

GUIDE DU CONSOMMATEUR CANADIEN

Pour obtenir des exemplaires du présent document, s'adresser au:

Centre de diffusion de l'information

Direction général des communications

Industrie Canada

Bureau 205 D, Tour Ouest

235, rue Queen

Ottawa (Ontario) K1A 0H5

Téléphone: (613) 947-7466

Télécopieur: (613) 954-6436

Courriel: publications@ic.gc.ca

Cette publication est également disponible par Internet à l'adresse suivante :

<http://carrefourdesconsommateurs.ic.gc.ca>

This publication is available in English as, Canadian Consumer Handbook

Imprimé par Industrie Canada

ISBN # 0-662-83537-5

Cat. # C2-422/1999F

52644 E/F

imprimé
au
Canada



50% de
matière
recyclé



AVIS AUX LECTEURS :

Les auteurs se sont assurés de l'exactitude des renseignements contenus dans le présent guide au moment d'aller sous presse. Cependant, comme son nom l'indique, cet ouvrage est un guide et ne peut remplacer les demandes de renseignements que vous pouvez faire parvenir à l'adresse ci-dessous pour obtenir directement une réponse. En annexant un répertoire d'organismes à cet ouvrage, nous ne cherchons pas nécessairement à approuver ni recommander les produits ou services offerts par ces organismes. Si vous avez des corrections, des commentaires ou des suggestions à apporter, nous vous prions de les soumettre à l'adresse suivante :

**Bureau de la consommation
Industrie Canada
235, rue Queen
9^e étage, est
Ottawa (Ontario)
K1A 0H5
Télé. : (613) 952-6927**

Le Guide du consommateur canadien est également disponible sur le réseau Internet. Il vous suffit de consulter la page Web du Bureau de la consommation (Carrefour des consommateurs) sur le site d'Industrie Canada Stratégis à l'adresse suivante :

Français : <http://strategis.ic.gc.ca/bc>
Anglais : <http://strategis.ic.gc.ca/oca>

La version électronique du guide sera mise à jour de façon périodique pour que vous puissiez avoir accès à une information actualisée.

La protection du consommateur demeure une partie importante du programme des gouvernements fédéral, provinciaux et territoriaux. Dans un esprit de coopération et dans le but d'améliorer l'efficacité au niveau du consommateur, le Comité des mesures en matière de consommation (CMC) a été créé en vertu du Chapitre huit de l'accord sur le commerce intérieur. Le comité est formé d'un représentant du gouvernement fédéral, de chaque province et de chaque territoire. Le CMC offre une tribune nationale de coopération entre ces divers paliers de gouvernement dans le but d'améliorer le marché pour le consommateur canadien. Le comité traitera de l'harmonisation des lois, des règlements et des pratiques de commerce intérieur et prendra les mesures nécessaires afin de sensibiliser le public.

Les ministres responsables des Affaires des consommateurs ont demandé qu'un manuel national de ressources de consommation soit développé à l'intention des professionnels en affaires de consommateurs et des consommateurs eux-mêmes. Ce manuel subira des mises à jour électroniques.

***Les gouvernements suivants ont participé à ce projet:
Les gouvernements du Canada, de l'Ontario, du Québec, de la
Nouvelle-Écosse, du Nouveau-Brunswick, du Manitoba, de la
Colombie-Britannique, de l'Île-du-Prince-Édouard, de la Saskatchewan,
de l'Alberta, de Terre-Neuve et du Labrador, du Territoire du Yukon et
des Territoires du Nord-Ouest***



GUIDE DU CONSOMMATEUR CANADIEN

TABLE DES MATIÈRES

RENSEIGNEMENTS GÉNÉRAUX	6
SE PLAINDRE EFFICACEMENT	6
Commencer par le commencement	6
Stratégies appropriées	6
Si vous avez un problème	7
Exemple de lettre de plainte	8
Que faire quand vous avez parlé et écrit sans résultats?	9
Cour des petites créances	9
Poursuites en recours collectif	9
CONSEILS AUX CONSOMMATEURS	10
Avant l'achat	10
Après l'achat	12
Achats importants	12
Agences de recouvrement	15
Commandes postales	17
Commerce électronique	19
Contrats	21
Contrats spéciaux	22
Fraude	25
Fraudes concernant les paiements à l'avance	26
Funérailles	27
Garanties	31
Les consommateurs et l'an 2000	31
Location-achat	33
Pratiques commerciales trompeuses ou inéquitables	34
Problèmes de propriétaires et de locataires	35
Publicité trompeuse	35
Remboursement et échange	36
Rénovations domiciliaires	36
Sécurité des produits et rappels	39
Télémarketing	40
Vente pyramidale et commercialisation à paliers multiples	41
Vendeurs itinérants	42
Vie privée des consommateurs	43
Voyages	44



RÉPERTOIRE D'ORGANISMES ET D'ASSOCIATIONS	47
BUREAUX DE LA CONSOMMATION	47
Gouvernement fédéral	47
Gouvernements provinciaux	47
AUTRES ORGANISMES GOUVERNEMENTAUX	50
Bureau de la concurrence	50
Sécurité alimentaire — Agence canadienne d'inspection des aliments	51
Sécurité des produits — Santé Canada	51
Sécurité routière — Direction générale de la sécurité routière, Transports Canada	53
Faillites — Bureau du surintendant des faillites	54
ASSOCIATIONS DE CONSOMMATEURS	55
BUREAUX D'ÉTHIQUE COMMERCIALE	63
AUTOMOBILES	66
Constructeurs	66
Règlement de différends	68
Associations de consommateurs et d'organismes non gouvernementaux	70
Organismes gouvernementaux	71
SERVICES FINANCIERS	72
Banques	72
Sociétés de fiducie, coopératives de crédit, mouvements coopératifs et caisses populaires	75
Assurance	77
Valeurs mobilières	78
ÉNERGIE ET SERVICES PUBLICS	81
Conseils en matière d'efficacité énergétique	81
Sociétés et commissions de service public	81
Gaz naturel	84
CRÉDIT	84
Renseignements sur le crédit et organismes chargés de communiquer ces renseignements	85
Services conseillers en crédit	85
Information sur les agences de recouvrement	86
Faillites	87
LOGEMENT	87
Société canadienne d'hypothèques et de logement (SCHL)	88
Programme de certification des maisons neuves	89
Associations professionnelles	89
Ministères provinciaux ou ministères du Logement	90
SANTÉ ET ALIMENTATION	92
Agence canadienne d'inspection des aliments	93
Santé Canada	93
Ministères provinciaux et ministères de la Santé	94
Associations de consommateurs et d'organismes non gouvernementaux	95
INDEX	97



Bienvenue au Guide du consommateur canadien.

La production du présent guide est rendue possible grâce à la collaboration des ministres responsables de la Consommation aux gouvernements fédéral, provinciaux et territoriaux. Pour eux, il est primordial que les consommateurs puissent compter sur des ressources fiables lorsqu'ils ont à prendre des décisions difficiles sur le marché actuel.

Les fonctionnaires de tous les gouvernements vous proposent donc, dans un même ouvrage, de précieux conseils en matière de consommation, ainsi qu'un répertoire d'organismes vers qui vous tourner au besoin. Nous espérons que tous les efforts qui ont été mis pour produire cet ouvrage serviront à guider tous les consommateurs canadiens.

De plus en plus concurrentiels, les marchés, tels que nous les connaissons aujourd'hui, nous offrent toute une gamme de produits et de services. Pour prendre de sages décisions d'achat, nous devons, en tant que consommateurs, connaître nos droits, de même que les critères de qualité que nous sommes en droit d'exiger.

Le présent guide vous informe et vous conseille pour qu'en retour vous aidiez les consommateurs à prendre conscience de leurs droits, à prendre des décisions éclairées et à éviter de tomber dans le piège de marchands peu scrupuleux. Vous y trouverez des conseils judicieux en matière d'achat ou de signature de contrats. Enfin, le guide propose un répertoire de ressources — associations, organismes de protection du consommateur, organismes gouvernementaux et non gouvernementaux — auprès desquelles vous pouvez trouver de l'information pour régler les problèmes les plus courants. Tous ces gens font partie d'un immense réseau d'organismes axés sur la protection du consommateur.

Nous espérons que ce guide saura vous conseiller et répondre à vos questions; c'est notre vœu le plus cher.

Michael Jenkin Rick Solkowski

Coprésidents du Comité des mesures en matière de consommation (CMC)



RENSEIGNEMENTS GÉNÉRAUX

Les consommateurs doivent constamment prendre des décisions. Posez les bonnes questions avant et après avoir acheté pour éviter les fraudes et les escroqueries.

SE PLAINDRE EFFICACEMENT

COMMENCER PAR LE COMMENCEMENT

1. Tout d'abord, communiquez avec le vendeur, le détaillant ou l'entreprise concerné si vous êtes insatisfait du produit ou du service acquis.
2. Si le problème n'est pas encore réglé, demandez le numéro de téléphone du siège social et communiquez avec son service à la clientèle.
3. Si cela ne fonctionne pas à votre satisfaction, consultez les sections du présent guide qui comprennent les services gouvernementaux et les organismes de protection du consommateur qui correspondent à votre situation. Si vous ne savez où commencer, communiquez avec les organismes gouvernementaux de protection du consommateur et ils vous dirigeront vers la source d'information appropriée.
4. Prendre des mesures juridiques doit être votre dernier recours. Toutefois, si vous décidez d'intenter une poursuite, souvenez-vous qu'il existe des limites de temps pour ce faire. Consultez votre avocat pour savoir quelles conditions s'appliquent à votre cas.

STRATÉGIES APPROPRIÉES

- ✓ N'ayez pas peur de vous plaindre. Les bonnes entreprises seront heureuses de corriger toute erreur de leur part. Elles savent que la satisfaction du client est encore la meilleure forme de publicité.
- ✓ Gardez toujours un dossier pour l'information importante. Conservez les reçus de vente, les demandes de réparation, les garanties, les chèques oblitérés, les contrats et toutes les lettres que vous avez écrites ou reçues de l'entreprise concernée.



- ✓ **NE TARDEZ PAS.** Si un produit est défectueux ou insatisfaisant, il est important que vous le retourniez rapidement afin de ne pas perdre votre droit à un remboursement, ainsi que votre droit de réclamer des dommages dans certains cas. Vérifiez toujours la politique de retour avant d'acheter.

SI VOUS AVEZ UN PROBLÈME

- ✓ Donnez au marchand l'occasion de résoudre le problème.
- ✓ S'il existe un service des plaintes dans l'établissement où vous avez effectué l'achat, recourez-y. Sinon, parlez à quelqu'un qui a le pouvoir de décider, comme un directeur. Une discussion en personne est préférable. Soyez ferme, mais poli et diplomate. Décrivez calmement et exactement le problème et ce que vous attendez du marchand pour le résoudre.
- ✓ Demandez que l'on vous dise précisément ce que l'on compte faire et comment, et prenez le nom de la personne au cas où vous devriez mentionner cette conversation plus tard. Écrivez tous les détails de votre plainte et gardez-les dans un dossier. Assurez-vous que vos notes sont datées.
- ✓ Si une visite personnelle ne produit pas de résultats satisfaisants, écrivez une lettre à une personne plus haut placée, comme un gérant, un directeur général ou le propriétaire. Mentionnez tous les détails du problème, ce que vous avez fait pour le régler, dites ce que vous attendez du marchand et assurez-vous de conserver une copie de la lettre.



EXEMPLE DE LETTRE DE PLAINTE

(Votre adresse)

(Votre ville, province et code postal)

(Date)

(Nom de la personne-ressource, si disponible)

(Titre, si disponible)

(Nom de l'entreprise)

(Division des plaintes des clients, si vous n'avez pas le nom d'une personne)

(Rue)

(Ville, province)

(Code postal)

Madame, Monsieur (Nom de la personne-ressource) :

Objet : (numéro de compte, s'il y a lieu)

Le (date), j'ai (acheté, loué ou fait réparer) un (nom du produit et numéro de série ou de modèle ou service rendu) à (endroit).

Malheureusement, votre produit (ou service) n'a pas bien fonctionné (ou le service était inadéquat). Je suis déçu, car (expliquer le problème : par exemple, le produit ne fonctionne pas correctement, le service n'a pas été rendu adéquatement, le montant facturé n'était pas le bon, un renseignement était inexact ou mal expliqué au moment de la vente, etc.).

Afin de résoudre le problème, j'aimerais que (indiquez ce que vous attendez du marchand — remboursement, mise au compte de la carte de crédit, réparation, échange, etc.). Vous trouverez ci-joint une copie (n'envoyez pas d'originaux) de mes dossiers (incluez les reçus de vente, garanties, chèques oblitérés, contrats, numéros de modèle et numéros de série et tout autre document).

Espérant que vous me répondrez et que vous saurez résoudre mon problème, j'attendrai (indiquez une limite de temps — habituellement dix jours ouvrables est suffisant) avant de demander l'aide d'un organisme de protection du consommateur ou d'un bureau d'éthique commerciale. Veuillez communiquer avec moi à l'adresse susmentionnée ou par téléphone (numéro de téléphone à domicile et (ou) au travail avec le code régional).

Veuillez agréer, (Madame, Monsieur), l'expression de mes meilleurs sentiments. (votre nom)

Pièce(s) jointe(s)

c. c. : (Indiquez à qui vous envoyez copie de cette lettre, p. ex., le fabricant du produit)



QUE FAIRE QUAND VOUS AVEZ PARLÉ ET ÉCRIT SANS RÉSULTATS?

- ✓ Si vous jugez que la compagnie a eu assez de temps pour vous répondre et résoudre votre problème, mais que rien n'a été fait, déposez une plainte auprès de votre organisme de protection du consommateur ou au bureau d'éthique commerciale ou faites-lui parvenir une copie de votre lettre et de tout document connexe (conservez les originaux).

COUR DES PETITES CRÉANCES

- ✓ La cour des petites créances peut se révéler une méthode informelle et relativement peu coûteuse de régler les différends mettant en cause des montants se situant entre 3 000 \$ ou jusqu'à et 10 000 \$, selon la province. Cependant, des frais sont exigibles lorsque vous déposez une plainte et, plus tard, on peut vous imposer d'autres coûts servant à défrayer, entre autres, la signification des ordonnances, les honoraires des témoins et les frais de déplacement.
- ✓ Les problèmes d'ordre juridique peuvent être soumis à cette cour sans la présence d'un avocat, bien que, dans la majorité des provinces, l'assistance d'un avocat soit permise. Le personnel de la cour sait comment aider les consommateurs à remplir les formulaires requis et le juge est en mesure de régler les différends. La cour permet à chaque partie de donner sa version des faits et ne s'attend pas à ce que les consommateurs connaissent toutes les formalités judiciaires.
- ✓ Pour savoir comment procéder, communiquez avec la cour des petites créances ou la cour provinciale de votre région.

POURSUITES EN RECOURS COLLECTIF

- ✓ Toutes les provinces autorisent que de nombreuses réclamations juridiques soient regroupées pour former un recours collectif ou action collective. Récemment, le Québec, l'Ontario et la Colombie-Britannique se sont montrés en faveur du recours collectif. Le but du recours collectif est de permettre à un grand nombre de personnes ayant subi des pertes ou des blessures de même nature de se regrouper pour faire valoir leurs droits. En d'autres mots, la personne n'ayant pu tenter une poursuite contre quelqu'un par ses propres moyens peut le faire en se joignant à d'autres personnes ayant des réclamations semblables contre le même défendeur. Le recours collectif permet aux consommateurs présentant une cause légitime de s'engager dans une procédure judiciaire qui, autrement, leur coûterait trop cher.



CONSEILS AUX CONSOMMATEURS

Pour répéter ce qui a déjà été dit dans ce guide, les consommateurs doivent être bien informés pour arriver à déjouer les pratiques commerciales trompeuses de certains marchands de nos jours. Ils doivent connaître les politiques d'achat, comprendre qu'ils ont des droits en tant que consommateurs et savoir gérer leurs finances et utiliser leurs renseignements personnels judicieusement.

La présente section touche à différents sujets. Bien qu'il n'existe pas d'ouvrage traitant de chaque sujet en particulier, les renseignements que vous trouverez dans ce guide vous permettront de distinguer les bonnes pratiques commerciales des pratiques frauduleuses. « Se conduire en acheteur averti », c'est encore le meilleur conseil que l'on peut donner au consommateur désireux d'investir de l'argent dans l'achat d'un produit ou d'un service.

Lisez bien les conseils suivants, mais rappelez-vous surtout celui-ci : peu importe la situation, vous devez être bien informé, poser des questions et n'acheter que si vous n'avez aucun doute sur votre achat.

AVANT L'ACHAT

- ✓ Recherchez les soldes, mais comparez toujours les prix. Ne tenons pas pour acquis qu'un article est une « bonne affaire » juste parce qu'on vous le dit.
- ✓ Ne vous empressez pas d'acheter un article cher juste parce que « le prix n'est bon qu'aujourd'hui ».
- ✓ Vérifiez si la compagnie détient un permis ou si elle est enregistrée dans la région ou la province.
- ✓ Communiquez avec le bureau d'éthique commerciale pour savoir si des plaintes ont été déposées contre cette compagnie.
- ✓ Vous pouvez aussi communiquer avec votre organisme de protection du consommateur pour vérifier toute information relative au produit ou au service que vous désirez acheter.
- ✓ Tenez compte des frais supplémentaires, comme les frais de livraison, les frais d'installation, les coûts afférents du service et les frais de port et de manutention. Additionnez-les au prix total.
- ✓ Informez-vous de la politique de remboursement ou d'échange du marchand.
- ✓ Lisez la garantie. Prenez note de ce qui est couvert et de ce qui ne l'est pas. Informez-vous de ce que vous devez faire et de ce que le fabricant ou le marchand doit faire si un problème survient.



- ✓ Ne signez jamais de contrat sans l'avoir lu au préalable. Ne signez pas non plus de contrat si celui-ci contient des espaces blancs ou si vous n'en comprenez pas les dispositions.
- ✓ Avant d'acheter un produit ou un service, communiquez avec votre organisme de protection du consommateur pour vérifier si une période d'annulation automatique accompagne votre achat. Dans certaines provinces, il existe une période d'annulation automatique pour les contrats de crédit, les agences de rencontre, les centres de conditionnement physique et la vente itinérante (veuillez vous reporter à la section du guide sur les contrats spéciaux, à la page 16).
- ✓ Fuyez les vendeurs agressifs, que ce soit par téléphone ou sur place. Ne vous sentez jamais obligé ou contraint d'acheter quelque chose.
- ✓ Lorsque vous êtes sollicité par téléphone, ne faites jamais affaire avec la compagnie qui vous sollicite si vous ne la connaissez pas.
- ✓ Méfiez-vous des compagnies qui vous donnent comme adresse un numéro de boîte postale. Cela peut vouloir dire que la compagnie en question ne veut pas être retracée. Si, plus tard, vous devez déposer une plainte contre cette compagnie, il peut vous être difficile de la retracer.
- ✓ Ne vous laissez pas tenter par les offres de primes ou de cadeaux gratuits dans lesquelles on vous demande de déboursier des sommes d'argent, aussi petites soient-elles.
- ✓ Au supermarché, comparez le prix des articles en vous servant de leur prix unitaire; c'est lui qui vous indique le prix réel de l'article. Le prix unitaire vous permet de comparer les prix au gramme, au kilogramme, etc. Par exemple, les articles vendus en gros format ne sont pas toujours moins chers que les articles vendus à l'unité.
- ✓ Utilisez vos bons de réduction judicieusement. Ne tenez pas pour acquis qu'ils vous permettent de payer un article moins cher, mais comparez plutôt le prix de l'article avec le prix des autres marques.
- ✓ Ne signez aucun document que vous ne comprenez pas.
- ✓ Méfiez-vous toujours des promesses que vous font les vendeurs. Préférez les écrits aux paroles.



APRÈS L'ACHAT

- ✓ Lisez et suivez les directives accompagnant un produit ou un service.
- ✓ Lisez la garantie afin de savoir ce qu'elle couvre et pour combien de temps.
- ✓ Sachez que la façon dont vous utilisez ou entretenez un produit peut déterminer si oui ou non votre garantie s'applique.
- ✓ Conservez tous vos reçus de vente, vos garanties, vos contrats d'entretien, ainsi que les directives accompagnant le produit.
- ✓ Si vous avez un problème, communiquez avec la compagnie le plus tôt possible. En essayant de réparer le produit vous-même, vous risquez d'annuler la garantie concernant l'entretien de votre produit.
- ✓ Conservez une copie écrite de tout contrat signé auprès de la compagnie.
- ✓ Si vous avez un problème, communiquez avec l'organisme de protection du consommateur de votre province qui vous informera des droits prévus par votre garantie.
- ✓ Vérifiez si votre contrat renferme des dispositions relativement à vos droits d'annulation. Vérifiez auprès de l'organisme de protection du consommateur de votre province si une période d'annulation s'applique.
- ✓ Si vous retournez le produit pour le faire réparer, assurez-vous que le technicien ou la personne à qui vous remettez votre produit comprend le problème que vous lui décrivez et le note sur papier. Exigez qu'on vous remette une copie de votre demande de réparation et conservez-la. Demandez qu'on vous fasse une estimation des coûts de réparation avant de signer votre demande de réparation.

ACHATS IMPORTANTS

Nombreux sont les consommateurs qui magasinent intelligemment dans la vie de tous les jours, mais qui sont moins sûrs d'eux lorsqu'ils font un achat important, par exemple une maison ou une voiture. Veuillez lire cette section attentivement, car les suggestions ci-dessous pourront vous aider à prendre une sage décision.



CONDOMINIUMS

Vous devez tout d'abord décider quel type d'habitation vous voulez acheter. Vous penserez peut-être à un condominium, mais si vous n'avez jamais vécu dans ce genre d'habitation, vous devriez vous informer de toutes les restrictions et règles avant d'acheter. Demandez à voir une copie des règlements de la corporation, qui peuvent vous limiter à des conditions très précises, par exemple en ce qui a trait à ce que vous pouvez planter dans votre jardin ou aux éclairages saisonniers. Parlez à des gens habitant les condominiums avoisinants. Informez-vous sur les frais d'entretien et leur fréquence d'augmentation passée.

MAISONS

Les experts disent que la plupart des consommateurs passent plus de temps à faire leur épicerie qu'à inspecter le plus important achat de leur vie, c'est-à-dire une maison.

La meilleure façon de magasiner une maison est d'avoir une liste des « impératifs ». Trouvez un agent en qui vous avez confiance et passez beaucoup de temps à examiner tous les aspects de la maison que vous désirez acheter. Pour porter plainte au sujet d'un agent immobilier, communiquez avec le bureau provincial de la consommation ou l'association des agents et courtiers immobiliers de votre région.

Établissez le montant que vous pouvez payer, en fonction d'un versement hypothécaire atteignant jusqu'à 30 % de votre revenu. Adressez-vous à votre banque habituelle, puis comparez les taux hypothécaires, les modalités et les conditions qu'elle offre avec ceux d'un certain nombre d'institutions financières. Ces données varient énormément. Vous pouvez vous faire une bonne idée des prix courants en consultant le journal. Décidez quels quartiers résidentiels vous prendrez en considération et vérifiez les prix locaux.

Si vous ne travaillez pas dans le domaine du bâtiment, vous ne verrez pas nécessairement les défauts d'une maison qui vous intéresse. Trouvez un inspecteur en bâtiments compétent. Demandez des références à vos amis et voisins. Préparez-vous à suivre les conseils donnés par l'inspecteur. Celui-ci devrait toujours vous remettre un rapport écrit. N'oubliez pas que certains inspecteurs en bâtiments ne sont pas réglementés et ne sont pas responsables des renseignements erronés qu'ils pourraient fournir.

MAISONS NEUVES

Adressez-vous à l'association des constructeurs d'habitations de votre région, car elle peut vous offrir des renseignements généraux utiles. Nombre de ces associations fournissent des brochures et des exemples de contrats pour aider les consommateurs à bien comprendre le marché. Les ministères provinciaux de la Consommation et de l'Habitation, ainsi que leurs sites Web, sont aussi très utiles.



VÉHICULES MOTORISÉS

L'achat d'une voiture neuve peut se révéler une expérience palpitante, mais votre enthousiasme pourrait tomber rapidement si la voiture ne correspond pas à ce qu'on vous a présenté. Avant de commencer à chercher une voiture, une camionnette ou un camion à usage personnel, pensez à ce dont vous avez besoin. Gardez à l'esprit les distances que vous parcourez ordinairement, les conditions routières (autoroutes, routes pavées) et les types de charges que vous transportez. Peu importe à quel point une voiture sport est attrayante, vous ne serez pas satisfait si elle ne répond pas à vos exigences.

Choisir le bon concessionnaire peut faire une grande différence en ce qui a trait aux problèmes au cours de l'achat et après. Prenez le temps de vous rendre chez plusieurs concessionnaires potentiels et comparez toujours. Chaque concessionnaire peut offrir une « affaire » différente pour un véhicule de même marque et de même modèle.

Malheureusement, les techniques de vente à pression sont toujours un problème dans plusieurs domaines. Ne vous laissez pas entraîner dans une transaction qui ne vous intéresse pas ou que vous ne pouvez vous permettre. Si vous n'êtes pas satisfait de ce que vous voyez et entendez, partez simplement.

Rappelez-vous qu'une fois que vous avez signé un contrat avec un concessionnaire ou un vendeur de véhicules usagés, vous êtes lié par ce contrat. Aussitôt que les deux parties ont signé, le vendeur n'est pas obligé de vous dégager si vous changez d'idée. **Il n'y a pas de délai de réflexion.**

Assurez-vous de parler de toutes les options que vous voulez et méfiez-vous des concessionnaires qui veulent vous vendre un véhicule « entièrement équipé ». Bien que les options soient généralement vendues en ensemble, il y a probablement des options dont vous ne voulez pas et que vous ne devriez pas payer. Si vous achetez un véhicule à la fin de la saison, il se peut que vous ne puissiez pas obtenir tous vos choix.

Demandez-vous sérieusement si vous voulez acheter ou louer. Rien ne vaut un achat ferme payé en entier, mais très peu de gens peuvent se le permettre de nos jours. Quoi que vous décidiez, lisez attentivement le contrat. Comparez les options de financement offertes par un certain nombre de prêteurs. Les différences de taux d'intérêt et de prix pourront vous surprendre.

Lorsque vous prévoyez acheter, n'oubliez pas les coûts d'utilisation, y compris l'entretien, le stationnement, les assurances et le carburant. En région urbaine, de nombreux Canadiens considèrent qu'il est plus avantageux de louer un véhicule seulement lorsqu'ils en ont besoin.

De temps à autre, un consommateur achète un « citron ». Dans un tel cas, communiquez avec le service de protection du consommateur et l'association



pour la protection automobile de votre province pour voir s'ils peuvent vous aider. En outre, le Programme d'arbitrage pour les véhicules automobiles du Canada (PAVAC), qui figure dans le répertoire des organismes du présent guide, offre un arbitrage exécutoire qui peut être une solution de rechange aux tribunaux.

AGENCES DE RECOUVREMENT

Que vous arriverait-il si vous ne pouviez faire votre paiement ou si vous ne pouviez respecter vos obligations financières encore plus longtemps? Il ne faut jamais négliger de payer ses factures; elles seront toujours là et vous paierez plus d'intérêt. Mais s'il vous arrivait d'oublier de faire un paiement, certains créanciers (ceux à qui vous devez de l'argent) pourraient soumettre votre dossier à une agence de recouvrement. Si vous vous retrouvez dans cette situation, voici quelques petits conseils à suivre :

COMMENT FAIRE FACE À UNE AGENCE DE RECOUVREMENT?

- ✓ Si vous recevez un avis écrit vous disant que votre dossier a été remis entre les mains d'une agence de recouvrement, ne paniquez pas. L'agence n'est pas là pour vous rendre la vie impossible. Elle ne cherche qu'à recouvrer l'argent que vous devez à son client.

J'ESTIME ÊTRE TRAITÉ INJUSTEMENT PAR UNE AGENCE DE RECOUVREMENT :

Bien que les règlements diffèrent d'une province à l'autre, une agence de recouvrement n'est généralement pas autorisée à recourir aux actions suivantes :

- ✓ tenter de recouvrer une dette sans vous avoir fait parvenir un avis écrit au préalable, à votre dernière adresse connue, vous informant que votre dossier lui a été transmis;
- ✓ intenter ou recommander que soit intentée une poursuite en justice permettant de recouvrer une dette sans vous en avoir informé au préalable et sans avoir obtenu le consentement écrit du créancier;
- ✓ faire des appels téléphoniques ou personnels dont la nature et la fréquence constituent une forme de harcèlement envers vous ou votre famille ou vous appeler le dimanche, jour férié, ou avant 7 h et après 22 h, dans l'intention de recouvrer une dette;
- ✓ transmettre des renseignements fautifs ou tendancieux à une tierce personne, pouvant être préjudiciables à vous et à votre famille;



- ✓ exiger le paiement d'une dette sans se présenter d'abord, sans vous informer de la personne ou de la compagnie qui réclame ce paiement et sans préciser le montant qui lui est dû;
- ✓ continuer de réclamer le paiement d'une dette à une personne qui prétend ne pas être le débiteur, à moins que l'agence ait tenté par tous les moyens de s'assurer que cette personne est bien le débiteur;
- ✓ s'occuper de votre dossier à la place de votre créancier sans vous en informer d'abord;
- ✓ entrer en contact avec vos amis, votre employeur, vos proches ou vos voisins pour obtenir des renseignements autres que votre numéro de téléphone ou votre adresse;

Si vous estimez que l'une ou l'autre des règles susmentionnées n'a pas été respectée par une agence de recouvrement, communiquez avec la direction de l'agence. Si vous n'êtes toujours pas satisfait, communiquez avec l'Office de la protection du consommateur.

POINTS À RETENIR :

- ✓ Si l'agence voit que vous êtes de bonne foi, elle se montrera coopérative.
- ✓ Par exemple, lorsque vous aurez pris une entente avec l'agence, assurez-vous de ne pas faire de chèque sans provision ou d'oublier de faire vos paiements. Toutefois, si votre situation financière change, communiquez immédiatement avec l'agence et expliquez-lui votre situation. Faites-lui parvenir aussi un avis écrit.
- ✓ Les dettes ne doivent pas être prises à la légère. Elles peuvent occasionner des poursuites en justice où l'on pourrait exiger que des sommes soient prélevées de votre chèque de paye (saisie-arrêt) ou que vos biens soient saisis.



QU'EST-CE QU'UNE AGENCE DE RECOUVREMENT?

- ✓ Si vous devez de l'argent à une compagnie et ne lui avez pas fait parvenir de paiement récemment, la compagnie pourra soumettre votre dossier à une agence de recouvrement. Une agence de recouvrement est une entreprise qui intervient auprès du débiteur pour que celui-ci paie ce qu'il doit à son créancier, soit une personne ou une compagnie.

QUE FAIRE?

- ✓ Si possible, payez ce que vous devez. Vous n'entendrez plus parler de l'agence si vous payez tout ce que vous devez.
- ✓ S'il vous est impossible de tout payer en une seule fois, communiquez avec l'agence et expliquez-lui pourquoi.
- ✓ Proposez-lui d'autres méthodes de paiement. Il peut s'agir, par exemple, d'un paiement unique ou d'une série de paiements mensuels. Faites-lui parvenir un avis écrit et, si vous le pouvez, joignez-y un chèque daté du jour même témoignant de votre bonne foi.
- ✓ N'envoyez jamais d'argent comptant. Lorsque vous faites vos paiements, assurez-vous qu'il vous sera possible d'obtenir un reçu en retour, soit un chèque oblitéré que vous fera parvenir votre banque, soit un reçu que vous émettra l'agence.
- ✓ Une fois que votre dossier est transmis de façon officielle à une agence de recouvrement, c'est seulement avec cette agence que devrez faire affaire pour payer votre dû. À moins qu'une erreur se soit glissée dans votre dossier, n'appellez pas votre créancier; vous ne feriez que brouiller les cartes. Si, par contre, le cas se présente, informez-en votre créancier et l'agence de recouvrement.

COMMANDES POSTALES

Nombre de consommateurs profitent du marché croissant de la vente par catalogue au Canada. Ce peut être un moyen rapide et satisfaisant de magasiner. Toutefois, comme avec tout type de transaction, le consommateur sage devrait garder certains éléments à l'esprit.



BIENS NON DEMANDÉS

- ✓ Vous n'avez aucune obligation d'accepter ou de payer de la marchandise qui vous est postée sans que vous l'ayez commandée. Toutefois, dans la plupart des provinces, si l'expéditeur redemande la marchandise, vous devez la retourner à ses frais. Pour déposer une plainte concernant des biens non demandés, vous pouvez communiquer avec le service de protection du consommateur de votre province.

COMMANDER PAR LA POSTE

- ✓ Conservez en dossier le nom, l'adresse et le numéro de téléphone de la compagnie, les produits commandés, la date de votre commande, le montant que vous avez payé et le mode de paiement.
- ✓ Prenez en note le délai de livraison promis.
- ✓ Si l'on vous dit que la livraison accusera un retard, inscrivez dans vos dossiers la date de cet avis et la nouvelle date de livraison si vous avez accepté d'attendre.
- ✓ Pour limiter la quantité de courrier que vous ne voulez pas, vous pouvez vous inscrire au **Service de retrait d'adresse et de numéro de téléphone** de l'Association canadienne du marketing (<http://www.cdma.org/>), un organisme commercial privé qui avisera ses membres de vous retirer de leurs listes de publipostage.

FRAUDE POSTALE

- ✓ Lisez l'offre attentivement. Demandez l'avis d'une autre personne en qui vous avez confiance.
- ✓ Ne faites affaire qu'avec des compagnies ou des organismes de charité dont la réputation et l'intégrité sont connues.
- ✓ Ne donnez jamais votre numéro de carte de crédit ou des renseignements personnels, financiers ou d'emploi, à moins que vous ne sachiez à qui vous avez affaire.
- ✓ N'envoyez jamais d'argent pour de la marchandise ou des services « gratuits ».
- ✓ Méfiez-vous des achats impulsifs.
- ✓ Gardez en dossier la commande, des notes sur la conversation et des copies de la publicité, du chèque annulé, du reçu, des lettres et des enveloppes.



- ✓ Prenez le temps de magasiner et de comparer les produits, les services et les prix avec ceux des magasins locaux.
- ✓ Vérifiez les antécédents de la compagnie auprès de votre organisme de protection du consommateur ou du bureau d'éthique commerciale. La fraude postale est un crime.
- ✓ Méfiez-vous des « cadeaux gratuits » pour lesquels on vous demande de « payer les taxes » ou des « frais d'inscription », des concours exigeant des frais de participation ou un achat, des possibilités d'emploi et de travail à domicile exigeant des frais, des offres pour lesquelles on vous demande votre numéro de carte de crédit ou de compte de banque, des prêts qui exigent que vous payiez des frais à l'avance, des envois postaux qui semblent provenir d'organismes gouvernementaux officiels alors que ce n'est pas le cas, ainsi que des avis de prix vous demandant d'appeler un numéro 1-900.

COMMERCE ÉLECTRONIQUE

Le commerce électronique comprend les transactions impliquant presque tout type d'achat de consommation de base, de la commande de jouets d'enfants à l'acquisition d'actions. Ce secteur croît tellement rapidement que l'on prévoit que les transactions annuelles devraient dépasser les 500 milliards de dollars au cours de la prochaine année.

Les gouvernements fédéraux du monde entier sont en train d'établir des règles fondamentales pour le commerce électronique. Ils coopèrent également les uns avec les autres pour créer un environnement dans lequel ce genre de commerce pourra prospérer.

À l'heure actuelle, le commerce électronique signifie pour la plupart des consommateurs l'achat en direct au moyen d'un ordinateur domestique. Malgré que cette technique soit nouvelle, les consommateurs seront heureux d'apprendre que les mêmes règles de magasinage s'appliquent, qu'ils magasinent au supermarché ou par courrier électronique.

- ✓ Comparez les prix et la qualité avant d'acheter.
- ✓ Faites affaire avec des compagnies réputées. Si vous n'avez jamais entendu parler d'une société, demandez des références et consultez-les avant d'acheter.
- ✓ Assurez-vous que vous voulez vraiment le produit avant de l'acheter.
- ✓ Assurez-vous que le produit répond à vos besoins. La version à 20 \$ d'un article ne donnera probablement pas le même rendement que la version à 200 \$.



- ✓ Prenez connaissance des détails de la garantie.
- ✓ Ne vous engagez jamais en vertu d'un contrat si vous n'en comprenez pas toutes les modalités et conditions.
- ✓ Ne donnez aucun renseignement sur votre crédit personnel à qui que ce soit, à moins que vous ne connaissiez la réputation de la compagnie.
- ✓ Vérifiez avec soin vos comptes de téléphone cellulaire et de cartes de crédit pour vous assurer que toutes les transactions ont été effectuées par vous.
- ✓ Ne divulguez jamais votre NIP bancaire, sauf si la loi l'exige.

Les ordinateurs peuvent faire paraître plus complexe ce qui était simple auparavant. En raison de la complexité et de la sophistication d'Internet et du commerce électronique, des compagnies peu recommandables peuvent se cacher derrière une façade convaincante et des criminels peuvent faire tourner la situation à leur avantage sans que vous vous en rendiez compte.

Il est facile de vous pencher par-dessus la clôture pour demander à votre voisine si elle a été satisfaite de l'entrepreneur qui a aménagé sa nouvelle cuisine l'année précédente. Le magasinage dans Internet peut se révéler plus compliqué.

Dans un cas ayant récemment fait les manchettes, un escroc vendait un « produit » dispendieux qui n'existait pas vraiment. Pour convaincre les consommateurs de lui donner de l'argent pour rien, il transmettait de faux témoignages de « consommateurs satisfaits » par courrier électronique. En fait, il rédigeait lui-même les messages électroniques, se les réacheminait puis les diffusait.

Veillez vous reporter aux sections du présent guide portant sur la fraude, les fraudes concernant les paiements à l'avance, les contrats, la vie privée des consommateurs, la publicité trompeuse et la commercialisation à paliers multiples.

Le meilleur moyen de défense des consommateurs est d'apprendre à reconnaître les escroqueries au premier abord.

Certaines des escroqueries les plus courantes ne se trouvent pas sur les sites que vous visitez; elles arrivent souvent sous forme de messages électroniques non sollicités. Ces publicités importunes peuvent se présenter de la sorte :

- ✓ Les schémas « devenez riches en un clin d'œil ». S'il était possible de gagner 25 000 \$ par semaine sur le marché monétaire ou grâce à un autre type d'investissement, pourquoi le promoteur travaillerait-il encore?



- ✓ Les prêts / cartes de crédit / réparations de crédit garantis. Ne perdez pas d'argent avec cela. Vous avez le droit, selon la loi, de revoir personnellement votre taux de crédit et de changer tout renseignement incorrect figurant à votre dossier. *Voyez la section sur les fraudes concernant les paiements à l'avance.*
- ✓ Les escroqueries relatives au travail à la maison. Depuis quand doit-on payer une compagnie pour avoir le privilège d'y travailler? Peu importe à quel point l'offre peut paraître alléchante, vous verrez que la compagnie trouvera une excuse pour ne pas vous retourner votre dépôt ou les frais encourus pour du matériel.
- ✓ Les schémas « obtenez gratuitement... ». On vous offre gratuitement des vacances, un ordinateur, un prix en argent ou une nouvelle voiture à condition que vous signiez un contrat et que vous fournissiez votre numéro de carte de crédit en guise de « référence ». Les ordinateurs fonctionnent très rapidement, permettant ainsi aux escrocs de vous soutirer plus d'argent en quelques *microsecondes*. Protégez les renseignements sur votre crédit.
- ✓ Les messages électroniques non sollicités peuvent être porteurs de virus... prenez garde!

CONTRATS

La loi sur les contrats est un sujet très complexe et peut dérouter autant les consommateurs que les marchands. Un contrat est « une convention écrite ou verbale par laquelle une ou plusieurs personnes s'obligent, envers une ou plusieurs autres, à donner, à faire ou à ne pas faire quelque chose ». Lisez toujours un contrat avec soin et ne l'acceptez pas si vous n'êtes pas certain de le comprendre en entier. Si possible, demandez à votre avocat ou à une personne de confiance d'examiner tout ce que vous devez signer. En règle générale, un contrat est conclu si les conditions suivantes s'appliquent :

- ✓ les parties ont l'intention de conclure un contrat;
- ✓ il y a une offre et qu'elle est acceptée;
- ✓ les parties reçoivent quelque chose (p. ex. la compagnie reçoit de l'argent et vous recevez un service) en retour de leur promesse.



Un contrat peut prendre plusieurs formes, comme une entente orale, écrite ou conventionnelle. Tous sont également valides. Faire annuler un contrat n'est pas facile, mais c'est possible. Par exemple :

- ✓ les deux parties s'entendent pour annuler le contrat;
- ✓ dans certaines provinces, il existe une période d'annulation automatique pour les contrats de crédit, les agences de rencontre, les centres de conditionnement physique et la vente itinérante.

À moins que les parties n'y consentent, les consommateurs ne doivent pas tenter d'annuler un contrat sans conseils juridiques. Une tentative d'annulation de contrat peut échouer et entraîner davantage de frais que le contrat original.

Se reporter à la section du guide sur les fraudes.

CONTRATS SPÉCIAUX

AGENCES DE RENCONTRE

Quand vous vous adressez à une agence de rencontre, vérifiez :

- ✓ la distance du lieu de provenance des gens que vous rencontrez;
- ✓ si les gens que vous rencontrez sont membres de l'agence;
- ✓ s'il vous est possible de consulter le profil / la vidéo / la photo, etc., de la personne que vous êtes censé rencontrer avant que votre numéro de téléphone lui soit communiqué ou qu'un rendez-vous soit pris;
- ✓ la clarté des renseignements à votre dossier, par exemple, attentes, intérêts, exigences, sujets de refus;
- ✓ la durée du contrat et le nombre de rencontres promises;
- ✓ le montant d'éventuels frais supplémentaires pour prolonger ou renouveler l'abonnement;
- ✓ les frais supplémentaires liés aux activités de l'agence (réunions, pique-niques, voyages, etc.);
- ✓ ce que l'agence vous promet au tarif de base – il peut y avoir peu de rapport entre le coût et l'efficacité de l'agence, donc méfiez-vous des agences qui demandent un montant très élevé;
- ✓ si les garanties sont toutes par écrit;
- ✓ les chiffres relatifs au succès et le temps moyen nécessaire pour trouver un conjoint, si l'agence vous promet de trouver un conjoint;



- ✓ la politique d'annulation; informez-vous de vos droits auprès de l'organisme de protection du consommateur de votre province; communiquez avec l'organisme de protection du consommateur ou le bureau d'éthique commerciale pour déposer une plainte.

CENTRES DE CONDITIONNEMENT PHYSIQUE

Quand vous envisagez de devenir membre d'un centre de conditionnement physique, méfiez-vous:

- ✓ des centres qui ne sont pas encore ouverts – ils n'ouvriront peut-être jamais;
- ✓ des annonces promettant un abonnement à bas prix – plusieurs centres vous font signer plus tard des contrats coûteux à long terme;
- ✓ des promesses de possibilité d'annulation en tout temps – consultez le contrat écrit à long terme pour connaître les conditions d'inscription et toutes autres promesses;
- ✓ des petits caractères – plusieurs contrats à bas prix restreignent énormément les heures d'utilisation et les services;
- ✓ des contrats à long terme – les organismes de protection du consommateur indiquent que plusieurs consommateurs cessent de fréquenter le centre après quelques mois;
- ✓ des frais incroyablement bas sans cotisation mensuelle.

Avant de signer :

- ✓ consultez votre médecin pour vous assurer qu'un programme d'exercices vous convient;
- ✓ visitez le centre aux heures auxquelles vous l'utiliserez;
- ✓ assurez-vous que l'équipement et les services promis sont réellement offerts;
- ✓ parlez aux membres actuels concernant leur degré de satisfaction du centre;
- ✓ visitez plusieurs centres;
- ✓ évaluez votre attitude face à un programme à long terme – les bonnes intentions disparaissent souvent devant l'effort exigé;
- ✓ lisez le contrat attentivement; impose-t-on des intérêts sur un plan de paiement? Les promesses sont-elles toutes par écrit?
- ✓ consultez votre bureau provincial de la consommation du consommateur pour connaître les lois de votre province, les droits d'annulation ou les plaintes contre l'entreprise.



MULTIPROPRIÉTÉS / TERRAINS DE CAMPING

- ✓ Les promoteurs de multipropriétés et de terrains de camping peuvent vous attirer avec toutes sortes de primes ou de cadeaux gratuits, parfois surévalués ou même déguisés. Ces primes dites gratuites servent parfois d'appâts pour vous faire parcourir des milles de distance dans le seul but d'assister à une interminable séance de baratin publicitaire où l'on vous force à acheter pour obtenir votre prime.
- ✓ Ne vous laissez pas tenter. Réfléchissez d'abord au temps que vous allez passer à cet endroit et s'il est vraiment celui où vous aimeriez prendre vos vacances ou passer vos temps libres. N'achetez pas dans le seul but de faire un bon investissement. Au contraire, la propriété pourrait être difficile, voire presque impossible à revendre.
- ✓ Posez-vous des questions sur les frais supplémentaires, comme les frais de crédit, les frais annuels et les frais d'entretien, ces derniers pouvant augmenter d'année en année.
- ✓ Comparez toutes vos dépenses annuelles avec ce qu'il vous en coûterait annuellement pour séjourner dans les hôtels ou prendre des vacances.
- ✓ Demandez-vous si la multipropriété sera disponible lorsque vous allez prendre vos vacances, si votre adhésion vous donne la possibilité de séjourner dans d'autres multipropriétés ou terrains de camping.
- ✓ Parlez à des gens qui ont déjà fait affaire avec cette compagnie. Informez-vous sur les services, la disponibilité, l'entretien et la possibilité de séjourner ailleurs.
- ✓ Obtenez un contrat écrit et assurez-vous que les promesses verbales y sont incluses. Demandez à un avocat indépendant de lire le contrat ou le document et assurez-vous qu'il n'y a pas d'espaces blancs sur les documents que vous signez.
- ✓ Aurez-vous le droit d'annuler votre contrat?
- ✓ Vérifiez auprès du bureau de la consommation ou du bureau d'éthique commerciale si des plaintes ont déjà été déposées contre la compagnie, le promoteur ou la société de gestion.
- ✓ Vérifiez si la compagnie, le promoteur ou la société de gestion agit conformément aux règlements locaux.



FRAUDE

Soyez conscient des signes de fraude les plus courants. Ignorez par exemple les offres qui semblent trop belles pour être vraies, car c'est habituellement le cas. Jetez le courrier ou raccrochez le téléphone lorsque vous lisez ou entendez :

- ✓ Signez maintenant ou le prix va augmenter.
- ✓ Vous avez été spécialement choisi...
- ✓ Vous avez gagné...
- ✓ Tout ce dont nous avons besoin, c'est votre numéro de carte de crédit (ou de compte de banque) à des fins d'identification seulement.
- ✓ Vous payez seulement l'affranchissement, la manutention, les taxes...
- ✓ Faites de l'argent pendant vos temps libres – revenu garanti.
- ✓ Vous devez absolument nous acheter des revues (ou un purificateur d'eau, un forfait de vacances, des articles de bureau), car vous pourrez vous obtenir 15 crédits supplémentaires.
- ✓ J'ai justement des restes de matériaux de pavage provenant d'un chantier près de chez vous.
- ✓ Soyez votre propre patron! Ne travaillez plus jamais pour quelqu'un d'autre. Envoyez-nous seulement 50 \$ pour le matériel et...
- ✓ Une voiture neuve! Un voyage à Hawaï! 2 500 \$ en argent comptant! Tout cela absolument gratuit pour vous! Jetez un coup d'œil sur nos...
- ✓ Votre numéro de réclamation spécial vous donne la chance de participer à notre concours.
- ✓ Nous sommes dans votre quartier et avons des cartouches pour votre photocopieur à un prix réduit.

Rappelez-vous que les consommateurs sages prennent toujours connaissance du prix total avant de prendre une décision et qu'ils vérifient toujours la crédibilité de la compagnie et du produit avant d'acheter.

Méfiez-vous des télévendeurs qui :

- ✓ veulent envoyer un service de messagerie chercher votre argent;
- ✓ vous demandent d'envoyer de l'argent par voie électronique;
- ✓ veulent retirer directement l'argent de votre compte chèques;
- ✓ veulent vous offrir un prix, mais vous demandent des frais de manutention et d'expédition;



- ✓ vous demandent votre numéro de carte de crédit, de compte chèques ou de compte d'épargne, votre numéro d'assurance sociale (NAS) ou tout autre renseignement personnel;
- ✓ vous demandent de payer à l'avance, particulièrement pour une inscription à une agence de placement, une réparation de crédit, un prêt ou une carte de crédit;
- ✓ vous invitent à vous joindre à un système de vente pyramidale ou de commercialisation à paliers multiples.

Tous ces moyens visent à vous soutirer de l'argent. Tous ces moyens visent à vous soutirer de l'argent. Pour les appels de télémarketing, composez le 1-888-495-8501, PhoneBuster. Une initiative de la Police provinciale de l'Ontario avec la participation de l'industrie et des gouvernements, PhoneBuster est le centre national de traitement des plaintes de fausses représentations de télémarketing.

FRAUDES CONCERNANT LES PAIEMENTS À L'AVANCE

Méfiez-vous des annonces qui vous promettent des emplois garantis, des prêts garantis, des réparations de crédit, une consolidation de dette ou autres allégations du genre. Bon nombre de ces annonces ne sont qu'un prétexte pour vous faire payer d'avance un service parfois inexistant. *Reportez-vous aussi aux sections du présent guide traitant de la fraude postale, de la publicité trompeuse, de la vente pyramidale et de la commercialisation à paliers multiples, du commerce électronique et des contrats spéciaux dans lesquelles vous retrouverez d'autres exemples de fraude possible.*

- ✓ Méfiez-vous des annonces auxquelles vous devez répondre par téléphone, surtout celles qui vous demandent d'utiliser un numéro 1-900. Des frais considérablement élevés et différents peuvent vous être imposés pour des appels faits aux numéros 1-900.
- ✓ Évitez de donner tout renseignement personnel, comme votre numéro d'assurance sociale (NAS), votre numéro de carte de crédit et votre numéro de compte de banque. Des entreprises frauduleuses peuvent se servir de ces renseignements pour porter des sommes à votre compte de carte de crédit ou retirer de l'argent de votre compte de banque, sans votre autorisation.
- ✓ Avant de payer quoi que ce soit, demandez à la compagnie de vous faire parvenir un contrat ou tout autre document faisant état des modalités relatives au service et des politiques de remboursement et d'annulation du service.
- ✓ Demandez à la compagnie depuis combien de temps elle est en activité et si elle détient un permis d'exploitation. Relisez votre contrat attentivement. Si vous avez des doutes concernant votre contrat, demandez à un avocat ou à une personne de confiance d'y jeter un coup d'œil **avant d'y apposer votre signature.**



- ✓ Vérifiez auprès de l'organisme de protection du consommateur de votre province ou du bureau d'éthique commerciale si des plaintes ont déjà été déposées contre cette compagnie.
- ✓ Si vous croyez être victime de publicité trompeuse, informez-en la police locale et l'organisme de protection du consommateur.

FUNÉRAILLES

La plupart des gens évitent de penser aux services funéraires jusqu'au moment où ils font face au décès d'une personne chère. Si vous attendez jusqu'à ce moment de stress et de douleur, il vous sera peut-être difficile de prendre les bonnes décisions. En Saskatchewan, en Alberta et en Colombie-Britannique, les services funéraires sont régis par le bureau provincial de la consommation.

Lorsque vous prenez des dispositions pour des funérailles, vous devez penser aux éléments suivants :

- ✓ Quel type de cercueil désirez-vous?
- ✓ Le corps sera-t-il embaumé?
- ✓ Le corps sera-t-il enterré ou crématisé?
- ✓ Quel genre de service funèbre sera le plus approprié?

ACHAT D'UNE CONCESSION DANS UN CIMETIÈRE

Vous pouvez aussi acheter une concession et une stèle funéraire à l'avance.

Avant de signer un contrat, obtenez les réponses à ces questions :

- ✓ Qu'arrivera-t-il si vous déménagez ou changez d'idée pour une raison ou une autre? Pourrez-vous vendre la concession ou faire un transfert de propriété?
- ✓ Comment le paiement sera-t-il effectué?
- ✓ Quelles pénalités s'appliqueraient si vous ne faisiez pas vos paiements?

DON D'UN CORPS OU D'ORGANES

La science médicale utilise à bon escient les tissus et les organes donnés pour la recherche, l'enseignement et les transplantations. On peut donner le corps en entier ou seulement certaines parties. Il est plutôt facile de faire un tel don. Vous n'avez qu'à écrire vos instructions sur une feuille de papier et à la signer.

Assurez-vous de faire part de vos volontés à votre plus proche parent. Porter une carte de donneur dans son portefeuille est aussi une bonne idée. De plus, les permis de conduire sont accompagnés d'une carte de donneur universelle.



ENTERREMENT OU CRÉMATION?

L'enterrement est la mesure traditionnelle prise à l'égard du corps. La crémation est toutefois de mieux en mieux acceptée. Cette méthode présente des avantages pratiques en ces temps d'expansion urbaine. La crémation coûte souvent moins cher que l'enterrement et vous évite de dépenser pour une concession dans un cimetière. Les frais vont ordinairement de 180 \$ à 275 \$ si vous ne demandez pas de services supplémentaires.

CRÉMATION

Avant d'obtenir la permission de faire crématiser le corps, un médecin légiste doit l'examiner et le médecin traitant doit signer un certificat médical de décès.

Les salons funéraires et les crématoriums exigent le plus souvent que le corps soit enfermé dans un coffre combustible, de construction rigide et doté de poignées. Vous pouvez fournir votre propre coffre artisanal.

Après la crémation, il reste habituellement de 2 à 3 kilogrammes d'os pulvérisés et de cendres. Ces matières sont pures et ne présentent aucun risque pour la santé. Vous êtes libre de prendre soin des cendres si vous le désirez. La plupart des crématoriums et des salons funéraires offriront un entreposage temporaire jusqu'à ce que vous décidiez de ce qui doit être fait des cendres. Si vous le voulez, le crématorium peut disposer des cendres ou les faire parvenir, dans un récipient, au plus proche parent.

Les services relatifs aux cendres offerts par les cimetières varient. Certains ont un jardin d'urnes, d'autres un columbarium, c'est-à-dire une structure hors terre où les urnes sont entreposées. Vous pouvez également disperser ou enterrer les cendres à la concession familiale.

ENTERREMENT

Les corps doivent être enterrés dans des cimetières approuvés. Il y a deux façons de procéder. La première est l'inhumation traditionnelle en terre, qui consiste à placer le corps dans un cercueil et à descendre celui-ci dans la terre. Le deuxième type d'enterrement est relativement peu courant. Il consiste à placer le corps et le cercueil de manière permanente dans un mausolée, ou tombeau, au-dessus du sol ou juste en-dessous.

- ✓ Les coûts de cimetière varient énormément. Avant de prendre les dispositions d'achat d'une concession, demandez un relevé écrit de tous les frais.



PRÉARRANGEMENTS FUNÉRAIRES

Lorsque vous songez à des préarrangements, posez-vous les questions suivantes :

- ✓ Le salon funéraire a-t-il une bonne réputation? Demandez des recommandations à des amis. Adressez-vous au bureau d'éthique commerciale. Demandez-vous si le salon funéraire sera vraisemblablement en affaires encore plusieurs années.
- ✓ Des intérêts seront-ils payés sur l'argent investi dans vos préarrangements funéraires? Le cas échéant, comparez les taux de divers salons funéraires. Qui recevra ces intérêts? Vous, votre succession ou le salon funéraire?
- ✓ Si vous payez par versements, y aura-t-il des frais supplémentaires pour les paiements en retard?
- ✓ Les biens et services qui vous seront fournis sont-ils tous décrits en détail dans le contrat?
- ✓ Le plan correspond-il à vos croyances religieuses? Le service pourra-t-il avoir lieu dans votre propre église, ou devra-t-il se dérouler dans la chapelle funéraire?
- ✓ Y a-t-il un moyen de couvrir les coûts accrus des préarrangements en raison de l'inflation?

SERVICE COMMÉMORATIF

Un service commémoratif a habituellement lieu lorsque le corps n'est pas présent. Le corps peut, par exemple, avoir été directement enterré, crématisé ou donné à des fins de recherche médicale.

Le service commémoratif a le plus souvent lieu dans les quelques jours ou semaines suivant le décès. Le service commémoratif, tout comme le service funèbre, peut être important ou modeste, et il peut se dérouler dans une église, une chapelle de salon funéraire, un hôtel, un club privé ou la maison familiale. Les arrangements sont habituellement simples. L'embaumement, l'exposition du corps et d'autres services liés aux funérailles conventionnelles sont éliminés, ce qui réduit les coûts.

SERVICE FUNÈBRE CONVENTIONNEL

Un service funèbre conventionnel consiste en un service dans une église ou une chapelle funéraire, où le corps est présent, suivi de l'enterrement. Les éléments suivants sont habituellement compris :

- ✓ transport du corps au salon funéraire;
- ✓ utilisation des commodités du salon funéraire;



- ✓ embaumement et maquillage;
- ✓ prix du cercueil;
- ✓ utilisation d'un corbillard pour le transport au cimetière ou au crématorium;
- ✓ dispositions pour le service religieux;
- ✓ enregistrement du décès et obtention du permis d'inhumer;
- ✓ préparation de l'avis de décès pour le journal.

L'EMBAUMEMENT : UN LUXE OU UNE NÉCESSITÉ?

L'embaumement consiste à remplacer le sang par un fluide chimique afin de préserver temporairement le corps. On le fait généralement pour des raisons esthétiques et hygiéniques, lorsque le corps est exposé dans un cercueil ouvert. Dans la plupart des cas, l'embaumement n'est pas requis par la loi.

Pensez aux avantages de l'embaumement et aux souhaits du défunt et du plus proche parent. Si vous décidez de ne pas faire embaumer le corps, avisez le salon funéraire immédiatement. À moins que vous ne donniez des instructions contraires, les salons funéraires mettent habituellement cette procédure à exécution et vous en imputent les frais.

QUEL TYPE DE CERCUEIL?

Le prix d'un cercueil peut facilement représenter la moitié du coût total d'un service funèbre moyen. Les prix vont de 135 \$ pour un cercueil en contreplaqué à plusieurs milliers de dollars pour un cercueil recouvert de tissu, en métal ou en bois franc. Des magasins de cercueils de rabais ont ouvert leurs portes dans certaines villes du Canada. Consultez votre entrepreneur de pompes funèbres pour déterminer les avantages et les désavantages de ces magasins.

Vous devrez peut-être demander à voir des cercueils moins chers, car il arrive souvent qu'ils ne soient pas en montre. Il est habituellement possible d'acheter un cercueil en contreplaqué sur demande. Dans certaines régions, vous pouvez économiser en louant une coque de cercueil décorative pour les funérailles et le trajet vers le cimetière. La coque est ensuite enlevée du cercueil et rendue au salon funéraire, qui la réutilisera. On peut également opter pour un cercueil de fabrication artisanale.

Les gens s'endettent parfois lourdement lorsqu'ils choisissent un cercueil puisqu'ils veulent faire de leur mieux pour le défunt. Toutefois, pensez-y bien avant de dépasser votre budget prévu ou de dépenser plus que ce que vous pouvez vous permettre. Demandez à une personne de confiance ou à un membre de votre famille de vous accompagner lorsque vous allez choisir le cercueil. Et n'oubliez pas qu'un cercueil n'est pas nécessaire si le corps est crématisé (cependant, un coffre doit être fourni).



OBTENIR DE L'AIDE DES SOCIÉTÉS DE PRÉVOYANCE FUNÉRAIRE

Les sociétés de prévoyance funéraire sont des organismes bénévoles sans but lucratif qui se consacrent à aider les gens à prendre par anticipation toutes les dispositions voulues pour des obsèques simples et dignes qui ne soient pas ruineuses. Elles encouragent le don du corps et des organes à des fins de recherche médicale.

La plupart des sociétés de prévoyance funéraire ont signé un contrat ou un accord juridique avec un ou plusieurs salons funéraires locaux afin qu'ils offrent des services à leur membres. Ces services ne sont parfois pas offerts au public autrement, bien que les consommateurs puissent les demander. Les sociétés de prévoyance funéraire qui ne peuvent obtenir un tel accord de la part des salons funéraires prêteront leur aide aux personnes qui veulent planifier des préarrangements funéraires. Les membres reçoivent un formulaire sur lequel ils indiquent les arrangements qu'ils désirent. La société et/ou le salon funéraire qui coopère avec elle en conservent une copie. Ainsi, si vous deviez déménager, votre fichier de membre serait transféré à la société de prévoyance funéraire locale.

GARANTIES

La plupart des contrats contiennent des garanties précises qui protègent les consommateurs. Dans le cas contraire, la législation provinciale stipule que des garanties implicites s'appliquent à tous les contrats de vente (à moins que les parties consentent légalement à ce que la garantie ne s'applique pas). Vous devriez toujours consulter la garantie de tout produit avant de l'acheter. Pour voir si une garantie s'applique dans votre cas, relisez le contrat ou communiquez avec l'organisme de protection du consommateur de la province où le contrat a été passé.

Vous pouvez également vous adresser au bureau d'éthique commerciale.

LES CONSOMMATEURS ET L'AN 2000

Le problème de l'an 2000, communément appelé bogue de l'an 2000, découle du fait que les programmeurs d'ordinateurs qui travaillaient dans les années 60 et 70 ne prévoyaient pas que les programmes et systèmes qu'ils développaient seraient encore utilisés au début du nouveau millénaire. Ils utilisaient en général deux chiffres pour l'année au lieu de quatre (c'est-à-dire 70 pour 1970) afin d'économiser de l'espace. On prévoit que certains appareils associeront 00 à 1900 plutôt qu'à 2000, ou ne reconnaîtront pas du tout 00, ce qui aura pour résultat une grande confusion et la défaillance de certains systèmes.



Personne ne peut prédire avec certitude quelles difficultés les consommateurs auront peut-être à affronter lorsque les aiguilles de l'horloge marqueront le début de l'an 2000.

Quels que soient les problèmes que nous réserve l'avenir, on recommande vivement aux consommateurs de penser aux implications pour certains articles spéciaux qu'ils possèdent déjà ou planifient d'acheter avant le 31 décembre 1999.

- ✓ Les propriétaires d'un ordinateur domestique devraient visiter le site Web des fabricants et consulter leur concessionnaire pour savoir si leur système est conforme à l'an 2000. Si votre système devait être remplacé, commencez à planifier dès maintenant.
- ✓ Visitez le site Web de sociétés de services informatiques et parlez avec leurs représentants. Votre équipement peut être prêt pour l'an 2000, mais il est possible que vos logiciels aient besoin d'être mis à jour ou même remplacés. La mise à jour ne vous coûtera peut-être pas très cher. De nombreux problèmes peuvent être résolus par les logiciels que vous pouvez télécharger gratuitement.

MISE EN GARDE : *Méfiez-vous de toute personne qui déclare pouvoir vous vendre une solution qui réglerait tous les problèmes liés à l'an 2000, que ce soit pour votre ordinateur ou tout autre système domestique. Les organismes de protection du consommateur ont entendu parler d'escrocs qui vendaient des programmes et de l'équipement que des fabricants et des fournisseurs de services honnêtes ont déclaré plus tard être complètement inutiles.*

- ✓ Si vous êtes à la recherche d'un magnétoSCOPE à cassettes, insistez pour l'essayer avant de l'acheter. Réglez l'horloge à 23 h 55 le 31 décembre 1999. Programmez-le pour enregistrer dix minutes plus tard et attendez de voir si l'horloge passera le cap de minuit et se rendra en 2000. Si ce n'est pas le cas, vous voudrez peut-être quand même acheter l'appareil, à condition qu'il puisse fonctionner efficacement s'il est réglé à l'année 1972. Cela peut contribuer à garantir un fonctionnement ininterrompu de l'appareil tout au long de l'année, car 2000 et 1972 sont deux années bissextiles. Renseignez-vous sur les capacités de tout équipement avant d'acheter.
- ✓ Consultez le fabricant si vous prévoyez soumettre un télécopieur au même essai. S'il n'est pas conforme à l'an 2000, il se peut que vous ne puissiez plus vous en servir.
- ✓ Si votre maison est dotée d'un système de sécurité ou d'alarme, communiquez avec le fabricant ou le fournisseur de services pour vous assurer qu'il continuera à fonctionner.



- ✓ Si vous recevez une nouvelle carte de crédit dont la date d'expiration est en 2000 ou après, essayez-la dans un magasin que vous connaissez en veillant à avoir assez d'argent comptant sur vous pour payer si elle ne fonctionne pas. Dans un tel cas, communiquez avec le service à la clientèle de la société de carte de crédit ou de l'institution financière appropriée.

Voici quelques sites Web contenant plus de renseignements et des mises à jour sur l'an 2000 :

- ✓ Industrie Canada <http://strategis.ic.gc.ca/sos2000>
- ✓ Association des banquiers canadiens
http://www.cba.ca/eng/year2000_index.htm
- ✓ Les sites Web des fabricants d'ordinateurs et de logiciels, ainsi que des agents et des fournisseurs de services informatiques.

LOCATION-ACHAT

Les transactions de type location-achat peuvent sembler une solution simple lorsqu'on est à court d'argent, mais elles peuvent se révéler coûteuses. Les frais de location peuvent atteindre trois ou quatre fois ce qu'il vous en aurait coûté si vous aviez payé comptant ou en achetant à crédit au taux d'intérêt le plus élevé habituellement demandé dans une vente à tempérament.

Avant de signer un contrat de location-achat, posez-vous les questions suivantes :

- ✓ Est-ce un article dont j'ai absolument besoin immédiatement?
- ✓ Puis-je reporter l'achat jusqu'au moment où j'aurai économisé suffisamment d'argent pour payer comptant ou au moins faire un versement initial dans un programme de règlement par versements?
- ✓ Ai-je examiné toutes mes options de crédit, y compris un crédit de détail du marchand ou l'emprunt à une caisse populaire ou à une banque?
- ✓ Un article usagé acheté dans une vente de garage, par l'entremise des annonces classées ou dans un magasin d'articles usagés répondrait-il à mes besoins?

Si vous décidez que la location-achat est le meilleur choix pour vous, voici quelques questions à vous poser avant de signer un contrat.

- ✓ Quel est le coût total de l'article? Vous pouvez déterminer le coût total en multipliant le montant de chaque paiement par le nombre de paiements requis pour acheter l'article. Veillez à ajouter tous les frais supplémentaires, par exemple le financement, la manutention et les paiements libératoires à la fin du contrat.



- ✓ Est-ce que je prends un article neuf ou usagé?
- ✓ Puis-je acheter l'article avant la fin de la période de location? Si oui, comment le prix sera-t-il calculé?
- ✓ Obtiendrai-je un crédit pour tous mes paiements si je décide d'acheter l'article?
- ✓ Y a-t-il des frais de réparation pendant la période de location? Aurai-je un article de remplacement pendant que l'article que j'ai loué n'est pas en ma possession?
- ✓ Qu'arrivera-t-il si je fais un paiement en retard? La compagnie reprendra-t-elle possession de l'article? Vais-je payer une pénalité si je retourne l'article avant la fin du contrat?

Comparez divers marchands de location-achat. Communiquez avec le service de protection du consommateur de votre province pour savoir si des plaintes ont déjà été portées contre ces entreprises. Vérifiez s'il existe des lois provinciales précises à ce sujet. Lisez le contrat attentivement, assurez-vous que vous en comprenez toutes les conditions et veillez à ce que toutes les promesses faites par le commerçant y soient écrites.

Rappelez-vous que vous devez savoir ce que vous payez. Comparez le prix comptant et les frais de financement dans un achat à tempérament avec le coût total d'une transaction de type location-achat.

PRATIQUES COMMERCIALES TROMPEUSES OU INÉQUITABLES

La plupart des provinces appliquent des lois qui protègent les consommateurs contre les pratiques « inéquitables » ou « trompeuses ». En général, une pratique inéquitable ou trompeuse est une déclaration qui a tendance à tromper le consommateur moyen. Si vous croyez que vous avez été trompé, communiquez avec l'organisme de protection du consommateur de votre province.

Les consommateurs sont aussi protégés contre la publicité trompeuse (voir ci-contre).

On peut également s'adresser au bureau d'éthique commerciale de sa région, ou communiquer avec le Bureau de la concurrence ou, si la plainte concerne l'étiquetage d'aliments, l'Agence canadienne d'inspection des aliments.



PROBLÈMES DE PROPRIÉTAIRES ET DE LOCATAIRES

Les règlements sur la location immobilière varient énormément d'un bout à l'autre du Canada. Divers services appliquent la loi dans chaque compétence. Consultez les pages bleues de votre gouvernement provincial ou la section gouvernementale dans les pages blanches de votre annuaire téléphonique. S'il n'y a pas de référence précise pour les propriétaires et locataires, appelez le numéro de téléphone général du gouvernement pour obtenir un numéro.

PUBLICITÉ TROMPEUSE

Afin que les consommateurs se voient offrir des prix et des produits concurrentiels, la loi interdit un certain nombre de pratiques publicitaires. Les consommateurs peuvent porter plainte au gouvernement au sujet de n'importe laquelle des pratiques suivantes, même s'ils n'ont pas l'intention d'acheter le produit:

- ✓ Publicité trompeuse : la description du produit ou du service est délibérément trompeuse pour convaincre le consommateur d'acheter.
- ✓ Déclaration mensongère : une description ou une déclaration inexacte est faite au sujet d'un produit ou service.
- ✓ Étiquetage double (on demande le prix le plus élevé des deux) : un vendeur présente deux ou plusieurs prix pour un produit ou un service et facture au client le prix plus élevé.
- ✓ Vente pyramidale : les pyramides constituent une infraction pénale en vertu de la *Loi sur la concurrence*, car elles sont des plans de commercialisation à paliers multiples qui utilisent des moyens frauduleux pour obtenir de l'argent.
- ✓ Publicité-leurre : un vendeur peut attirer les consommateurs en annonçant un produit ou service à un prix raisonnable, en ayant toutefois pour but de leur faire acheter un article plus cher.

Communiquez avec le Bureau de la concurrence ou, si la plainte concerne l'étiquetage d'aliments, l'Agence canadienne d'inspection des aliments. Vous pouvez aussi communiquer avec le bureau provincial/territorial de la consommation.



Les consommateurs qui effectuent un achat sont également protégés par des lois qui interdisent les pratiques commerciales déloyales ou mensongères. *Veillez vous reporter aux sections du présent guide portant sur les fraudes concernant les paiements à l'avance, la vie privée des consommateurs, les contrats et contrats spéciaux, la commercialisation à paliers multiples et la fraude.*

Enfin, vous pouvez déposer une plainte auprès d'un organisme non gouvernemental, le Conseil des normes publicitaires. Cet organisme est composé de représentants d'annonceurs, d'agences de publicité et de médias, ainsi que de consommateurs. Il dissuade ses membres de faire de la publicité mensongère ou trompeuse au moyen de codes de comportement.

Les normes canadiennes de la publicité

**350, rue Bloor Est, bureau 402
Toronto (Ontario)
M4W 1H5
Tél.: (416) 961-6311
Télé.: (416) 961-7904
www.adstandards.com
(anglais)**

**4823, rue Sherbrooke Ouest
bureau 130
Montréal (Québec)
H3Z 1G7
Tél.: (514) 931-8060
Télé.: (514) 931-2797
www.normespub.com (français)**

REMBOURSEMENT ET ÉCHANGE

Bien qu'aucune disposition juridique n'oblige les commerces à accepter des retours d'articles à moins qu'ils ne soient défectueux, on considère généralement qu'une politique en faveur des remboursements et des échanges joue un rôle crucial dans le développement et le maintien de bonnes relations avec la clientèle. Avant d'acheter, informez-vous sur la politique de remboursement et d'échange du magasin.

RÉNOVATIONS DOMICILIAIRES

Avant de commencer, gardez à l'esprit qu'il n'y a rien de mieux qu'un projet de rénovation modeste et simple. Les rénovations impliquent du temps et des efforts. Elles créent aussi beaucoup de désordre. Toutefois, plus vous planifiez et prenez des précautions à l'avance, plus vous avez de chances que les résultats vous donnent satisfaction.

Vous devriez penser aux éléments suivants avant d'entreprendre un projet.

- ✓ Évaluez vos propres compétences et le temps que vous pouvez consacrer au projet. Cela devrait vous aider à voir quelle sorte d'aide professionnelle vous devriez rechercher. Cette aide peut aller d'un architecte, qui s'occupera du projet du début à la fin, à un seul ouvrier d'une compagnie de construction locale.



- ✓ Dressez une liste complète et détaillée des rénovations que vous voulez effectuer. Si vous changez d'idée au beau milieu du projet: les coûts changeront aussi.
- ✓ Faites une liste des fournisseurs potentiels à passer en entrevue. Après avoir suivi les deux premières étapes, demandez des conseils à des membres de votre famille, à des amis et à des voisins, ainsi qu'à des associations de gens d'affaires de votre région. Certains organismes professionnels, comme les associations d'architectes et de constructeurs, gardent une liste de fournisseurs spécialisés dans les travaux de rénovation. Communiquez avec le bureau d'éthique commerciale ou l'association de gens d'affaires de votre région pour voir si des plaintes ont déjà été déposées contre une firme que vous songez à engager.

Avant de commencer, vous devriez communiquer avec :

- ✓ Votre service d'inspection des bâtiments local, afin de voir de quels permis vous aurez besoin. Cette responsabilité n'incombe pas à votre entrepreneur, à moins que le contrat ne le précise.
- ✓ Votre compagnie d'assurance, afin de discuter de toute exigence d'assurance supplémentaire qui s'ajoutera à vos coûts finaux.

Entrevues avec des fournisseurs potentiels :

- ✓ Téléphonnez à au moins six professionnels pour fixer au moins trois entrevues.
- ✓ Les entrevues sont des conversations bilatérales. Le fournisseur devrait vous poser beaucoup de questions sur ce que vous voulez. Vous devriez être prêt à demander au fournisseur des renseignements sur des projets similaires dont il s'est occupé, quel sera le temps requis pour les travaux, si des sous-traitants participeront, quels seront les étapes du projet et les permis nécessaires. On ne devrait jamais vous donner une soumission pendant l'entrevue. Demandez au fournisseur de vous envoyer une estimation écrite de tous les coûts, y compris la main-d'œuvre et tous les frais supplémentaires.
- ✓ Examinez avec soin toutes les soumissions. Elles devraient indiquer les grandes lignes du projet et fournir au moins une ventilation partielle des coûts.

Une fois que vous avez choisi votre fournisseur et que les détails du contrat vous donnent satisfaction, signez-le. Ne laissez jamais le fournisseur commencer les travaux avant d'avoir entièrement examiné, compris, accepté et signé le contrat.



Le contrat devrait comprendre :

- ✓ Le type et l'importance des travaux à effectuer.
- ✓ Tous les frais supplémentaires.
- ✓ Les personnes qui feront le travail (y compris une liste des sous-traitants et la partie responsable de leur paiement, ainsi que le moment du paiement).
- ✓ Le coût total.
- ✓ Les dates de début et de fin.
- ✓ La personne responsable du nettoyage subséquent, les nom et adresse du fournisseur, ainsi que vos nom et adresse.

Pour les projets de grande envergure, une liste des parties du travail à effectuer et de leurs dates d'achèvement devrait être jointe au contrat. Enfin, le contrat devrait comprendre un échéancier des paiements.

Faites des paiements minimums et consultez la loi sur le privilège de construction de votre région. La loi peut exiger que vous reteniez un pourcentage du paiement jusqu'à la date prévue de l'achèvement substantiel des travaux (la date à laquelle les travaux majeurs sont terminés). On vous demandera de signer un certificat de fin des travaux. Ne le signez pas tant que ceux-ci ne sont pas terminés à votre satisfaction.

VENTE À DOMICILE DE SERVICES DE RÉPARATIONS DOMICILIAIRES

Il arrive parfois qu'un vendeur sonne à votre porte pour vous offrir un prix spécial pour une réfection de toiture ou de voie d'accès, ou encore pour une inspection d'appareil de chauffage, parce qu'il « est dans le coin ». Il insistera habituellement pour que vous signiez le contrat immédiatement afin de bénéficier du « prix spécial ».

Il s'agit d'une technique de vente à pression. Ne vous y laissez pas prendre. Si vous pensiez faire exécuter ces travaux de toute façon, demandez au vendeur des références locales. Obtenez également des soumissions d'autres fournisseurs.

Bien que la majorité des vendeurs soient honnêtes, certains ne le sont pas. Le vendeur pourra vous demander un dépôt et ne jamais revenir. Ou encore le travail accompli sera sous la norme. À moins que vous n'ayez des références personnelles, vous ne saurez pas ce que vous achetez vraiment jusqu'au moment où votre argent aura disparu.



SÉCURITÉ DES PRODUITS ET RAPPELS

En sachant comment utiliser les produits correctement, en lisant les instructions et en connaissant les dangers, vous vous assurez de vivre dans un environnement sûr. Vous devriez également prêter attention aux rappels de produits dans les nouvelles et les magazines d'intérêt général.

- ✓ Lisez de la documentation sur les gros appareils, outils et autres articles avant de les acheter. Les bibliothèques gardent de nombreux magazines d'intérêt général, qui contiennent des renseignements détaillés sur les prix, les caractéristiques et la sécurité de produits variés.
- ✓ Apprenez à utiliser les outils et appareils électriques en toute sécurité. Par exemple, si vous ignorez ce qu'est un disjoncteur de fuite à la terre, renseignez-vous pour le savoir. Lisez les instructions attentivement avant d'utiliser tout équipement.
- ✓ N'utilisez pas un appareil à des fins qui n'ont jamais été prévues par le fabricant.
- ✓ Assurez-vous que les jouets conviennent à l'âge des enfants. Un bâton de base-ball conçu pour les enfants de dix ans peut se révéler une arme fatale entre les mains de votre bambin de trois ans.
- ✓ On recommande que les enfants portent toujours un casque lorsqu'ils sont à bicyclette. Certaines provinces l'exigent maintenant. Lorsque vous cherchez un casque, repérez les étiquettes ACNOR, ANSI ou SNELL pour vous assurer que vous achetez un casque sécuritaire.
- ✓ Les petits morceaux peuvent présenter un risque d'étouffement pour les enfants qui mettent des choses dans leur bouche. Faites attention aux ballons, aux balles, aux billes et aux jouets pour enfants plus âgés.
- ✓ Les articles pour bébés demandent une vigilance particulière. Les lits, les marchettes et les clôtures pour bébés ont énormément changé en raison des nouvelles règles de sécurité. N'achetez pas d'articles usagés pour bébés qui ne respectent pas les normes courantes.
- ✓ Les ventes de garage et les bazars sont des endroits où de petits appareils, des outils électriques, des articles pour bébés et des jouets qui ont des défauts compromettant la sécurité, qui contiennent de la peinture au plomb ou qui présentent d'autres risques passent aux mains de nouveaux propriétaires. Assurez-vous que ces types d'articles respectent les règles de sécurité courantes.



- ✓ Lisez les étiquettes. Certains produits peuvent se transformer en véritables poisons mortels lorsqu'ils sont mélangés à d'autres produits, rangés de façon inadéquate ou utilisés dans des endroits mal aérés.
- ✓ Gardez hors de la vue et de la portée des jeunes enfants tous les médicaments, produits de nettoyage, apprêts pour bois, fournitures artistiques et peintures toxiques. Conservez les restes de produits dans le récipient d'origine. Placez le numéro du centre antipoison près de votre téléphone. Jetez les produits qui sont vieux ou périmés.
- ✓ Recherchez des emballages d'aliments et de médicaments inviolables.
- ✓ Méfiez-vous des carafes en cristal au plomb et de la vaisselle décorée de peinture ou de vernis au plomb. S'il ne vous est pas possible de vous assurer que ces articles ne contiennent pas de plomb, ne les achetez pas.

TÉLÉMARKETING

- ✓ Bien que de nombreuses entreprises honnêtes se servent du téléphone pour effectuer des ventes, un nombre croissant de compagnies frauduleuses font de même. Méfiez-vous des mystificateurs qui vous promettent n'importe quoi, car ils peuvent n'avoir rien à donner. Pour les appels de télémarketing, composez le 1-888-495-8501, PhoneBuster. Une initiative de la Police provinciale de l'Ontario avec la participation de l'industrie et des gouvernements, PhoneBuster est le centre national de tritement des plaintes de fausses représentations de télémarketing.

CONSEILS DE MAGASINAGE PAR TÉLÉPHONE

- ✓ Conservez toujours en dossier le nom, l'adresse et le numéro de téléphone de la compagnie, les produits commandés, la date de votre achat, le montant que vous avez payé (y compris l'expédition et la manutention) et le mode de paiement.
- ✓ Prenez en note le délai de livraison promis.
- ✓ Si l'on vous dit que la livraison accusera un retard, inscrivez dans vos dossiers la date de cet avis et la nouvelle date de livraison si vous avez accepté d'attendre.
- ✓ Ne donnez jamais à un télévendeur votre numéro de carte de crédit ou de compte de banque, ni aucun renseignement personnel, à moins que vous ne connaissiez la compagnie ou



l'organisation et que ces renseignements ne soient nécessaires pour effectuer l'achat.

PRUDENCE ET BON SENS

- ✓ Ne vous sentez pas obligé d'acheter immédiatement ou sans avoir toute l'information dont vous avez besoin.
- ✓ Magasinez et comparez les coûts et les services.
- ✓ Signalez toute activité frauduleuse ou vérifiez les antécédents de la compagnie auprès de votre bureau provincial de la consommation ou du bureau d'éthique commerciale.
- ✓ Pour limiter les appels téléphoniques importuns, vous pouvez vous inscrire au Service de retrait d'adresse et de numéro de téléphone de l'Association canadienne du marketing (<http://www.cdma.org/>).

VENTE PYRAMIDALE ET COMMERCIALISATION À PALIERS MULTIPLES

La commercialisation à paliers multiples est un système de vente dans le cadre duquel les participants à un plan sont payés pour vendre des produits à d'autres participants qui, à leur tour, sont payés pour vendre les mêmes produits à encore d'autres participants. Ce type de commercialisation est légal au Canada. La clé, dans la commercialisation à paliers multiples, est le recrutement de nouveaux membres dans le plan, puisqu'une partie du revenu que génèrent ces derniers revient au membre qui les a recrutés.

La vente par dénoyautage, le marketing matriciel et le système binaire sont des types de commercialisation similaires, bien que certains puissent être illégaux en vertu du *Code criminel*, de la *Loi sur la concurrence* et de certaines lois provinciales.

La vente pyramidale est un plan de commercialisation à paliers multiples utilisant certaines pratiques trompeuses qui en font une infraction criminelle en vertu de la *Loi sur la concurrence*. Ces pratiques comprennent : un paiement donnant le droit de recruter de nouveaux membres (qui paient aussi pour le même droit), l'exigence que les nouvelles recrues achètent des produits pour participer, la vente de quantités déraisonnables de marchandise aux participants et une politique abusive de retour des produits.

En vertu de la *Loi sur la concurrence*, un plan de commercialisation à paliers multiples qui fait une déclaration au sujet d'une rémunération potentielle doit divulguer le montant gagné par les participants habituels au plan.



LA VENTE PYRAMIDALE EST ÉGALEMENT UNE INFRACTION CRIMINELLE EN VERTU DU *CODE CRIMINEL*.

Si vous songez à participer à un système de commercialisation à paliers multiples, vous devriez vous poser les questions suivantes :

- ✓ Ce type de commercialisation à paliers multiples est-il illégal? Vous devriez consulter un avocat indépendant avant de signer tout document ou d'investir de l'argent.
- ✓ Quelles sont les exigences de ce système en matière d'argent et de temps? Certains programmes exigent des sommes importantes d'argent au départ, alors que d'autres vous demanderont d'acheter de grandes quantités de leur produit.
- ✓ Connaissez-vous les conséquences juridiques et fiscales de devenir vendeur? Les lois sur la protection du consommateur doivent être respectées et, dans certaines provinces, on doit obtenir un permis de vente. De plus, les ministères fédéraux et provinciaux du revenu vous demanderont probablement de percevoir la TPS et les taxes de vente provinciales.
- ✓ Les profits allégués par les représentants du système de commercialisation à paliers multiples sont-ils réalistes? Dans certains cas, lorsqu'on considère la quantité de temps passé à vendre les produits, à faire le suivi auprès des clients et à recruter de nouveaux membres, on s'aperçoit que le « salaire horaire » est plutôt bas. Certains participants à un plan de commercialisation à paliers multiples ne font jamais de profits et il arrive même qu'ils perdent de l'argent.

Communiquez avec le Bureau de la concurrence ou, si la plainte concerne l'étiquetage d'aliments, l'Agence canadienne d'inspection des aliments.

VENDEURS ITINÉRANTS

Bien que la vente à domicile ne soit plus aussi populaire qu'avant, elle peut constituer aussi bien un service appréciable qu'un désagrément. Si un vendeur itinérant se présente chez vous, rappelez-vous les conseils suivants :

- ✓ Demandez au vendeur de vous montrer une pièce d'identité personnelle et son permis ou son immatriculation. Prenez en note son nom, ainsi que le nom et l'adresse de la compagnie. Assurez-vous que le vendeur détient une pièce d'identité pertinente.
- ✓ Demandez de la documentation publicitaire puis appelez des magasins locaux qui pourraient vendre le même produit afin de comparer les prix. Certains produits vendus à domicile peuvent être offerts à un prix plus élevé.



- ✓ Ne vous sentez pas dans l'obligation d'acheter quelque chose. Soyez attentif aux signes d'avertissement : on vous offre un « cadeau gratuit » si vous achetez un article, l'offre n'est valable qu'une journée, ou encore on vous dit qu'un de vos voisins vient tout juste d'acheter un produit.
- ✓ Si vous vous sentez menacé ou intimidé, demandez à la personne de partir. Ne laissez pas la personne seule sans surveillance dans une pièce de votre maison. Si vous avez des doutes, signalez immédiatement l'incident à la police.
- ✓ En plus d'obliger les vendeurs itinérants à détenir un permis, chaque province vous donne un certain nombre de jours (un délai de réflexion) pendant lesquels vous pouvez annuler un contrat passé avec un vendeur itinérant, et ce, pour n'importe quelle raison. Pour connaître la durée du délai de réflexion qui vous est accordé, communiquez avec le service de protection du consommateur de votre province.

VIE PRIVÉE DES CONSOMMATEURS

Depuis les vingt dernières années, le consommateur est assailli par les progrès constants de l'électronique. Le respect de la vie privée est donc devenu pour lui une priorité. Il lui faut prendre toutes les mesures nécessaires pour protéger ses renseignements personnels en tout temps. Les gens qui ont accès à vos renseignements personnels les plus communs peuvent vider vos comptes de banque, porter des achats à vos comptes de cartes de crédit ou votre compte de téléphone, vous faisant ainsi perdre beaucoup de temps et d'argent.

De simples précautions suffiront à protéger votre vie privée, à maintenir votre santé financière et à vous épargner bien des ennuis. *Veillez vous reporter aux sections du guide traitant des contrats, du commerce électronique, de la fraude et des fraudes concernant les paiements à l'avance.*

- ✓ Pour les achats sur place, préférez le paiement comptant au paiement par chèque ou carte de crédit.
- ✓ Exigez des fabricants, des compagnies offrant des abonnements à des catalogues ou des magazines, des œuvres de bienfaisance et d'autres entreprises ou organismes avec qui vous faites affaire qu'ils ne transmettent pas votre nom à d'autres entreprises ou organismes à des fins de commercialisation.
- ✓ Ne dévoilez pas votre numéro d'assurance sociale (NAS) à quiconque à moins que la loi ne l'exige.
- ✓ Ne donnez pas votre numéro de carte de crédit ni votre numéro de compte de banque à quiconque, à moins que ne vous fassiez des achats auprès de cette personne ou de cette compagnie, et n'inscrivez pas vos numéros de cartes de crédit sur vos chèques.



- ✓ Lorsque vous remplissez une garantie ou toute autre fiche de renseignements, n'y inscrivez aucun renseignement personnel facultatif ou non nécessaire.
- ✓ Les compagnies qui font la promotion de loteries, de concours et de tirages ont facilement accès à vos renseignements personnels. Prenez soin de vous renseigner sur ces compagnies avant de faire affaire avec elles ou de leur transmettre des renseignements personnels ou financiers. Vérifiez auprès bureau provincial de la consommation ou du Bureau d'éthique commerciale la réputation de la compagnie.
- ✓ Vérifiez toujours si les frais portés à vos comptes de cartes de crédit, de téléphone cellulaire, de téléphone ou autres correspondent à des achats que vous avez réellement faits.

VOYAGES

- ✓ Des vacances agréables commencent par une préparation minutieuse avant que vous fassiez vos valises.

CHOIX D'UN AGENT DE VOYAGES

Posez à l'agent beaucoup de questions, comme :

- ✓ A-t-il suivi un programme de formation?
- ✓ A-t-il beaucoup voyagé?
- ✓ Depuis combien de temps l'agence ou l'exploitant sont-ils en affaires?
- ✓ L'agence ou le conseiller appartiennent-ils à une association d'agents de voyages ou à une organisation connexe (voir section suivante)?

RENSEIGNEZ-VOUS SUR LES SOCIÉTÉS AFFILIÉES À L'AGENCE

De nombreuses agences appartiennent à des associations de voyages ou commerciales professionnelles. Les membres doivent normalement remplir certaines exigences concernant la formation, la dotation en personnel et le financement. Voici certains exemples courants :

Institut canadien des conseillers de voyageurs : C'est l'association nationale du Canada pour les agents de voyages. L'Institut veille au respect de la formation et des normes professionnelles et offre des cours aux agents de voyages. Les conseillers de voyageurs certifiés (CVC) sont des membres qui ont réussi l'examen de l'Institut et ont travaillé trois ans à temps plein comme agent.



Association du Transport aérien international (IATA) : Les agences qui affichent le sigle de l'Association du Transport aérien international sont autorisées à vendre des billets des compagnies aériennes qui en sont membres.

Association du transport aérien du Canada (ATAC) : Les agences affiliées sont autorisées à vendre des billets de transporteurs au pays.

Alliance canadienne des associations touristiques (ACTA) : Les membres doivent suivre un code d'éthique et des normes. Si une agence membre éprouve des difficultés, l'ACTA aidera le client qui, autrement, pourrait subir une perte financière.

L'affiliation à ces groupes ne garantit pas que vous n'aurez pas de problèmes si l'exploitant retenu par votre agent fait faillite, mais elle donne une certaine protection.

RENSEIGNEZ-VOUS SUR LES ASSURANCES CONTRE LES FAILLITES

Renseignez-vous auprès de votre agent sur les assurances contre les faillites. Elles protègent votre argent si un exploitant ou un autre fournisseur de services cesse toute activité.

L'Alliance canadienne des associations touristiques (ACTA) exige maintenant que les agents membres offrent à leurs clients une assurance contre les faillites. Les gens qui ne veulent pas d'assurance voyage devront signer une décharge disant qu'elle leur a été offerte et qu'ils l'ont refusée.

L'assurance contre les faillites n'est pas offerte seulement par les agents de l'ACTA. De nombreuses autres agences l'offrent également; demandez-la.

La protection contre les faillites est habituellement vendue dans le cadre d'une police d'annulation de voyage. Toutefois, ce ne sont pas toutes les polices d'annulation de voyage qui incluent la protection contre les faillites; indiquez clairement que vous désirez cette protection. Lisez la police avant de l'acheter pour vous assurer d'obtenir ce que vous voulez.

Parfois, les agences de voyages « garantissent » votre voyage sans frais supplémentaires. Toutefois, à moins que cette garantie ne soit appuyée par une police d'assurance, vous ne serez pas protégé si l'agence fait faillite.



VÉRIFICATION DES ASSURANCES NÉCESSAIRES

Bien que la plupart des vacances se déroulent bien, il est plus prudent de vous protéger contre d'éventuels problèmes. Pensez à ce qui se produirait si vous perdiez vos bagages ou tombiez malade dans un autre pays ou si votre exploitant ou compagnie aérienne faisait faillite. Les voyageurs avertis se protègent des pertes financières en prenant une assurance.

Avant d'acheter une assurance voyage, vérifiez la couverture que vous possédez déjà. Votre carte de crédit peut offrir une assurance pour vos bagages et d'autres types d'assurance.

- ✓ Votre assurance de biens personnels peut couvrir la perte ou le vol de bagages.
- ✓ Votre assurance automobile et responsabilités peut couvrir les automobiles de location.
- ✓ Votre assurance — maladie provinciale ou territoriale vous donne une certaine protection hors de votre province. Quand vous voyagez à l'extérieur du Canada, vous êtes responsable des frais médicaux ou d'hospitalisation dépassant les taux fixés par votre province ou territoire. Sachez que dans certains pays les services de santé coûtent beaucoup plus cher qu'ici. Il vaut mieux acheter une assurance médicale supplémentaire pour couvrir la différence. De plus, vous devriez communiquer avec votre programme provincial ou territorial des soins de la santé si vous prévoyez vous absenter trois mois ou plus.

Voyez ce qu'offrent les compagnies d'assurance. De nombreuses polices d'assurance santé et accident ne couvrent pas les problèmes médicaux que vous avez déjà, comme une maladie cardiaque. Lisez les contrats avec soin.



BUREAUX DE LA CONSOM- MATION

Voici les adresses des différents bureaux de la consommation au Canada. Ces bureaux vous aideront à résoudre tout problème en matière de consommation, mais constituent plutôt un deuxième recours si vous n'avez pas obtenu satisfaction auprès d'autres organismes pouvant mieux répondre à vos besoins. Dans certains cas, vous seriez probablement capable de résoudre votre problème par vos propres moyens.

GOVERNEMENT FÉDÉRAL

Industrie Canada
Bureau de la consommation
235, rue Queen, 9^e étage Est
Ottawa (Ontario)
K1A 0H5
Télé. : (613) 952-6927
Site Web : strategis.ic.gc.ca/oca

Industrie Canada
Bureau de la concurrence
50, rue Victoria
Hull (Québec)
K1A 0C9
Tél. : (819) 997-4282
1-800-348-5358
ATS : 1-800-642-3844
Courriel : burconcurrence@ic.gc.ca
Télé. : (819) 997-0324
Télé. autom. : (819) 997-2869
<http://concurrence.ic.gc.ca> (français)
<http://competition.ic.gc.ca> (anglais)

GOVERNEMENTS PROVINCIAUX

COLOMBIE-BRITANNIQUE

Ministry of Attorney General
Community Justice Branch
Consumer Services Division
Consumer Services Head Office
1019, rue Wharf, 5^e étage
Victoria (Colombie-Britannique)
V8V 1X4
Tél. : (250) 387-3045
Télec. : (250) 953-3533
C. P. 9297, succ. gouv. prov.
Victoria (Colombie-Britannique)
V8W 9J8
Tél. : (250) 387-3045
Télec. : (250) 953-3533

Enquêtes / pratiques commerciales :
Tél.: (250) 387-5433 Émission de
permis aux marchands de véhicules
motorisés
Tél.: (250) 387-1271 Services funéraires
Tél.: (250) 387-1627 Recouvrement de
dettes

Bureaux régionaux :
4211, Kingsway
Bureau 402
Burnaby (Colombie-Britannique)
V5H 1Z6
Tél. : (604) 660-3570 Enquêtes /
pratiques commerciales
Tél. : (604) 660-3540 Représentants à
domicile
Télec. : (604) 660-3521

100, rue Cranbrook Nord
Cranbrook (Colombie-Britannique)
V1C 3P9
Tél. : (250) 426-1497
Télec. : (250) 426-1561



235, 1^{re} Avenue
Kamloops (Colombie-Britannique)
V2C 3J4
Tél. : (250) 828-4667
Télé. : (250) 371-3822

1726, avenue Dolphin
Kelowna (Colombie-Britannique)
V1Y 9R9
Tél. : (250) 717-2019
Télé. : (250) 717-2021

1044, 5^e Avenue
Prince George (Colombie-Britannique)
V2L 5M2
Tél. : (250) 565-6030
Télé. : (250) 565-6180
www.lcs.gov.bc.ca/cob/cob.htm

ALBERTA

Alberta Government Services
Consumer Services Division
10155, 102^e Rue, 13^e étage
Edmonton (Alberta)
T5J 4L4
Tél. : (780) 427-4088
Sans frais en Alberta
1-877-427-4088
Télé. : (780) 422-9106
Site Web www.gov.ab.ca/gs

7015, chemin Macleod Sud, bureau 301
Calgary (Alberta)
T2H 2K6
Tél. : (403) 297-5700
Télé. : (403) 297-6138

SASKATCHEWAN

Consumer Protection Branch
Saskatchewan Department of Justice
1871, rue Smith
Regina (Saskatchewan)
S4P 3V7
Tél. : (306) 787-5550
1-888-374-4636 (résidents de la province)
Télé. : (306) 787-9779

MANITOBA

Consumers Bureau
Manitoba Consumer and Corporate
Affairs
258, avenue Portage, bureau 302
Winnipeg (Manitoba)
R3C 0B6
Tél. : (204) 945-3800
1-800-782-0067
Télé. : (204) 945-0728
Courriel : consumersbureau@cca.gov.mb.ca

ONTARIO

Ministère de la Consommation et du
Commerce
Service d'information
375, avenue University
Bureau 200
Toronto (Ontario)
M5G 2M2
Tél. : (416) 326-8555
1-800-268-1142
www.ccr.gov.on.ca

QUÉBEC

Office de la protection du
consommateur
400, boul Jean-Lesage, bureau 450
Québec (Québec)
G1K 8W4
Tél. : (418) 643-1484
Télé. : (418) 643-8686
Site Web : www.opc.gouv.qc.ca

NOUVEAU-BRUNSWICK

Direction des services à la consommation
Ministère de la Justice
670, rue King
C. P. 6000
Fredericton (Nouveau-Brunswick)
E3B 5H1
Tél. : (506) 453-2659
Télé. : (506) 444-4494
Courriel : al@gov.nb.ca
www.gov.nb.ca/justice/



NOUVELLE-ÉCOSSE

Nova Scotia Department of Business
and Consumer Services
C. P. 2502
Halifax (Nouvelle-Écosse)
B3J 3N5
Tél. : 1-800-670-4357 ou (902) 424-5200
Télé. : (902) 424-0720
www.gov.ns.ca/bacs/

ÎLE-DU-PRINCE-ÉDOUARD

Consumer, Corporate and Insurance
Services
Department of Community Services and
Attorney General
95, rue Rochford, 4^e étage
C. P. 2000
Charlottetown (Île-du-Prince-Édouard)
C1A 7N8
Tél. : (902) 368-4580
1-800-658-1799
Télé. : (902) 368-5283
www.gov.pe.ca

TERRE-NEUVE ET LABRADOR

Trade Practices & Licencing Division
Department of Government Services &
Lands
2^e étage
Édifice de la Confédération Ouest
C. P. 8700
St. John's (Terre-Neuve)
A1B 4J6
Tél. : (709) 729-2600
Télé. : (709) 729-3205

Government Service & Lands
Complexe McCurdy
C. P. 222
Gander (Terre-Neuve)
A1V 2N9
Tél. : (709) 256-1019
Télé. : (709) 256-1438

Government Service Centre
C. P. 2006
Corner Brook (Terre-Neuve)
A2H 6J8
Tél. : (709) 637-2445
Télé. : (709) 637-2905

TERRITOIRE DU YUKON

Ministère de la Justice
Consumer Services Branch
C. P. 2703
Whitehorse (Yukon)
Y1A 2C6
Tél. : (867) 667-5111
Télé. : (867) 667-3609
Courriel : consumers@gov.yk.ca

Andrew Philipson Law Centre
2130, 2^e Avenue
Whitehorse (Yukon)
Y1A 5C3
Tél. : (867) 667-5111

TERRITOIRES DE NORD-OUEST

Services aux consommateurs
Programmes des opérations
communautaires
Affaires communautaires et
municipales
Gouvernement des Territoires du
Nord-Ouest
5201, 50^e Avenue, bureau 500
Yellowknife (Territoires du Nord-Ouest)
X1A 3S9
Tél. : (867) 873-7125
Télé. : (867) 920-6343
Courriel : mgagnon@maca.gov.nt.ca
www.maca.gov.nt.ca

AUTRES ORGANISMES GOUVERNE- MENTAUX

Voici une liste d'organismes gouvernementaux qui oeuvrent dans un domaine bien particulier, comme le Bureau de la concurrence, la sécurité des produits, la sécurité routière et la faillite.

BUREAU DE LA CONCURRENCE

Bureau de la concurrence favorise une saine concurrence sur le marché en encourageant les pratiques commerciales loyales.

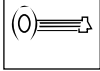
Si vous ou une personne de votre entourage estimez que des pratiques commerciales déloyales ont été utilisées à votre endroit, vous pouvez vous adresser au Bureau de la concurrence ou remplir le formulaire de demandes de renseignements disponible dans son site Web. (Le formulaire est accessible par un serveur sécuritaire assurant la protection des renseignements confidentiels.) Votre demande sera directement transmise à un centre de renseignements où elle sera traitée en bonne et due forme. Lorsque vous déposez une plainte, le personnel du Bureau détermine si la plainte est fondée sur des actes violant la *Loi sur la concurrence*, la *Loi sur l'emballage et l'étiquetage des produits de*

consommation, la *Loi sur l'étiquetage des textiles* ou la *Loi sur le poinçonnage des métaux précieux*. Le cas échéant, le Bureau peut consulter d'autres clients ou d'autres concurrents pour obtenir plus de renseignements. Si l'examen approfondi de la plainte démontre qu'il y a violation possible d'une loi, une enquête officielle peut être ouverte. Toutes les enquêtes sont menées en privé.

Centre de renseignements
Bureau de la concurrence
Industrie Canada
50, rue Victoria
Hull (Québec)
K1A 0C9
Tél. : (819) 997-4282
1-800-348-5358
ATS : 1-800-642-3844
Courriel : burconcurrence@ic.gc.ca
Télééc. : (819) 997-0324
Télééc. autom. : (819) 997-2869
<http://concurrence.ic.gc.ca> (français)
<http://competition.ic.gc.ca> (anglais)

SÉCURITÉ ALIMENTAIRE — AGENCE CANADIENNE D'INSPECTION DES ALIMENTS

En 1997, le gouvernement du Canada a regroupé tous les services d'inspection d'aliments en une seule agence fédérale d'inspection des aliments. Les consommateurs peuvent maintenant soumettre toutes leurs questions en matière de sécurité alimentaire à un seul organisme.



59, promenade Camelot
Nepean (Ontario)
K1A 0Y9
Tél. : (613) 225-2342
Télé. : (613) 228-6634
www.cfia-acia.agr.ca
Pour les plaintes concernant des
aliments : 1-800-701-2737

SÉCURITÉ DES PRODUITS — SANTÉ CANADA

Le Programme de la sécurité des produits a pour mandat de prévenir les décès, les maladies et les blessures résultant de l'utilisation de produits. Il protège les consommateurs des produits dangereux ou potentiellement dangereux visés par la *Loi sur les produits dangereux*. Le Bureau de la sécurité des produits enquête sur les plaintes déposées par les consommateurs et les commerces par l'entremise de ses bureaux régionaux.

SIÈGE SOCIAL

Bureau de la sécurité des produits
Santé Canada
Édifce Jeanne-Mance
12^e étage
Pré Tunneys
Indice de l'adresse 19128
Ottawa (Ontario)
K1A 0K9
Tél. : (613) 957-4467
Télé. : (613) 952-1994
www.hc-sc.gc.ca/ehp/dhm/bsp/index.htm
(français)
www.hc-sc.gc.ca/ehp/ehd/psb/index.htm
(anglais)

COLOMBIE-BRITANNIQUE

Western Regional Office
3155, Willingdon Green
Burnaby (Colombie-Britannique)
V5G 4P2
Tél. : (604) 666-5003
Télé. : (604) 666-3149

ALBERTA

9700, avenue Jasper
Bureau 839
Edmonton (Alberta)
T5J 4C3
Tél. : (780) 495-2626
Télé. : (780) 495-2624

Bureau 282, Édifice Harry Hays
220, 4^e Avenue Sud-Est
Calgary (Alberta)
T2G 4X3
Tél. : (403) 292-4677
Télé. : (403) 292-4644

SASKATCHEWAN

Bureau 412, Édifice fédéral
101, 22^e Rue Est
Saskatoon (Saskatchewan)
S7K 0E1
Tél. : (306) 975-4028
Télé. : (306) 975-6040

MANITOBA

Bureau régional du centre
510, boul. Lagimodiere
R2J 3Y1
Winnipeg (Manitoba)
Tél. : (204) 983-5490
Télé. : (204) 983-5547



ONTARIO

Bureau régional de l'Ontario
2301, avenue Midland
Scarborough (Ontario)
M1P 4R7
Tél. : (416) 973-4705
Télé. : (416) 973-1746

QUÉBEC

Bureau régional du Québec
1001, rue St-Laurent Ouest
Longueuil (Québec)
J4K 1C7
Tél. : (450) 646-1353
1-800-561-3350
Télé. : (450) 928-4102

NOUVEAU-BRUNSWICK ET ÎLE-DU-PRINCE-ÉDOUARD

1^{er} étage
10, rue High Field
Moncton (Nouveau-Brunswick)
E1C 9V5
Tél. : (506) 851-6638
Télé. : (506) 851-3197

NOUVELLE-ÉCOSSE

Bureau régional de l'Atlantique
C. P. 1060
1992, rue Baffin
Dartmouth (Nouvelle-Écosse)
B2Y 3Z7
Tél. : (902) 426-8300
Télé. : (902) 426-6676

Terre-Neuve
Édifce Sir Humphrey Gilbert
C. P. 1949
St. John's (Terre-Neuve)
A1C 5R4
Tél. : (709) 772-4050
Télé. : (709) 772-5945

SÉCURITÉ ROUTIÈRE — DIRECTION GÉNÉRALE DE LA SÉCURITÉ ROUTIÈRE, TRANSPORTS CANADA

Transports Canada, de concert avec les gouvernements provinciaux et les organismes nationaux de sécurité, poursuit ses efforts en vue d'améliorer la sécurité routière au pays. La Direction générale a un vaste éventail de responsabilités qui sont d'intérêt public. Elle a pour mandat de réduire le nombre de pertes de vie et de blessés, les dommages à l'environnement, la détérioration de la santé, ainsi que la consommation d'énergie, qui découlent de l'utilisation des véhicules automobiles au Canada.

Renseignements généraux (concernant entre autres l'importation de véhicules en provenance de pays autres que les États-Unis)

Sécurité routière (renseignements sur les sacs gonflables, les dispositifs de frein antiblocage, les pneus et la conduite en hiver)

Enquêtes sur les défauts et les rappels
Tél. : (613) 998-8616 (Ottawa)

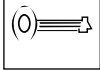
Direction générale de la sécurité routière,

Transports Canada
330, rue Spark
Tour C, Place-de-Ville
Ottawa (Ontario)

K1A 0N5
1-800-333-0371

www.tc.gc.ca/roadsafety/rsindx_f.htm
(français)

www.tc.gc.ca/roadsafety/rsindx_e.htm
(anglais)



Importation de véhicules des États-Unis
(416) 598-7840 (Toronto)
22, rue Wellesley Est
Toronto (Ontario)
M4Y 1G3
1-800-311-8855 (appels en français au
Canada et aux États-Unis)
1-800-511-7755 (appels en anglais au
Canada et aux États-Unis)
*Pour plus de renseignements sur
l'importation de véhicules en
provenance de pays autres que les
États-Unis, veuillez composer le
numéro mentionné ci-haut à
« renseignements généraux ».*

SASKATCHEWAN

Sécurité et normes routières
Saskatchewan Government Insurance
2260, 11^e Avenue
Regina (Saskatchewan)
S4P 2N7
Tél. : (306) 775-6189

FAILLITES — BUREAU DU SURINTENDANT DES FAILLITES

Le Bureau du surintendant des faillites sert à assurer l'administration juste et ordonnée des faillites et insolvabilités. Il est également chargé d'enquêter sur les plaintes provenant de débiteurs et du public en général relativement aux actes présumément fautifs de personnes trouvées insolvables.

SIÈGE SOCIAL

Industrie Canada
Bureau du surintendant des faillites
365, avenue Laurier Ouest
Tour Jean-Edmonds Sud, 8^e étage
Ottawa (Ontario)

K1A 0C8
Tél. : (613) 941-1000
Téléc. : (613) 941-2862
strategis.ic.gc.ca/sc_mrksv/bankrupt/frn/doc/superint.html (French)
strategis.ic.gc.ca/sc_mrksv/bankrupt/engdoc/superint.html (English)

Trebla Édifice
473, rue Albert
2^e étage
Ottawa (Ontario)
K1R 5B4
Tél. : (613) 995-2994
Téléc. : (613) 996-0949

COLOMBIE-BRITANNIQUE

300, rue Georgia Ouest, bureau 1900
Vancouver (Colombie-Britannique)
V6B 6E1
Tél. : (604) 666-5007
Téléc. : (604) 666-7981

ALBERTA

Tour Standard Life
639, 5^e Avenue Sud-Ouest, bureau 510
5^e étage
Calgary (Alberta)
T2P 0M9
Tél. : (403) 292-5607
Téléc. : (403) 292-5188

ALBERTA ET TERRITOIRES DU NORD-OUEST

Bureau 725, Place Canada
9700, avenue Jasper
Edmonton (Alberta)
T5J 4C3
Tél. : (780) 495-2476
Téléc. : (780) 495-2466



SASKATCHEWAN

2002, avenue Victoria, bureau 1020
Regina (Saskatchewan)

S4P 0R7

Tél. : (306) 780-5391

Télé. : (306) 780-6947

123, 2^e Avenue Sud

7^e étage

Saskatoon (Saskatchewan)

S7K 7E6

Tél. : (306) 975-4298

Télé. : (306) 975-5317

MANITOBA

400, avenue St-Mary, 4^e étage

Winnipeg (Manitoba)

R3C 4K5

Tél. : (204) 983-3229

Télé. : (204) 983-8904

ONTARIO

25, avenue St-Clair Est, 6^e étage

Bureau 600

Toronto (Ontario)

M4T 1M2

Tél. : (416) 973-6486

Télé. : (416) 973-7440

69, rue John Sud

4^e étage

Hamilton (Ontario)

L8N 2B9

Tél. : (905) 572-2847

Télé. : (905) 572-4066

451, rue Talbot, bureau 303

London (Ontario)

N6A 5L9

Tél. : (519) 645-4034

Télé. : (519) 645-5139

QUÉBEC

5, place Ville-Marie, bureau 800

8^e étage

Montréal (Québec)

H3B 2G2

Tél. : (514) 283-6192

Télé. : (514) 283-9795

1040, avenue Belvédère

2^e étage

Sillery (Québec)

G1S 3G3

Tél. : (418) 648-4280

Télé. : (418) 648-4120

2665, rue King Ouest

Bureau 600

Sherbrooke (Québec)

J1L 1C1

Tél. : (819) 564-5742

Télé. : (819) 564-4299

PROVINCES DE L'ATLANTIQUE

1801, rue Hollis, 5^e étage

Halifax (Nouvelle-Écosse)

B3J 3N4

Tél. : (902) 426-2900

Télé. : (902) 426-7275



ASSOCIATIONS DE CONSOM- MATEURS

Ces associations ont comme mandat d'aider le consommateur et de le protéger. Leurs services sont variés. Certaines associations d'envergure ont un mandat plus général, tandis que d'autres, plus petites, offrent des services plus limités. Toutes, par contre, sont ouvertes aux problèmes les amenant à protéger et à informer le consommateur.

ASSOCIATION POUR LA PROTECTION DE L'AUTOMOBILISTE (APA)

L'APA est un organisme à but non lucratif voué à la promotion des intérêts des automobilistes. Il favorise l'amélioration de la réglementation, des pratiques de vente des marchands et de la sécurité routière.

2, rue Carlton, bureau 1319
Toronto (Ontario)
M5B 1J3
Tél. : (416) 204-1444
Télééc. : (416) 204-1985
www.apa.ca

292, boul St-Joseph Ouest
Montréal (Québec)
H2V 2N7
Tél. : (514) 272-5555
Courriel : apa1@cam.org

CANADIAN SHAREOWNERS ASSOCIATION (CSA)

La CSA est un organisme indépendant sans but lucratif au service des investisseurs particuliers et des clubs d'investissement. La CSA a pour mandat d'informer les Canadiens et les Canadiennes sur les investissements qui sont rentables. Elle leur offre des programmes et des outils leur permettant de se familiariser avec l'investissement. L'organisme compte actuellement 10 000 membres environ et dix bureaux régionaux répartis dans différentes villes canadiennes. La CSA produit une revue destinée aux investisseurs canadiens (*Canadian Shareowner*) qu'elle distribue à ses membres. Pour adhérer à la CSA, il en coûte aux particuliers 89 \$CAN par année. Des tarifs pour clubs d'investissement sont également offerts sur demande. La revue *Canadian Shareowner* est publiée tous les deux mois et il n'est pas nécessaire d'être membre de la CSA pour s'y abonner. L'abonnement annuel est de 68 \$CAN au Canada. Vous pouvez payer directement à Visa/MasterCard ou par heque (au nom de Canadian Shareowner). Les prix incluent la TPS. Simplement poster votre demande à:

Canadian Shareowners
2, rue Carlton, bureau 1317
Toronto (Ontario)
M5B 1J3
Tél. : (416) 595-9600 ext. 0
Télééc. : (416) 595-0400
www.shareowner.ca



CONSEIL CANADIEN D'ÉVALUATION DES JOUETS

Fondé en 1952, le Conseil canadien d'évaluation des jouets a été constitué sous le régime de la loi fédérale en 1968. Le Conseil favorise la conception, la production et la distribution de jouets dont le fonctionnement, la durabilité et l'intérêt suscité en tant que jouet ont été approuvés par des parents et des enfants. Chaque année, le Conseil publie le bulletin

Information jouets qui révèle les résultats de tests effectués sur plus de 1 600 jouets. Le Conseil compte 40 membres actifs, 25 000 abonnés à *Information jouets* et 325 familles bénévoles chez qui les jouets sont mis à l'essai.

22, avenue Hamilton Nord
Ottawa (Ontario)
K1Y 1B6
Tél. : (613) 729-7101
Télec. : (613) 729-7185
www.toy-testing.org

ASSOCIATION DES CONSOMMA- TEURS DU CANADA (ACC)

Fondée en 1947, l'ACC a été constituée sous le régime de la loi fédérale en 1962. L'ACC est un organisme bénévole indépendant à but non lucratif voué à la défense des droits des consommateurs dans les secteurs reliés à l'information des consommateurs. L'Association protège les consommateurs en faisant pression auprès du gouvernement, des entreprises et des industries pour qu'ils établissent des normes et des règlements. Sa mission est la suivante : solidariser les consommateurs pour améliorer le niveau de vie dans les foyers canadiens, examiner les problè-

mes rencontrés par les consommateurs et apporter des recommandations visant à les résoudre, sensibiliser le gouvernement, les marchands et l'industrie aux opinions exprimées par les consommateurs et établir un lien de communication entre les deux parties, obtenir et diffuser des renseignements pouvant intéresser les consommateurs et les conseiller sur les produits et services qui leur sont offerts et, enfin, mener des études et effectuer des tests répondant mieux à ses objectifs.

267, rue O'Connor, bureau 307
Ottawa (Ontario)
K2P 1V3
Tél. : (613) 238-2533
Télec. : (613) 563-2254
Courriel : cacnational@sprint.ca
(Renseignements généraux)
cacmembership@yahoo.com (Membres)
cacliteracy@yahoo.com
(Programme d'alphabétisation pour les consommateurs)
cacfoundation@yahoo.com
(Fondation ACC)

CONSUMERS COUNCIL OF CANADA (CCC)

Le CCC est un organisme indépendant sans but lucratif dont le mandat est d'améliorer le marché de consommation en collaborant activement avec les entreprises, le gouvernement et les groupes d'intérêts. Parmi ses membres fondateurs et les membres de son conseil d'administration actuellement en place, se trouvent des spécialistes de réputation nationale et internationale œuvrant dans les secteurs de la protection du consommateur, de l'élaboration de politiques et de la recherche. Ensemble, ils cumulent de nombreuses années d'expérience dont



tirent profit les consommateurs, les entreprises, les gouvernements et divers groupes d'intérêts.

14845-6, rue Yonge, bureau 149
Aurora (Ontario)
L4G 6H8
Tél. : (905) 713-2740
Télé. : (905) 713-2739
www.geocities.com/WallStreet/Floor/3105/
Courriel : cc@tvo.org

LA VOIX — LE RÉSEAU CANADIEN DES AÎNÉS

La Voix est un organisme de bienfaisance d'envergure nationale fondé et constitué sous le régime de la loi fédérale en 1987. La Voix favorise l'amélioration de la condition et de l'autonomie des aînés au Canada en élaborant des politiques et des programmes visant à améliorer leur bien-être. Le réseau encourage et favorise également leur participation active aux décisions touchant leur vie. La Voix compte 4 500 membres actifs, 4 850 abonnés à sa revue, 4 300 membres donateurs et représente 1,5 million d'aînés.

350, rue Sparks
Bureau 1005
Ottawa (Ontario)
K1R 7S8
Tél. : (613) 238-7624
Télé. : (613) 235-4497

CENTRE POUR LA PROMOTION DE L'INTÉRÊT PUBLIC

Le Centre pour la promotion de l'intérêt public est une œuvre de bienfaisance enregistrée et constituée sous le régime de la loi fédérale en 1976. En tant qu'organisme à but non lucratif, le Centre fournit des avis juridiques et des services de représentation et de recherche spécialisée à des groupes ou des personnes qui se font porte-parole à des préoccupations publiques et qui autrement n'auraient pas accès à ce type de service. Depuis sa création, le Centre pour la promotion de l'intérêt public traite en priorité toute question reliée au processus réglementaire. Il s'est surtout acquis une réputation solide comme défenseur des intérêts dans les secteurs des télécommunications, de la câblodistribution, de l'énergie, des transports et de la protection des renseignements personnels. Depuis 1992, le Centre accueille des membres au sein de son organisme, dont les neuf suivants : l'Alberta Council on Aging, la Corporation canadienne des retraités concernés, les Consumers Fight Back Associations, Mourir dans la dignité, la Manitoba Society of Seniors, La Voix, le réseau canadien des aînés, l'Ontario Coalition of Senior Citizen Organisations, le PEI Council of the Disabled et Dignité rurale du Canada. Selon l'acte constitutif du Centre, les membres de ces organismes sont également membres associés du Centre, ce qui porte le nombre total de ses membres à 2 305 650. De plus, le Centre pour la promotion de l'intérêt public compte 900 membres individuels, donateurs et partenaires financiers, fournit des services juridiques à environ 25 organismes



nationaux et internationaux et distribue près de 1 500 exemplaires de son bulletin à des particuliers, à des compagnies et à des organismes gouvernementaux.

1, rue Nicholas
Bureau 1204
Ottawa (Ontario)
K1N 7B7
Tél. : (613) 562-4002
Télé. : (613) 562-0007
Courriel : piac@web.net
www.piac.ca

ORGANISMES DE PROTECTION DU CONSOMMATEUR AU QUÉBEC

CEF = Association coopérative d'économie familiale
courriel : acqinfor@cam.org

Association des consommateurs du Québec (ACQ)
3120, rue Masson, bureau 101
Montréal (Québec)
H1Y X8
Tél. : (514) 376-8517
Télé. : (514) 376-1029

Coalition des associations de consommateurs du Québec (CACQ)
4017, Notre-Dame Ouest, bureau 102
Montréal (Québec)
H4C 1R3
Tél. : (514) 932-5577
Télé. : (514) 932-2602
Courriel : acefsom@consommateur.qc.ca

Fédération des associations coopératives d'économie familiale (FACEF)
815, avenue Laurier Est
Montréal (Québec)
H2J 1G2
Tél. : (514) 271-7004
Télé. : (514) 271-1036
Courriel : facef@cam.org

Fédération nationale des associations de consommateurs du Québec (FNACQ)
1215, rue de la Visitation, bureau 103
Montréal (Québec)
H2L 3B5
Tél. : (514) 521-6820
Télé. : (514) 521-0736
Courriel : fnacq@accent.net

Action-Alimentation, Carrefour d'éducation populaire
2356, rue Centre
Montréal (Québec)
H3K 1J7
Tél. : (514) 596-4444
Télé. : (514) 596-4443

ACEF de l'Abitibi-Témiscamingue (FACEF)
34, rue Gamble Est, bureau 202
Rouyn-Noranda (Québec)
J9X 3B7
Tél. : (819) 764-3302
Télé. : (819) 762-0543

ACEF Amiante-Beauce-Etchemins
37, rue Notre-Dame Sud
Thetford-Mines (Québec)
G6G 1J1
Tél. : (418) 338-4755
Télé. : (418) 335-0850



ACEF des Basses-Laurentides
42, rue Turgeon
Sainte-Thérèse (Québec)
Tél. : (514) 430-2228
Télec. : (514) 435-7184

ACEF des Bois-Francis
59, rue Monfrette, bureau 230
Victoriaville (Québec)
G6P 1J8
Tél. : (819) 752-5855
Télec. : (819) 758-8270

ACEF de l'Est de Montréal
5955, rue de Marseille
Montréal (Québec)
Tél. : (514) 257-6622
Télec. : (514) 257-7792

ACEF Estrie (FNACQ)
187, rue Laurier, bureau 202
Sherbrooke (Québec)
J1H 4Z4
Tél. : (819) 563-8144
Télec. : (819) 563-8235

ACEF de Granby (FNACQ)
500, rue Guy
Granby (Québec)
J2G 7J8
Tél. : (514) 375-1443
Télec. : (514) 372-1269

ACEF du Grand-Portage (FACEF)
553, rue Lafontaine
Rivière-du-Loup (Québec)
G5R 3C5
Tél. : (418) 867-8545
Télec. : (418) 862-6096

ACEF du haut Saint-Laurent
28, rue St-Paul, bureau 111
Valleyfield (Québec)
J6S 4A8
Tél. : (514) 371-3470
Télec. : (514) 371-3425

ACEF de l'Île-Jésus (FACEF)
111, boul. des Laurentides, bureau 101
Laval (Québec)
H7G 2T2
Tél. : (514) 662-9428

ACEF de Lanaudière (FACEF)
200, rue de Salaberry, bureau 124
Joliette (Québec)
J6E 4G1
Tél. : (514) 756-1333
Télec. : (514) 759-8749
ACEF Lévis-Lauzon (FACEF)
(Rive-Sud de Québec)
33, rue Carrier
Lévis (Québec)
G6V 5N5
Tél. : (418) 835-6633
Télec. : (418) 835-5818

ACEF de la Mauricie (FACEF)
274, rue Bureau
Trois-Rivières (Québec)
G9A 2M7
Tél. : (819) 378-7888
Télec. : (819) 376-6351

ACEF du Nord de Montréal (FACEF)
7500, rue Chateaubriand
Montréal (Québec)
H2R 2M1
Tél. : (514) 277-7959
Télec. : (514) 277-7730

ACEF de l'Outaouais
109, rue Wright
Hull (Québec)
J8X 2G7
Tél. : (819) 770-4911
Télec. : (819) 771-1769

ACEF de la Péninsule
158, rue Soucy, bureau 211
Matane (Québec)
G4W 2E3
Tél. : (418) 562-7645



ACEF de Québec
570, rue du Roi
Québec (Québec)
G1K 2X2
Tél.: (418) 522-1568
Télé.: (418) 522-7023

ACEF Rimouski-Neigette et Mitis
124, rue Sainte-Marie, bureau 202
C. P. 504
Rimouski (Québec)
G5K 2X2
Tél. : (418) 723-0744
Télé.: (418) 723-7972

ACEF Rive-Sud (FNACQ)
18, rue Montcalm
Longueuil (Québec)
J4J 2K6
Tél. : (514) 677-6394
Télé.: (514) 677-0101

ACEF Sud-Ouest de Montréal
4017, rue Notre-Dame Ouest
Bureau 102
Montréal (Québec)
H4C 1R3
Tél. : (514) 932-5577
Télé.: (514) 932-2602

Association des consommateurs pour
la qualité dans la construction (ACQC)
2226, boulevard Henri-Bourassa
Bureau 100
Montréal (Québec)
H2B 1T3
Tél. : (514) 384-2013
Télé.: (514) 384-8911

Association pour la protection des
automobilistes (APA)
292, boulevard St-Joseph Ouest
Montréal (Québec)
H2B 1T3
Tél. : (514) 273-1662
Télé.: (514) 273-0797
Ligne publique : (514) 272-5555

Association pour la protection des
épargnants et des investisseurs du
Québec (APEIQ)
737, rue Versailles
Montréal (Québec)
H3C 1Z5
Tél. : (514) 932-8921
Tél. : (514) 932-9366

Association pour la protection des
intérêts des consommateurs de la
Côte-Nord (APIC)
864, rue de Puyjalon
Baie-Comeau (Québec)
G5C 1N2
Tél. : (418) 589-7324
Télé.: (418) 589-7088

Bureau d'éthique commerciale de
Montréal Inc.
2055, rue Peel, bureau 460
Montréal (Québec)
H3A 1V4
Tél. : (514) 286-1236
Télé.: (514) 286-2568

Bureau d'information en
consommation
Université Laval
Pavillon Maurice-Pollack, bureau 2208
Sainte-Foy (Québec)
G1K 7P4
Télé.: (418) 656-3548

Carrefour d'entraide Drummond Inc.
405, rue des Écoles
Drummondville (Québec)
J2B 1J3
Tél. : (819) 477-8105
Télé.: (819) 477-7012



Centre d'information et de recherche
en consommation de Charlevoix Ouest
(CIRCCO)
3, rue Clarence-Gagnon
C. P. 183B
Baie-St-Paul (Québec)
G0A 1B0
Tél. : (418) 435-2884
Téléc. : (418) 435-5488

Centre populaire de Roberval
106, avenue Marcoux
Roberval (Québec)
G8H 1E7
Tél. : (418) 275-4222
Téléc. : (418) 275-0099

Centre de recherche et d'information
en consommation (CRIC)
3, rue des Pins
C. P. 204
Port-Cartier (Québec)
G5B 2A5
Tél. : (418) 766-3203
Téléc. : (418) 766-3312
Courriel : cricpc@bbsi.net

Groupe de recherche en animation et
planification économique (GRAPE)
2235, rue de la Paix
Québec (Québec)
G1L 3S8
Tél. : (418) 522-7356
Téléc. : (418) 522-0845*

*Téléphoner avant de faire parvenir le
document par télécopieur.

Option Consommateurs
2120, rue Sherbrooke Est, bureau 604
Montréal (Québec)
H2K 1C3
Tél. : (514) 598-7288
Téléc. : (514) 598-8511

Service d'aide aux consommateurs
(SAC)
453, 5^e Rue, bureau 1
Shawinigan (Québec)
G9N 1E4
Ligne publique: (819) 537-1414
Sans frais: 1-800-567-8552
Télécopieur : (819) 537-5259

Service budgétaire et communautaire
de Chicoutimi
2422, rue Roussel
Chicoutimi-Nord (Québec)
G7G 1X6
Tél. : (418) 549-7597
Téléc. : (418) 549-1325

Service budgétaire et communautaire
de Jonquière
3971, du Vieux Pont
C. P. 42
Jonquière (Québec)
G7X 7V8
Tél. : (418) 542-8904
Téléc. : (418) 542-1424

Service budgétaire et communautaire
d'Alma Inc.
415, rue Collard Ouest
C. P. 594
Alma (Québec)
G8B 5W1
Tél. : (418) 668-2148

Service budgétaire populaire
Dynamique
1230, boul. Wallberg, bureau 304
Dolbeau (Québec)
G8L 1H2
Tél. : (418) 276-1211



Service budgétaire populaire de
l'Estrie Inc.

6, rue Wellington Sud, bureau 302
Sherbrooke (Québec)

J1H 5C7

Tél. : (819) 563-0535

Service budgétaire populaire de la
MRC d'Asbestos

312, boul. Morin

Asbestos (Québec)

J1T 3B9

Tél. : (819) 879-4173

Service budgétaire populaire de
St-Félicien Inc.

1211, rue Notre-Dame

Saint-Félicien (Québec)

G8K 1Z9

Tél. : (418) 679-4646

Télé. : (418) 679-5902



BUREAUX D'ÉTHIQUE COMMERCIALE

Un bureau d'éthique commerciale (BEC) est un organisme à but non lucratif financé principalement par des entreprises locales. Ses activités visent à promouvoir l'éthique commerciale en encourageant les pratiques loyales dans les secteurs de la publicité et de la vente et en proposant des méthodes différentes de règlements des litiges. Un BEC commerciale offre une variété de services aux consommateurs. Par exemple, il met à leur disposition toute une série de documents éducatifs, répond à leurs questions et informe si des plaintes ont déjà été déposées contre des compagnies et si des litiges sont toujours en cours. Il contribue à résoudre les problèmes soulevés par des acheteurs ou des vendeurs à l'endroit d'une compagnie en fournissant, dans certains cas, des services de médiation et d'arbitrage. Il offre aussi des renseignements sur des œuvres de bienfaisance et d'autres organismes sollicitant le public pour faire des dons.

Un BEC exige habituellement que les plaintes lui soient soumises par écrit afin de constituer un dossier précis sur le litige. Il communiquera ensuite avec la compagnie concernée au sujet de la plainte. Si cette communication ne suffit pas à résoudre le litige de façon satisfaisante, un BEC peut alors proposer une méthode différente de règlement, comme la médiation ou

l'arbitrage. Un BEC ne juge pas ni n'évalue des produits ou des marques en particulier. Il ne traite pas non plus des problèmes concernant le prix de produits ou de services, ne règle pas les différends entre employeur et employé en matière de rémunération et ne donne pas d'avis juridique.

Si vous avez des questions relevant de la compétence d'un BEC, informez-vous des services disponibles auprès de votre bureau local. Vous pouvez également communiquer avec un BEC par Internet. Le site Web du Bureau d'éthique commerciale du Canada résume les dangers de fraude et d'escroquerie auxquels s'exposent les consommateurs et présente ses programmes, ses services et ses bureaux régionaux.

CONSEIL CANADIEN DES BUREAUX D'ÉTHIQUE COMMERCIALE

7330, rue Fisher Sud-Est
Bureau 350
Calgary (Alberta)
T2H 2H8
Tél. : (403) 531-8686
Télec. : (403) 531-8697
www.bbb.org

COLOMBIE-BRITANNIQUE

BEC de la Colombie-Britannique
(Mainland)
788, rue Beatty, bureau 404
Vancouver (Colombie-Britannique)
V6B 2M1
Tél. : (604) 682-2711
Télec. : (604) 681-1544
Courriel : bbmail@bbmbc.com
www.bbmbc.com



1005, rue Langley, bureau 201
Victoria (Colombie-Britannique)
V8W 1V7
Tél. : (250) 386-6348
Télec. : (250) 386-2367
www.bbbvanisland.org/bbb/

ALBERTA

BEC du sud de l'Alberta
7330, rue Fisher Sud-Est, bureau 350
Calgary (Alberta)
T2H 2H8
Tél. : (403) 531-8780
Télec. : (403) 640-2514
Courriel : bbmail@cadvision.com
www.southernalbertabbb.ab.ca

BEC du centre et du nord de l'Alberta
9707, 110^e Rue
Bureau 514
Edmonton (Alberta)
T5K 2L9
Tél. : (780) 482-2341
Télec. : (780) 482-1150
www.edmonton.bbb.org

SASKATCHEWAN

BEC de la Saskatchewan
2080, rue Broad
Bureau 302
Regina (Saskatchewan)
S4P 1Y3
Tél. : (306) 352-7601
Télec. : (306) 565-6236
www.saskatchewan.bbb.org

MANITOBA

BEC de Winnipeg et du Manitoba
365, rue Hargrave
Bureau 301
Winnipeg (Manitoba)
R3B 2K3
Tél. : (204) 989-9010
Télec. : (204) 989-9016
www.manitoba.bbb.org

ONTARIO

BEC du centre-sud de l'Ontario
100, rue King Est
Hamilton (Ontario)
I8N 1A8
Tél. : (905) 526-1112
Télec. : (905) 526-1225
www.hamilton.bbb.org

BEC du centre-ouest de l'Ontario
354, rue Charles Est
Kitchener (Ontario)
N2G 4L5
Tél. : (519) 579-3080
Télec. : (519) 570-0072
www.kitchener.bbb.org
BEC de l'ouest de l'Ontario
200, avenue Queens, bureau 616
C. P. 2153
London (Ontario)
N6A 4E3
Tél. : (519) 673-3222
Télec. : (519) 673-5966
www.london.bbb.org

BEC d'Ottawa et de Hull
Édifice The Varette
130, rue Albert, bureau 603
Ottawa (Ontario)
K1P 5G4
Tél. : (613) 237-4856
Télec. : (613) 237-4878
www.ottawa.bbb.org

BEC de la Communauté urbaine
de Toronto
7777, rue Peel
Bureau 210
Vaughn (Ontario)
L4K 1V7
Tél. : (905) 761-0115
www.toronto.bbb.org



BEC du district de Windsor
800, rue Ouellette
Windsor (Ontario)
N9A 5K6
Tél. : (519) 258-7222
Télé. : (519) 258-5905
www.wincom.net/wbbb/

QUÉBEC

BEC de Montréal
2055, rue Peel, bureau 460
Montréal (Québec)
H3A 1V4
Tél. : (514) 286-9281
Télé. : (514) 286-2658
www.montreal.bbb.org

NOUVELLE-ÉCOSSE

BEC de la Nouvelle-Écosse
1888, rue Brunswick, bureau 601
Halifax (Nouvelle-Écosse)
B3J 3J8
Tél. : (902) 422-6581
Télé. : (902) 429-6457
www.bbbns.com/bbbns/

TERRE-NEUVE

BEC de Terre-Neuve et du Labrador
C. P. 360, chemin Topsail
St. John's (Terre-Neuve)
A1E 2B6
Tél. : (709) 364-2222 (entre 9 h
et 16 h 30)
Télé. : (709) 364-2255
www.newfoundland.bbb.org



AUTOMOBILES

Si vous avez un problème avec votre voiture, essayez d'abord de le régler avec votre concessionnaire. Si vous n'êtes pas satisfait, adressez-vous au constructeur. Vous trouverez d'ailleurs ci-contre une liste des principaux constructeurs et leur numéro de téléphone. Certaines compagnies ont leur bureau du service à la clientèle aux États-Unis, qui dessert à la fois le Canada et les États-Unis.

Dans certains cas, vous devrez fournir les renseignements suivants pour accélérer le service :

- numéro d'identification du véhicule;
- nom du propriétaire du véhicule;
- adresse du propriétaire;
- le nombre de kilomètres parcourus;
- la nature du problème;

Si vous ne pouvez toujours résoudre votre problème, communiquez avec l'un des services de règlement de différends énumérés ci-dessous. Le Programme d'arbitrage pour les véhicules automobiles du Canada (PAVAC) agit à titre d'intermédiaire entre le consommateur et le constructeur de véhicules automobiles pour régler les différends concernant les défauts de fabrication ou l'application de la garantie du constructeur relativement aux véhicules neufs qui n'ont pas plus de quatre ans sans compter l'année en cours. L'organisme offre ce service dans tout le pays. Ils peuvent être atteints gratuitement à 1-800-207-0685. Les résidents de l'Ontario peuvent

également communiquer avec la Marketplace Standards and Services Branch du Bureau des services aux consommateurs pour toute plainte concernant les réparations automobiles ou avec le Conseil des véhicules automobiles de l'Ontario pour tout problème avec les concessionnaires.

Les résidents de la Colombie-Britannique pour qui l'assurance automobile pose des problèmes ont accès à un service de règlement de différends offert par la Insurance Corporation of British Columbia.

Pour tout renseignement concernant votre automobile, vous pouvez communiquer avec un organisme gouvernemental, une association de consommateurs ou toute autre association d'automobilistes.

CONSTRUCTEURS

AMÉRIQUE DU NORD

Chrysler
Service à la clientèle de Chrysler
Canada
C. P. 1621
Windsor (Ontario)
N9A 4H6
1-800-387-9983 (français)
1-800-465-2001 (anglais)
www.chryslercanada.ca

Ford
Service d'aide à la clientèle de Ford
C. P. 2000
Oakville (Ontario)
L6J 5E4
1-800-565-3673
www.ford.ca



General Motors du Canada
Service à la clientèle
1908, promenade Colonel Sam
Oshawa (Ontario)
L1H 8P7
1-800-263-7854 (français)
1-800-263-3777 (anglais)
1-800-263-3830 (service ATS)
www.gmcanada.com

Saturn
Centre de communication, clientèle
Saturn-Saab-Isuzu
1908, promenade Colonel Sam
Oshawa (Ontario)
L1H 8P7
1-800-263-1999
www.gmcanada.com

ASIE

Honda
Service à la clientèle
715, avenue Milner
Scarborough (Ontario)
M1B 2K8
(416) 299-3400
www.honda.com

Isuzu
Centre de communication, clientèle
Saturn-Saab-Isuzu
1908, promenade Colonel Sam
Oshawa (Ontario)
L1H 8P7
1-800-263-1999
www.gmcanada.com

Mazda
Service à la clientèle
305, avenue Milner
Bureau 400
Scarborough (Ontario)
M1V 2V2
1-800-263-4680
www.mazda.ca

Nissan
Centre de satisfaction
5290, promenade Orbitor
Mississauga (Ontario)
L4W 4Z5
1-800-387-0122
www.nissancanada.com

Subaru
Service à la clientèle
5990, rue Falbourne
Mississauga (Ontario)
L5R 3S7
1-800-876-4293
www.subaru.ca

Suzuki
American Suzuki Motor Corporation
Automotive Customer Service
Head Quarters
Brea CA 92821
États-Unis
92821
1-800-650-4445
www.suzukiauto.com

Toyota
Service à la clientèle
1, place Toyota
Scarborough (Ontario)
M1H 1H9
Tél. : (416) 438-8175 (Toronto)
1-800-263-7640
Télé. : (416) 431-8035
www.toyota.ca

EUROPE

Audi North America
3800 Hamlin Road
Auburn Hills, MI 48326
États-Unis
Tél. : 1-248-340-5000
Télé. : 1-248-340-5140
www.audi.com



Mercedes-Benz Canada Inc.
Service à la clientèle
849, avenue Eglinton Est
Toronto (Ontario)
M4G 2L5
Tél. : (416) 425-3550
Télec. : (416) 423-5027
Courriel : CAC@mercedes-benz.ca
www.mercedes-benz.ca

Saab
Centre de communication, clientèle
Saturn-Saab-Isuzu
1908, promenade Colonel Sam
Oshawa (Ontario)
L1H 8P7
1-800-263-1999

Volkswagen of North America
Customer Service
3800 Hamlin Road
Auburn Hills, MI 48326
États-Unis
1-800-822-8987
www3.vw.com

Volvo Cars of North America
Customer Service
7 Volvo Drive
P. O. Box 914, 07647
Rockleigh, New Jersey
États-Unis
1-800-458-1552
www.volvocars.com

RÈGLEMENT DE DIFFÉRENDS

PROGRAMME D'ARBITRAGE POUR LES VÉHICULES AUTOMOBILES DU CANADA (PAVAC)

Le PAVAC est un programme d'arbitrage qui peut vous aider à résoudre vos différends avec un constructeur de véhicules automobiles concernant la qualité de votre véhicule ou la façon dont le fabricant interprète sa garantie des véhicules neufs. Il agit comme une personne impartiale (arbitre) entre le consommateur et le constructeur. Pour plus de renseignements, visitez le site Web du PAVAC à : www.camvap.ca

COLOMBIE-BRITANNIQUE

Bureau d'éthique commerciale de la Colombie-Britannique (Mainland)
788, rue Beatty, bureau 404
Vancouver (Colombie-Britannique)
V6B 2M1
Tél. : (604) 682-6280 (Vancouver)
(604) 386-6347 (Victoria)
1-800-207-0685
Télec. : (604) 681-1544
Courriel : bbbmail@bbbmbc.com

YUKON

Ministère de la Justice
Direction des services aux consommateurs
C. P. 2703
Whitehorse (Yukon)
Y1A 2C6
Tél. : (867) 667-5111
Télec. : (867) 667-3609
Courriel : consumers@gov.yk.ca



ALBERTA ET TERRITOIRES DU NORD-OUEST

Alberta Arbitration & Mediation
Services Inc.
110, Law Centre, Université d'Alberta
Edmonton (Alberta)
T6G 2H5
Tél. : (780) 439-9359
1-800-207-0685
Télé. : (780) 433-9024

SASKATCHEWAN

Bureau d'éthique commerciale de la
Saskatchewan Inc.
2080, rue Broad, bureau 302
Regina (Saskatchewan)
S4P 1Y3
Tél. : (306) 352-7602
1-800-207-0685
Télé. : (306) 565-6236

MANITOBA

Bureau d'éthique commerciale de
Winnipeg et Manitoba Inc.
365, rue Hargrave
Bureau 301
Winnipeg (Manitoba)
R3B 2K5
Tél. : (204) 947-0637
1-800-207-0685
Télé. : (204) 943-1489

ONTARIO

O&P Services Inc.
595, rue Bay, bureau 300
Toronto (Ontario)
M5G 2C2
Tél. : (416) 596-8824
1-800-207-0685
Télé. : (416) 596-7894

PROVINCES DE L'ATLANTIQUE

Bureau d'éthique commerciale de la
Nouvelle-Écosse
1888, rue Brunswick, bureau 601
Halifax (Nouvelle-Écosse)
B3J 3J8
Tél. : (902) 422-2230
1-800-207-0685
Télé. : 902-429-6457

PROGRAMME D'ARBITRAGE POUR LES VÉHICULES AUTOMOBILES DU CANADA (PAVAC), BUREAU DES SERVICES AUX CONSOMMA- TEURS (ONTARIO)

Ce bureau reçoit les plaintes
concernant les réparations
automobiles et applique les
dispositions de la *Loi sur les
réparations de véhicules automobiles*
concernant la garantie, le retour de
pièces usagées et les estimations.

Ministère de la Consommation et du
Commerce
250, rue Yonge
35^e étage
Toronto (Ontario)
M5B 2N5
Tél. : 416-326-8600
1-800-268-1142

CONSEIL ONTARIEN DU COMMERCE DES VÉHICULES AUTOMOBILES (COCVA)

Le COCVA est un conseil autonome à
but non lucratif responsable de
l'exécution de la *Loi sur les
commerçants de véhicules
automobiles*. Le COCVA réglemente et
enregistre les commerçants et les
vendeurs de véhicules automobiles



neufs et usagés. Il reçoit également les plaintes des consommateurs et mène des inspections et des enquêtes chez les concessionnaires.

36, rue York Mills, bureau 110
North York (Ontario)
M2P 2E9
Tél. : (416) 326-8590
1-800-943-6002
Télé. : (416) 226-3208

ALBERTA MOTOR VEHICLE INDUSTRY COUNCIL (AMVIC)

#303 - 9945, 50 Rue
Edmonton, Alberta
T6A 0L4
Tél: (780) 466-1140
1-877-313-3833 (sans frais)
Télé.: (780) 462-0633
www.amvic.org

INSURANCE CORPORATION OF BRITISH COLUMBIA (ICBC)

La ICBC offre un service de règlement de différends entre elle-même et ses clients.

151, Esplanade Ouest
North Vancouver
(Colombie-Britannique)
V7M 3H9
Tél. : (604) 661-2800
1-800-663-3051
Télé. : (604) 661-2896

ASSOCIATIONS DE CONSOMMATEURS ET D'ORGANISMES NON GOUVERNE- MENTAUX

ASSOCIATION POUR LA PROTEC- TION DE L'AUTOMOBILISTE (APA)

L'APA est un organisme sans but lucratif voué à la promotion de l'industrie automobile.

292, boul. St-Joseph Ouest
Montréal (Québec)
H2V 2N7
Tél. : (514) 273-1662
Télé. : (514) 273-0797
www.apa.ca

2, rue Carleton, bureau 1319
Toronto (Ontario)
M5B 1J3
Tél. : (416) 204-1444
Télé. : (416) 204-1985
Courriel : apa1@cam.org
www.apa.ca

ASSOCIATION DES JOURNALISTES PROFESIONNELS DE L'AUTOMOBILE DU CANADA

90, chemin Burnhamthorpe Ouest
Bureau 1400
Mississauga (Ontario)
L5B 3C3
Tél. : (416) 762-5388
1-800-361-1516
www.ajac.org



ASSOCIATIONS D'AUTOMOBILISTES

Les associations d'automobilistes vous renseignent sur différents sujets, dont la sécurité.

ASSOCIATION CANADIENNE DES AUTOMOBILISTES (CAA)

Siège social
1145, chemin Hunt Club, bureau 200
Ottawa (Ontario)
K1V 0Y3
Tél. : (613) 247-0117
Télé. : (613) 247-0118
www.caa.ca

BRITISH COLUMBIA AUTOMOBILE ASSOCIATION (BCAA)

4567, route Canada
Burnaby (Colombie-Britannique)
V5G 4T1
Tél. : (604) 268-5000
Télé. : (604) 268-5564

ALBERTA MOTOR ASSOCIATION (AMA)

10310, 39^e Avenue
Edmonton (Alberta)
T6T 6R7
Tél. : (780) 430-5555
1-800-642-3810
www.ama.ab.ca/home.htm

ASSOCIATION CANADIENNE DES AUTOMOBILISTES DU QUÉBEC (CAA QUÉBEC)

Édifice CAA
1180, rue Drummond
Montréal (Québec)
H3G 2R7
Tél. : (514) 861-5111
Télé. : (514) 861-9896

NOUVEAU-BRUNSWICK

Canadian Automobile Association
Maritimes
737, avenue Rothesay
Saint John (Nouveau-Brunswick)
E2H 2H6
Tél. : (506) 634-1400
Télé. : (506) 653-9500

ORGANISMES GOUVERNEMENTAUX

SÉCURITÉ ROUTIÈRE, TRANSPORTS CANADA

La Direction générale de la sécurité routière vous renseigne sur la sécurité routière et sur les défauts de fabrication et les rappels.

2780, chemin Sheffield
Ottawa (Ontario)
K1A 0N5
Tél. : 1-800-333-0510
www.tc.gc.ca/roadsafety/rsindx_f.htm
(French)
www.tc.gc.ca/roadsafety/rsindx_e.htm
(English)

RESSOURCES NATURELLES CANADA

Vous propose, entre autres, des moyens de réduire votre consommation de carburant.

Office de l'efficacité énergétique
580, rue Booth
Ottawa (Ontario)
K1A 0Z4
Tél. : 613-995-0947
Télé. : 613-943-8279
oee.nrcan.gc.ca/oee_e.cfm



SERVICES FINANCIERS

Dans cette section, vous retrouverez les quatre grands types d'institutions canadiennes offrant des services financiers : les banques, les sociétés de fiducie / coopératives de crédit / mouvements coopératifs / caisses populaires, les compagnies d'assurance et les services en matière de valeurs mobilières. Chacune fait l'objet d'un bref résumé ci-dessous.

BANQUES

Si vous avez un problème avec votre banque, la première chose que vous devriez faire, c'est d'en parler avec votre succursale bancaire. Un représentant du service à la clientèle devrait pouvoir vous aider. Sinon, demandez à parler au directeur.

Si vous n'êtes toujours pas satisfait, cherchez à savoir si vous pouvez vous adresser à une autre personne rattachée à la banque. Dans certains cas, vous devrez vous adresser au directeur régional ou au bureau administratif local. Demandez au représentant ou directeur de votre succursale le numéro de téléphone ou l'adresse de la personne que vous devez rencontrer ou composez l'un des numéros ci-dessous.

Si vous ne trouvez pas réponse à votre problème, la prochaine étape sera de rencontrer le médiateur de votre banque. Le travail du médiateur est d'aider les consommateurs à régler les différends avec leur banque. Vous

trouvez ci-dessous une liste complète de médiateurs dont les bureaux sont établis au Canada. Après le médiateur suit le Canadian Banking Ombudsman (CBO). Le CBO est un organisme indépendant chargé d'enquêter sur les plaintes déposées par les particuliers et les petites et moyennes entreprises concernant les services bancaires. Sa tâche est de régler les différends avec impartialité et rapidité.

Si vous désirez obtenir des renseignements sur l'autoréglementation des banques, adressez-vous à l'Association des banquiers canadiens. Pour en savoir davantage sur les règlements édictés par le gouvernement, communiquez avec le Bureau du surintendant des institutions financières.

NUMÉROS À RETENIR

Banque Amex du Canada
1-800-668-2639

Banque Commerciale Italienne du Canada
1-800-263-5431

Banque de Montréal
(416) 927-6000
InfoService : 1-800-555-3000

Banque de Nouvelle-Écosse
Service de renseignements de la Banque Scotia (416) 866-6161
(demandez à un préposé de vous donner le numéro de téléphone du bureau du vice-président de votre succursale)



CIBC
Service à la clientèle
(416) 980-2255
1-800-465-2255

Banque Canadienne de l'Ouest
1-888-874-8574

Citibanque Canada
1-800-387-9292

Banque Honkong du Canada
Plaintes et renseignements
(613) 990-6011
1-800-343-1180

Banque Laurentienne du Canada
(514) 522-6306
Aide-BLC : 1-800-252-1846

Banque Nationale du Canada
Telnat : 1-888-835-6281

Banque Royale du Canada
Solutions Centre :
1-800-769-2541 (français)
1-800-769-2540 (anglais)

Banque Toronto Dominion
Accès TD : 1-800-983-2265

MÉDIATEURS

Banque Amex du Canada
101, rue McNabb
Markham (Ontario)
L3R 4H8
Tél. : (905) 474-8233
Télé. : (905) 479-2062

Banque de Montréal
Tour de la Banque de Montréal
55, rue Bloor Ouest, 8^e étage
Toronto (Ontario)
M4W 3N5
Tél. : 1-800-371-2541
Télé. : 1-800-766-8029

Banque de Nouvelle-Écosse
Scotia Plaza
44, rue King Ouest
Toronto (Ontario)
M5H 1H1
Tél. : (416) 933-3299
1-800-785-8772
Télé. : (416) 933-3276

CIBC
Médiateur de la CIBC
C. P. 342
Commerce Court
Toronto (Ontario)
M5L 1G2
Tél. : (416) 861-3313
1-800-308-6859
Télé. : (416) 980-3754
1-800-308-6861

Banque Canadienne de l'Ouest
Édifice de la Banque Royale
Bureau 1524
10117, avenue Jasper
Edmonton (Alberta)
T5J 1W8
Tél. : 1-888-874-8574
Télé. : (780) 428-9499

Citibanque Canada
Place Citibanque
123, rue Front Ouest
Bureau 1900
Toronto (Ontario)
M5J 2M3
Tél. : 1-888-245-1112
Télé. : (416) 947-4123

Banque Honkong du Canada
885, rue Georgia Ouest, bureau 500
Vancouver (Colombie-Britannique)
V6C 3E9
Tél. : 1-800-343-1180
Télé. : (604) 641-2945



ING Direct
111, chemin Gordon Baker
Bureau 900
Toronto (Ontario)
M2H 3R1
Tél. : 416-758-5241
Télec. : (416) 758-5215

Banque Laurentienne du Canada
130, rue Adelaide Ouest
Bureau 200
Toronto (Ontario)
M5H 3P5
Tél. : 1-800-473-4782
Télec. : (416) 865-5695

Banque Nationale du Canada
C. P. 275
Montréal (Québec)
H2Y 3G7
Petite et moyenne entreprise
Tél. : (514) 394-6441
Télec. : (514) 394-8012
Services bancaires aux particuliers
Tél. : 1-888-300-9004
Télec. : 1-800-260-8003

Banque Royale du Canada
C. P. 1
Royal Bank Plaza
Toronto (Ontario)
M5J 2J5
Tél. : (416) 974-4591
1-800-769-2542
Télec. : (416) 974-6922

Banque Toronto Dominion
C. P. 1
Toronto Dominion Centre
Toronto (Ontario)
M5K 1A2
Tél. : 1-888-361-0319
Télec. : (416) 983-3460

MÉDIATEUR DES BANQUES CANADIENNES

4950, rue Yonge
Bureau 1602
North York (Ontario)
M2N 6K1
Tél. : (416) 287-2877
1-888-451-4519
Télec. : (416) 225-4722
1-888-422-2865
Courriel :
canadianbankingombudsman@
sympatico.ca

AUTORÉGLEMENTATION DES BANQUES ET RÈGLEMENTS ÉDICTÉS PAR LE GOUVERNEMENT

Association des banquiers canadiens
L'ABC établit des normes bancaires et
fournit de l'information au grand
public sur le secteur bancaire. Elle
donne, entre autres, des conseils pour
protéger les cartes de crédit et permet
de retracer les personnes qui utilisent
fraudemment les cartes Visa et
Mastercard.

Bureau 3000
Commerce Court West
199, rue Bay
C. P. 348
Toronto (Ontario)
M5L 1G2
Tél. : (416) 362-6092
Télec. : (416) 362-7705
1-800-263-0231
www.cba.ca

Bureau du surintendant des institutions
financières

Le BSIF est le principal organe de
réglementation des institutions
financières fédérales et des régimes de
retraite. Sa mission est de protéger les

détenteurs de polices, les déposants et les participants aux régimes de retraite contre les pertes injustifiées.

Siège social
255, rue Albert
Ottawa (Ontario)
K1A 0H2
Tél. : (613) 990-7788
1-800-385-8647

**SOCIÉTÉS DE
FIDUCIE, COOPÉRA-
TIVES DE CRÉDIT,
MOUVEMENTS
COOPÉRATIFS
ET CAISSES
POPULAIRES**

Si vous avez un problème avec votre institution financière, tentez de le régler auprès de votre succursale. Canada Trust possède également son Centre national du service à la clientèle. Si vous ne pouvez résoudre votre problème, communiquez avec l'un des organismes de réglementation ci-dessous.

CANADA TRUST

Centre national du service à la clientèle
1-800-668-8888

COLOMBIE-BRITANNIQUE

Financial Institutions Commission (FICOM)
1050, rue Pender Ouest, Bureau 1900,
Vancouver (Colombie-Britannique)
V6E 3S7
Tél. : (604)660-2947
Téléc. : (604)660-3170
www.fic.gov.bc.ca/cudic/#top
Deputy Superintendent of

Credit Unions and Trust Companies
Ministry of Finance and Corporate
Relations
1050, rue Pender Ouest, bureau 1900
Vancouver (Colombie-Britannique)
V6E 3S7
Tél. : (604) 660-0138
Téléc. : (604) 660-3170

TERRITOIRES DU NORD-OUEST

Security Registry
Department of Justice
5th Floor Court House
4903-49th Street
Yellowknife (Territoires du Nord-Ouest)
X1A 2L9
Tél. : (867) 920-3318
Téléc. : (867) 873-0243

ALBERTA

Alberta Treasury
Financial Institutions Division
Credit Unions
9515, 107^e Rue, bureau 402
Edmonton (Alberta)
T8K 2C3
Tél. : (780) 427-5064 ext. 222
Téléc. : (780) 422-2175

Credit Counselling Services of Alberta
10011, 109^e Rue, bureau 804
Edmonton (Alberta)
T5J 3S8
Tél. : (780) 423-5265
www.creditcounselling.com

Credit Counselling Services of Alberta
602, 11^e Avenue Sud-Ouest, bureau 225
Calgary (Alberta)
T2R 1J8
Tél. : (403) 265-2201
1-888-294-0076



SASKATCHEWAN

Superintendent of Insurance, Registrar
of Credit Unions
Department of Justice
1871, rue Smith
Regina (Saskatchewan)
S4P 3V7
Tél. : 1-888-374-4636 (gratuitement,
Sask. seulement) ou (306) 787-5550
Télé. : (306) 787-9779

MANITOBA

Department of Consumer and
Corporate Affairs
258, avenue Portage, bureau 315
Winnipeg (Manitoba)
R3C 0B6
Tél. : (204) 945-2771
Télé. : (204) 945-0728

ONTARIO

Credit Union and Co-operative Branch
250, rue Yonge, 30^e étage
Toronto (Ontario)
M5B 2N7
Français : (416) 326-9991
Anglais : (416) 326-9300
Télé. : (416) 326-9313

QUÉBEC

Inspecteur général des institutions
financières
Direction des services administratifs
800, place d'Youville, 9^e étage
Québec (Québec)
G1R 4Y5
Tél. : (418) 528-9072
www.igif.gouv.qc.ca/general/iplan.htm

Inspecteur général des institutions
financières
800, place d'Youville
9^e étage
Québec (Québec)
G1R 4Y5
Tél. : (418) 528-9072

NOUVEAU-BRUNSWICK

Ministère de la Justice
Credit Union, Co-operatives & Trust
Companies Branch
Édifice du Centenaire, bureau G-70
C. P. 6000, 670, rue King
Fredericton (Nouveau-Brunswick)
E3B 5H1
Tél. : (506) 453-2315
Télé. : (506) 453-7474

NOUVELLE-ÉCOSSE

Department of Business and Consumer
Services
9^e étage Sud
1505, rue Barrington
C. P. 2271
Halifax (Nouvelle-Écosse)
B3J 3C8
Tél. : (902) 424-6331
Télé. : (902) 424-1298

ÎLE-DU-PRINCE-ÉDOUARD

Department of Community Services
and Attorney General
C. P. 2000, 4^e étage, Édifice Shaw
95, rue Rochford
Charlottetown (Île-du-Prince-Édouard)
C1A 7N8
Tél. : (902) 368-4550
Télé. : (902) 368-5283

TERRE-NEUVE

Commercial and Corporate Affairs
Department of Government Services
and Lands
Registrar of Credit Unions and Chair of
the Credit Union Deposit Guarantee
Corporation
Commercial and Corporate Affairs
Édifice de la Confédération Ouest
C. P. 8700
St. John's (Terre-Neuve)
A1B 4J6
Tél. : (709) 729-2571
Télé. : (709) 729-4151

ASSURANCE

En cas de problème, adressez-vous d'abord à votre agent ou à votre courtier d'assurance. Ensuite, si vous avez toujours besoin d'aide, communiquez avec le service à la clientèle du Bureau d'assurance du Canada (BAC) de votre région.

SIÈGE SOCIAL DU BUREAU D'ASSURANCE DU CANADA

151, rue Yonge, bureau 1800
Toronto (Ontario)
M5C 2W7
Tél. : (416) 362-2031
1-800-387-2880
Télé. : (416) 361-5952
www.ibc.ca

ASSURANCE VIE ET D'INABILITE

Association canadienne des compagnies d'assurances de personnes inc.
1, rue Queen Est, bureau 1700
Toronto (Ontario)
M5C 2X9
Tél. : 1-888-268-8099 ou (416) 777-2221
Télé. : (416) 777-1895
www.clhia.ca

ÎLE-DU-PRINCE-ÉDOUARD

Superintendent of Insurance
Department of Community Services & Attorney general
95, rue Rochford, 4^e étage
C. P. 2000
Charlottetown (Île-du-Prince-Édouard)
C1A 7N8
Tél. : (902) 368-4564
Télé. : (902) 368-5283

COLOMBIE-BRITANNIQUE ET YUKON

409, rue Granville, bureau 550
Vancouver (Colombie-Britannique)
V6C 1W9
(604) 684-3635. Pour les personnes résidant à l'extérieur de la région (604), laissez vos coordonnées.
Télé. : (604) 684-6235

Superintendent of Insurance
C. P. 2703
Andrew Philipson Law Centre
2130, 2^e Avenue
Whitehorse (Yukon)
Y1A 2C6
Tél. : (867) 667-5111
Télé. : (867) 667-3609
Courriel : consumers@gov.yk.ca

ALBERTA

10080, avenue Jasper, bureau 801
Edmonton (Alberta)
T5J 1V9
Tél. : (780) 423-2212
1-800-232-7275
Télé. : (780) 423-4796

Alberta Insurance Council
Bureau 901, Tour Toronto Dominion
Centre Edmonton
Edmonton (Alberta)
T5J 2Z1
Tél. : (780) 421-4148
1-800-461-3367
Ce Conseil est responsable de l'émission de permis aux agents d'assurance et aux experts en sinistres, et reçoit également les plaintes déposées contre eux.



SASKATCHEWAN, MANITOBA, TERRITOIRES DU NORD-OUEST

10080, avenue Jasper
Bureau 801
Edmonton (Alberta)
T5J 1V9
Tél. : (780) 423-2212
1-800-377-6378
Télé. : (780) 423-4796

ONTARIO

151, rue Yonge, bureau 1800
Toronto (Ontario)
M5C 2W7
Tél. : (416) 362-9528
1-800-387-2880
Télé. : (416) 362-2602

155, rue Queen, bureau 1208
Ottawa (Ontario)
K1P 6L1
Tél. : (613) 236-5043
Télé. : (613) 236-5208

QUÉBEC

500, Sherbrooke
Bureau 600
Montréal (Québec)
H3A 3C6
Tél. : (514) 288-1563
1-800-361-5131
Télé. : (514) 288-0753

PROVINCES DE L'ATLANTIQUE

1969, rue Upper Water
Bureau 1706
Halifax (Nouvelle-Écosse)
B3J 3R7
Tél. : (902) 429-2730
1-800-565-7189
Télé. : (902) 420-0157

VALEURS MOBILIÈRES

Avant d'acquérir des valeurs mobilières, demandez des renseignements et des conseils. Vous trouverez ci-dessous quatre organismes — des associations de consommateurs aux associations industrielles — pouvant vous aider en matière de valeurs mobilières.

Dans chaque province est constituée une commission des valeurs mobilières chargée de veiller à l'application des lois sur les valeurs mobilières. Ces commissions ont, entre autres, comme mandat de protéger les investisseurs contre les pratiques malhonnêtes, inadéquates et frauduleuses. Des plaintes peuvent également être déposées auprès de ces commissions. Étant donné le caractère confidentiel des plaintes, certaines commissions exigent que les plaintes leur soient transmises sur papier plutôt que sur format électronique.

RENSEIGNEMENTS AUX INVESTISSEURS

Canadian Shareowners Association (CSA)

La CSA est un organisme indépendant sans but lucratif au service des investisseurs particuliers et des clubs d'investissement. La CSA a pour mandat de renseigner les Canadiens et les Canadiennes sur les investissements qui sont rentables. Elle leur offre des programmes et des outils leur permettant de se familiariser avec l'investissement. L'organisme compte actuellement 10 000 membres environ et dix bureaux régionaux répartis dans différentes villes canadiennes. La CSA produit une revue destinée aux

investisseurs canadiens (*Canadian Shareowner*) qu'elle distribue à ses membres. Pour adhérer à la CSA, il en coûte aux particuliers 76 \$CAN par année et 96 \$CAN pour ses membres internationaux. Des tarifs pour clubs d'investissement sont également offerts sur demande. La revue *Canadian Shareowner* est publiée tous les deux mois et il n'est pas nécessaire d'être membre de la CSA pour s'y abonner. L'abonnement annuel est de 54 \$CAN au Canada et 86 \$CAN à l'extérieur du Canada.

Canadian Shareowners
2, rue Carlton, bureau 1317
Toronto (Ontario)
M5B 1J3
Tél. : (416) 595-9600 ext. 0
Télé. : (416) 595-0400
www.shareowner.ca

INVESTOR LEARNING CENTRE OF CANADA

Le ILC est un organisme à but non lucratif qui fournit des ressources d'investissement non promotionnelles. En plus d'offrir des publications, des séminaires et l'accès à un centre d'information, l'organisme répond aux questions courantes concernant les investisseurs, les obligations, les actions, le capital et le régime de marché.

Centre d'information : (416) 364-6666
121, rue King Ouest
Étage principal
Toronto (Ontario)
M5H 3T9

L'Institut des fonds d'investissement du Canada (IFIC) est l'association professionnelle reconnue du secteur canadien des fonds communs de placement (FCP). Son mandat consiste,

entre autres, à amener le grand public à mieux connaître les FCP et ce secteur des services financiers et à offrir des cours de planification financière.

151, rue Yonge, 5^e étage
Toronto (Ontario)
M5C 2W7
Tél. : 416-363-2158
Télé. : 416-861-9937
www.mutfunds.com

Association canadienne des planificateurs financiers (ACPF)
L'ACPF décrit le rôle du planificateur financier et donne des conseils quant au choix d'un bon planificateur.

439, avenue University
Bureau 1710
Toronto (Ontario)
M5G 1Y8
Tél. : (416) 593-6592
1-800-346-2237
Télé. : (416) 593-8459
www.cafp.org

COMMISSIONS DES VALEURS MOBILIÈRES

Commission des valeurs mobilières de la Colombie-Britannique
865, rue Hornby, bureau 200
Vancouver (Colombie-Britannique)
V6Z 2H4
Tél. : (604) 899-6500
1-800-373-6393
Télé. principal : (604) 899-6506
Courriel : inquiries@bscs.bc.ca
www.bscs.bc.ca

Commission des valeurs mobilières du Manitoba
405, avenue Broadway, bureau 1128
Winnipeg (Manitoba)
R3C 3L6
Tél. : (204) 945-2548
Télé. : (204) 945-0330
Territoires du Nord-Ouest



Ministère de Justice
5th Floor Court House
4903-49th Street
Yellowknife (Territoire du Nord-Ouest)
X1A 2L9
Tél. : (867) 920-3318
Télé. : (867) 873-0243

Commission des valeurs mobilières de
l'Ontario
20, rue Queen Ouest
Bureau 800, C. P. 55
Toronto (Ontario)
M5H 3S8
Réception : (416) 597-0681
Télé. : (416) 593-8122
Renseignements : (416) 593-8314
Publications : (416) 593-8117
Courriel : inquiries@osc.gov.on.ca
www.osc.gov.on.ca

Commission des valeurs mobilières du
Québec
800, place Victoria
Tour de la Bourse, 17^e étage
Montréal (Québec)
H4Z 1G3
Tél. : (514) 873-5326
1-800-361-5072
www.cvmq.com

Commission des valeurs mobilières du
Nouveau-Brunswick
Ministère de la Justice
C. P. 5001
Saint John (Nouveau-Brunswick)
E2L 4Y9
Tél. : (506) 658-3060
Télé. : (506) 658-3059

Commission des valeurs mobilières de la
Nouvelle-Écosse
Édifce Joseph Howe
2^e étage
1690, rue Hollis
C. P. 458
Halifax (Nouvelle-Écosse)
B3J 2P8
Tél. : (902) 424-7768
Télé. : (902) 424-4625

Commission des valeurs mobilières de
l'Alberta
19^e étage, Telus Plaza, tour nord
10025, avenue Jasper
Edmonton (Alberta)
T5J 3Z5
Tél. : (780) 427-5201

Commission des valeurs mobilières de
l'Alberta
4^e étage, Tour de la bourse de l'Alberta
300, 5^e Avenue Sud-Ouest
Calgary (Alberta)
T2P 3C4
Tél. : (403) 297-6454
REMARQUE : En Alberta, pour appeler
sans frais aux bureaux du gouvernement
provincial, composez le 310-0000 et
attendez les directives.

Prince Edward Island
Securities Section of Community Services
and Attorney General
95, rue Rochford
C. P. 2000
Charlottetown (Île-du-Prince-Édouard)
C1A 7N8
Tél. : (902) 368-4550
Télé. : (902) 368-5283

Terre-Neuve
Securities Division
Department of Government Services and
Lands
C. P. 8700
Édifce de la Confédération
2^e étage, bloc Ouest
St John's (Terre-Neuve)
A1B 4J6
Tél. : (709) 729-4189
Télé. : (709) 729-6187

Saskatchewan
1920, rue Broad, bureau 800
Regina (Saskatchewan)
S4P 3V7
Tél. : (306) 787-5645
Télé. : (306) 787-5899



ÉNERGIE ET SERVICES PUBLICS

En suivant les conseils de l'Office de l'efficacité énergétique, les consommateurs peuvent réduire leur facture de services publics.

Si vous désirez porter plainte concernant votre facture de services publics, faites-le auprès de votre société de service public. Si vous n'arrivez toujours pas à régler votre problème, adressez-vous à la commission ou au conseil de service public de votre province, qui est l'organe de réglementation des sociétés de service public.

En Ontario, les résidents qui utilisent le gaz naturel peuvent aussi déposer leur plainte auprès de l'Ontario Energy Marketers Association.

CONSEILS EN MATIÈRE D'EFFICACITÉ ÉNERGÉTIQUE

OFFICE DE L'EFFICACITÉ ÉNERGÉTIQUE, RESSOURCES NATURELLES CANADA

L'Office aide les consommateurs à économiser de l'argent, à utiliser les ressources naturelles judicieusement et à protéger l'environnement.

580, rue Booth
Ottawa (Ontario)
K1A 0Z4
Tél. : (613) 995-0947
Téléc. : (613) 943-8279
oee.nrcan.gc.ca

SOCIÉTÉS ET COMMISSIONS DE SERVICE PUBLIC

COLOMBIE-BRITANNIQUE

B.C. Hydro Consumer Services
6911, promenade Southpoint
13^e étage
Burnaby (Colombie-Britannique)
V3N 4X8
Tél. : (604) 528-1600
1-800-663-0431

C. P. 9501
Vancouver (Colombie-Britannique)
V6B 4N1
Tél. : 1-800-663-0431

Info-énergie (604) 540-8883
Hydrofax (télécopie autom.)
1-800-663-0431
(élément du menu n° 4)
www.bchydro.bc.ca

British Columbia Utilities Commission
900, rue Howe, 6^e étage, C. P. 250
Vancouver (Colombie-Britannique)
V6Z 2N3
Tél. : (604) 660-4700
1-800-663-1385
Téléc. : (604) 660-1102

ALBERTA

Alberta Customer Service
TransAlta Utilities Corporation
TransAlta Corporation
C. P. 1550, station M
Calgary (Alberta)
T2P 4P7
Service à la clientèle : 1-800-667-2345
Questions énergétiques : 1-800-267-5300
www.transalta.com



Alberta Energy and Utilities Board
5^e Avenue Sud-Ouest, bureau 640
Calgary (Alberta)
T2P 3G4
Tél. : (403) 297-8311
Télé. : (403) 297-7336
www.eub.gov.ab.ca

SASKATCHEWAN

SaskPower
Services aux consommateurs
2025, avenue Victoria
Regina (Saskatchewan)
S4P 0S1
Tél. : (306) 566-2727
1-888-757-6937
En cas d'urgence ou de pannes d'électricité : service 24 heures : 310-2220

SaskTel
Corporate Affairs
2121, promenade Saskatchewan
7^e étage
Regina (Saskatchewan)
S4P 3Y2
Tél. : (306) 777-2067
Pour renseignements
1-800-727-5835
1-800-667-8211 (numéro principal)

SaskEnergy
1945, rue Hamilton
Regina (Saskatchewan)
S4P 2C7
Tél. : (306) 777-9200
Service d'urgence 24 heures pour les utilisateurs de gaz naturel
Tél. : (306) 777-9222

En Saskatchewan, il n'y a pas de commission ou de conseil de service public. Toute demande de renseignements à ce sujet peut être acheminée par écrit au ministre responsable du service en question à : Legislative Buildings, Regina, (Saskatchewan) S4S 0B3.

MANITOBA

Manitoba Hydro
C. P. 815
820, avenue Taylor
Winnipeg (Manitoba)
R3C 2P4
Tél. : (204) 474-3233
Télé. : (204) 475-2452
www.hydro.mb.ca

Public Utilities Board
280, rue Smith, 2^e étage
Winnipeg (Manitoba)
R3C 1K2
Tél. : (204) 945-2638
Télé. : (204) 945-2643
Courriel : publicutilities@cca.gov.mb.ca

ONTARIO

Ontario Hydro
Customer Solutions
Central Ontario Office
301, promenade Mulock
Newmarket (Ontario)
L3Y 4X9
Tél. : (905) 895-8605
1-888-664-9376
Télé. : 905-895-0631
www.hydro.on.ca

Ontario Energy Board
2300, rue Yonge, bureau 2601
C. P. 2319
Toronto (Ontario)
M4P 1E4
Tél. : (416) 481-1967
Télé. : (416) 440-7665



QUÉBEC

Hydro-Québec
800, place Victoria
2^e étage, bureau 255
C.P. 001, Tour de la Bourse
Montréal (Québec)
H4Z 1A2
Tél. : (514) 289-2211
1-800-363-3844
Télé. : (514) 289-7168
www.hydro.qc.ca

Régie de l'énergie
800, place Victoria
2^e étage, bureau 255
C.P. 001, Tour de la Bourse
Montréal (Québec)
H4Z 1A2
Tél. : (514) 873-2452
1-888- 873-2452
Télé. : (514) 873-2070
www.regie-energie-qc.ca

NOUVEAU-BRUNSWICK

New Brunswick Power
515, rue King, C. P. 2000
Fredericton (Nouveau-Brunswick)
E3B 4X1
Tél. : (506) 458-4444
1-800-663-6272
Télé. : (506) 458-4706

Board of Commissioners of Public
Utilities
110, rue Charlotte
C. P. 5001
Saint John (Nouveau-Brunswick)
E2L 4Y9
Tél. : (506) 658-2504

NOUVELLE-ÉCOSSE

Nova Scotia Power
C. P. 910
Halifax (Nouvelle-Écosse)
B3J 2W5
(902) 428-6230
1-800-428-6230
www.nspower.ca

Utility and Review Board
1601, rue Lower Water
C. P. 1692, 3^e étage
Station M
Halifax (Nouvelle-Écosse)
B3J 3S3
Tél. : (902) 424-4448
Télé. : (902) 424-3919

ÎLE-DU-PRINCE-ÉDOUARD

Maritime Electric
C. P. 1328
180, rue Kent
Charlottetown (Île-du-Prince-Édouard)
C1A 7N2
Tél. : (902) 629-3799
1-800-670-1012
Télé. : (902) 629-3630
www.maritimeelectric.com

Island Regulatory and Appeals
Commission
13, rue Kent, bureau 501
C. P. 577
Charlottetown (Île-du-Prince-Édouard)
C1A 7L1
Tél. : (902) 892-3501
1-800-501-6268
Télé. : (902) 566-4076



TERRE-NEUVE

Newfoundland Power
C. P. 8910
St. John's (Terre-Neuve)
A1B 3P6
Tél. : (709) 737-5600
Télé. : (709) 737-2903
www.nfpower.nf.ca

Newfoundland Public Utilities Board
C. P. 21040
St. John's (Terre-Neuve)
A1A 5B2
Tél. : (709) 726-8600
Télé. : (709) 729-2508

TERRITOIRES DU NORD-OUEST

Public Utility Board
203-62 Woodland Drive
Hay River (Territoires du Nord-Ouest)
X0E 1G1
Tél. : (867) 874-3944
Télé. : (867) 874-3639
Courriel : pubhrv@cancom.net

YUKON

Yukon Utilities Board
C. P. 6070
1114, 1^{re} Avenue, bureau 19
Whitehorse (Yukon)
Y1A 3N4
Tél. : (867) 667-5058
Télé. : (867) 667-5059
Courriel : yub@yknet.yk.ca

GAZ NATUREL

ONTARIO ENERGY MARKETERS ASSOCIATION

Cet organisme industriel reçoit les plaintes et répond aux questions concernant les représentants de gaz naturel de l'Ontario.

C. P. 490
Dutton (Ontario)
N0L 1J0
1-888-263-3742

CRÉDIT

Si vous désirez connaître vos antécédents en matière de crédit, adressez-vous au bureau de crédit de votre région. Vous trouverez ci-dessous son numéro de téléphone.

La plupart des provinces offrent un service conseiller en crédit, que ce soit par l'intermédiaire d'un organisme gouvernemental ou d'un organisme à but non lucratif.

Si une agence de recouvrement entre en contact avec vous, assurez-vous qu'elle respecte toutes les règles auxquelles elle est assujettie dans sa province. Pour savoir comment procéder si une agence de recouvrement communique avec vous, reportez-vous à la première section du présent Guide sur les renseignements généraux. Les consommateurs qui désirent déposer une plainte contre une agence de recouvrement peuvent communiquer avec l'organisme de protection du consommateur de leur province. Les résidents de la Colombie-Britannique doivent s'adresser au directeur du recouvrement de créances (Director of Debt Collection).



Pour les cas de faillite, le Bureau du surintendant des faillites sert à assurer l'administration juste et ordonnée des actifs de faillite. Dans certaines circonstances, le Bureau aidera les débiteurs à trouver un syndic. Il enquête également sur les plaintes des débiteurs concernant une présumée faute.

En Saskatchewan, une assistance spéciale est offerte aux agriculteurs en danger de faillite.

RENSEIGNEMENTS SUR LE CRÉDIT ET ORGANISMES CHARGÉS DE COMMUNIQUER CES RENSEIGNEMENTS

Equifax Canada Inc., un service d'information sur le crédit, vous dirigera vers le bureau de crédit de votre région.
1-800-465-7166

SERVICES CONSEILLERS EN CRÉDIT

COLOMBIE-BRITANNIQUE

Ministry of Attorney General
Community Justice Branch
Debtor Assistance Program
5211, Kingsway, 3^e étage
Burnaby (Colombie-Britannique)
V5H 4A5
Tél. : (604) 660-3550
Télec. : (604) 660-8472
www.lcs.gov.bc.ca/dab/dab.htm

Credit Counselling Society of British Columbia
435, rue Columbia, bureau 200
Westminster (Colombie-Britannique)
V3L 5N8
Tél. : (604) 527-8999
1-888-527-8999

ALBERTA

Credit Counselling Services of Alberta
602, 11e Avenue Sud-Ouest, bureau 225
Calgary (Alberta)
T2R 1J8
Tél. : (403) 265-2201 (Calgary)
(780) 423-5265 (Edmonton)
1-888-294-0076

TERRITOIRES DU NORD-OUEST

Municipal and Community Affairs
500, 5201-50th Avenue
Yellowknife (Territoires du Nord-Ouest)
X1A 3S9
Tél. : (867) 873-7125
Télec. : (867) 920-6343

SASKATCHEWAN

Department of Justice
Provincial Mediation Board
2151, rue Scarth
Regina (Saskatchewan)
S4P 3V7
Tél. : (306) 787-2699
Télec. : (306) 787-5574
1-888-215-2222

MANITOBA

Community Financial Counselling Services
290, rue Vaughan, bureau 203
Winnipeg (Manitoba)
R3B 2N8
Tél. : (204) 989-1900
Télec. : (204) 989-1908



ONTARIO

Ontario Association of Credit
Counselling Services
C. P. 189
Grimsby (Ontario)
L3M 4G5
Tél. : (905)945-5644
Numéro de référence : 1-800-263-0260
Télé. : (905) 945-4680

Ministère de la Consommation
et du Commerce
Service d'information
Tél. : (416) 326-8555
1-800-268-1142

QUÉBEC

Office de la protection du
consommateur
400, boul. Jean-Lesage, bureau 450
Québec (Québec)
G1K 8W4
Tél. : (418) 643-1484
Télé. : (418) 643-8686

NOUVEAU-BRUNSWICK

Credit Counselling Services of Atlantic
Canada, Inc.
C. P. 20078, Brunswick Square
Saint John (Nouveau-Brunswick)
E2L 2B2
Tél. : (506) 652-1613
(506) 854-1144 (Moncton)
1-800-539-2227
Télé. : (506) 633-6057

NOUVELLE-ÉCOSSE

Department of Business and
Consumer Services
Debtor Assistance Program/
Consumer Proposals
C. P. 2653
Halifax (Nouvelle-Écosse)
B3J 3P7
Tél. : (902) 424-5200
Télé. : (902) 424-0720
1-800-670-4357

ÎLE-DU-PRINCE-ÉDOUARD

Community Services &
Attorney General
Division of Consumer Services
C. P. 2000
Charlottetown (Île-du-Prince-Édouard)
C1A 7N8
Tél. : (902) 368-4580
Télé. : (902) 368-5283

TERRE-NEUVE

Personal Credit Counselling Service
2^e étage, bureau 201
Virginia Park Plaza Promenade
Newfoundland
St. John's (Terre-Neuve)
A1A 3E9
Tél. : (709) 753-5812
Télé. : (709) 753-3390



INFORMATION SUR LES AGENCES DE RECOUVREMENT

COLOMBIE-BRITANNIQUE (NOUVEAU-BRUNSEWICK)

Ministry of the Attorney General
Community Justice Branch
Debtor Assistance Program
5021, Kingsway, 3^e étage
C. P. 9297, gouv. succ. prov.
Burnaby (Colombie-Britannique)
V5H 4A5
Tél. : (250) 387-1627
Télééc. : (250) 953-3533

TOUTES LES AUTRES PROVINCES

Communiquez avec votre organisme de protection du consommateur. Vous trouverez les adresses à la page 47.

FAILLITES

BUREAU DU SURINTENDANT DES FAILLITES

Le Bureau du surintendant des faillites sert à assurer l'administration juste et ordonnée des actifs de faillite. Dans certaines circonstances, le Bureau aidera les débiteurs à trouver un syndic. Il enquête également sur les plaintes des débiteurs concernant une présumée faute. **Reportez-vous à la section des organismes gouvernementaux.**

SASKATCHEWAN AGRICULTURE AND FOOD

Renseignements précis pour les agriculteurs qui désirent se protéger de leurs créanciers ou demander la protection de la *Loi sur les faillites*.
3085, rue Albert, bureau 329
Regina (Saskatchewan)
S4S 0B1
Tél. : (306) 787-8523
Télééc. : (306) 787-0271



LOGEMENT

SOCIÉTÉ CANADIENNE D'HYPOTHÈQUES ET DE LOGEMENT (SCHL)

La Société canadienne d'hypothèques et de logement (SCHL), l'organisme national responsable de l'habitation au Canada, fait en sorte que les Canadiens et les Canadiennes demeurent parmi les peuples les mieux logés au monde grâce à des habitations sûres, abordables et de qualité. La SCHL offre aux consommateurs de l'assurance prêt hypothécaire, du soutien au logement social, des travaux de recherche de pointe afin d'améliorer la qualité et l'abordabilité des logements, ainsi que de l'information pour contribuer à la prise de décisions.

BUREAU NATIONAL

700, Chemin de Montréal
Ottawa (Ontario)
K1A 0P7
Tél.: (613) 748-2000
Télé. : (613) 748-2098

CENTRE D'AFFAIRES DE LA COLOMBIE-BRITANNIQUE ET DU YUKON

2600, rue Granville, bureau 400
Vancouver (Colombie-Britannique)
V6H 3V7
Tél.: (604) 731-5733
Télé. : (604) 737-4139

CENTRE D'AFFAIRES DES PRAIRIES ET DES TERRITOIRES DU NORD- OUEST

708, 11e Avenue Sud-Ouest, bureau
500
Calgary (Alberta)
T2R 0E4
Tél.: (403) 515-3000
Télé. : (403) 515-2130

CENTRE D'AFFAIRES DE L'ONTARIO

100, avenue Sheppard Est
Bureau 500
Toronto (Ontario)
M2N 6Z1
Tél.: (416) 221-2642
Télé. : (416) 218-3310

CENTRE D'AFFAIRES DU QUEBEC

Place du Canada
11e étage
Montréal (Québec)
H3B 2N2
Tél.: (514) 283-4464
Télé. : (514) 283-7595

CENTRE D'AFFAIRES DE L'ATLANGIQUE

7001, chemin Mumford, Halifax
Shopping Centre
Bureau 300, Tour 1
Halifax (Nouvelle-Écosse)
B3L 2H8
Tél.: (902) 426-3630
Télé. : (902) 426-9991



PROGRAMMES DE CERTIFICATION DES MAISONS NEUVES

Les nouveaux propriétaires de maisons peuvent avoir accès au Programme de certification des maisons neuves, généralement offert dans toutes les provinces. Moyennant certains frais, les propriétaires peuvent acheter une garantie limitée pour leur maison. De plus, les maisons des propriétaires ayant souscrit à ce programme sont construites selon les normes les plus récentes du *Code national du bâtiment du Canada*. Les acheteurs potentiels peuvent également obtenir les conseils d'un professionnel, comme un inspecteur résidentiel ou un agent immobilier. Les locataires et les personnes à la recherche d'un logement peuvent communiquer avec le bureau du logement de leur province.

PROGRAMME DE CERTIFICATION NATIONALE DES MAISONS NEUVES

Edmonton 1-800-472-9784
Calgary 1-888-776-7707
Vancouver 1-888-243-8807

PROGRAMME DE CERTIFICATION DES MAISONS NEUVES EN ALBERTA

208, 57e Avenue Sud-Ouest
Bureau 201
Calgary (Alberta)
T2H 2K8
Tél.: (403) 253-5062
www.anhwp.com

RÉGIME DE GARANTIES DES LOGEMENTS NEUFS DE L'ONTARIO

5160, rue Yonge, 6^e étage
North York (Ontario)
m2n 6l9
Tél.: (416) 229-9200
1-800-668-0124
Télec.: (416) 299-3800
www.newhome.on.ca

PROGRAMME DE CERTIFICATION DES MAISONS NEUVES DANS LES PROVINCES DE L'ATLANTIQUE

15, croissant Oland
Halifax (nouvelle-Écosse)
B3S 1C6
tél.; (902) 450-9000
1-800-320-9880
Télec.: (902) 450-5454
www.ahwp.org

PROGRAMME DE CERTIFICATION DES MAISONS NEUVES EN SASKATCHEWAN

3012, rue Louise
Bureau 4
Saskatoon (Saskatchewan)
S7J 3L8
Tél.: (306) 373-3833
Télec.: (306) 373-7977
Plan de garantie des Bâtiments Résidentiels neufs
Régie du bâtiment du Québec
545, boulevard Crémazie, Est
montréal (Québec)
M2M 2V2
www.rbq.gov.qc.ca

ASSOCIATIONS PROFESSIONNELLES

**ONTARIO ASSOCIATION OF
HOME INSPECTORS**



Cette association nationale renseigne les personnes désireuses d'obtenir les services d'un inspecteur résidentiel. Les associations provinciales fournissent des répertoires généraux ainsi qu'une liste de questions à poser lors d'une courte inspection de la maison.

Siège social
C. P. 507, 49, chemin Reddick
Brighton (Ontario)
K0K 1H0
Tél. : (613) 475-5699
Télé. : (613) 475-1595

COLOMBIE-BRITANNIQUE

1-800-610-5665

ALBERTA

1-800-351-9993

SASKATCHEWAN

(306) 751-0115

ONTARIO

(416) 256-0960
1-888-744-0244

QUÉBEC

(514) 234-2104

ATLANTIQUE

(506) 862-8555

ASSOCIATION CANADIENNE DE (L'IMMEUBLE (CREA))

La CREA renseigne les clients d'un professionnel de l'immobilier sur les obligations que celui-ci a envers eux. Elle leur présente également un aperçu des étapes qu'il faut suivre habituellement lors de l'achat d'une propriété par l'intermédiaire d'un agent immobilier.

344, rue Slater

Bureau 1600
Ottawa (Ontario)
K1R 7Y3
Tél. : (613) 237-7111
Télé. : (613) 234-2567

Le RECA est l'organe de réglementation de l'industrie immobilière en Alberta. Son mandat consiste à enquêter sur les plaintes déposées contre les agents immobiliers et les courtiers en hypothèques.

ASSOCIATION DES COURTIER IMMOBILIERS

ALBERTA

Real Estate Council of Alberta (RECA)
4^e Rue Sud-Ouest, 2424,
Bureau 340
Calgary (Alberta)
T2S 2T4
Tél. : (403) 228-2954
Télé. : (403) 228-3065
1-888-425-2754
Courriel : recainfo@reca.ab.ca
www.reca.ab.ca

MINISTÈRES PROVINCIAUX DU LOGEMENT

COLOMBIE-BRITANNIQUE

Ministry of Municipal Affairs and
Housing
C. P. 9491, succ. gouv. prov.
Victoria (Colombie-Britannique)
V8W 9N7
Tél. : (604) 387-7088
Télé. : (604) 387-5120

TERRITOIRES DU NORD-OUEST

N.W.T Housing Corporation
Box 2100
Yellowknife (Territoire du Nord-Ouest)



X1A 2P6
Tél. : (867) 873-7898
Télé. : (867) 669-7010

YUKON

Yukon Housing Corporation
410H, rue Jarvis
Whitehorse (Yukon)
Y1A 2H5
Tél. : (867) 667-5759
Télé. : (867) 667-3664
Courriel : cloverin@gov.yk.ca

ALBERTA

Senior Housing
Alberta Community Development
16^e étage, 10155 102 Rue
Edmonton, Alberta
T5J 4L4
Tél: Edmonton (780) 427-4190
Calgary (403) 297-4190
1-800-642-3853

CALGARY

Centre 70, bureau 301
7015, chemin Macleod Sud
Calgary (Alberta)
T2H 2K6
Tél. : (403) 297-5700
Télé. : (403) 297-6138

SASKATCHEWAN

Saskatchewan Housing Division
Municipal Government
1855, avenue Victoria
Regina (Saskatchewan)
S4P 3V7
Tél. : (306) 787-4177
1-800-667-7567

MANITOBA

Residential Tenancies Branch
254, rue Edmonton, bureau 302
Winnipeg (Manitoba)
R3C 3Y4
Tél. : (204) 945-2476
Télé. : (204) 945-6273

ONTARIO

Ministère des Affaires municipales et
du Logement
777, rue Bay, 17^e étage
Toronto (Ontario)
M5G 2E5
Tél. : (416) 585-7000
Télé. : (416) 585-6400
nrserv.mmah.gov.on.ca

QUÉBEC

Ministère des Affaires municipales
20, rue Pierre-Olivier-Chauveau
Québec (Québec)
G1R 4J3
Tél. : (418) 691-2015
www.mam.gouv.qc.ca

Société d'habitation du Québec
Direction des communications
1054, rue Louis-Alexandre-Taschereau
Aile St-Amable, 3^e étage
Québec (Québec)
G1R 5E7
Tél. : (418) 643-7676
Télé. : (418) 643-4560
1-800-463-4315
www.shq.gouv.qc.ca



NOUVEAU-BRUNSWICK

Ministère des Municipalités, de la
Culture et de l'Habitation
C. P. 6000
3^e étage, place Marysville
Fredericton (Nouveau-Brunswick)
E3B 5H1
Tél. : (506) 453-2690
Téléc. : (506) 457-4991
www.gov.nb.ca/mch

Bureau du médiateur des loyers
Ministère de la Justice
C. P. 6000
Fredericton (Nouveau-Brunswick)
E3B 5H1
Tél. : (506) 453-2682
Téléc. : (506) 444-4494

NOUVELLE-ÉCOSSE

Department of Housing and Municipal
Affairs
C. P. 216
Halifax (Nouvelle-Écosse)
B3J 2M4
Tél. : (902) 424-4141
Téléc. : (902)424-0531
www.gov.ns.ca/homa

ÎLE-DU-PRINCE-ÉDOUARD

Residential Rental Property Division
Island Regulatory and Appeals
Commission
134, rue Kent
C. P. 577
Charlottetown (Île-du-Prince-Édouard)
C1A 7L1
Tél. : (902) 892-3501
Téléc. : (902)566-4076

TERRE-NEUVE

Newfoundland and Labrador Housing
Corporation
Department of Municipal and

Provincial Affairs
C. P. 220
St. John's (Terre-Neuve)
A1C 5J2
Tél. : (709) 724-3000
Téléc. : (709) 724-3250
www.gov.nf.ca/mpa/nlhc.htm

SANTÉ ET ALIMENTATION

Si vous voulez savoir si tel ou tel produit alimentaire est sûr, communiquez avec l'Agence canadienne d'inspection des aliments.

Pour obtenir des renseignements généraux sur la santé, adressez-vous à Santé Canada. L'organisme vous donnera toute l'information que vous voulez savoir sur différents sujets touchant à la santé comme les produits de consommation, la santé des personnes âgées et la prévention de la maladie. Il vous suffit de vous adresser à son siège social ou à l'un de ses bureaux régionaux. Pour les personnes qui ont accès à Internet, vous retrouverez facilement tous ces renseignements sur le site Web de Santé Canada où l'organisme fait la promotion de la santé en direct.

Plusieurs provinces offrent également un service de promotion de la santé en direct, de même que des sites Web.

Enfin, les consommateurs peuvent aussi s'adresser aux organismes de protection du consommateur ou aux organismes non gouvernementaux pouvant répondre aux questions reliées à la santé.



Il est à noter que tous les renseignements donnés dans la présente section ne sont qu'à titre informatif et ne doivent pas servir à poser un diagnostic ou à prescrire un traitement. Ils ne remplacent aucunement les soins que peut vous prodiguer un professionnel de la santé dont l'approche sera plus personnelle.

Ottawa (Ontario)
K1A 1B4
Tél. : (613) 952-7606
Télec. : (613) 957-7627
www.hc-sc.gc.ca/seniors-aines/seniors/french/sante/htm

AGENCE CANADIENNE D'INSPECTION DES ALIMENTS

59, promenade Camelot
Nepean (Ontario)
K1A 0Y9
Tél. : (613) 225-2342
Télec. : (613) 228-6634
www.cfia-acia.agr.ca
Pour toute plainte concernant un aliment : 1-800-701-2737

SANTÉ CANADA

SIÈGE SOCIAL

Renseignements généraux
Indice de l'adresse 19128
Ottawa (Ontario)
K1A 0K9
Tél. : (613) 957-2991
Télec. : (613) 941-5366
Courriel : info@www.hc-sc.gc.ca
Promotion de la santé en direct :
www.hc-sc.gc.ca

DIVISION DU VIEILLISSEMENT ET DES AÎNÉS

Santé Canada
Édifice Jeanne-Mance, 8e étage
Pré Tunneys
Indice de l'adresse 1908A1



BUREAUX RÉGIONAUX VANCOUVER

757, rue Hastings Ouest
Bureau 405, Édifice Winch
Vancouver (Colombie-Britannique)
V6C 1A1
Tél. : (604) 666-2083
Télééc. : (604) 666-2258

EDMONTON

9700, avenue Jasper
Bureau 710, Place Canada
Edmonton (Alberta)
T5J 4C3
Tél. : (780) 495-2651
Télééc. : (780) 495-3285

WINNIPEG

391, avenue York, bureau 425
Winnipeg (Manitoba)
R3C 0P4
Tél. : (204) 983-2508
Télééc. : (204) 983-3972

TORONTO

25, avenue St-Clair Est, 4^e étage
Toronto (Ontario)
M4T 1M2
Tél. : (416) 973-4389
Télééc. : (416) 973-1423

QUÉBEC

200, chemin Sainte-Foy
Québec (Québec)
G1R 4X6
Tél. : (418) 643-2673

HALIFAX

Édifice Ralston
1557, rue Hollis, bureau 702
Halifax (Nouvelle-Écosse)
B3J 3V4
Tél. : (902) 426-2038
Télééc. : (902) 426-3768

ÎLE-DU-PRINCE-ÉDOUARD

Heath Information Resource Centre
1, rue Rochford
C. P. 2000
Charlottetown (Île-du-Prince-Édouard)
C1A 7N8
Tél. : (902) 368-6526
1-800-241-6970

MINISTÈRES PROVINCIAUX DE LA SANTÉ

COLOMBIE-BRITANNIQUE

Ministry of Health INFOLine
Tél. : (250) 952-1742
1-800-465-4911
www.hlth.gov.bc.ca

Office For Seniors
1515, rue Blanshard, 1^{er} étage
Victoria (Colombie-Britannique)
V8W 3C8
Tél. : (250) 952-1238
Télééc. : (250) 952-1159
Courriel : seniors@bcsc02.gov.bc.ca
www.hlth.gov.bc.ca/seniors

TERRITOIRES DU NORD-OUEST

Department of Health and
Social Services
Box 1320
Yellowknife (Territoires du Nord-Ouest)
X1A 2L9
Tél. : (867) 920-6173
Télééc. : (867) 873-0266



ALBERTA

10025, avenue Jasper
Edmonton (Alberta)
T5J 1S6
Tél. : (780) 427-1432
Télec. : (780) 422-0102

Calgary
7^e Avenue Sud-Ouest, bureau 727
Étage principal
Calgary (Alberta)
T2P 0Z5
Tél. : (403) 297-6411

Composez 310-0000 partout ailleurs
en Alberta
Courriel : ahinform@health.gov.ab.ca
www.health.gov.ab.ca

SASKATCHEWAN

Saskatchewan Health
3475, rue Albert
Regina (Saskatchewan)
S4S 6X6
Tél. : (306) 787-3013
Télec. : (306) 787-3823
1-800-667-7766
www.gov.sk.ca/health

ONTARIO

INFOline
Toronto (416) 314-5518
1-800-268-1154
ATME 1-800-387-5559
Courriel : infomoh@gov.on.ca
www.gov.on.ca/health

QUÉBEC

1075, chemin Sainte-Foy
Québec (Québec)
G1S 2M1
Tél. : (418) 643-3380

NOUVEAU-BRUNSWICK

Ministère de la Santé et des Services
communautaires
C. P. 5100
Place Carlton
7^e étage
Fredericton (Nouveau-Brunswick)
E3B 5G8
Tél. : (506) 453-2536

Renseignements généraux :
1-888-762-8600
Télec. : (506) 444-4697
www.gov.nb.ca/hcs

Aînés
Renseignements généraux:
Français : 1-888-762-8700
Anglais : 1-888-762-8600

Services sociaux d'urgence en dehors
des heures de bureau :
Fredericton : (506) 453-2145
Ailleurs : 1-800-442-9799

NOUVELLE-ÉCOSSE

Bureau régional de l'Atlantique
Ministère de la Santé
1690 Hollis Street
PO Box 488
Halifax (Nouvelle-Écosse)
B3J 2R8
1-800-387-6665
ATME / ATS : 1-800-670-8888
www.gov.ns.ca/health



ASSOCIATIONS DE CONSUMMATEURS ET D'ORGANISMES NON GOUVERNE- MENTAUX

ASSOCIATION DES MALENTENDANTS CANADIENS

L'AMEC est un organisme d'entraide bilingue, à but non lucratif, dirigé par et pour des personnes malentendantes. Son mandat est de sensibiliser le public et de faire en sorte que des normes soient établies relativement aux appareils techniques comme les prothèses auditives.

2435, allée Holly, bureau 205
Ottawa (Ontario)
K1V 7P2
www.cyberus.ca/~chhanational

CARREFOUR ADAPTATION QUÉBEC

De nombreux services spécialisés :
conseils techniques, guides d'achat,
soutien juridique.

360, du Pont
C. P. 1000
Québec (Québec)
G1K 6M6
Tél. : (418) 522-1251
Télé. : (418) 522-1252

OFFICE DES PERSONNES HANDICAPÉES DU QUÉBEC

De nombreux services spécialisés :
conseils techniques, guides d'achat,
soutien juridique.

600, rue Fullum
Bureau 5.6
Montréal (Québec)
H2K 3L6
Tél. : (514) 873-3905
1-800-873-3905

DIÉTÉTISTES DU CANADA

480, avenue University, bureau 604
Toronto (Ontario)
M5G 1V2
Tél. : (416) 596-0587
Télé. : (416) 596-0603
www.dietitians.ca

INSTITUT NATIONAL DE NUTRITION (INN)

L'INN est un organisme national à but non lucratif. L'organisme se veut une ressource crédible et objective quant aux questions reliées à la nutrition. Son mandat est de renforcer la recherche et l'éducation au Canada en matière de nutrition et de veiller à ce que la politique gouvernementale à cet égard réponde aux besoins de la population canadienne. L'INN travaille en concertation avec les professionnels de la santé, les éducateurs, les universités, le gouvernement et l'industrie.

265, avenue Carling, bureau 302
Ottawa (Ontario)
K1S 2E1
Tél. : (613) 235-3355
Télé. : (613) 235-7032



INDEX

A

abonnement, 22, 23, 43

achat, 3, 5, 7, 10, 11, 12, 13, 14, 18, 19, 24, 27, 28, 29, 30, 33, 34, 35, 36, 40, 43, 44

ACNOR, 39

Agence canadienne d'inspection des aliments, 22

agence de recouvrement, 15-17

agence de rencontre, 22

agent, 13, 33, 44, 45, 46

agent de voyages, 44

Alliance canadienne des associations touristiques, 45, 46

an 2000, 3, 31-33

annulation

droit, 12, 23, 24

période, 11, 12, 22

politique, 11, 22, 45

articles pour bébés, 39

Association canadienne du marketing, 18, 41

associations des constructeurs, 13, 37

Association du transport aérien du Canada, 46

Association du Transport aérien international, 46

assurance

automobile, 14

faillites, 45

maladie, 45

rénovations, 37

voyage, 22, 25, 44, 46

autorisation, 26

B

bagages, 44, 46

biens,

commendés, 40, 44

non demandés, 18

blessures, 9

bons de réduction, 11

Bureau de la concurrence, 4, 35

bureaux d'éthique commerciale, 4, 8, 9, 10, 19, 23, 24, 27, 29, 31, 34, 37, 41, 44

C

cadeaux, 11, 19, 21, 24

carte de crédit, 8, 18, 19, 21, 25, 26, 33, 40, 43, 44

catalogues, 17, 43

centre de conditionnement physique, 23

cercueil, 27, 28, 30

certificat médical de décès, 28

chèque oblitéré, 6, 8, 17, 18

cimetière, 27, 28, 30

Code criminel, 41, 42



commerce électronique, 3, 19-21, 43
commercialisation à paliers multiples, 3, 26, 35, 41, 42
compagnie de construction, 36
compte de banque, 19, 25, 26, 40, 43
concours, 19, 25, 44
Conseil des normes publicitaires, 36
conseillers de voyageurs certifiés, 46
conseils juridiques, 21, 22, 42
consommateurs, 3, 4, 5, 6, 9, 10, 12, 13, 17, 19, 20, 23, 25, 31, 32, 34, 35, 36, 43
contrat, 3, 5, 6, 8, 11, 12, 13, 14, 20, 21, 22, 23, 24, 26, 27, 29, 31, 33, 34, 37, 38, 43, 45

cour des petites créances, 9
cour provinciale, 9
courrier électronique, 19-21
créancier, 15-17
crémation, 28

D

défectueux, 7, 36
défendeur, 9
délai de réflexion, 14, 43
demande de réparation, 6, 12
déposer une plainte, 11, 18, 23, 36
dépôt, 21, 38
détaillant, 6
dette, 15, 16, 26, 30
dommages, 7
don d'un corps ou d'organes, 27

droits des consommateurs, 5, 7, 9, 10, 12, 14, 18, 21, 23, 24, 34, 36, 39, 43

E

échange, 3, 8, 10, 36
enterrement, 28, 29
entrepreneur de pompes funèbres, 30
entrevue d'entrepreneur, 37
escroqueries, 6, 20, 21
estimation, 12, 37
étiquetage des aliments, 35, 36
étiquetage double, 35

F

fabricant, 10, 32, 33, 43
factures, 15,
formalités judiciaires, 9
fournisseur, 32, 37, 38, 45
frais annuels, 24
frais de déplacement, 9
frais de livraison, 10
frais d'entretien, 13, 24
frais supplémentaires, 10, 22, 24, 29, 33, 37, 38, 45
fraude, 3, 6, 18, 19, 20, 21, 22, 25, 26, 43



G

garanties, 3, 6, 8, 12, 20, 22, 31, 44

gestion, 10, 24

guide, 2, 3, 5, 6, 10, 11, 15, 20, 22, 26, 36, 43

H

harcèlement, 15

hypothèque

taux, 13

versement, 13

I

installation, 10

Internet, 2, 20, 21

investissement, 20, 24

J

juridique

conseil, 21, 22, 42

mesure, 6

problème, 9

L

lettres, 6, 18

limites de temps, 6

locataires, 3, 35

location, 3, 33, 34, 35, 44

location-achat, 3, 33, 34

Loi sur la concurrence, 35, 41

loi sur les contrats, 21

loteries, 44

M

magazines, 39, 43

marchand, 8, 10, 33

marketing matriciel, 41

médicaux

frais, 45

problèmes, 45

membre

clubs, 22, 23

multipropriété, 24

sociétés de prévoyance
funéraire, 31

terrains de camping, 24

montant, 8, 9, 13, 16, 18, 22, 33, 40, 41

multipropriétés, 24

N

NIP bancaire, 20

numéro

téléphone, 6, 8, 16, 18, 22, 35,
40, 41

assurance sociale (NAS), 26, 43

compte, 8, 26, 43

O

œuvres de bienfaisance, 18, 43

offre, 11, 13, 15, 18, 19, 21, 25, 42, 43, 45

ordinateur, 19, 20, 21, 31, 32, 33



organisme de protection du consommateur, 8, 9, 10, 11, 12, 19, 23, 24, 27, 31, 34, 41, 44

organismes gouvernementaux de protection du consommateur, 6

originaux, 8, 9

P

paiement, 15, 16, 17, 18, 20, 21, 23, 26, 27, 29, 33, 34, 36, 38, 40, 41, 43

paiements à l'avance, 20, 21, 26, 36, 42, 43

permis, 10, 26, 27, 28, 30, 37, 42, 43

permis de conduire, 27

pertes, 9, 46

plaintes, 7, 8, 9, 11, 18, 10, 23, 24, 27, 34-37, 44

politique de retour, 7, 41

poursuite, 6, 9, 15

pratiques commerciales trompeuses, 10, 34

prime, 11, 24

privilège de construction, 38

prix, 10, 11, 13, 14, 19, 21, 23, 25, 30, 34, 35, 38, 39, 42

prix unitaire, 11

problème, 6, 7, 8, 9, 12, 14,

Programme d'arbitrage pour les véhicules automobiles du Canada (PAVAC), 15

promesses verbales, 24

propriétaire, 32, 35,

protection, 5, 6, 8, 9, 10, 11, 12, 14, 15, 16, 18, 19, 23, 24, 27, 31, 32, 34, 41, 42, 43, 44, 45, 46

publicité, 6, 20, 27, 34, 35, 36

publicité-leurre, 35

R

réclamations juridiques, 9

recours collectif, 9

reçus, 6, 8, 12, 17, 18

références, 13, 19, 38

réflexion, 14, 43

règles, 13, 16, 19, 39

remboursement, 7, 8, 10, 26, 36

rencontrer, 22

renovations, 36

renovations domiciliaires, 36

renseignements

fautifs, 15

personnels, 10, 18, 43, 44

tendancieux, 15

retour, 7, 36, 41

retrait, 18, 41

S

saisie-arrêt, 16

service, 4, 6, 7, 8, 10, 11, 12, 14, 18, 19, 21, 23, 24, 26, 32, 34, 35, 38, 41, 42, 43

à la clientèle, 6, 33

funèbre, 27-31

soins de la santé, 45

sommes, 11, 16

soumissions, 37, 38

sous-traitants, 37, 38

T

taux de crédit, 21

télécopieur, 32,

télémarketing, 40

téléphone, 6, 8, 11, 16, 18, 20, 22, 25, 26, 35, 40, 41, 43, 44

 cellulaire, 20, 44

 télévendeurs, 25

témoins, 9

terrains de camping, 24

transaction, 14, 17, 19, 20, 33, 34

travail à domicile, 19, 21

V

vacances, 21, 24, 25, 44, 46

vendeur, 6, 11, 14, 25, 35, 38, 42, 43

vendeurs itinérants, 42, 43

vente par dénoyautage, 41

vente pyramidale, 26, 35, 41, 42

ventes de garage, 39, 40

vidéo, 22

vie privée des consommateurs, 43

voyages

 agent de voyages, 44