

L'Office de la protection du consommateur... pour vous aider!

L'Office de la protection du consommateur est un organisme du gouvernement du Québec. Nous nous assurons que les commerçants respectent, entre autres, la Loi sur la protection du consommateur.

Notre offre

➔ La page Web opc.gouv.qc.ca/immigrants, remplie de conseils et de mises en garde utiles, sur une foule de sujets.

☎ Un **service téléphonique personnalisé** pour :
- répondre à vos questions ;
- vous fournir de l'information et des outils en cas de problème.

👤 La possibilité de **rencontrer un agent**, dans l'un de nos bureaux situés dans différentes régions du Québec.

📘 Une **page Facebook** et un **compte Twitter** pour vous tenir informé des dernières nouvelles.

Cette loi régit notamment les **transactions entre les consommateurs et les commerçants**. Cela signifie que, par exemple, les vendeurs d'automobiles ou de meubles, les institutions financières et les fournisseurs de services de téléphonie ont différentes obligations envers vous.

Nous pouvons vous aider à **prévenir les problèmes** qui pourraient survenir quand vous faites affaire avec un commerçant. Et si vous rencontrez un problème, nous sommes là pour vous **informer de vos droits et de vos recours**.

Pour joindre l'Office

Par téléphone

Montréal
514 253-6556

Québec
418 643-1484

Ailleurs au Québec et au Canada
1 888 OPC-ALLO
1 888 672-2556

En ligne

- ➔ opc.gouv.qc.ca/immigrants
- 📘 facebook.com/officeprotectionconsommateur
- 🐦 twitter.com/OPC_Quebec

À nos bureaux

Pour connaître l'adresse de nos bureaux, rendez-vous au opc.gouv.qc.ca, puis cliquez sur **Nous joindre**.

Office
de la protection
du consommateur
Québec 

Office
de la protection
du consommateur



DES SERVICES POUR LES
PERSONNES IMMIGRANTES

Être un consommateur averti au Québec

Votre
gouvernement

Québec 

Quand se tourner vers l'Office?

Lorsque vous faites affaire avec un commerçant, différents problèmes peuvent se présenter : article défectueux, retard de livraison, frais imprévus, non-respect du contrat, etc.

Nous pouvons vous conseiller et vous renseigner sur vos droits dans des situations aussi variées que celles-ci :



— Jia souhaite obtenir une **carte de crédit**. Devant toutes les offres qu'elle trouve, elle ne sait pas quels critères considérer pour faire un bon choix.



— Felipe a acheté une **auto d'occasion** chez un commerçant. Des réparations majeures sont déjà nécessaires après un mois.

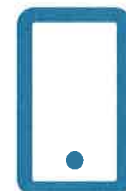
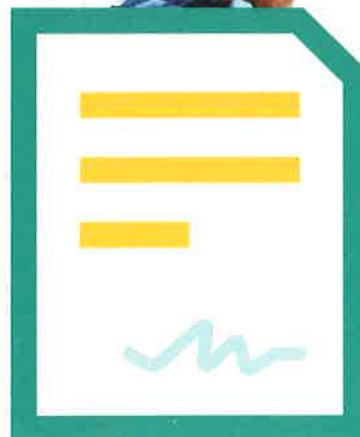


— Farah s'est inscrite dans une **école privée** pour améliorer son français. Les cours ne correspondent absolument pas à ce qui était prévu dans son contrat.

— Izza a acheté un **réfrigérateur**. Il devait lui être livré la semaine dernière. Quand elle téléphone au magasin, un vendeur lui répond que la livraison aura lieu dans trois semaines.



— Greg envoie son enfant à la **garderie** depuis quelques mois. La propriétaire l'informe qu'elle augmente le coût des services, malgré le montant convenu dans le contrat.



— Muriel a pris une entente de deux ans pour des services de **téléphonie cellulaire**. Après quelques mois, elle aimerait y mettre fin, mais le fournisseur de services l'informe que des frais s'appliquent.



— Marine a plusieurs factures impayées chez un commerçant. Depuis quelque temps, un **agent de recouvrement** communique avec elle. Il se fait très insistant, et même menaçant.

— Jake reçoit, chez lui, la visite d'un **vendeur de thermopompes**. Ce vendeur l'incite à signer un contrat sur-le-champ. Il dit à Jake qu'il profitera ainsi d'une promotion extraordinaire et d'une aide financière accordée par le gouvernement.



Notre meilleur conseil

Pour prévenir les problèmes, **informez-vous avant de faire un achat, d'accepter une offre ou de signer un contrat!**