

Vous avez une plainte?
Vous avez besoin d'aide?

1. Contactez l'entreprise pour discuter de votre plainte.
2. Envoyez votre plainte par écrit (si possible, par courrier recommandé). Gardez la preuve de la livraison de la plainte, et conservez toute communication échangée avec l'entreprise.
3. Si vous n'êtes toujours pas satisfait, présentez une plainte formelle au **ministère des Services aux consommateurs**.

Comment déposer une plainte auprès du **ministère des Services aux consommateurs** :

- Visitez son site Web : www.ontario.ca/servicesauxconsommateurs
- Ou appelez au **416 326-8800**; sans frais au **1 800 889-9768**.

VIDÉO

Pour voir la capsule vidéo « Connaissez vos droits » au sujet des déménageurs, balayez le code-barres QR ci-dessous avec votre smartphone.



Soyez un consommateur avisé
... Nous vous aiderons

Le **ministère des Services aux consommateurs** de l'Ontario vous informe et vous protège pour que vous puissiez acheter des biens et des services en toute confiance.

Rendez-nous visite :

www.ontario.ca/servicesauxconsommateurs

Appelez-nous :

Région du grand Toronto : 416 326-8800
Sans frais : 1 800 889-9768

Service ATS :

Région du grand Toronto : 416 229-6086
Sans frais : 1 877 666-6545

Envoyez-nous un message :

consumer@ontario.ca

Vous avez un smartphone?



Pour en savoir plus sur le choix d'un **déménageur**, balayez ce code-barres QR avec votre smartphone.

CHOISIR UN DÉMÉNAGEUR

Ce que vous devez savoir



**MINISTÈRE DES
SERVICES AUX CONSOMMATEURS**
www.ontario.ca/servicesauxconsommateurs

Vous est-il arrivé qu'un déménageur :

- Vous fasse payer un prix bien plus élevé que le prix indiqué à l'origine?
- Refuse de remplacer ou de payer un bien qu'il a cassé?
- Refuse de décharger le camion à moins que vous payiez un supplément d'argent?

De telles mesures pourraient être contraires à la loi. Sachez comment vous protéger contre de tels comportements.

7 questions à poser au déménageur*

1. Respecte-t-il les Lignes directrices sur les bonnes pratiques pour les déménageurs canadiens*?
2. A-t-il un document énonçant sa responsabilité en cas de pertes ou de dommages, les limites de sa responsabilité et les coûts supplémentaires pour obtenir une protection plus grande?
3. Est-il assuré? Demandez-lui le nom de l'assureur et le numéro de la police d'assurance.
4. A-t-il son propre équipement, ou les services seront-ils fournis par un sous-traitant ou une autre entreprise? Quelle entreprise? Quels sont les antécédents de cette entreprise? Obtenez des références.
5. Vos possessions passeront-elles la nuit dans un camion de déménagement? Le camion sera-t-il stationné dans un lieu sécurisé?
6. L'entrepôt utilisé appartient-il au déménageur ou à un tiers? Il serait bon de visiter et d'inspecter les bureaux, l'entrepôt et les véhicules de l'entreprise avant le déménagement.
7. Le déménageur est-il titulaire d'un certificat de la Commission de la santé professionnelle et de l'assurance contre les accidents du travail? Si ce n'est pas le cas, vous pourriez devoir indemniser les employés blessés pendant le déménagement.

Comment vous protéger?

Pour choisir un bon déménageur

- Demandez conseil auprès d'amis ou de voisins qui ont récemment changé de domicile.
- Faites appel à une entreprise locale, si possible. Demandez des références et vérifiez-les.
- Évitez de prendre un déménageur qui vous offre la possibilité de payer comptant et de ne pas payer la taxe. Cela pourrait être le signe d'une entreprise malhonnête. Il pourrait ne pas payer vos réclamations d'assurance. Ou il pourrait refuser de décharger vos biens à moins que vous payiez un prix plus élevé.
- Vérifiez la bonne réputation du déménageur en consultant la liste en ligne des mises en garde du ministère des Services aux consommateurs, à www.ontario.ca/consumerbeware.
- Vérifiez s'il y a des plaintes déposées contre lui auprès du Bureau d'éthique commerciale.
- Demandez à voir le contrat du déménageur. Vérifiez s'il porte l'adresse postale, l'adresse courriel, etc., et s'il donne une liste détaillée des prix et le montant total à payer.
- Contactez l'Association canadienne des déménageurs, en allant à www.mover.net, pour obtenir des recommandations.

Pour obtenir un devis exact

- Obtenez un devis écrit d'au moins trois (3) entreprises. N'engagez pas un déménageur qui veut vous donner une estimation de prix au téléphone.
- Sachez exactement quels articles doivent être déménagés. Montrez-les tous au déménageur avant qu'il prépare le devis.
- Mentionnez les obstacles qui pourraient ralentir les déménageurs : escaliers, ascenseurs, difficulté de stationner.
- Vérifiez ce que l'assurance du déménageur couvrira. Vérifiez s'il a une assurance responsabilité civile pour les marchandises. Voyez aussi ce que votre

propre assurance habitation couvre pour les déménagements.

- Le devis doit préciser :
 - si le prix estimatif est calculé en fonction du nombre de boîtes, du poids des articles et de la distance, ou si c'est un tarif horaire;
 - les modalités de paiement;
 - la date et l'heure du déménagement;
 - la raison sociale officielle de l'entreprise, l'adresse complète, le numéro de téléphone, et le nom de la personne qui fournit le devis;
 - le montant total à payer;
 - comment les coûts supplémentaires seront calculés (p. ex. : si vous ajoutez des articles plus tard).

Signature du contrat

- Avant de signer le contrat, lisez-le attentivement et comprenez les modalités et les conditions.
- Posez des questions sur ce que vous ne comprenez pas.
- Si vous signez le contrat chez vous, vous avez 10 jours pour le résilier. Si vous le résiliez, envoyez une lettre (par courrier, télécopieur ou courriel) et gardez-en une copie. Si vous prévoyez des problèmes, envoyez la lettre en recommandé, de manière à avoir une preuve de la livraison.
- Si un acompte est exigé, payez le minimum – pas plus de 10 % du montant du devis.
- Le coût total du déménagement ne peut pas dépasser de plus de 10 % le devis original. Si c'est le cas, ne payez pas, à moins que vous acceptiez le coût supplémentaire.

* Publication du Bureau de la consommation du Canada : Liste de vérification des consommateurs pour choisir une entreprise de déménagement – www.ic.gc.ca/eic/site/oca-bc.nsf/fra/ca02029.html; voir aussi les Lignes directrices sur les bonnes pratiques pour les déménageurs canadiens – www.ic.gc.ca/eic/site/oca-bc.nsf/fra/ca02030.html.