilie la convention, votre entreprise doit offrir un remboursement complet dans les **15 jours** civils et le consommateur doit retourner tout ce que votre entreprise lui a laissé (et qui peut lui être retourné) en vertu de la convention. Il existe une exception au remboursement/retour dans les « conventions directes » qui couvrent les urgences, comme les réparations à domicile. Une « convention directe » est une convention de consommation négociée ou conclue en personne ailleurs que dans votre établissement; vous trouverez d'autres renseignements à la section types de conventions ci-dessous.

## Estimations

Votre entreprise inclut-elle des estimations concernant les travaux à effectuer dans les contrats qu'elle passe avec les consommateurs?

Si c'est la case, la loi dit que vous pouvez facturer aux clients seulement 10 p. 100 de plus que le prix estimatif indique, sauf si le client accepte par écrit une facturation supplémentaire. Vous devriez tout mettre en œuvre pour faire en sorte que vos estimations soient aussi précises que possible, et si les travaux prévus doivent faire l'objet de modifications majeures, assurez-vous de fournir au client un devis estimatif révisé et de faire approuver le nouveau prix par votre propre signature et celle du client.

Apprenez-en plus sur les droits de consommateur à [www.ontario.ca/fr/page/protection-des-droits-et-de-la-securite-des-consommateurs](http://www.ontario.ca/fr/page/protection-des-droits-et-de-la-securite-des-consommateurs)

## Le saviez-vous?

**En Ontario, les consommateurs disposent d'un an pour se retirer d'une convention, si la conclusion de celle-ci a été le résultat d'une pratique déloyale de la part d'un fournisseur.**

### Remboursements et échanges

Il existe des situations très précises dans lesquelles les remboursements sont exigés par la loi. Notamment dans les situations où les consommateurs n'ont pas reçu leurs biens ou services à temps, ou n'ont pas reçu le produit demandé. Veuillez consulter les pages 12 à 16 et vous reporter à la section qui s'applique aux types de conventions dont votre entreprise a besoin, afin de connaître les délais de remboursement.

### Pratiques déloyales

**Se livre à une pratique déloyale quiconque fait une assertion fausse, trompeuse ou mensongère. (Article 14 de la Loi sur la protection du consommateur).**

Voici quelques exemples **d'assertions fausses ou mensongères**.

Prenez note que ces exemples ne constituent pas une liste exhaustive:

- Un vendeur d'un magasin d'appareils ménagers dit à un consommateur que le modelé et le style d'un réfrigérateur qui est actuellement en solde est le plus écologique, le mieux coté auprès des consommateurs et le plus récent que produit le fabricant, mais le vendeur sait que ces renseignements sont périmés et ne correspondent plus à la réalité.
- Le propriétaire d'un spa qui offre des services de massage dit à ses clients que les membres de son personnel sont tous des massothérapeutes autorisés, alors qu'ils ne possèdent pas le titre professionnel correspondant et n'ont pas reçu la formation appropriée.
- Un magasin vend des produits électroniques annoncés comme neufs, mais qui en réalité ont été remis à neuf.
- Un représentant de systèmes de chauffage, ventilation et climatisation (CVC) se présente comme étant affilié à certains programmes gouvernementaux, ou affirme faussement que ses produits/services donnent droit à des rabais gouvernementaux.

Il existe une deuxième catégorie de pratiques déloyales, soit celle des assertions abusives. Voici quelques exemples :

- Demander à un consommateur vulnérable en raison, par exemple, de son âge ou d'une barrière linguistique de signer un contrat pour des biens ou des services, alors que le consommateur en question n'est pas en mesure de protéger ses intérêts.
- Vendre un système de purification d'eau pour la maison quelques milliers de dollars, alors qu'un consommateur pourrait acheter le même système pour quelques centaines de dollars.
- Faire pression sur un consommateur pour qu'il conclue une convention.

Il est également **illégal** de forcer quelqu'un à renégocier une convention alors que l'entreprise a en sa possession les biens du consommateur. Par exemple, si une entreprise de déménagement transporte les biens d'un consommateur, il est illégal pour les déménageurs de refuser de livrer les biens en question et d'essayer de négocier un tarif plus élevé.

Il est important pour toute entreprise de comprendre les situations décrites dans ces exemples, car les consommateurs ont le droit de se retirer d'une convention – ou de la « résoudre » pour employer le terme utilisé dans la Loi – si la conclusion a été le résultat d'une pratique déloyale. Si un consommateur porte l'affaire devant un tribunal et obtient gain de cause, le tribunal peut accorder des dommages-intérêts, y compris des dommages punitifs. De façon générale, il existe des pénalités potentielles en cas de non-conformité que nous soulignons dans la section Plaintes des consommateurs ci-dessous.

Si un consommateur se retire d'une convention conclue avec votre entreprise, votre entreprise est tenue de fournir une réponse satisfaisante dans un délai de **30 jours** civils, y compris un remboursement.

## Fonctionnement des points de récompense

De nombreuses entreprises offrent des programmes de points de récompense pour remercier leurs clients de leur fidélité. Grâce à ces programmes, les consommateurs peuvent :

1. Gagner des points de récompense en fonction de vos achats;
2. Accumuler ces points;
3. Échanger ces points pour des biens ou des services à une date ultérieure.

Avant que les consommateurs puissent s'inscrire, votre entreprise doit s'assurer que la convention comprend :

- La façon d'accumuler des points
- Les options d'utilisation des points

## Certains points ne peuvent pas expirer

Le 1 janvier 2018, de nouvelles règles sont entrées en vigueur qui interdisent l'expiration des points de récompense uniquement en raison du temps écoulé depuis leur obtention. Ces règles ne constituent pas une interdiction complète de l'expiration des points. Dans certains cas, vos points de récompense pourraient encore expirer, notamment si :

- Le programme de récompense ferme un compte lorsqu'un membre est inactif (n'accumule ni n'échange des points) pendant une longue période et que la convention des membres précise cette mesure.
- Le programme émet un bon à titre de récompense (par exemple, un rabais sur un achat), ce qui est considéré comme étant une carte-cadeau et ne peut pas expirer
- Les points de récompense ne peuvent pas être échangés contre des articles d'une valeur supérieure à 50 \$.

Tous les points (accumulés en tout temps) qui ont expiré entre le 1 octobre 2016 et le 1 janvier 2018 en raison du temps écoulé depuis leur obtention, et qui ne font pas partie des exceptions aux règles, doivent être retournés ou rétablis.

## Cartes-cadeaux, bons-cadeaux, et bons d'échange :

Si vous vendez ces produits, vous devez être au fait de certaines exigences légales.

- La plupart des commerces de détail ne peuvent pas inscrire de date d'expiration sur ces produits. Il y a toutefois quelques exceptions, notamment : les cartes-cadeaux pour un service particulier (par exemple, un chèque-cadeau pour un massage dans un spa peut être assorti d'une date d'expiration et perdre sa valeur s'il n'est pas utilisé) ou celles émises à des fins de bienfaisance.
- Ces produits ne sont pas assujettis à la taxe lors de leur vente initiale.



Selon la Loi, la plupart des entreprises n'ont pas le droit de facturer des frais supplémentaires, notamment :

- Des frais d'activation ou d'administration à l'achat de la carte ou lors de la première utilisation;
- Des frais qui réduisent la valeur de la carte-cadeau au fil du temps, parfois appelés frais d'inactivité.

L'entreprise a le droit d'exiger des frais pour :

- La personnalisation ou la modification d'une carte-cadeau;
- Le remplacement d'une carte perdue ou volée.

Pour plus d'information sur les règles spécifiques, comme les cartes-cadeaux, les bons-cadeaux, et les bons d'échange, consultez le site de page :

[www.ontario.ca/cartescadeaux](http://www.ontario.ca/cartescadeaux)

## Renseignements généraux sur les contrats

Le ministère des Services aux consommateurs recommande que les entreprises utilisent des contrats écrits. C'est le meilleur moyen d'assurer une compréhension claire entre les parties. Les contrats verbaux ne sont pas recommandés car, en cas de différend, il est difficile de prouver exactement ce qu'avaient convenu les parties.

En outre, la *Loi sur la protection du consommateur* exige que la plupart des conventions conclues pour un montant supérieur à 50\$ soient écrites. Citons les conventions directes, conventions à exécution différée, conventions de services de perfectionnement personnel, conventions électroniques, conventions à distance, et conventions de multipropriété.

Évitez le temps et les coûts liés au traitement des mesures d'application de la loi prises par le personnel du ministère et/ou les tribunaux en comprenant les exigences de la LPC relativement aux conventions.

Des contrats rédigés de façon claire aideront vos clients à mieux comprendre ce qu'ils achètent et à éviter de possibles confusions, déceptions ou différends. Les consommateurs peuvent contester des conventions verbales devant les tribunaux, et une entreprise risque de perdre sa cause lorsqu'elle ne respecte pas les exigences de la LPC.

Votre entreprise pourrait également faire face à des mesures de conformité supplémentaires imposées par le ministère, lesquelles peuvent inclure les pénalités mentionnées à la section Plaintes des consommateurs ci-dessous.

# Types de conventions

La LPC prévoit divers types de contrats. Le ministère des Services aux consommateurs recommande que vous vous familiarisiez avec ces contrats en passant en revue la section intitulée « *Partie IV : Droits et obligations découlant de certaines conventions de consommation* »

**À NOTER :** Parfois, une convention de consommation peut répondre aux critères d'au moins deux types de conventions. Dans de tels cas, votre entreprise est toujours tenue de respecter les dispositions de la LPC et des règlements qui s'appliquent à chacun de ces types de conventions. L'exception prévoit les situations où les règlements de l'une de ces conventions ne vous obligent pas à respecter certaines dispositions d'autres conventions.

Certains types de conventions pourraient s'appliquer à votre entreprise, selon ce que vous offrez ou le type d'entreprise que vous exploitez.

Les conventions les plus courantes sont décrites ci-après :

## Conventions Directes :

Si vous vendez des biens ou des services sur la route et que vous vous rendez chez les clients pour signer des contrats, il se peut que vous ayez à utiliser une convention directe. Il s'agit d'une convention de consommation qui est négociée ou conclue en personne à un endroit autre que l'établissement du fournisseur.

Presque tous les biens et services vendus au domicile d'un consommateur exigent une convention directe. Cela comprend les contrats de chauffe-eau, de rénovations domiciliaires et de services d'entretien de pelouse.

Certains produits et services ne pourront plus être offerts ou vendus au domicile d'un consommateur à moins que ce dernier en fasse la demande (par exemple, le consommateur a appelé votre entreprise ou lui a envoyé un courriel pour lui demander de venir chez lui) changeront en vertu de la Loi sur la protection du consommateur et ses règlements. Il y a quelques exceptions dans ce lien : [www.ontario.ca/porteaporte](http://www.ontario.ca/porteaporte), par exemple si vous avez déjà un contrat en cours avec le consommateur. Pour plus de renseignements, en partie IV du LPC et les règlements.



## Conventions de réparation de véhicules automobiles :

Si vous êtes propriétaire d'un garage spécialisé dans la réparation de voitures ou d'autres véhicules qui sont utilisés sur les routes de l'Ontario, vous devez employer, pour vos activités, une convention de réparation de véhicules automobiles et suivre certaines procédures.

Avant de remettre une facture au client, vous devez lui fournir une estimation écrite, à moins que le client ne l'ait refusée et ait convenu d'un montant maximum qu'il est prêt à payer pour la réparation. De plus, vous ne pouvez pas facturer à un consommateur plus de 10 % du montant de l'estimation ou, si le consommateur a refusé une estimation, plus que le montant maximum convenu.

Pour plus de renseignements, voir la **section conventions de réparation de véhicules automobiles** de la partie VI de la LPC et le règlement d'application de la loi.



## Conventions de perfectionnement personnel :

Les conventions de services de perfectionnement personnel sont généralement utilisées par les entreprises qui offrent les activités suivantes :

- Formation ou conseils en matière de santé, de conditionnement physique, de perte de poids et de nutrition (le type de convention de perfectionnement personnel le plus fréquent est la convention d'adhésion à un centre de conditionnement physique).



**À NOTER :** La LPC ne couvre pas toutes les conventions de services de perfectionnement personnel. Les règles ne s'appliquent pas dans les cas où aucun paiement n'est exigé à l'avance. De plus, la LPC ne s'applique pas aux services de perfectionnement personnel, comme ceux fournis à titre non lucratif ou coopératif ou par un club privé dont les membres sont les principaux propriétaires. De façon générale, certaines exceptions à la LPC s'appliquent à ce type de convention en fonction du type de fournisseur de services de perfectionnement personnel et de la façon dont les services sont fournis.

Pour plus de renseignements, voir la **section conventions de perfectionnement personnel** de la partie IV de la LPC et le règlement d'application de la loi.

### Conventions électroniques :

Si vous vendez des biens ou des services sur Internet, il se peut que vous ayez à utiliser une convention électronique. Ce type de convention est défini comme étant une convention de consommation formée par communication électronique textuelle sur Internet. Ce type de communication comprend toutes les opérations de consommation effectuées sur Internet, pour autant que l'entreprise ou le consommateur soient établis en Ontario.

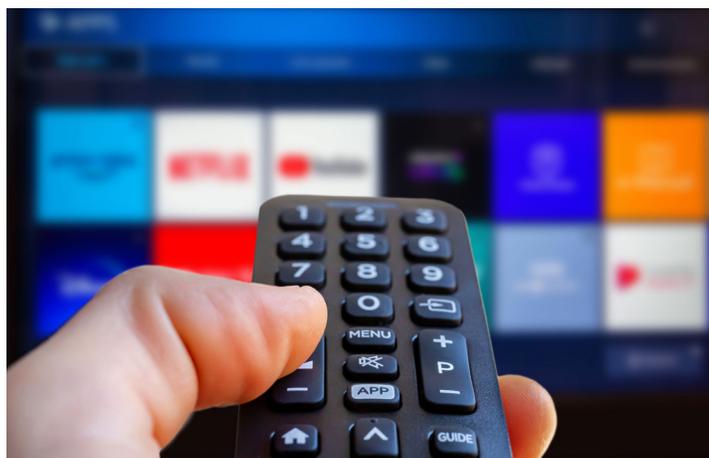
Pour plus de renseignements, voir **la section Conventions électroniques** de la partie IV de la LPC et le règlement d'application de la loi.



### Conventions à exécution différée :

Si vos clients doivent habituellement attendre de recevoir les biens ou les services qu'ils ont demandés, avec une date de livraison promise dans le futur, il se peut que vous ayez à utiliser une convention à exécution différée pour vos activités d'affaires.

Ces conventions concernent la fourniture ou le paiement des biens ou des services à l'avenir ou de façon continue, comme l'entretien ou le nettoyage, les services internet et les services de diffusion en continu.



Prenez note que les exigences relatives aux conventions à exécution différée s'appliquent uniquement lorsque les biens ou services ne sont pas autrement spécifiquement couverts par un autre type de convention. En outre, lorsqu'un consommateur commande un produit et qu'il n'est pas livré dans les **30 jours** civils de la date de la livraison convenue, le consommateur a le droit de résilier la convention et de recevoir un remboursement.

Pour plus de renseignements, voir **la section conventions à exécution différée** de la partie IV de la LPC et le règlement d'application de la loi.

### **Conventions à distance :**

Si vous vendez des biens ou des services par téléphone, il se peut que vous ayez à utiliser une convention à distance. Il s'agit d'une convention de consommation que l'on conclut lorsque le consommateur et le fournisseur ne se trouvent pas dans un même lieu, mais elle est distincte d'une convention électronique.

Le consommateur doit obtenir les renseignements nécessaires avant de conclure une convention avec votre entreprise. Les services des conventions à distance comprennent l'abonnement à un journal et les contrats de déménagement ou de déneigement conclus par téléphone ou par la poste.

Le consommateur doit recevoir une copie écrite de la convention dans les 30 jours civils suivant la facturation des services ou des biens, ou dans les 60 jours civils suivant la conclusion de la convention.

Pour plus de renseignements, voir **la section conventions à distance** de la partie IV de la LPC et le règlement d'application de la loi.



## Conventions de multipropriété :

Les conventions de multipropriété donnent au consommateur le droit d'utiliser un bien sur une base périodique, lorsque le bien est partagé avec d'autres personnes selon des conditions identiques ou similaires. Les règles s'appliquent uniquement si le consommateur ou votre entreprise se trouve en Ontario au moment de l'achat. Par exemple, les propriétés de vacances peuvent aller des condominiums de plaisance aux terrains de camping.

Pour plus de renseignements, voir **la section conventions de multipropriété** de la partie IV de la LPC et le règlement d'application de la loi.



## Cas particuliers :

De par leur nature même ou lorsqu'elles sont effectuées par diverses professions, certaines transactions ne sont pas couvertes par la LPC. Vous trouverez ci-dessous la liste des exceptions les plus fréquentes pour lesquelles votre entreprise est exemptée de l'application de certaines parties de la loi :

- Si vous offrez des services dans le cadre d'un groupe professionnel reconnu ou d'un organisme de réglementation. Par exemple : médecins, vétérinaires, architectes, ingénieurs, avocats ou pharmaciens.
- Si vous vendez vos biens ou services dans le cadre d'une vente aux enchères (sauf en vertu de la partie IV de la loi).
- Si vous vendez des billets de loterie ou des produits semblables et que vous êtes un organisme de bienfaisance ou religieux, vous êtes exempté de l'application de certaines parties de la loi.
- Si les marchandises que vous vendez sont des biens périssables et si la nourriture est livrée au consommateur dans les 24 heures suivant sa commande; cette exception couvre des activités telles que la commande d'une pizza pour livraison ou une commande à emporter au restaurant (l'exception vise uniquement certaines parties de la LPC).
- Les secteurs réglementés visés par une autre loi.

**À NOTER :** Dans la plupart de ces cas particuliers, comme l'hébergement, les entreprises peuvent avoir besoin d'un permis d'exploitation spécial. Gardez à l'esprit que le ministère peut seulement fournir des renseignements sur la Loi de 2002 sur la protection du consommateur et non pas un avis juridique sur la situation particulière de votre entreprise.

- En cas d'incertitude au sujet de la catégorie qui s'applique le mieux à votre entreprise ou si vous avez besoin de précisions supplémentaires, n'hésitez pas à communiquer avec nous a **416-326-8800** ou **sans frais a 1-800-889-9768** ou **sans frais ATS a 1-877-666-6545** ou envoyez-nous un courriel à **[CPOBusinessEducation@ontario.ca](mailto:CPOBusinessEducation@ontario.ca)**

## Plaintes de consommateurs :

Le ministère reçoit les plaintes des consommateurs au sujet des entreprises. Ces plaintes servent à identifier les entreprises qui contreviennent à la LPC et à les informer de toute mesure administrative ou d'application de la loi à leur rencontre.

Si un consommateur dépose une plainte contre votre entreprise, nous examinerons la question. S'il semble y avoir une contravention à la LPC, nous pouvons prendre des mesures pour régler la plainte.

Nous pouvons communiquer avec vous pour en savoir plus sur la transaction ayant mené à la plainte et relayer les préoccupations du consommateur. Si le consommateur et l'entreprise ne peuvent pas régler eux-mêmes la question, le ministère peut alors

contribuer à la recherche d'une solution par la médiation. Prenez note que la médiation du ministère est gratuite, volontaire et constitue une issue permettant d'éviter le recours aux tribunaux.

De plus, le ministère peut effectuer une inspection pour vérifier la conformité à la LPC et pour :

- Vérifier votre conformité à certaines exigences prévues par la Loi (par exemple, la signalisation appropriée ou les contrats);
- Effectuer le suivi d'une inspection antérieure où des infractions ou problèmes ont été constatés



Au cours d'une inspection, un inspecteur peut examiner tout ce qu'il croit pertinent pour l'inspection, comme des exemples de conventions, des reçus, etc. Il peut également interroger n'importe lequel de vos employés sur des questions liées à l'inspection. Les inspections offrent également à votre entreprise l'occasion de poser des questions sur la conformité, et vous pouvez demander des éclaircissements tout au long du processus.

Dans certains cas, pour les secteurs réglementés du ministère, les inspecteurs pouvaient imposer des pénalités administratives pécuniaires si une contravention prescrite par règlement avait été constatée (par exemple, en vertu de la Loi sur les services de recouvrement et de règlement de dette de 1990 ou de la Loi de 2008 concernant les prêts sur salaire).

En outre, si votre entreprise a fait l'objet de plusieurs plaintes et que le comportement persiste, l'affaire peut être renvoyée aux fins de mesures de conformité supplémentaires (p. ex., une enquête du ministère pourrait mener à des accusations en vertu de la LPC et/ou à la publication d'avis).

Des ordonnances du directeur en vertu de la LPC peuvent être rendues, obligeant légalement votre entreprise à se conformer.

Par exemple, votre entreprise peut recevoir une ordonnance visant l'arrêt de la distribution de documents considérés comme faux, trompeurs ou mensongers, et le retrait ou la correction de la fausse représentation. Si ces ordonnances ne sont pas observées, ou si des avis de contravention n'ont pas été réglés à la suite d'une inspection, votre entreprise pourrait être ajoutée à la **Liste des mises en garde pour les consommateurs** — un dossier public consultable des entreprises qui n'ont pas respecté certaines dispositions de la LPC.

Le ministère peut également ouvrir une enquête, laquelle pourrait mener à des accusations et à des poursuites contre une personne associée à votre entreprise. Lorsque nous déterminons si une telle mesure est nécessaire, nous pouvons tenir compte de nombreux facteurs, y compris, mais sans s'y limiter, le volume des plaintes déposées contre votre entreprise, la valeur cumulative des plaintes en dollars, la nature des allégations portées contre votre entreprise, et l'effet dissuasif des mesures d'application de la loi sur votre entreprise et sur l'ensemble du marché.

Dans certains cas, les renseignements relatifs à une plainte peuvent être transmis à d'autres organismes de réglementation. Par exemple, si le ministère conclut qu'une contravention à la LPC est probable ou si nous poursuivons votre entreprise avec succès pour une telle contravention, nous pouvons communiquer avec d'autres organismes de réglementation qui délivrent des permis ou assurent la surveillance de votre entreprise pour les informer de nos conclusions.

Prenez note que toute mesure d'application de la loi prise par le ministère, y compris une poursuite, a pour but de réagir au risque de préjudice pour le grand public et de dissuader les responsables de ce risque d'enfreindre la loi.

Les consommateurs qui désirent obtenir une réparation particulière de l'entreprise devraient retenir les services d'un conseiller juridique indépendant et intenter une poursuite civile, peu importe les mesures qui pourraient être prises par le ministère.

Si elle est reconnue coupable en vertu de la Loi de 2002 sur la protection du consommateur, votre entreprise est passible d'une amende maximale de 50 000 \$ (pour un particulier) ou d'un emprisonnement maximal de deux ans moins un jour. Pour les personnes morales, l'amende maximale est de 250 000 \$.

Lorsqu'une accusation est portée par le ministère, qu'une ordonnance est rendue contre votre entreprise, que les contraventions n'ont pas été corrigées lors d'une inspection, ou qu'une entreprise n'a pas répondu à la teneur de la plainte après que nous l'avons eu contactée deux fois, le nom de l'entreprise pourrait apparaître sur la Liste des mises en garde pour les consommateurs et y rester pour une durée de 21 à 27 mois. Les renseignements relatifs à une accusation seront supprimés si votre entreprise a été déclarée non coupable de l'accusation.

## Créer une relation de confiance avec vos clients :

Le présent guide résume certaines des mesures que votre entreprise doit prendre pour se conformer à la LPC en Ontario.

En vous renseignant sur ces exigences, vous favorisez la création d'expériences positives pour les consommateurs, le maintien de la réputation de votre entreprise et la réduction des conflits potentiels en cas de litige avec un consommateur.

Veuillez répondre à notre **questionnaire d'autoévaluation** pour tester vous-même vos connaissances et acquérir une meilleure compréhension des principaux concepts et principales obligations liés à la LPC.



# Communiquez avec nous!

Nous aimerions en savoir plus sur vos questions et préoccupations à l'égard de la conformité des entreprises. Veuillez consulter les coordonnées ci-dessous. Prenez note que le ministère peut fournir de l'information sur la LPC, mais qu'il ne peut pas donner un avis juridique.



**Tél. : 416 326-8800**  
**Sans frais : 1 800 889-9768**  
**Tél. ATS : 416 229-6086**  
**Sans frais ATS : 1 877 666-6545**



**[CPOBusinessEducation@ontario.ca](mailto:CPOBusinessEducation@ontario.ca)**

Voici des liens utiles qui vous aideront à comprendre le rôle de votre entreprise dans la protection des consommateurs!



**Protection du consommateur (Loi de 2002 sur la),  
L.O. 2002, chap. 30, annexe A ([ontario.ca](http://ontario.ca))  
[www.ontario.ca/conformitedesentreprises](http://www.ontario.ca/conformitedesentreprises)  
[facebook.com/ONconsumer](https://facebook.com/ONconsumer)  
[x.com/ONConsumer](https://x.com/ONConsumer)  
Questionnaire d'autoévaluation**



**Parcourez ici pour en savoir plus sur les  
responsabilités des entreprises en matière  
de protection des consommateurs.**



