



*Hé!*  
Ce n'est  
pas juste!



**Guide de protection du consommateur** des TNO

Gouvernement des  
Territoires du Nord-Ouest



## Table des matières

À qui s'adresser en cas de problème avec une entreprise? .....	2
Bureau de la consommation.....	2
Je connais mes droits! .....	3
Qu'entendez-vous par responsabilités du consommateur? .....	4
Je n'aime pas me plaindre! .....	5
Existe-t-il une bonne façon de se plaindre?.....	6
Rendre visite à l'entreprise ou l'appeler .....	6
Écrire une lettre.....	7
Déposer une plainte .....	7
Dans quels domaines le Bureau de la consommation est-il compétent?.....	8
Immobilier .....	8
Vente à domicile.....	8
Agences de recouvrement .....	8
Garanties.....	9
Loteries.....	9
Permis d'exploitation de commerce .....	9
Classification des films .....	9
Quelles lois applique le MAMC pour protéger le consommateur?.....	10
Comment savoir à quel palier de gouvernement s'adresser selon le problème rencontré?.....	11
Comment vous joindre? .....	12
Annexe A : Ressources .....	13



# Hél

## À qui s'adresser en cas de problème avec une entreprise?

### Bureau de la consommation

Le ministère des Affaires municipales et communautaires (MAMC) dispose d'une unité qui aide les consommateurs à comprendre le marché téniois, il s'agit du Bureau de la consommation. Que vous achetiez des produits d'épicerie, des vêtements ou un véhicule, ou que vous recouriez aux services d'un nettoyeur, d'un mécanicien ou d'un restaurant; vous êtes un consommateur. Et en tant que consommateur, vous devez connaître vos droits et responsabilités.

Ce guide a pour objectif de vous informer sur la façon dont le Bureau de la consommation peut vous aider à résoudre des problèmes rencontrés auprès d'une entreprise. Ce guide expose également les droits et les responsabilités du consommateur afin que vous puissiez faire des choix éclairés lorsque vous dépensez vos deniers durement gagnés.

Si vous vous retrouvez en conflit avec une entreprise, ce guide vous permettra aussi de connaître le processus à suivre en vue de déposer une plainte et de résoudre le conflit. Nous espérons que la lecture de ce guide vous permettra de vous conforter dans votre rôle de consommateur et de mieux comprendre l'aide que peut vous fournir le Bureau de la consommation.

# Hél!

## Je connais mes droits!

Il est important que vous connaissiez vos droits afin de faire des choix éclairés lorsque vous décidez de faire un achat. Chaque consommateur doit voir ses droits respectés lorsqu'il achète des biens ou des services. Par exemple, le consommateur est en droit de s'attendre à ce que les fabricants et les magasins honorent les garanties sur les articles qu'il achète. Le consommateur part aussi du principe qu'il paye seulement les services fournis.

En tant que consommateur, vous avez le droit :

- d'être protégé contre les biens et les services qui pourraient s'avérer dangereux pour votre santé ou votre bien-être;
- de disposer de toutes les informations nécessaires pour vous aider à choisir le meilleur produit;
- d'avoir la possibilité d'accéder aux connaissances et aux compétences nécessaires pour faire des choix éclairés;
- d'avoir le choix parmi une variété de produits et de services de bonne qualité;
- de recevoir une compensation sous la forme d'une solution équitable (ou de vous faire rembourser) si le produit ou le service acheté n'est pas satisfaisant;
- de vivre dans un environnement sain et sécuritaire.

# Hé!

## Qu'entendez-vous par responsabilités du consommateur?

Par **responsabilités du consommateur**, nous entendons les mesures raisonnables qu'il peut prendre pour s'informer avant de se procurer un produit ou un service. Il revient au consommateur de vérifier qu'il obtient ce pour quoi il a payé. Il est aussi tenu d'aviser dès que possible l'entreprise ou le fournisseur de services s'il rencontre des soucis avec un produit ou un service afin que le problème soit réglé au plus vite et à sa convenance.

En tant que consommateur, **vous êtes tenu** :

- de lire les instructions sur les produits et de les respecter avant de les utiliser;
- de vérifier les qualifications des fournisseurs de services;
- de demander les informations nécessaires pour faire un choix éclairé;
- de vous informer sur les biens et services que vous souhaitez vous procurer en lisant des rapports pour les consommateurs, en suivant les actualités et en posant des questions;
- de comparer les prix et de définir les différences entre divers produits et services avant de prendre une décision éclairée. Si vous pensez que le prix est trop élevé, parlez-en à l'entreprise ou cherchez ailleurs;
- d'insister pour obtenir un accord équitable et raisonnable si vous n'êtes pas satisfait de votre achat;
- d'informer le commerçant de vos besoins et de vos attentes.

# Hé!

## Je n'aime pas me plaindre!

Si vous n'êtes **pas satisfait** des biens et des services que vous avez achetés, vous **devez** vous plaindre. En tant que consommateur, il vous incombe de porter plainte au sujet de produits ou de services insatisfaisants. Si vous le faites efficacement, vous en bénéficierez ainsi que d'autres consommateurs, et cela pourrait aider l'entreprise à améliorer ses produits et services. Les entreprises ne font pas de changements si elles ne sont pas au courant des problèmes rencontrés par les consommateurs. Même si le processus de plainte peut être fastidieux, c'est probablement la manière la plus efficace de résoudre un problème et d'améliorer le marché en général.

Votre **plainte est valide** si les deux conditions suivantes sont respectées :

- le produit ou le service **ne fonctionne pas** comme il devrait;
- vous avez pris soin du produit et avez respecté les conditions stipulées dans la garantie.



# Hé!

## Existe-t-il une « bonne façon » de se plaindre?

Oui! Nous sommes heureux que vous posiez cette question. Il est important de donner une chance de s'améliorer à l'entreprise concernée. Nous vous recommandons plusieurs étapes pour déposer une plainte et obtenir les meilleurs résultats possible. En général, nous recommandons de suivre les étapes suivantes : **appeler** ou **écrire une lettre**, puis **déposer une plainte** auprès d'une organisation ou d'un organisme gouvernemental. Si vous n'êtes toujours pas satisfait du résultat, vous pouvez demander de l'aide au Bureau de la Consommation ou déposer une plainte devant la **Cour des petites créances**.

Nous détaillons ci-dessous ces étapes.

### Rendre visite à l'entreprise ou l'appeler

La première étape consiste généralement à **rendre visite** à l'entreprise concernée ou à **l'appeler**.

Avant de vous déplacer ou d'appeler, décrivez par écrit et en détail votre plainte concernant le produit ou le service. Par exemple, notez la date, l'heure et le poste des personnes à qui vous avez parlé dans l'entreprise. Rassemblez les documents utiles comme les garanties, les reçus et les factures.

Si vous parlez à un représentant, expliquez le problème rencontré avec le produit ou le service. Essayez de négocier une solution satisfaisante et d'obtenir la promesse que le problème sera résolu à une date définie. Si le problème n'est pas résolu à la date définie, demandez à parler à une personne qui sera en mesure de prendre une décision, par exemple un superviseur. Ne raccrochez pas avant d'avoir obtenu tout ce que vous pouviez.



## Écrire une lettre

Si vous **ne pouvez pas** résoudre votre problème par téléphone, vous pouvez **écrire une lettre** à l'entreprise. Votre lettre devra comprendre trois parties :

- **Expliquez le problème et donnez autant de détails que possible** sur le service ou le produit fourni : modèle, marque et numéro de série du produit, prix, date et lieu d'achat, nom du vendeur, date de constatation du problème, conditions de la garantie, etc.
- **Formulez votre demande.** Expliquez ce que l'entreprise peut faire pour corriger le problème. Par exemple, vous pourriez demander à l'entreprise de vous rembourser ou de réparer le produit. N'oubliez pas d'indiquer la date à laquelle le problème devrait être réglé (deux ou trois semaines après l'envoi de la lettre).
- **Exposez vos intentions.** Décrivez les **mesures que vous prendrez** si l'entreprise **ne résout pas** le problème. Par exemple, vous pourriez demander de l'aide à la **Cour des petites créances** ou vous pourriez **déposer une plainte auprès d'un organisme gouvernemental.**

## Déposer une plainte

Si vous ne recevez toujours **pas de réponse satisfaisante** de la part de l'entreprise, vous pouvez contacter le Bureau de la consommation qui vous proposera des services de médiation gratuits par l'entremise de ses bénévoles pour résoudre l'affaire d'une manière collaborative. Ce service est proposé aux consommateurs ténos qui souhaitent déposer une plainte concernant un service ou un produit vendu par des entreprises des TNO ou d'ailleurs. Le processus de médiation comprend les étapes suivantes :

- Le consommateur remplit un formulaire de plainte qui expose les détails de cette dernière.
- Le Bureau de la consommation envoie le formulaire de plainte ainsi que les justificatifs nécessaires à l'entreprise concernée pour lui demander une réponse.
- Le Bureau de la consommation étudie la réponse de l'entreprise avec le plaignant afin de trouver une solution acceptable pour les deux parties.

Si la médiation échoue, le consommateur devra s'adresser à un avocat ou recourir au système judiciaire.

# Hé! Dans quels domaines le Bureau de la consommation est-il compétent?

## **Immobilier**

Le Bureau de la consommation aide à protéger les Ténois en établissant des règles que les agents et les représentants immobiliers des TNO doivent respecter concernant l'achat et la vente de maisons auprès de particuliers. Si une plainte est déposée contre un agent immobilier, le Bureau de la consommation procédera à une enquête. Par exemple, dans le cas où un agent immobilier a fait quelque chose qui affecte injustement un vendeur ou un acheteur ou s'il a omis de retirer son panneau après une vente.

## **Vente à domicile**

Le gouvernement des Territoires du Nord-Ouest réglemente la vente à domicile aux TNO. Cela signifie que toute personne appelant, se présentant ou distribuant des prospectus au domicile doit respecter certaines règles. Par exemple, vous disposez de dix jours (période réflexion) pour annuler un contrat de vente directe, quelle qu'en soit la raison. Si vous avez des questions sur la vente à domicile, vous pouvez vous adresser au Bureau de la consommation.

## **Agences de recouvrement**

Le gouvernement des Territoires du Nord-Ouest dispose de règlements pour encadrer les agences de recouvrement qui appellent les Ténois. Par exemple, en vertu de ces règles, il faut remettre un préavis écrit avant d'appeler un particulier, où seront indiqués l'heure et le jour de l'appel et la démarche à effectuer pour que les communications se fassent uniquement par écrit.

Si vous rencontrez des problèmes avec une agence de recouvrement ou si vous souhaitez plus d'information, veuillez communiquer avec le Bureau de la consommation.

## **Garantie**

Saviez-vous que toute vente est considérée comme définitive aux TNO et que par conséquent aucune entreprise n'est tenue de reprendre un article? Même si de nombreuses entreprises disposent d'une politique de retours pour rembourser ou échanger un article, aucune entreprise individuelle n'est tenue d'adopter une telle politique.

La Loi des TNO fait tout de même respecter des garanties aux fabricants. Cela signifie que si un article sous garantie ne donne pas le rendement annoncé, le gouvernement peut forcer le fabricant à y remédier.

## **Loteries**

Le gouvernement des Territoires du Nord-Ouest est aussi chargé d'encadrer les jeux de bienfaisance dans les petites collectivités ténaises. Cela comprend les bingos, les loteries, les tombolas et les casinos de bienfaisance. Si vous avez des préoccupations concernant un événement de ce genre, ou si vous suspectez des activités de jeu illégales, le Bureau de la consommation pourrait vous répondre et vous aider.

## **Permis d'exploitation de commerce**

Le Bureau de la consommation est chargé de réglementer les entreprises ténaises dans les petites collectivités ténaises. Si vous avez une plainte à l'encontre d'une entreprise titulaire d'un permis d'exploitation, ou si vous soupçonnez que cette dernière mène des activités illégales, le Bureau de la consommation pourrait vous aider.

## **Classification des films**

Le gouvernement des Territoires du Nord-Ouest est chargé d'établir un système pour classer les films diffusés dans les cinémas ténais (Fort Smith, Hay River et Yellowknife). S'appuyant sur les normes de l'Alberta (la distribution des films étant assurée par une entreprise albertaine), la loi définit l'âge minimum pour regarder un film, ou encore pour travailler dans un cinéma. Si vous avez des questions sur la classification des films aux TNO, le Bureau de la consommation pourrait vous aider.

## Quelles lois applique le MAMC pour protéger le consommateur?

Le ministère des Affaires municipales et communautaires (MAMC) est chargé de faire respecter certaines lois sur la protection du consommateur :

- *Loi sur les licences d'exploitation des commerces*
- *Loi sur la protection du consommateur*
- *Loi sur les loteries*
- *Loi sur la délivrance de licences aux agents immobiliers*
- *Loi sur la classification des films*
- *Loi sur la communication du coût du crédit*

Si vous avez des questions à propos de ces lois, le Bureau de la consommation peut vous répondre.



# Hé! Comment savoir à quel palier de gouvernement s'adresser selon le problème rencontré?

Concernant le marché, divers paliers de gouvernement se chargent de différentes questions. Le **gouvernement fédéral** est chargé de faire respecter de nombreuses normes à l'échelle du pays. En outre, le gouvernement fédéral a le mandat de créer des politiques qui rendent le marché équitable, efficace, compétitif et sécuritaire pour les producteurs, les commerçants et les consommateurs. Les lois fédérales réglementent la sécurité des produits (sauf du matériel électrique), la concurrence, l'étiquetage, les poids et les mesures. Vous trouverez de plus amples informations sur les sites d'Industrie Canada et de Services publics et Approvisionnement Canada. Nous avons indiqué les adresses Web de ces sites dans l'annexe du présent guide. En général, le gouvernement a la mission de fournir une vaste protection aux Canadiens, notamment en ce qui concerne la sécurité alimentaire pour les produits importés.

Quant au **gouvernement territorial**, il est chargé de faire respecter des dispositions concernant la vente, les pratiques commerciales, la sécurité du public et les permis d'exploitation. Le Bureau de la consommation accomplit cette mission en délivrant des permis d'exploitation et en réglementant les industries comme les agences immobilières ou les agences de recouvrement. La seconde mission du Bureau de la consommation est de répondre aux plaintes des particuliers concernant des produits ou des services.

Pour finir, les **autorités municipales** gèrent l'octroi de permis par l'entremise d'un règlement municipal qui concerne certains aspects de la protection du consommateur. L'octroi de permis à l'échelle municipale permet de vérifier qu'une entreprise respecte les exigences, notamment pour l'indemnisation des accidents du travail, ou de faire inspecter un bâtiment par les pompiers ou un inspecteur-hygiéniste pour s'assurer qu'il respecte les normes de sécurité pour la protection du public. Si un consommateur cherche à résoudre une plainte, c'est le gouvernement territorial qui assumera cette responsabilité.

# Hél!

## Comment vous joindre?

Le Bureau de la consommation est un service de la Division de la sécurité publique du Ministère des Affaires municipales et communautaires (MAMC). Notre bureau est situé au 6e étage de la tour Northwestel à Yellowknife.

Vous pouvez joindre le Bureau de la consommation au 867-767-9161, poste 21021 ou 21022.

Notre adresse postale :

Bureau de la consommation, Division de la sécurité publique  
Ministère des Affaires municipales et communautaires  
Gouvernement des Territoires du Nord-Ouest  
5201, 50e Avenue, bureau 600  
Yellowknife NT X1A 3S9

Vous pouvez aussi nous joindre par courrier électronique au **[consumer\\_affairs@gov.nt.ca](mailto:consumer_affairs@gov.nt.ca)** ou par télécopie au 867-873-0309.



# Hé!

## Annexe A : Ressources

Il existe de nombreux sites Web qui fournissent des renseignements utiles – comme des documents sur la consommation, des ressources et de l’information sur le rappel des produits – aux consommateurs ténois.

En voici quelques-uns :

### **Ministère des Affaires municipales et communautaires**

<http://www.maca.gov.nt.ca/fr/node/370>

### **Site Info consommation du gouvernement du Canada**

[http://www.infoconsommation.ca/eic/site/032.nsf/fra/h\\_00395.html](http://www.infoconsommation.ca/eic/site/032.nsf/fra/h_00395.html)

### **Guide du consommateur canadien**

<http://www.guideduconsommateur.ca/fr/>

**Liste nationale de numéros de télécommunication exclus** (pourriels et appels indésirables)

<https://www.lnnte-dncl.gc.ca/index-fra>



