
THE CONSUMER PROTECTION ACT
(C.C.S.M. c. C200)

Call Centres Telemarketing Sales Regulation

Regulation 156/2007
Registered December 3, 2007

Definitions

1 The following definitions apply in this regulation.

"**Act**" means *The Consumer Protection Act*. (« *Loi* »)

"**call centre**" means a business operating at a physical location from which the business uses telephone communications, which may include computer technology, to facilitate communication between a provider of goods or services and a former, current or potential consumer of the goods or services, but does not include a business selling its own goods or services to consumers. (« centre d'appel »)

"**direct sale**" means a retail sale or retail hire purchase of goods or services or both entered into by a buyer elsewhere than at the vendor's usual place of business and that results from an offer, solicitation, proposal or approach made by or on behalf of the vendor

(a) without any prior request by the buyer; or

LOI SUR LA PROTECTION DU CONSOMMATEUR
(c. C200 de la C.P.L.M.)

Règlement sur le télémarketing et les centres d'appel

Règlement 156/2007
Date d'enregistrement : le 3 décembre 2007

Définitions

1 Les définitions qui suivent s'appliquent au présent règlement.

« **centre d'appel** » Entreprise qui utilise dans ses locaux des communications téléphoniques, qui peuvent inclure l'informatique, pour faciliter les échanges entre les fournisseurs d'objets ou de services et les anciens clients ou les clients actuels ou éventuels. La présente définition exclut les entreprises qui vendent leurs propres objets ou services aux consommateurs. ("call centre")

« **démarchage** » Vente au détail ou location-vente au détail d'objets ou de services, ou des deux, conclues ailleurs qu'à l'établissement habituel d'un marchand, à la suite d'une offre, d'une sollicitation, d'une proposition ou d'une démarche effectuée par le marchand ou pour son compte :

a) soit sans que l'acheteur en ait formulé la demande préalablement;

(b) in response to a request made by the buyer if the request was itself solicited by or on behalf of the vendor. (« démarchage »)

b) soit en réponse à la demande de l'acheteur, si celle-ci est sollicitée par le marchand ou pour son compte. ("direct sale")

« **Loi** » La *Loi sur la protection du consommateur*. ("Act")

Oral statement of cancellation rights required

2(1) A direct seller must provide an oral statement of cancellation rights to a buyer in respect of a direct sale for \$100. or more made from a call centre on behalf of the vendor.

Statement wording

2(2) The statement of cancellation rights must contain

- (a) the wording specified in the Schedule to this regulation; or
- (b) other wording satisfactory to the director that provides the same information as set out in the Schedule.

Information to be provided in clear and understandable manner

2(3) The direct seller must ensure that the information described in subsection (2) was provided to the buyer in a clear and understandable manner.

Recording information

2(4) The direct seller must, in a form that can be reproduced,

- (a) record that the information described in subsection (2) was provided to the buyer and by whom; and
- (b) record the name of the buyer and the date and time when the statement was given.

Déclaration orale au sujet du droit de résiliation

2(1) Le démarcheur informe oralement l'acheteur, par voie de déclaration, de son droit de résilier une vente directe de 100 \$ ou plus faite pour le compte du marchand depuis un centre d'appel.

Libellé de la déclaration

2(2) La déclaration est formulée :

- a) selon le libellé de l'annexe du présent règlement;
- b) selon un autre libellé que le directeur juge satisfaisant et qui contient les renseignements indiqués à l'annexe.

Communication claire et intelligible des renseignements

2(3) Le démarcheur fait en sorte que les renseignements visés au paragraphe (2) soient communiqués à l'acheteur de manière claire et intelligible.

Consignation des renseignements

2(4) Au moyen d'une formule qui peut être reproduite, le démarcheur :

- a) mentionne que les renseignements visés au paragraphe (2) ont été communiqués à l'acheteur ainsi que le nom de la personne qui les a transmis;
- b) consigne le nom de l'acheteur ainsi que la date et l'heure de la déclaration.

Coming into force

3 This regulation comes into force on April 1, 2008.

Entrée en vigueur

3 Le présent règlement entre en vigueur le 1^{er} avril 2008.

November 30, 2007
30 novembre 2007

Minister of Finance/Le ministre des Finances,

Greg Selinger

SCHEDULE
(Subsection 2(2))

BUYER'S RIGHT TO CANCEL

You may cancel this contract from the day you enter the contract until 10 days after you receive this oral statement of cancellation rights. You do not need a reason to cancel.

You may cancel this contract within one year of the contract date, if you do not receive the goods or services within 30 days after the delivery date stated in the contract or, if no delivery date is stated, within 30 days after the date you entered the contract. You lose the right to cancel if you accept delivery after the 30 days.

There are other grounds for extended cancellation. For more information, you may contact The Consumers' Bureau at (204) 945-3800 or 1-800-782-0067.

If you cancel this contract, the vendor has 15 days to refund your money. You must then return the goods.

To cancel, you must give notice of cancellation at the following address: (include name, business address, phone and, if applicable, fax number). You must give notice of cancellation by a method that will allow you to prove that you gave notice, including registered mail, fax, or by personal delivery.

ANNEXE
paragraphe 2(2)

DROIT DE RÉSILIATION DE L'ACHETEUR

Vous pouvez résilier le contrat à compter de la date de sa conclusion, et ce, pendant une période de 10 jours après la communication de la présente déclaration orale sur le droit de résiliation. Vous n'avez pas besoin de donner une raison pour résilier le contrat.

Si vous ne recevez pas le bien ou le service au cours des 30 jours qui suivent la date de livraison indiquée dans le contrat, ou au cours des 30 jours qui suivent la conclusion du contrat si aucune date de livraison n'est indiquée, vous avez un an, à compter de la date du contrat, pour le résilier. Toutefois, vous perdez ce droit si vous acceptez la livraison après la période de 30 jours.

L'exercice du droit de résiliation peut être prolongé pour d'autres raisons. Pour de plus amples renseignements, communiquez avec l'Office de la protection du consommateur au (204) 945-3800 ou au 1 800 782-0067.

Si vous résiliez le présent contrat, le marchand doit, dans les 15 jours qui suivent, vous rembourser votre argent. Vous devez ensuite lui retourner les objets achetés.

Pour résilier le présent contrat, il vous suffit de donner un avis de résiliation à l'adresse suivante : (inclure le nom, l'adresse de l'établissement, le numéro de téléphone et, le cas échéant, le numéro de télécopieur). L'avis doit être donné par un moyen qui vous permet de prouver qu'il a réellement été donné, y compris par courrier recommandé, télécopieur ou remise en personne.