



Service de la médiation en ligne

Aide-mémoire pour soutien au consommateur



Aide-mémoire pour soutien au consommateur

2

- Connexion à Parle consommation
- Création du dossier
- Ébauche du dossier
- Soumission du dossier
- Négociation
- Médiation, s'il y a lieu
- Lien vers le [guide d'utilisation](#)

Connexion à Parle consommation

Courriel d'accès



3

Courriel expédié au
consommateur et
comportant l'information
nécessaire à la création
de son dossier sur Parle
consommation

Sujet : Renseignements importants pour accéder et utiliser Parle consommation
Message :



Bonjour,

Lors de votre récent appel à l'Office de la protection du consommateur, vous avez été dirigé vers Parle consommation pour tenter de résoudre le litige qui vous oppose à un commerçant.

Les informations suivantes vous seront utiles pour accéder à la plateforme et ainsi être en mesure de créer votre dossier et soumettre une proposition au commerçant.

Lien vers la plateforme et accès

Pour accéder à Parle consommation, rendez-vous sur : parle-consommation.opc.gouv.qc.ca.

Suivez ensuite les étapes pour vous inscrire, notamment le processus d'authentification.

Après avoir créé votre compte, vous devrez créer votre dossier en entrant les renseignements suivants :

- numéro de référence : 1291252
- code d'accès : fnRpAmyX

Ne tardez pas à créer votre dossier : votre code d'accès est valide pour 30 jours.

Des outils pour faciliter votre démarche

Pour vous guider dans vos actions sur la plateforme, vous pouvez consulter le [Guide d'utilisation de Parle consommation](#). Ce guide contient aussi des outils pour vous aider à régler votre problème.

Puis, vous trouverez en pièce jointe de l'information complémentaire ainsi que les références légales pertinentes selon votre situation, afin de vous aider à faire valoir vos droits et à négocier avec le commerçant.

Si vous n'êtes pas à l'aise avec le Web ou que vous n'êtes pas en mesure d'effectuer une démarche dans Parle consommation, sachez qu'il est possible de nommer une personne de votre entourage pour agir en votre nom sur la plateforme. Pour ce faire, connectez-vous à votre compte et cliquez sur le bouton « Ajouter une représentante ou un représentant ».

Pour toute question, communiquez avec le Service de la médiation en ligne :

- par courriel à l'adresse soutien-parle@opc.gouv.qc.ca;
- par téléphone au 1 844 646-8150 (numéro sans frais);
- en effectuant une demande d'assistance à partir de la plateforme.

Salutations,

Office de la protection du consommateur

[Veuillez ne pas répondre à ce courriel](#)

Notez que toute réponse à ce courriel automatisé ne sera pas lue et qu'aucune réponse ne vous sera fournie en retour. N'hésitez pas à [communiquer avec nous](#) si vous avez des questions ou des commentaires.

Pièce(s) jointe(s)

Connexion à Parle consommation

Page de connexion



4

1- Le consommateur doit s'inscrire à parle consommation.

2- Une fois l'inscription complétée, il pourra se connecter à Parle consommation

Québec

Office de la protection du consommateur

Parle consommation

Bienvenue dans Parle consommation

L'outil d'aide au règlement de litiges **Parle consommation** fournit aux consommateurs et aux commerçants une solution simple, rapide et gratuite pour résoudre un problème qui les oppose. Parle consommation propose un environnement virtuel neutre, privé et sécurisé pour négocier et constitue un outil efficace pour trouver une entente.

Consommateurs

S'inscrire

Vous avez déjà un compte ?

Se connecter

Commerçants

Se connecter

Médiateurs

Se connecter

Rappels importants

Vous êtes entièrement autonome dans votre démarche sur Parle consommation. En aucun cas, l'Office de la protection du consommateur ne peut s'ingérer dans votre dossier.

Référez-vous aux [conditions d'utilisation de la plateforme](#) pour en savoir plus sur vos responsabilités comme utilisateur et sur le rôle de l'Office.

Au besoin, consultez le [Guide d'utilisation](#) ou [communiquiez avec nous](#).

Connexion à Parle consommation

Se connecter



5

1- Entrer l'adresse courriel et le mot de passe choisi lors de l'inscription.

2- Cliquer sur se connecter

A screenshot of the 'Parle consommation' login page. The page has a white background with a blue border. At the top, the text 'Parle consommation' is displayed in a large, bold, black font. Below it, the instruction 'Connectez-vous avec votre adresse courriel' is written in a smaller black font. There are two input fields: 'Adresse courriel' and 'Mot de passe', both with light gray borders. Below the password field, there is a link that says 'Vous avez oublié votre mot de passe ?' in blue. At the bottom of the form, there is a blue button with the text 'Se connecter' in white. A red arrow points from the text '2- Cliquer sur se connecter' to this button. At the bottom of the page, there is a logo for the 'Office de la protection du consommateur Québec' and the text '© Gouvernement du Québec, 2023'.

Connexion à Parle consommation

Se connecter



3- Cliquer sur Envoyer un code de vérification

A screenshot of a web form titled 'Parle consommation'. At the top left is a back arrow and the word 'Annuler'. The title 'Parle consommation' is in large blue font. Below it, the text says 'Veuillez fournir les renseignements suivants.' and 'La vérification est nécessaire. Cliquez sur le bouton Envoyer un code de vérification.' There is a label 'Adresse courriel*' above a text input field containing 't*****@opc.gouv.qc.ca'. Below the input field is a prominent blue button labeled 'Envoyer un code de vérification'. At the bottom is a light blue button labeled 'Continuer'. A red arrow points from the text '3- Cliquer sur Envoyer un code de vérification' to the blue button.

Connexion à Parle consommation

Se connecter



7

4- Entrer le code de validation reçu par courriel

5- Cliquer sur Vérifier le code

A screenshot of a mobile application interface for 'Parle consommation'. At the top left is a back arrow and the word 'Annuler'. The title 'Parle consommation' is in large blue font. Below it, instructions in French ask the user to provide information and enter a verification code sent to their email. There are two input fields: 'Adresse courriel*' containing 't*****@opc.gouv.qc.ca' and 'Code de vérification'. Below these are two blue buttons: 'Vérifier le code' and 'Envoyer un nouveau code'. At the bottom is a light blue button labeled 'Continuer'. Two red arrows originate from the text on the left: one points to the email field and the other points to the 'Vérifier le code' button.

Connexion à Parle consommation

Se connecter



8

6- Cliquer sur Continuer

A screenshot of a web interface for 'Parle consommation'. At the top left is a back arrow and the text 'Annuler'. The title 'Parle consommation' is in large blue font. Below it, the text 'Veuillez fournir les renseignements suivants.' is followed by a green message: 'Adresse courriel vérifiée. Vous pouvez continuer.' The label 'Adresse courriel*' is above a text input field containing 't*****@opc.gouv.qc.ca'. At the bottom is a large blue button labeled 'Continuer'.



Création du dossier

9

Une fois connecté, le consommateur doit cliquer sur Créer un dossier.

1



Québec  Office de la protection du consommateur

Parle consommation_ Mes dossiers Nous joindre Mateur Consom ▼

Mes dossiers

[Créer un dossier](#) [Agir comme représentant](#)

Liste des dossiers

Numéro du dossier	Parties concernées	Statut	Dernière action	Date de la dernière action
-------------------	--------------------	--------	-----------------	----------------------------

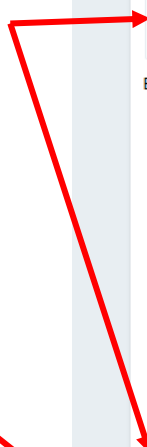
Création du dossier



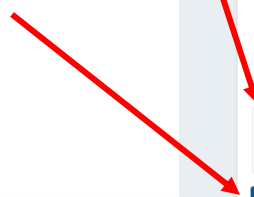
2- Entrer le numéro de référence et code d'accès reçu par courriel



3- Cocher les consentements concernant les conditions d'utilisation et l'engagement de confidentialité



4- Cliquer sur Soumettre



Créer un dossier

10

Les champs précédés d'un astérisque (*) sont obligatoires.

Numéro et code d'accès

Pour créer un nouveau dossier, vous devez entrer le numéro de référence ainsi que le code d'accès que l'Office de la protection du consommateur vous a transmis par courriel.

* Numéro de référence

* Code d'accès

Conditions d'utilisation

L'accès et l'utilisation de Parle consommation sont soumis à des [conditions d'utilisation](#), qui constituent une entente entre vous et l'Office de la protection du consommateur. Ces conditions d'utilisation peuvent être modifiées à tout moment. Si des modifications entraînent des conséquences sur votre démarche ou vos responsabilités dans Parle consommation, l'Office vous en informera selon les modalités prévues à cet effet.

En ce qui a trait aux renseignements personnels que vous pourriez fournir dans le cadre de votre démarche dans Parle consommation, nous vous invitons à consulter régulièrement la [politique de confidentialité](#) de l'Office.

☐ En cochant cette case, je reconnais avoir pris connaissance des conditions d'utilisation de Parle consommation et je les accepte.

Engagement de confidentialité

- J'accepte d'utiliser Parle consommation pour tenter de régler mon problème avec le commerçant.
- Je m'engage à collaborer de bonne foi afin de trouver des solutions qui me satisferont, mais qui satisferont aussi le commerçant.
- Je comprends qu'il s'agit d'un processus libre et volontaire. Je ne suis pas obligé de conclure une entente avec le commerçant.
- Je m'engage à préserver la confidentialité de l'ensemble du processus de négociation et, s'il y a lieu, de médiation. Je ne dévoilerai pas d'information au sujet des renseignements et des documents fournis au cours de ce processus. Si je conclus une entente avec le commerçant, je la garderai confidentielle.
- Je reconnais que tout ce qui pourra s'écrire ou se dire au cours du processus ne pourra pas servir de preuve devant le tribunal dans une éventuelle procédure judiciaire ou autre, à moins que le commerçant et moi donnions notre accord pour le faire.
- Je comprends également que le médiateur qui pourrait intervenir dans mon dossier est neutre et impartial. Son rôle est de favoriser la recherche de solutions dans le but d'en arriver à une entente confidentielle. Ce médiateur ne pourra pas témoigner dans une procédure judiciaire relativement à tout ce dont il aura eu connaissance durant la médiation ainsi que sur l'entente, le cas échéant.

☐ En cochant cette case, je reconnais avoir pris connaissance des règles de confidentialité de Parle consommation et je m'engage à les respecter.

Soumettre

Ébauche

Une fois le dossier créé, le consommateur doit compléter l'ébauche et soumettre son dossier au commerçant.

À tout moment au stade de l'ébauche, le consommateur peut décider de fermer son dossier.

Le consommateur dispose d'un maximum de trente jours pour compléter l'ébauche, sans quoi le dossier se ferme automatiquement.



11

Permet au consommateur d'envoyer un courriel au soutien

Permet au consommateur d'accéder à son profil et de se déconnecter

Québec Office de la protection du consommateur

Parle consommation... Mes dossiers Demande d'assistance Mateur Consom ▼

OPC-1291252

Statut Ébauche Fermer le dossier

Parties Description du problème Proposition Documents Révision et soumission du dossier

Parties

Les informations à votre sujet qui apparaissent dans cette page sont celles que vous avez inscrites lors de la création de votre compte. Pour les modifier, cliquez sur votre profil dans l'en-tête.

Avant de poursuivre, vérifiez que le commerçant associé à votre dossier est bien celui avec qui vous avez un litige. Certains commerçants font des affaires sous différents noms, donc consultez ses autres noms au besoin. Il se peut aussi que l'adresse du commerçant ne soit pas celle où vous avez fait affaire. En effet, seule l'adresse principale du commerçant est visible dans Parle consommation.

Si vous pensez qu'il ne s'agit pas du bon commerçant, communiquez avec nous sans tarder en cliquant sur [Demande d'assistance](#) dans l'en-tête.

Consommateur

Votre dossier est au stade de l'ébauche. Vous devez avoir complété toutes les étapes indiquées et soumettre une proposition dans un délai maximal de 30 jours suivant la création de votre dossier, après quoi il sera automatiquement fermé.

Les informations sont enregistrées chaque fois que vous complétez une étape. Il est donc possible de quitter et revenir plus tard, mais sachez que le dossier ne pourra être pris en charge par le commerçant qu'une fois soumis.



Ébauche – Description du problème

12

Le consommateur doit définir précisément son problème avec le commerçant

Parties

Description du problème

Proposition

Documents

Révision et soumission du dossier

✓

Description du problème

Dans cette section, vous devez définir précisément votre problème avec le commerçant.

Les champs précédés d'un astérisque (*) sont obligatoires.

Bien ou service en cause, détails de facturation et coordonnées

* Quel est le bien ou le service à l'origine de votre problème (exemples : réfrigérateur, four à micro-ondes, automobile, etc.)? [Détails](#)

Marque (s'il y a lieu)

Modèle (s'il y a lieu)

Numéro de série (s'il y a lieu)

Numéro de compte, d'abonné ou de dossier (s'il y a lieu)

Votre dossier est au stade de l'ébauche. Vous devez avoir complété toutes les étapes indiquées et soumettre une proposition dans un délai maximal de 30 jours suivant la création de votre dossier, après quoi il sera automatiquement fermé.

Les informations sont enregistrées chaque fois que vous complétez une étape. Il est donc possible de quitter et revenir plus tard, mais sachez que le dossier ne pourra être pris en charge par le commerçant qu'une fois soumis.



Ébauche – Description du problème (suite)

13

Le consommateur doit définir précisément son problème avec le commerçant

Numéro de la facture ou du contrat (s'il y a lieu)

* Montant indiqué sur la facture ou le contrat avec le commerçant

\$

* Avez-vous payé ce montant en totalité?

☐ Oui

☐ Non

* Date de la facture ou de la conclusion du contrat

AAAA - MM - JJ

* Lieu ou mode de conclusion du contrat ou de la vente

☐ En magasin ou à l'établissement du commerçant

☐ À mon domicile

☐ Par téléphone

☐ Par Internet

☐ Autre

Date ou délai prévus pour la livraison du bien ou la prestation du service (s'il y a lieu)

AAAA - MM - JJ

Numéro de téléphone

Adresse postale ou Web du commerçant où vous avez fait affaire

Démarches préalables

* Avant d'ouvrir votre dossier dans Parle consommation, avez-vous déjà communiqué avec le commerçant ou le fabricant à propos de ce problème pour tenter de trouver une solution?

☐ Oui

☐ Non

Nature du problème



Ébauche – Description du problème (suite)

14

Le consommateur doit définir précisément son problème avec le commerçant

Il peut ensuite enregistrer son progrès.

Nature du problème

* Quelle est la nature de votre problème?

☐ Bien non reçu ou service non fourni (ou fourni partiellement)

☐ Bien livré ou prestation de service reçue en retard

☐ Bien défectueux qui n'a pas eu une durée de vie raisonnable ou qui ne peut servir à l'usage auquel il est destiné [Détails](#)

☐ Bien ou service non conforme au contrat, à une déclaration du vendeur ou à un message publicitaire

☐ Contrat qui ne respecte pas les exigences prévues dans une loi ou un règlement en vigueur, par exemple quant à son contenu ou sa forme

☐ Représentation fausse ou trompeuse à propos d'un bien ou d'un service, par exemple une affirmation, un comportement ou une omission, qui aurait pu influencer ma décision d'achat

☐ Prix payé plus élevé que le prix annoncé

☐ Refus du commerçant ou du fabricant d'honorer une garantie qui est toujours en vigueur [Détails](#)

☐ Autre

Complément d'information

Indiquez ici toute information que vous n'avez pas pu saisir dans le formulaire.

2000 caractères autorisés

[Enregistrer](#)



Ébauche – Formulaire de proposition

15

Ce formulaire vise à codifier la proposition initiale du consommateur

Québec  Office de la protection du consommateur

Parle consommation... Mes dossiers Demande d'assistance Mateur Consom ▾

OPC-1291252

Statut **Ébauche** Fermer le dossier

Parties Description du problème **Proposition** Documents Révision et soumission du dossier

✓ ✓ ●

Proposition

Déterminez ce qui vous satisferait comme solution à votre problème.

Selon votre situation, cochez la case appropriée dans la section Solution proposée.

Envisagez des solutions réalisables et équitables qui correspondent aux circonstances de votre dossier. Par exemple, si votre bien est défectueux, vous devriez généralement accepter qu'on répare ou qu'on remplace le bien, plutôt que d'exiger un remboursement.

Assurez-vous également de laisser un délai raisonnable au commerçant pour mettre en place la solution proposée.

Les champs précédés d'un astérisque (*) sont obligatoires.

Solution proposée

Votre dossier est au stade de l'ébauche. Vous devez avoir complété toutes les étapes indiquées et soumettre une proposition dans un délai maximal de 30 jours suivant la création de votre dossier, après quoi il sera automatiquement fermé.

Les informations sont enregistrées chaque fois que vous complétez une étape. Il est donc possible de quitter et revenir plus tard, mais sachez que le dossier ne pourra être pris en charge par le commerçant qu'une fois soumis.

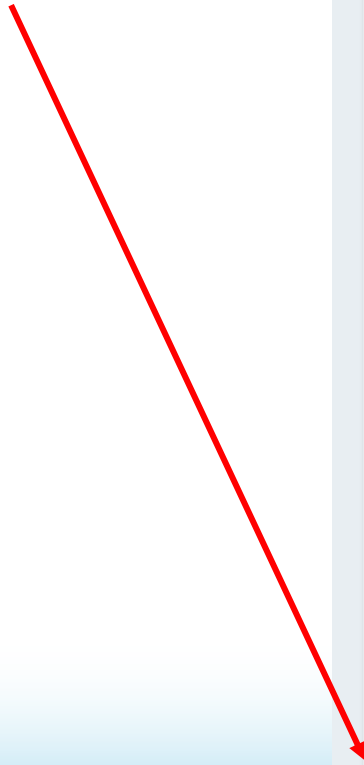
Le consommateur peut suivre la progression de son ébauche



Ébauche – Formulaire de proposition

16

Ce formulaire vise à codifier la proposition initiale du consommateur



Solution proposée

* Veuillez sélectionner une solution proposée

☐ Livraison du bien ou fourniture du service

☐ Réparation ou entretien du bien

☐ Remplacement ou échange du bien

☐ Remboursement total ou partiel du bien ou du service

Détails

☐ Annulation du contrat

☐ Compensation ou crédit

Détails

☐ Autre

Détails

Dommages-intérêts

Les dommages-intérêts ont pour but de compenser un préjudice subi. Le préjudice doit être prouvé et pouvoir être comptabilisé. Si vous faites une telle réclamation, vous devez fournir des documents pour l'appuyer. La page [Pistes de solutions possibles](#) présente plus de renseignements et des exemples qui peuvent vous aider.

☐ Je demande des dommages-intérêts (avec documentation à l'appui)

Précisions et modalités d'application de l'entente (délais, conditions, etc.)

Inscrivez les détails de la solution que vous souhaitez intégrer dans l'entente.

Détails

2000 caractères autorisés

Enregistrer



Ébauche – Dépôt de documents

17

À cette étape, le consommateur peut joindre les documents pertinents à sa demande, facture, contrat, photos, etc.

Il sera possible de joindre des documents tout au long du processus.

Québec  Office de la protection du consommateur

Parle consommation... Mes dossiers Demande d'assistance Mateur Consom ▾

OPC-1291252

Statut **Ébauche** Fermer le dossier

Parties Description du problème Proposition **Documents** Révision et soumission du dossier

Documents

Téléverser un ou plusieurs documents au dossier

Joignez tous les documents pertinents liés au dossier : facture, contrat, document décrivant une garantie, évaluation écrite, etc.

Téléverser un ou plusieurs documents

Liste des documents du dossier

Aucun document au dossier

← Retourner à l'étape précédente Proposition

Passer à l'étape suivante → Révision et soumission du dossier

Votre dossier est au stade de l'ébauche. Vous devez avoir complété toutes les étapes indiquées et soumettre une proposition dans un délai maximal de 30 jours suivant la création de votre dossier, après quoi il sera automatiquement fermé.

Les informations sont enregistrées chaque fois que vous complétez une étape. Il est donc possible de quitter et revenir plus tard, mais sachez que le dossier ne pourra être pris en charge par le commerçant qu'une fois soumis.



Ébauche – Révision et soumission du dossier

18

Québec  Office de la protection du consommateur

Parle consommation_ Mes dossiers Demande d'assistance Mateur Consom ▼

OPC-1291252

Statut **Ébauche** Fermer le dossier

Parties Description du problème Proposition Documents Révision et soumission du dossier

✓ — ✓ — ✓ — ✓ — ●

Permet au consommateur de réviser son dossier et d'y apporter des corrections au besoin avant de le soumettre au commerçant.



Ébauche – Révision et soumission du dossier

19

Il peut prévisualiser
l'entente qui serait conclue
advenant une acceptation
de sa proposition initiale par
le commerçant.

Il doit ensuite cliquer sur
Soumettre mon dossier



Prévisualisation de l'entente

Si la proposition est acceptée, voici l'entente qui sera établie.

Entente-Brouill... 1 / 3 | - 75% + | [Icons]

Consommation

Confirmation d'une entente conclue en négociation

Entre le consommateur :

Mateur Consom 123 boul. des tests 13A TESTVILLE QUÉBEC H1V2R3 CANADA

d'une part,

et le commerçant :

COMPLEXE DE L'AUTO PARK AVENUE INC. 8840 boul. Taschereau BROSSARD QUÉBEC J4X1C2 CANADA

d'autre part.

Entente

ATTENDU QUE les parties ont accepté d'utiliser l'outil de règlement de litige entre consommateur et commerçant, Parle consommation, processus qui a mené à une entente;

Bien au service en cause, détails de facturation et coordonnées

Soumission du dossier

Soumettre mon dossier



Ébauche – Révision et soumission du dossier

20

Enfin, il doit confirmer la soumission de son dossier au commerçant.

Ce dernier sera alors notifié par une alerte de nouveau dossier.

La négociation entre les parties pourra alors débuter.

Office
de la protection
du consommateur
Québec

Bonjour,

Votre dossier a bien été créé dans Parle consommation et votre proposition a été soumise au commerçant. C'est l'étape de la négociation qui s'amorce entre vous et le commerçant.

Lorsque celui-ci répondra à votre proposition, vous recevrez une notification par courriel.

[Accéder à Parle consommation](#)

Pour toute question, communiquez avec nous :

- par courriel à l'adresse soutien-parle@opc.gouv.qc.ca;
- par téléphone au 1 844 646-8150 (numéro sans frais).

Salutations,

Service de la médiation en ligne

Note : Ce courriel vous a été envoyé automatiquement. Veuillez ne pas y répondre.

Le consommateur reçoit une confirmation courriel de la soumission de son dossier au commerçant

Négociation



Québec

Office de la protection du consommateur

21

Le dossier est maintenant au stade de la négociation

Parle consommation

Mes dossiers Demande d'assistance Mateur Consom ▼

OPC-1291252

Statut **Négociation** Fermer le dossier

Résumé du dossier Documents Tableau des propositions Centre de messagerie

Résumé du dossier

À ce stade, il demeure possible pour le consommateur de fermer son dossier s'il le souhaite.

Québec

Parle consommation

OPC-1291252

Statut **Négociation**

Résumé

Centre de messagerie

Le centre de messagerie

Si le dossier est accessible à

Vos discussions

Précédent

Tableau des propositions

Fermer le dossier

Les champs précédés d'un astérisque (*) sont obligatoires.

* Raison de fermeture

☒ Je considère le problème de consommation comme réglé.

☐ Je ne souhaite pas poursuivre les discussions et je ne ferai pas d'autres démarches.

☐ Je ne souhaite pas poursuivre les discussions, mais j'envisage de mener d'autres démarches.

* Justification (la justification inscrite sera visible par les autres parties au dossier).

2000 caractères autorisés

Confirmer la fermeture du dossier

Il sera alors invité à choisir une raison de fermeture, inscrire une justification et confirmer la fermeture du dossier

Négociation – Résumé du dossier

Parle consommation... Mes dossiers Demande d'assistance Mateur Consom

OPC-1291252

Statut Négociation Fermer le dossier

Résumé du dossier Documents Tableau des propositions Centre de messagerie

Résumé du dossier

Parties

Consommateur



Nom : Mateur Consom

Adresse : 123 boul. des tests, 13A, testville, Québec, H1V2R3

Téléphone : 514 555-6969 ext: 1234

Courriel : testparle@opc.gouv.qc.ca

Ajouter une représentante ou un représentant

Commerçant



Nom : COMPLEXE DE L'AUTO PARK AVENUE INC.

Autres noms : TestPark Avenue, Auto Park Avenue, Test Avenue

Adresse principale : 8840 boul. Taschereau, Brossard, J4X1C2, Québec, Canada
(Il s'agit de l'adresse principale déclarée par le commerçant au Registraire des entreprises du Québec. Il se pourrait que cette adresse diffère du lieu de votre transaction.)

Représentant : Le commerçant pourra assigner un représentant au dossier une fois que le consommateur aura soumis une première proposition.

L'onglet résumé du dossier permet de:

- Visualiser les parties au dossier
- Ajouter un représentant du consommateur au besoin
- Consulter la description du problème

Description du problème

Soumis par : Mateur Consom

Soumis le : 18 septembre 2024 - 12:10

Bien ou service en cause, détails de facturation et coordonnées

Quel est le bien ou le service à l'origine de votre problème (exemples : réfrigérateur, four à micro-ondes, automobile, etc.)?
test

Marque (s'il y a lieu)
test

Modèle (s'il y a lieu)
test

Numéro de série (s'il y a lieu)
test

Numéro de compte, d'abonné ou de dossier (s'il y a lieu)
test

Numéro de la facture ou du contrat (s'il y a lieu)
test

Négociation – Résumé du dossier



23

Résumé du dossierDocumentsTableau des propositionsCentre de messagerie

Résumé du dossier

Parties

Consommateur

Nom : Mateur Consom

Adresse : 123 boul. des tests, 13A, testville, Québec, H1V2R3

Téléphone : 514 555-6969 ext: 1234

Courriel : testparle@opc.gouv.qc.ca

Ajouter une représentante ou un représentant

Commerçant

Nom : COMPLEXE DE L'AUTO PARK AVENUE INC.

Autres noms : TestPark Avenue, Auto Park Avenue, Test Avenue

Adresse principale : 8840 boul. Taschereau, Brossard, J4X1C2, Québec, Canada
(Il s'agit de l'adresse principale déclarée par le commerçant au Registraire des entreprises du Québec. Il se pourrait que cette adresse diffère du lieu de votre transaction.)

Informations du représentant au dossier

Nom : Prénom N

La négociation s'amorcera lorsqu'un représentant du commerçant prendra en charge le dossier.

Lorsque le dossier est pris en charge par un représentant du commerçant, le consommateur pourra le voir à l'onglet Résumé du dossier.



Négociation - Documents

24

Documents

Téléverser un ou plusieurs documents au dossier

Joignez tous les documents pertinents liés au dossier : facture, contrat, document décrivant une garantie, évaluation écrite, etc.

Téléverser un ou plusieurs documents

Générer un résumé du dossier

Générer un document qui contient toutes les informations du dossier. Cette opération peut prendre quelques minutes. Une fois généré, le résumé pourra être téléchargé à partir de la liste des documents.

Générer un résumé du dossier

Liste des documents du dossier

Télécharger tous les documents

Partie	Titre	Extension	Date d'ajout	Actions
Mateur Consom	Facture	pdf	19 septembre 2024 - 13:52	Télécharger

À partir de la négociation, cet onglet permet aussi de générer un résumé du dossier en PDF. Ce résumé comprend l'ensemble des informations du dossier.



Négociation – Tableau des propositions

25

- Au stade de la négociation, le consommateur est libre de modifier sa proposition initiale tant que le commerçant n'a pas formulé de contre-proposition au dossier.

OPC-1291252

Statut **Négociation** [Fermer le dossier](#)

[Résumé du dossier](#) [Documents](#) **[Tableau des propositions](#)** [Centre de messagerie](#)

Tableau des propositions

Votre proposition en tant que consommateur 18 septembre 2024 - 12:13 En attente de réponse de COMPLEXE DE L'AUTO PARK AVENUE INC. Solution proposée Veuillez sélectionner une solution proposée ☒ Réparation ou entretien du bien Au plus tard le 26 septembre 2024 ☒ Remplacement ou échange du bien Au plus tard le 21 septembre 2024 Précisions et modalités d'application de l'entente (délais, conditions, etc.) Inscrivez les détails de la solution que vous souhaitez intégrer dans l'entente. Précisez la façon dont l'entente sera appliquée + Modifier ma proposition	Proposition de COMPLEXE DE L'AUTO PARK AVENUE INC. COMPLEXE DE L'AUTO PARK AVENUE INC. n'a pas fait de proposition.
---	---

Historique des propositions

[Afficher](#)

Cet onglet permet aussi de consulter l'historique des propositions, le cas échéant.

Négociation – Tableau des propositions



26

OPC-1291252

Statut: **Négociation**

[Demander la médiation](#) [Fermer le dossier](#)

[Résumé du dossier](#) [Documents](#) **Tableau des propositions** [Centre de messagerie](#)

Tableau des propositions

Votre proposition en tant que consommateur
18 septembre 2024 - 12:13

La proposition a été refusée

Solution proposée

Veillez sélectionner une solution proposée

☒ Réparation ou entretien du bien

Au plus tard le
26 septembre 2024

☒ Remplacement ou échange du bien

Au plus tard le
21 septembre 2024

Précisions et modalités d'application de l'entente (délais, conditions, etc.)

Inscrivez les détails de la solution que vous souhaitez intégrer dans l'entente.

Précisez la façon dont l'entente sera appliquée

Proposition de Prénom N agissant pour
COMPLEXE DE L'AUTO PARK AVENUE INC.
19 septembre 2024 - 11:45

En attente de votre réponse

Solution proposée

Veillez sélectionner une solution proposée

☒ Réparation ou entretien du bien

Au plus tard le
30 septembre 2024

Précisions et modalités d'application de l'entente (délais, conditions, etc.)

Inscrivez les détails de la solution que vous souhaitez intégrer dans l'entente.

Le commerçant décrit ici la façon dont l'entente sera appliquée.

[Accepter la proposition](#) [Faire une contre-proposition](#)

Historique des propositions

[Afficher](#)

Lorsque le commerçant fait une contre-proposition au dossier, le consommateur est alerté par courriel.

Il peut alors se connecter et consulter la proposition à cet onglet.

Il pourra ensuite à son tour:

1. Accepter la proposition
2. Faire à son tour une contre-proposition

Négociation – Tableau des propositions



1- Accepter une proposition

Si vous acceptez cette proposition, voici l'entente qui sera établie:

Entente-Bro... 1 / 3 67% +

Parle consommation

Numéro de dossier OPC-1291252

Confirmation d'une entente conclue en négociation

Entre le consommateur :
Mateur Consom 123 boul. des tests 13A TESTVILLE QUÉBEC H1V2R3 CANADA

d'une part,

et le commerçant :
COMPLEXE DE L'AUTO PARK AVENUE INC. 8840 J. BROUSSARD
QUÉBEC J4X1C2 CANADA

☐ * En cochant cette case, je reconnais avoir lu et vérifié tous les éléments contenus dans l'entente, j'accepte la proposition et je reconnais que je serai lié par les conditions et les détails qui y figurent. Cette acceptation équivaut à une signature.

Accepter la proposition Annuler

OPC-1291252

< Retour au tableau des propositions

Accepter la proposition

Solution proposée

Veillez sélectionner une solution proposée

☒ Réparation ou entretien du bien

Au plus tard le

28 sept. 2024

☒ Remplacement ou échange du bien

Au plus tard le

21 sept. 2024

Domages-intérêts

Les dommages-intérêts ont pour but de compenser un préjudice subi. Le préjudice doit être prouvé et pouvoir être comptabilisé. Si vous faites une telle réclamation, vous devez fournir des documents pour l'appuyer. La page [Listes de solutions possibles](#) présente plus de renseignements et des exemples qui peuvent vous aider.

Aucune réponse n'a été fournie.

Précisions et modalités d'application de l'entente (délais, conditions, etc.)

Inscrivez les détails de la solution que vous souhaitez intégrer dans l'entente.

Précisez la façon dont l'entente sera appliquée

Si vous acceptez cette proposition, voici l'entente qui sera établie:

Cocher la case
d'acceptation

Cliquer sur accepter
la proposition

Négociation – Tableaux des propositions



28

2- Faire à son tour une contre-proposition

Votre contre-proposition

Les champs précédés d'un astérisque (*) sont obligatoires.

Solution proposée

* Veuillez sélectionner une solution proposée

- ☐ Livraison du bien ou fourniture du service
- ☐ Réparation ou entretien du bien
- ☐ Remplacement ou échange du bien
- ☐ Remboursement total ou partiel du bien ou du service [Détails](#)
- ☐ Annulation du contrat
- ☐ Compensation ou crédit [Détails](#)
- ☐ Autre [Détails](#)

Dommages-intérêts

Les dommages-intérêts ont pour but de compenser un préjudice subi. Le préjudice doit être prouvé et pouvoir être comptabilisé. Si vous faites une telle réclamation, vous devez fournir des documents pour l'appuyer. La page [Pistes de solutions possibles](#) présente plus de renseignements et des exemples qui peuvent vous aider.

☐ Je demande des dommages-intérêts (avec documentation à l'appui)

Précisions et modalités d'application de l'entente (délais, conditions, etc.)

Inscrivez les détails de la solution que vous souhaitez intégrer dans l'entente. [Détails](#)

2000 caractères autorisés

[Prévisualiser l'entente](#)

Veuillez prendre le temps de vérifier l'aperçu du document d'entente qui sera généré si votre proposition est acceptée par l'autre partie. Veuillez cliquer sur le bouton sous l'aperçu pour soumettre votre proposition.

Entente-Brouillon... 1 / 3 | - 75% + |

Bien ou service en cause, détails de facturation et coordonnées

Quel est le bien ou le service à l'origine de votre problème (exemples : réfrigérateur, four à micro-ondes, automobile, etc.)?

test

Marque (s'il y a lieu)

test

Modèle (s'il y a lieu)

test

Numéro de série (s'il y a lieu)

test

Numéro de compte, d'abonnement ou de dossier (s'il y a lieu)

test

Numéro de la facture ou du contrat (s'il y a lieu)

test

Montant indiqué sur la facture ou le contrat avec le commerçant

1 222,00 \$

Avez-vous payé ce montant en totalité?

Oui

[Soumettre](#)

Codifier la proposition
et cliquer sur
Prévisualiser l'entente

Vérifier l'aperçu du
document d'entente et
cliquer sur soumettre

Négociation – Centre de Messagerie



29

Cet onglet permet aux parties de communiquer entre elles en échangeant des messages. Cette fonctionnalité permet de négocier afin de trouver une entente mutuellement satisfaisante qui pourra ensuite être codifiée au tableau des propositions.

OPC-1291252

Statut Négociation Fermer le dossier

Résumé du dossier Documents Tableau des propositions **Centre de messagerie**

Centre de messagerie

Le centre de messagerie peut être utilisé seulement à partir du moment où le commerçant a pris le dossier en charge.

Si le dossier se rend en médiation, les échanges entre les parties ont plutôt lieu dans l'espace de discussion en médiation, accessible à partir du tableau des propositions.

Vos discussions

Vous n'avez aucune discussion

Négociation – Centre de Messagerie



OPC-1291252

Statut

Négociation

Demandar la médiation

Fermer le dossier

Résumé du dossier

Documents

Tableau des propositions

Centre de messagerie

Centre de messagerie

Le centre de messagerie peut être utilisé seulement à partir du moment où le commerçant a pris le dossier en charge.

Si le dossier se rend en médiation, les échanges entre les parties ont plutôt lieu dans l'espace de discussion en médiation, accessible à partir du tableau des propositions.

Vos discussions

Discussion avec le commerçant

Participants : Mateur Consom, COMPLEXE DE L'AUTO PARK AVENUE INC.

Dernier message : 19 sept. 2024 - 11:39

1 1 nouveau

En plus de recevoir une alerte courriel lorsqu'un nouveau message est envoyé, une pastille indique le nombre de messages non lus

30

Pour consulter ou rédiger un message, cliquer sur la discussion

Une fois la rédaction terminée, cliquer sur envoyer, l'autre partie sera alertée par courriel de votre message

Discussion avec le commerçant

19 septembre 2024

Nouveaux messages

Prénom N

COMPLEXE DE L'AUTO PARK AVENUE INC.

Ici le commerçant initie le premier message. Le consommateur aurait aussi été en mesure d'initier le premier message après une prise en charge du dossier par le commerçant

11:39

G / S

2000 caractères autorisés

Envoyer



Demander la médiation

31

- L'une ou l'autre des parties peut faire une demande de médiation lorsque la négociation ne permet pas d'arriver à une entente mutuellement satisfaisante et que le bouton demander la médiation est disponible.

Québec  Office de la protection du consommateur

Parle consommation_ Mes dossiers Demande d'assistance Mateur Consom ▾

OPC-1290238

Statut Négociation

Demander la médiation Fermer le dossier

Demander la médiation ×

Veuillez confirmer la demande de médiation en cliquant sur le bouton suivant. Cette action est irréversible.

Demander la médiation



Médiation demandée

32

- Le statut du dossier passe alors à médiation demandée jusqu'à l'assignation par le service de la médiation en ligne d'un médiateur.

The screenshot shows the user interface of the Québec Office de la protection du consommateur. At the top, the logo 'Québec' is followed by the text 'Office de la protection du consommateur'. Below this is a navigation bar with 'Parle consommation' and links for 'Mes dossiers', 'Demande d'assistance', and 'Mateur Consom'. The main content area displays the case number 'OPC-1291252'. Under the heading 'Statut', the status is updated to 'Médiation demandée', which is highlighted with a red oval. Below the status, there are four buttons: 'Résumé du dossier' (highlighted in dark blue), 'Documents', 'Tableau des propositions', and 'Centre de messagerie'.

Une fois en médiation:

- Seul le médiateur peut formuler une proposition qui devra être acceptée par les deux parties afin de générer une entente en médiation.
- Seul le médiateur peut procéder à la fermeture du dossier en recommandant l'échec de la médiation s'il constate qu'une entente n'est pas possible entre les parties.



Médiation – Tableau des propositions

33

- **L'espace de discussion en médiation** apparaît au tableau des propositions et permet une discussion à trois entre les parties et le médiateur assigné.

Statut Médiation

Résumé du dossier Documents **Tableau des propositions** Centre de messagerie

Tableau des propositions

Proposition du médiateur
19 septembre 2024 - 16:01

Le médiateur n'a pas fait de proposition

Espace de discussion en médiation

Il n'y a aucun message. Vous pouvez envoyer le premier message à l'aide du champ de texte ci-dessous.

G / S

2000 caractères autorisés

Envoyer

Historique des propositions

Afficher



Médiation – Tableau des propositions

34

- Accepter la proposition du médiateur

Tableau des propositions

Proposition du médiateur
19 septembre 2024 - 16:16

En attente

Solution proposée

Veillez sélectionner une solution proposée

☒ Réparation ou entretien du bien

Au plus tard le
30 septembre 2024

Précisions et modalités d'application de l'entente (délais, conditions, etc.)

Inscrivez les détails de la solution que vous souhaitez intégrer dans l'entente.

Le commerçant s'engage à procéder à la réparation au plus tard le 30 septembre, en échange d'une quittance au commerçant concernant le présent litige.

☒ Accepter la proposition

Historique des propositions

[Afficher](#)



Si vous acceptez cette proposition, voici l'entente qui sera établie:

Entente-Brouillon... 1 / 3 | - 75% + |

Parle consommation Numéro de dossier: OPC-1291252

Confirmation d'une entente conclue en médiation

Entre le consommateur :
Mateur Consom 123 boul. des tests 13A TESTVILLE QUÉBEC H1V2R3 CANADA

d'une part,

et le commerçant :
COMPLEXE DE L'AUTO PARK AVENUE INC. 8840 boul. Taschereau BROSSARD QUÉBEC J4X1C2 CANADA

☒ * En cochant cette case, je reconnais avoir lu et vérifié tous les éléments contenus dans l'entente, j'accepte la proposition et je reconnais que je serai lié par les conditions et les détails qui y figurent. Cette acceptation équivaut à une signature.

[Accepter la proposition](#) [Annuler](#)





Médiation – Centre de messagerie

35

- En médiation, le centre de messagerie peut être utilisé pour discuter en privé avec le médiateur. La discussion privée avec le commerçant est fermée et disponible en lecture seule seulement.

Statut Médiation

Résumé du dossier Documents Tableau des propositions Centre de messagerie

Centre de messagerie

Le centre de messagerie peut être utilisé seulement à partir du moment où le commerçant a pris le dossier en charge.

Si le dossier se rend en médiation, les échanges entre les parties ont plutôt lieu dans l'espace de discussion en médiation, accessible à partir du tableau des propositions.

Vos discussions

Démarrer une discussion avec le médiateur

Discussion avec le commerçant (Discussion fermée)

Participants : Mateur Consom, COMPLEXE DE L'AUTO PARK AVENUE INC.

Dernier message : 19 sept. 2024 - 11:54

2