

## MARCHE À SUIVRE

L'indemnisation est un mécanisme de protection financière au bénéfice des consommateurs. Dans certaines circonstances, elle permet à l'Office de la protection du consommateur de vous dédommager.

L'indemnisation est possible grâce au cautionnement. Il s'agit d'une garantie que le commerçant doit fournir pour qu'un permis lui soit délivré ou pour que celui-ci soit maintenu. Ce cautionnement vous permet une meilleure protection dans le cas où le commerçant ne respecterait pas ses obligations.

### Formulaire

Ce formulaire est mis à votre disposition. Vous pouvez :

- remplir le formulaire à l'écran, l'imprimer et le signer;
- ou imprimer le formulaire, le remplir lisiblement à la main et le signer.

### Documents à joindre au formulaire

Pour que votre demande soit acceptée, il vous revient de démontrer que le commerçant a manqué à ses obligations. Vous pouvez joindre à votre demande les documents mentionnés sur le formulaire. Dans certains cas, des copies certifiées conformes ou des originaux peuvent être exigés. Il est important que vous conserviez une copie de vos documents.

### Délais de traitement

Vous recevrez, dans un délai de 30 jours, un accusé de réception.

Pour le traitement de votre réclamation, vous devez prévoir de 7 à 8 mois après la date d'affichage du dossier du commerçant concerné. En effet, quand un dossier d'indemnisation est affiché, il demeure ouvert pendant 6 mois. Les consommateurs visés peuvent présenter une demande pendant cette période. Après ces 6 mois, le dossier est fermé et la somme qui vous est accordée est déterminée, considérant toutes les réclamations reçues.

Le dossier du commerçant demeure affiché dans le site Web de l'Office passé ces 6 mois? Cela signifie que des sommes sont encore disponibles et qu'il est encore possible de présenter une demande d'indemnisation.

### Somme versée

Si le montant total des demandes admissibles dépasse le montant des sommes disponibles, les sommes sont réparties au prorata. Ainsi, il se pourrait que la somme qui vous est versée soit inférieure au montant admissible.

### Conditions

Vous pourriez être indemnisé à même le cautionnement d'un commerçant que détient l'Office dans l'une des situations suivantes :

- vous avez obtenu un jugement contre un commerçant titulaire d'un permis, son représentant ou la caution;
- ou vous avez conclu une entente ou une transaction avec un commerçant titulaire de permis, son représentant ou la caution.

Le commerçant devait avoir un permis associé à un cautionnement quand vous avez fait affaire avec lui.

### Réclamation à la Régie du bâtiment

Si le commerçant est un entrepreneur en construction, il devrait être titulaire d'une licence de la Régie du bâtiment du Québec (RBQ) et lui avoir fourni un cautionnement. Ainsi, ce cautionnement versé pourrait être utilisé pour vous indemniser. L'Office fera les démarches nécessaires; vous n'avez aucune demande à présenter à la RBQ.

### Autres options d'indemnisation

Si votre demande d'indemnisation est refusée au complet ou en partie, vous pourriez avoir d'autres recours. Pour obtenir plus d'information, consultez la page [Autres possibilités d'indemnisation](http://www.opc.gouv.qc.ca/indemnisation) (www.opc.gouv.qc.ca/indemnisation).

Avant de remplir ce formulaire, vérifiez si un dossier d'indemnisation, au nom du commerçant visé, a été ouvert. Consultez pour ce faire la section Indemnisation du site Web de l'Office de la protection du consommateur : [www.opc.gouv.qc.ca/indemnisation](http://www.opc.gouv.qc.ca/indemnisation). En l'absence de dossier, communiquez avec l'Office; un agent vous indiquera la marche à suivre.

### 1. Renseignements sur le commerçant

Nom : \_\_\_\_\_

Adresse : \_\_\_\_\_

### 2. Renseignements sur le consommateur

Nom : \_\_\_\_\_

Adresse : \_\_\_\_\_

Adresse de courriel : \_\_\_\_\_

Téléphone (maison) : \_\_\_\_\_ Téléphone (cellulaire) : \_\_\_\_\_

### 3. Documents à fournir

Les documents suivants peuvent être joints à votre demande :

Cochez (si joint)

- contrat signé conclu avec le commerçant;
- preuve d'achat (ex. : facture, bon de commande, etc.) ou de paiement (ex. : copie de chèque recto verso, copie du reçu ou d'état de compte de la carte de crédit, etc.);
- si des réparations sont nécessaires, facture des réparations déjà effectuées ou deux soumissions portant sur les réparations à effectuer;
- jugement obtenu à l'encontre du commerçant ou de son représentant, s'il y a lieu;
- entente conclue avec le commerçant, s'il y a lieu;
- tout autre document que vous jugez pertinent, s'il y a lieu.

#### 4. Renseignements sur le contrat

Date de la signature du contrat : \_\_\_\_\_

Biens ou services prévus au contrat : \_\_\_\_\_

Biens ou services reçus : \_\_\_\_\_

Montant total du contrat : \_\_\_\_\_

Somme versée au commerçant : \_\_\_\_\_

Où le contrat a-t-il été conclu? Cochez la case qui représente le mieux votre situation.

- À votre domicile – le commerçant s'est présenté sans prévenir.
- À votre domicile – vous avez demandé au commerçant de passer.
- À votre domicile – le commerçant s'est présenté après vous avoir demandé par téléphone, l'autorisation de passer.
- Dans un kiosque temporaire, à l'extérieur ou à l'intérieur d'un centre commercial, par exemple.
- À l'établissement du commerçant ou dans un grand magasin.
- Autre (précisez) : \_\_\_\_\_

#### 5. Justification

Expliquez brièvement ce qui justifie votre demande d'indemnisation. Ex. : vous n'avez pas reçu, en partie ou en totalité, les services pour lesquels vous avez payé, la garantie prévue par le commerçant n'a pas été honorée, etc.

Si l'espace est insuffisant, veuillez joindre une feuille supplémentaire.

---

---

---

---

---

---

---

#### 6. Autre remboursement

Avez-vous demandé un remboursement à un tiers (comme à votre assureur ou à l'émetteur de votre carte de crédit) pour la situation faisant l'objet de cette demande d'indemnisation?

Oui  Non

Si oui, avez-vous reçu un remboursement?

Oui, précisez le montant : \_\_\_\_\_  Non

## 7. Signature

\_\_\_\_\_  
Signature du consommateur

\_\_\_\_\_  
Date

## 8. Transmission de la demande d'indemnisation

Le formulaire rempli et signé ainsi que les documents justificatifs doivent être postés à l'adresse suivante :

Office de la protection du consommateur  
Direction des permis et de l'indemnisation  
400, boulevard Jean-Lesage, bureau 450  
Québec (Québec) G1K 8W4