Guide du consommateur canadien

2007

Un consommateur averti
sait se renseigner.

Ce guide pratique sur les droits des consommateurs vous présente
des conseils, un aide-mémoire sur les points à surveiller
et un répertoire de ressources utiles.

Nº de cat. lu20-1/2007F-PDF
ISBN 978-0-662-73611-0
60187

Bienvenue au *Guide du consommateur canadien*

Les consommateurs canadiens sont confrontés à une myriade de difficultés dans un marché de plus en plus complexe. De l'information fiable provenant de sources crédibles est la clé permettant aux consommateurs de mieux comprendre les choix qu'ils font et à être plus sûrs de leurs décisions. Une telle information est également importante pour les professionnels du domaine de la consommation qui offrent des conseils aux consommateurs.

Le *Guide du consommateur canadien* a été créé par des fonctionnaires des gouvernements fédéral, provinciaux et territoriaux afin que les Canadiens soient des consommateurs avisés plus confiants. Le *Guide* offre de l'information relative à divers sujets comme les contrats, le logement et les rénovations, le vol d'identité et bien d'autres. De plus, comme les problèmes en matière de consommation évoluent, le Comité des mesures en matière de consommation effectue régulièrement des mises à jour de ce *Guide*.

Parmi les mises à jour de 2007 se trouve l'ajout d'une section portant sur les cellulaires. Puisque le nombre de Canadiens qui achètent un cellulaire et un forfait ne cesse de croître, il est important d'avoir accès à l'information pertinente. Cette rubrique souligne la nécessité des consommateurs de comprendre quel type d'utilisateur ils sont avant de communiquer avec le fournisseur.

Un autre sujet a été ajouté au *Guide* de cette année. Il s'agit des consommateurs et l'environnement. De nombreux « Conseils en matière d'environnement aux consommateurs responsables » ont été insérés un peu partout dans le *Guide* afin d'aider les consommateurs à faire des choix plus durables en matière d'environnement.

En plus des conseils pertinents aux consommateurs, le *Guide* offre également un répertoire des contacts gouvernementaux et non gouvernementaux.

Nous sommes d'avis que ce *Guide* servira de référence pratique pour aider les consommateurs dans le marché actuel et qu'il permettra aux professionnels du domaine de la consommation d'offrir de l'information à leurs clients.

Pour obtenir plus d'information au sujet du Comité des mesures en matière de consommation, y compris d'autres produits d'information dans le domaine, veuillez visiter le site **www.cmcweb.ca**.

Michael Jenkin, coprésident du Comité des mesures en matière de consommation
et Rob Phillips, ancien coprésident du
Comité des mesures en matière de consommation

Préface

La protection des consommateurs demeure un objectif important du programme des gouvernements fédéral, provinciaux et territoriaux. Le Comité des mesures en matière de consommation a élaboré le *Guide du consommateur canadien*. Dans un esprit de coopération et dans le but d'améliorer l'efficacité de l'aide aux consommateurs, le CMC a été créé en vertu du chapitre 8 de l'*Accord sur le commerce intérieur*.

Le CMC, qui regroupe des représentants des gouvernements fédéral, provinciaux et territoriaux, sert de tribune à la coopération nationale permettant d'améliorer le marché pour les consommateurs canadiens par l'harmonisation des lois et la diffusion d'information.

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-Labrador, du Yukon, des Territoires du Nord-Ouest et du Nunavut ont tous participé à ce projet.

Le format électronique de ce guide sera mis à jour à intervalles réguliers

Avis aux lecteurs

Le présent guide vise à orienter le consommateur et ne saurait remplacer les renseignements directs. Le fait de figurer sur une liste du présent guide ne signifie pas que les auteurs endossent ou recommandent les produits et services des agences et organismes mentionnés.

Les auteurs se sont assurés de l'exactitude des renseignements contenus dans le présent guide au moment de sa publication. Si vous avez des corrections, des commentaires ou des suggestions à apporter, nous vous prions de les soumettre à l'adresse ci-dessous.

Cette publication est disponible sur demande sur supports multiples. Veuillez vous adresser au :

Bureau de la consommation
Industrie Canada
235, rue Queen
Ottawa (Ontario) K1A 0H5
Télécopieur : (613) 952-6927
Courriel : **info.consommation@ic.gc.ca**

Table des matières

Préface 2

Renseignement généraux 6

Comment se plaindre efficacement 6
- Commencer par le commencement
- Stratégies de réussite
- Si vous avez un problème
- Lettre de plainte type

Que faire quand vous avez porté plainte sans obtenir de résultats? 8
- Cour des petites créances
- Poursuites en recours collectif

Infoconsommation.ca 9

Conseils aux consommateurs – Introduction 10

Achats 11
- Avant l'achat
- Après l'achat

Achat d'un véhicule 13

Agences de recouvrement 14
- Qu'est-ce qu'une agence de recouvrement?
- Comment transiger avec une agence de recouvrement?
- Je suis traité injustement par une agence de recouvrement

Cellulaires 15
- Choisir un cellulaire et un forfait
- Frais

Commandes postales 16
- Commander
- Biens non demandés
- Fraude postale

Consommateurs et environnement 17

Contrats 18
- Centres de conditionnement physique
- Multipropriétés et terrains de camping

Déménagement 20

Endettement 21
- Signes avant-coureurs d'un problème d'endettement
- Par où commencer : Un budget
- Services-conseils en matière de budget ou de crédit

Entretien des vêtements et textiles 22

Fraude concernant les paiements à l'avance 22

Fraude relative aux cartes de débit 22

Funérailles 24
Quel type de cercueil?
L'embaumement : un luxe ou une nécessité?
Enterrement ou incinération?
Funérailles conventionnelles
Service commémoratif
Préarrangements funéraires
Achat d'une concession dans un cimetière
Don d'un corps ou d'organes
Obtenir de l'aide des sociétés de prévoyance funéraire

Garanties 26

Location-achat 27

Logement 28
Maisons neuves
Copropriétés
Rénovations domiciliaires

Magasinage en ligne 31
Pourriel
Hameçonnage

Organismes de bienfaisance 35
Comment être un donateur averti?
Avant de faire un don, faites attention…

Pratiques commerciales trompeuses ou inéquitables 35

Problèmes de propriétaires et de locataires 36

Publicité trompeuse 36

Remboursement et échange 37

Rétablissement de crédit 37

Sécurité des produits 38

Télémarketing 39
Conseils pour un magasinage averti par téléphone
Prudence et bon sens
Hameçonnage vocal

Vendeurs itinérants 41

Ventes pyramidales et commercialisation à paliers multiples 42

Vie privée des consommateurs 43

Vol d'identité 44

Voyages 45
Renseignements utiles à propos de votre destination
Choix d'un agent de voyages
Renseignez-vous au sujet des sociétés auxquelles l'agence est affiliée
Achat de services de voyage en ligne
Vérification des assurances nécessaires
Vérifiez vos protections
Transport aérien
Autres modes de transport

Répertoire des organismes 44

Bureaux d'information aux consommateurs 45
- Gouvernement fédéral
- Gouvernements provinciaux et territoriaux

Autres organismes gouvernementaux 47

Associations de consommateurs 51

Bureaux d'éthique commerciale 57

Automobile 58
- Constructeurs
- Règlement des différends
- Associations de consommateurs et organismes non gouvernementaux
- Organismes gouvernementaux

Énergie et services publics 62
- Conseils en matière d'efficacité énergétique
- Sociétés de services publics
- Autorités responsables des services publics
- Gaz naturel

Faillites 62

Logement 62
- Société canadienne d'hypothèques et de logement
- Programmes de certification des maisons neuves
- Associations professionnelles
- Ministères provinciaux et territoriaux du logement

Renseignements sur le crédit et organismes chargés de transmettre de tels renseignements 68

Santé et alimentation 62
- Ministères provinciaux et territoriaux de la santé
- Personnes ayant des incapacités
- Autres organismes connexes

Services-conseils en matière de budget ou de crédit 75
- Services gouvernementeaux
- Organismes sans but lucratif
- Autres organismes

Services financiers 76
- Banques
- Autoréglementation des banques et réglementation gouvernementale
- Sociétés de fiducie, coopératives de crédit, mouvements coopératifs et caisses populaires
- Assurances
- Organismes de réglementation provinciaux et territoriaux responsables des assurances
- Valeurs mobilières

Services funéraires 78

Renseignements généraux

Comment se plaindre efficacement

Pour les consommateurs, déposer une plainte est une démarche qui présente souvent de nombreux écueils. Or, **infoconsommation.ca** offre maintenant le *Courriel des plaintes*, un premier point de contact pour les personnes désireuses de porter plainte. Ce puissant outil Internet vous donne instantanément accès aux ressources et aux conseils spécialisés dont vous avez besoin pour mener à bien votre démarche. De plus, le *Courriel des plaintes* vous fournit des conseils spécialisés sur la façon de présenter une plainte d'une manière claire, organisée et efficace. Les lignes directrices qui suivent pourront également vous aider à porter plainte plus efficacement.

Commencer par le commencement

- Communiquez avec le vendeur, l'entreprise ou le détaillant concerné si vous êtes insatisfait du produit ou du service acquis.
- Si le problème n'est pas encore réglé, demandez l'adresse et le numéro de téléphone du siège social de l'entreprise et communiquez avec son service à la clientèle.
- Si cela ne vous donne pas satisfaction, consultez les sections du présent guide qui comportent la liste des services gouvernementaux et des organismes de protection du consommateur qui correspondent à votre situation. Si vous ne savez par où commencer, communiquez avec les organismes gouvernementaux de protection du consommateur où vous habitez. Ils vous dirigeront vers le groupe approprié.
- Prendre des mesures légales doit être votre dernier recours. Toutefois, si vous décidez d'intenter une poursuite, souvenez-vous qu'il existe des limites de temps pour le faire. Consultez un avocat pour connaître les conditions qui s'appliquent à votre cas.

Stratégies de réussite

- N'ayez pas peur de vous plaindre. Les bonnes entreprises seront heureuses de corriger toute erreur de leur part. Leurs représentants savent que la satisfaction du client est encore la meilleure forme de publicité.

- Gardez toujours un dossier contenant 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 ni celui de réclamer des dommages dans certains cas. Renseignez-vous toujours au sujet de la politique de retour avant d'acheter.

Si vous avez un problème

- Donnez d'abord au marchand la possibilité 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 gestionnaire. Une discussion en personne est préférable. Soyez ferme et professionnel, mais poli. Décrivez calmement et exactement le problème et ce que vous attendez de l'entreprise pour le résoudre.
- Demandez que l'on vous dise précisément ce que l'on compte faire et comment, et notez le nom de la personne au cas où il soit nécessaire de relater le contenu de cette conversation plus tard. Écrivez tous les détails de votre plainte et gardez-les dans un dossier. Assurez-vous que vos notes portent une date.
- Si une visite personnelle ne produit pas de résultats satisfaisants, écrivez une lettre à une personne à un échelon supérieur, comme un directeur général ou le propriétaire. Décrivez le problème en détail et ce que vous avez fait pour le régler, dites ce que vous attendez du marchand. Envoyez une copie de votre lettre au fabricant et assurez-vous d'en conserver une copie.

Lettre de plainte type

(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-ressource)
(Adresse postale)
(Ville, province)
(Code postal)

Madame, Monsieur (nom de la personne-ressource) :
Objet : (numéro de compte, le cas échéant)

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(e), car (expliquez 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).

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, par exemple). 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 de série et tout autre document).

Espérant que vous me répondrez et que vous saurez résoudre mon problème, j'attendrai (indiquez un délai — habituellement dix jours ouvrables suffisent) 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, accompagné de l'indicatif 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 porté plainte sans obtenir de résultats?

Si vous jugez que l'entreprise a eu suffisamment de temps pour vous répondre et résoudre votre problème, mais que rien n'a été fait, déposez une plainte auprès de votre organisme provincial ou territorial de protection du consommateur ou au Bureau d'éthique commerciale (veuillez vous reporter au répertoire qui se trouve à la fin du présent guide) ou faites-lui parvenir une copie de votre lettre et de tout document connexe (conservez les originaux). Si vous utilisez le *Courriel des plaintes*, votre plainte sera acheminée automatiquement au bureau gouvernemental approprié.

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 de moins de 3 000 $ ou pouvant atteindre 25 000 $ selon la province. Cependant, des frais s'appliquent lorsque vous déposez une plainte et, plus tard, on pourrait vous imposer d'autres coûts servant à défrayer notamment 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, la présence d'un avocat soit permise. Le personnel de la cour sait comment aider les consommateurs à remplir les formulaires requis et les juges sont 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 (consultez les pages gouvernementales de votre annuaire téléphonique).

Poursuites en recours collectif

Le but du recours collectif est de permettre à des personnes de se joindre à d'autres personnes ayant subi des pertes ou des blessures de même nature pour faire valoir leurs droits de façon plus efficace.

Cela signifie qu'une personne qui n'a pas les moyens d'intenter seule une poursuite peut le faire en se joignant à d'autres personnes ayant des réclamations semblables contre le même défendeur. Tous les participants à un recours collectif partagent les coûts et les résultats.

Le recours collectif permet aux consommateurs présentant une cause légitime de s'engager dans une procédure judiciaire qui, autrement, leur coûterait trop cher. Les mécanismes de recours collectif varient d'une province et d'un territoire à l'autre.

Infoconsommation.ca

Infoconsommation.ca est un portail en ligne qui permet aux consommateurs canadiens d'accéder rapidement et facilement à des renseignements fiables préparés à l'intention du public. De tels renseignements sont recueillis auprès de partenaires, de ministères et d'organismes fédéraux, provinciaux et territoriaux et de certains organismes non gouvernementaux; permettant ainsi de faire en sorte que les consommateurs aient accès à des renseignements précis et pertinents.

Muni d'un moteur de recherche puissant, capable de trouver rapidement l'information d'intérêt pour le consommateur ainsi que les contacts connexes, ce site est conçu de façon à assurer une consultation facile. Vous pouvez aussi le consulter par sujet et limiter les résultats de votre recherche à la région qui vous intéresse.

Ce portail primé offre également le *Courriel des plaintes*, un outil interactif qui permet aux consommateurs de porter plainte plus efficacement, ainsi que la rubrique Les points de mire, qui met l'accent sur les sujets d'actualité en matière de consommation.

Les Canadiens peuvent accéder en tout temps à **www.Infoconsommation.ca** sur Internet de la maison, en se rendant à une bibliothèque publique, à un point d'accès communautaire ou à un centre de services des gouvernements fédéral, provinciaux ou territoriaux.

Conseils aux consommateurs – Introduction

Être un consommateur avisé constitue votre meilleure protection dans le marché actuel. Ce qui signifie que les consommateurs 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 sur les conseils aux consommateurs touche un vaste éventail de sujets. Comme aucun ouvrage ne traite 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 » est encore le meilleur conseil que l'on peut donner au consommateur désireux de se procurer un produit ou un service.

Lisez bien les conseils suivants, mais souvenez-vous que, 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.

Cette édition du *Guide du consommateur canadien* fournit des « Conseils en matière d'environnement aux consommateurs responsables ».

Ces renseignements, qui se trouvent dans des encadrés verts un peu partout dans le *Guide*, sont là pour vous permettre de faire des achats plus durables.

Conseils aux consommateurs – Achats

Avant l'achat

- Recherchez les soldes, mais comparez toujours les prix. Ne tenez 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 ».
- Si vous achetez d'un vendeur à domicile (en personne, soit ailleurs qu'à l'adresse d'affaire normale du vendeur), assurez-vous que l'entreprise détient un permis ou si elle est enregistrée à l'échelon municipal ou / et provincial.
- Communiquez avec le bureau de protection du consommateur de votre province ou territoire pour vérifier toute information relative au produit ou au service que vous désirez vous procurer.
- Tenez compte des frais supplémentaires, comme les frais de livraison, les frais d'installation, les coûts afférents au service et les frais de port et de manutention. Ajoutez-les au prix total de votre achat. Un répertoire complet des organismes est disponible à la fin du présent guide.
- Renseignez-vous au sujet de la politique de remboursement ou d'échange de l'entreprise.
- 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 vides ou si vous n'en comprenez pas les modalités. En fait, ne signez aucun document que vous ne comprenez pas.
- Avant d'acheter un produit ou un service, communiquez avec votre bureau d'information aux consommateurs pour vérifier si une période d'annulation automatique accompagne votre achat. Dans certaines provinces et certains territoires, il existe une période d'annulation automatique pour les contrats de crédit, des agences de rencontre, des centres de conditionnement physique, de préarrangements funéraires et de préachat d'une concession au cimetière, d'achat d'une multipropriété, d'achat anticipé de gaz naturel et d'électricité, et d'achat auprès d'un vendeur itinérant (veuillez vous reporter à la section du guide sur les contrats spéciaux).
- Fuyez les vendeurs agressifs, que ce soit par téléphone ou sur place. Ne vous sentez jamais obligé ou contraint d'acheter quoi que ce soit.
- Lorsque vous êtes sollicité par téléphone, ne faites affaire qu'avec une entreprise que vous connaissez.
- Méfiez-vous des entreprises qui vous donnent comme adresse un numéro de boîte postale. Cela peut indiquer que l'entreprise en question ne veut pas être retracée. Si, plus tard, vous devez déposer une plainte contre cette entreprise, il sera peut-être difficile de la trouver.
- Ne répondez pas aux offres de primes ou de cadeaux gratuits pour lesquelles on vous demande de débourser 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. Ainsi, les articles vendus en gros format ne sont pas toujours moins chers que les articles vendus en plus petit format.
- Utilisez vos bons de réduction judicieusement. Ne tenez pas pour acquis qu'ils vous permettent de payer un article moins cher. Comparez plutôt le prix que vous paieriez pour l'article avec un bon et le prix des autres marques.
- Méfiez-vous toujours des promesses verbales que vous font les vendeurs. Préférez les écrits aux paroles.

Conseil en matière d'environnement aux consommateurs responsables :

Réduisez votre consommation d'énergie tout en réalisant des économies et en contribuant à la salubrité de notre environnement. À compter d'avril 2007, vous pourrez profiter de la nouvelle Initiative écoÉNERGIE sur l'efficacité énergétique de Ressources naturelles Canada, qui vise à réduire la consommation d'énergie touchant les bâtiments, l'industrie et à rénover les habitations et les petites entreprises. Nous pouvons également vous aider à faire des choix de transport écoénergétiques. L'**Office de l'efficacité énergétique** (OEE) de Ressources naturelles Canada a mis au point de nombreux produits d'information au sujet du choix d'un véhicule écoénergétique et de l'achat ou de la construction d'une nouvelle maison écoénergétique. Nous pouvons également vous montrer les améliorations qui peuvent être apportées pour accroître l'efficacité énergétique des édifices commerciaux, des logements résidentiels et des petites entreprises. Cette information est disponible à **www.oee.nrcan.gc.ca/francais**.

Si vous songez à faire l'achat de nouveaux électroménagers, appareils électroniques, équipements de chauffage, de climatisation ou d'éclairage, recherchez le symbole ENERGY STAR. Ce symbole est un moyen simple pour les consommateurs de repérer les produits qui sont parmi les plus écoénergétiques sur le marché.

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 pendant combien de temps.
- Sachez que la façon dont vous utilisez ou entretenez un produit peut déterminer si votre garantie s'applique ou non.
- 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 l'entreprise 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 un dossier de toutes les communications que vous avez avec l'entreprise.
- Si vous avez un problème, communiquez avec le bureau d'information aux consommateurs de votre province ou territoire, qui vous informera des droits prévus par votre garantie.
- Vérifiez si votre contrat renferme des dispositions relatives à vos droits d'annulation. Renseignez-vous auprès de votre bureau d'information aux consommateurs pour savoir 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 d'accepter que la réparation ne soit faite.

Conseils aux consommateurs – Achat d'un véhicule

L'achat d'un véhicule neuf peut se révéler une expérience palpitante, mais votre enthousiasme pourrait s'évanouir rapidement si le véhicule 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 besoins.

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, partez tout 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 discuter 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 n'avez pas besoin et que vous ne devriez pas payer. Rappelez-vous également que si vous achetez un véhicule à la fin de la saison, il se peut que vous ne puissiez pas obtenir tout ce que vous désirez.

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. Vous pourriez décider d'acheter le véhicule à crédit ou de louer un véhicule plutôt que de l'acheter. 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. Essayez d'avoir une idée du prix total que vous aurez payé à la suite d'un prêt ou d'une location afin de vous aider à prendre la meilleure décision.

N'oubliez pas que les coûts d'utilisation d'un véhicule comprennent l'entretien, le stationnement, les assurances et le carburant et qu'ils devraient figurer dans votre budget. En région urbaine, de nombreux Canadiens considèrent qu'il est plus avantageux de louer un véhicule seulement lorsqu'ils en ont besoin.

Lors de l'achat d'un véhicule usagé, les consommateurs devraient toujours vérifier le journal de bord du véhicule et faire inspecter le véhicule par un mécanicien indépendant.

De temps à autre, un consommateur achète un « citron ». Dans un tel cas, communiquez avec le bureau d'information aux consommateurs et l'association pour la protection automobile de votre province ou territoire pour savoir s'ils peuvent vous aider. En outre, le Programme d'arbitrage pour les véhicules automobiles du Canada (**www.pavac.ca**), qui figure dans le répertoire des organismes du présent guide, offre un arbitrage exécutoire qui peut être une solution de rechange aux tribunaux.

Conseil en matière d'environnement aux consommateurs responsables :

Vous pouvez conserver l'énergie, faire des économies et aider à protéger l'environnement lorsque vous conduisez votre véhicule. L'**Office de l'efficacité énergétique** de Ressources naturelles Canada a mis au point de nombreux produits d'information au sujet du choix d'un véhicule écoénergétique, de la conduite énergétique, de l'entretien d'un véhicule, de la marche au ralenti, des carburants, etc. Vous pouvez accéder à ces produits à **www.oee.nrcan.gc.ca/transports/personnel**.

Conseils aux consommateurs – Agences de recouvrement

Qu'est-ce qu'une agence de recouvrement?

Si vous devez de l'argent à une entreprise et ne lui avez pas fait parvenir de paiement récemment, l'entreprise 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, il peut s'agir d'une personne ou d'une entreprise.

Comment transiger avec une agence de recouvrement?

- Dans la majorité des provinces et territoires, vous devez recevoir un avis écrit vous indiquant que votre dossier a été remis à une agence de recouvrement. L'agence communiquera avec vous pour recouvrer l'argent que vous devez à son client.
- 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, expliquez-vous.
- Proposez d'autres méthodes de paiement à l'agence. Il peut s'agir, par exemple, d'un paiement unique ou d'une série de paiements mensuels.
- 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 vous devrez transiger pour payer votre dû. À moins qu'une erreur se soit glissée dans votre dossier, n'appelez pas votre créancier; vous ne feriez que brouiller les cartes. Si tel est le cas, informez-en votre créancier et l'agence de recouvrement.

Lorsque vous aurez conclu une entente avec l'agence, assurez-vous de ne pas faire de chèque sans provision ni d'oublier de faire vos paiements. Toutefois, si votre situation financière change, communiquez immédiatement avec l'agence pour vous expliquer. Faites-lui aussi parvenir un avis écrit.

Les dettes ne doivent pas être prises à la légère. Elles peuvent occasionner des poursuites en justice selon lesquelles on pourrait exiger que des sommes soient prélevées de votre paye ou que vos biens soient saisis. Veuillez consulter la section « Endettement » du présent guide pour obtenir plus de renseignements.

Je suis traité injustement par une agence de recouvrement

Bien que les règlements diffèrent dans l'ensemble du Canada, une agence de recouvrement n'est généralement pas autorisée à recourir aux mesures suivantes :

- tenter de recouvrer une dette sans vous avoir d'abord fait parvenir un avis écrit, 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 d'abord informé et sans avoir obtenu le consentement écrit du créancier (l'entreprise à qui vous devez de l'argent);

- faire des appels téléphoniques ou personnels dont la nature et la fréquence constituent une forme de harcèlement envers vous ou votre famille, ou vous téléphoner à des jours ou des heures où la loi l'interdit (ces heures et jours varient d'une province ou d'un territoire à l'autre);
- transmettre des renseignements fautifs ou tendancieux à une tierce personne, qui pourraient 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 l'entreprise 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 soit bien le débiteur;
- prendre à sa charge la dette de votre créancier sans vous en informer d'abord;
- communiquer 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 mentionnées ci-haut n'a pas été respectée par une agence de recouvrement, communiquez avec le bureau d'information aux consommateurs de votre province ou territoire.

Conseils aux consommateurs – Cellulaires

De plus en plus de Canadiens achètent des cellulaires. Or, il y a tellement de choix possibles sur le marché des cellulaires qu'il est très facile d'être dépassé par la technologie, les définitions et les engagements.

Choisir un cellulaire et un forfait

Que vous prévoyez acheter un nouveau téléphone et un forfait, ou que vous changiez celui que vous avez déjà, il est important de comprendre le type d'utilisateur que vous êtes. Prenez le temps d'établir vos besoins et communiquez avec autant de fournisseurs que possible. Il s'agit d'un achat complexe et plus vous passerez de temps à établir vos besoins plus grandes seront vos chances d'obtenir ce que vous désirez au prix qui vous convient.

Voici quelques conseils pour vous aider à comprendre vos besoins en matière de cellulaire :

Évaluez le nombre de minutes nécessaires et quand vous prévoyez les utiliser. Établissez quand vous utiliserez votre téléphone, soit pendant le jour, en soirée ou pendant la fin de semaine. Rappelez-vous que dans la majorité des cas, vous paierez non seulement pour les appels que vous ferez, mais aussi pour ceux que vous recevrez.

Établissez les caractéristiques qui sont importantes pour vous et celles qui ne le sont pas. À titre d'exemple, l'afficheur, la messagerie vocale et l'accès à Internet. Choisissez avec attention puisque plus les caractéristiques choisies seront nombreuses, plus vous devrez débourser.

Pensez à l'appareil comme tel. Est-il pratique? Songez aussi à la durée de vie de la pile, au volume, au clavier et à l'écran.

Avec ou sans contrat? Vous pouvez choisir de vous engager à long terme, d'acheter des cartes prépayées ou de vous engager à payer des frais mensuels. Il y a des avantages et des inconvénients dans tous les cas. Toutefois, rappelez-vous que l'annulation d'un contrat à long terme est très coûteuse.

Déchiffrez votre facture de cellulaire. Si vous avez déjà un forfait de cellulaire, passez attentivement en revue chaque ligne de votre facture lorsque vous la recevez. Ce forfait vous convient-il? Si vos habitudes d'utilisation ne semblent pas correspondre à votre forfait, adressez-vous à votre fournisseur pour savoir si un autre forfait répondrait mieux à vos besoins.

Frais

Sachez que des frais mensuels s'ajoutent pour tous les services. À titre d'exemple, des frais de système ou de réseau sont facturés par le fournisseur pour connecter votre téléphone à son réseau. D'autres frais s'ajoutent pour le service 911 ainsi que les taxes qui s'appliquent. Assurez-vous de demander à combien s'élèvera le TOTAL de votre facture mensuelle avant de vous engager.

Pour obtenir plus d'information au sujet des cellulaires, consultez « Choix de cellulaires pour les Canadiens : Une liste de vérification » et « Choix de cellulaires pour les Canadiens : Un guide ». La *liste de vérification* fournit des renseignements de base qui vous permettent de déterminer le type d'utilisateur que vous êtes. Le *guide* fournit de plus amples détails sur les sujets abordés dans la *liste de vérification* comme les contrats, les minutes et les caractéristiques. Il comprend également un glossaire. Les deux publications sont disponibles en ligne à **www.infoconsommation.ca**.

Conseils aux consommateurs – Commandes postales

Les commandes postales sont un autre moyen utilisé par les consommateurs pour faire des achats. De tels achats peuvent se faire à partir de catalogues, d'offres dans des magazines, de notices d'accompagnement, etc.

Toutefois, comme avec tout type de transaction, le consommateur averti devrait garder certains éléments à l'esprit.

Commander

- Conservez en dossier le nom, l'adresse et le numéro de téléphone de l'entreprise, 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 vous désirez envoyer votre commande ou votre paiement par courrier recommandé, Postes Canada offre ce service, moyennant certains frais, en joignant un numéro de suivi à votre envoi de telle sorte que vous puissiez vous assurer qu'il est arrivé à destination.
- 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 non sollicité, vous pouvez vous inscrire au Service de retrait d'adresse et de numéro de téléphone de l'Association canadienne du marketing (**www.the-cma.org/french/**), un organisme commercial privé qui avisera ses membres de retirer vos coordonnées de leurs listes de publipostage. Cependant, ce ne sont pas tous les marchands qui sont membres de cette association, vous continuerez donc à recevoir une certaine quantité de courrier non sollicité.

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.

Dans la plupart des provinces et territoires, si l'expéditeur réclame la marchandise, vous devez la retourner à ses frais. Toutefois, dans certaines provinces et certains territoires, on ne peut vous forcer à payer les biens ou services reçus à moins que vous ne vous y soyez engagé par écrit.

Pour déposer une plainte concernant des biens non demandés, vous pouvez communiquer avec le bureau d'information aux consommateurs de votre province ou territoire.

Fraude postale

- 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 bancaire, 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.

- Lisez l'offre attentivement. Demandez l'avis d'une autre personne en qui vous avez confiance.
- Ne faites affaire qu'avec des entreprises ou des organismes de charité dont la réputation et l'intégrité sont connues.
- Ne donnez jamais votre numéro de carte de crédit ni de 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. Prenez le temps de comparer les produits, les services et les prix à ceux des produits semblables dans les magasins de la région.
- 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.
- Vérifiez les antécédents de l'entreprise auprès du bureau d'information aux consommateurs de votre province ou territoire. La fraude postale est un crime.

Conseils aux consommateurs – Consommateurs et environnement

Éco-étiquetage

Pour faire des achats qui sont moins nocifs pour l'environnement, recherchez les étiquettes de certification. Au Canada, il existe deux programmes d'éco-étiquetage appuyés par le gouvernement.

ÉcoLogo^{M}

Les produits ÉcoLogo^{M} ont été évalués en fonction de leurs répercussions sur l'environnement tout au long de leur cycle de vie – soit du moment où les matières premières sont acquises en passant par la transformation, le transport, la distribution, l'utilisation et jusqu'à la disposition du produit. Les produits ÉcoLogo^{M} sont les « meilleurs de leur classe » en ce qui a trait à la consommation d'énergie, la quantité de matériel recyclé, de matières dangereuses et d'eau utilisée. Pour obtenir une liste complète des produits certifiés Éco-Logo^{M}, veuillez visiter le site Web du programme Choix environnemental à **www.environmentalchoice.com**.

Parmi les produits disponibles se trouvent les peintures, les isolants, les tapis, les produits nettoyants, les revêtements de sol, les mouchoirs de papier, les produits de papier, l'énergie renouvelable, les services d'imprimerie, le café ainsi que les meubles et le matériel de bureau.

ENERGY STAR®

Le symbole international ENERGY STAR est une façon simple pour les consommateurs de reconnaître les produits du marché qui sont les plus éconergétiques. Seuls les fabricants et les détaillants dont les produits répondent aux critères ENERGY STAR peuvent y apposer l'étiquette arborant ce symbole.

En choisissant les produits certifiés ENERGY STAR, vous économiserez de l'énergie et de l'argent sur les factures de services publics et vous réduirez la pollution de l'air et les émissions de GES sans sacrifier les caractéristiques, la polyvalence ou le style auxquels vous vous attendez de produits à haut rendement. L'Office de l'efficacité énergétique de Ressources naturelles Canada administre et fait la promotion du symbole au Canada. Pour obtenir plus d'information relative à ENERGY STAR et aux produits certifiés, veuillez visiter **www.energystar.gc.ca**.

Actuellement, l'initiative ENERGY STAR au Canada regroupe les produits des catégories suivantes : gros appareils ménagers, appareils électroniques grand public, systèmes de chauffage, de ventilation et de climatisation, matériel de bureau, produits de fenestration, d'éclairage et de signalisation, ainsi que certains équipements commerciaux et industriels.

Conseils aux consommateurs – 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 entre plusieurs parties et exécutoire au sens de la loi.

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 elle est acceptée;
- les parties reçoivent quelque chose (p. ex. l'entreprise 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. Toutes sont également valides.

Dans certaines provinces et certains territoires, il existe une période d'annulation automatique pour les contrats de crédit, des agences de rencontre, des centres de conditionnement physique, de préarrangements funéraires et de préachat d'une concession au cimetière, d'achat d'une multipropriété, d'achat de gaz naturel et d'électricité, et d'achat auprès d'un vendeur itinérant, que l'entreprise vous l'indique ou non. Il s'agit d'une période de réflexion dont la durée peut varier, selon votre province ou territoire, vous pourriez y être admissible. Une période de réflexion est définie comme étant une durée précise au cours de laquelle vous pouvez revenir sur votre décision. En tant que consommateur, vous avez le droit d'annuler un contrat durant cette période, peu importe la raison. Toutefois, sachez qu'elle ne s'applique qu'à certains types de contrats.

Renseignez-vous auprès du bureau d'information aux consommateurs de votre province ou territoire au sujet de cette période de réflexion, si elle s'applique dans votre juridiction, le nombre de jours qu'elle comporte et à quels services elle s'applique.

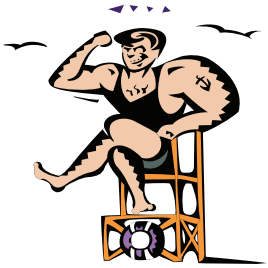
À moins que le contrat ne soit assujetti à une période de réflexion automatique, rappelez-vous qu'il peut être difficile voire impossible d'annuler un contrat; ne signez rien avant d'être certain de vouloir le produit ou le service.

Contrats spéciaux

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 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 — plusieurs consommateurs cessent de fréquenter le centre après quelques mois;
- des frais incroyablement bas sans cotisation mensuelle.



Avant de signer :

- consultez votre médecin (vous devriez le faire avant d'entreprendre un programme d'exercices);
- 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 au sujet de leur degré de satisfaction du centre;
- visitez plusieurs centres;
- évaluez votre attitude quant à un programme à long terme — les bonnes intentions disparaissent souvent devant l'effort exigé;
- lisez le contrat attentivement pour savoir si des intérêts sont imposés sur un plan de paiement et si les promesses verbales sont toutes indiquées par écrit;
- consultez le bureau d'information aux consommateurs de votre province ou territoire afin de connaître les lois en vigueur là où vous habitez et vos droits concernant l'annulation d'un contrat.

Multipropriétés et terrains de camping

- Les promoteurs de multipropriétés et de terrains de camping peuvent vous attirer avec toutes sortes de primes ou de cadeaux gratuits. Ces primes dites gratuites servent parfois « d'appâts » pour vous faire parcourir des kilomètres 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 des questions au sujet des frais supplémentaires, comme les frais de crédit, les frais annuels et les frais d'entretien. Ces derniers peuvent augmenter d'année en année.
- Comparez toutes vos dépenses annuelles à ce qu'il vous en coûterait pour séjourner dans les hôtels ou prendre des vacances.
- Demandez si la multipropriété sera disponible au moment où vous prenez 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 entreprise. Informez-vous au sujet des services, de la disponibilité, de l'entretien et de 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 vides sur les documents que vous signez.
- Assurez-vous que tout droit d'annulation est stipulé dans votre contrat avant de le signer.
- Renseignez-vous auprès du Bureau d'éthique commerciale quant aux plaintes qui auraient pu déjà être déposées contre l'entreprise, le promoteur ou la société de gestion (veuillez vous reporter au répertoire qui se trouve à la fin du présent guide).
- Assurez-vous que la propriété est conforme aux règlements de l'endroit.

Conseils aux consommateurs – Déménagement

Pour vous aider à trouver un déménageur fiable, consultez la Liste de vérification des consommateurs pour choisir une entreprise de déménagement à **www.consommateur.ic.gc.ca/demenagement**.

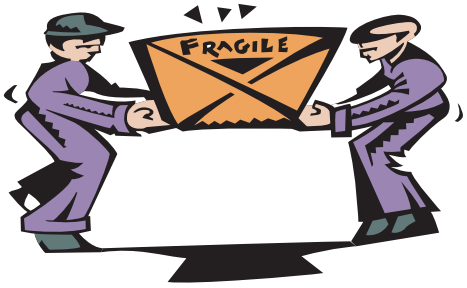
Certains renseignements inclus dans la liste de vérification sont résumés ci-dessous :

- Demandez conseil à des membres de votre famille, des amis ou au Bureau d'éthique commerciale (veuillez vous reporter au répertoire qui se trouve à la fin du présent guide). Vous vous assurerez ainsi les services de déménageurs expérimentés disposant de références solides.
- Assurez-vous de connaître tous les renseignements essentiels avant de signer un contrat. L'entreprise de déménagement a-t-elle les autorisations nécessaires, dispose-t-elle d'un équipement adéquat, offre-t-elle le service de déballage et d'entreposage, s'acquittera-t-elle du règlement des réclamations et l'endroit où elle entreposera vos biens est-il approprié et sécuritaire? Vous devez savoir exactement ce pour quoi vous payez.
- Donnez le plus de renseignements possibles à l'entreprise de déménagement et demandez une estimation des coûts par écrit. Le déménageur connaîtra ainsi les objets particuliers et les obstacles qui peuvent avoir une incidence sur l'estimation des coûts. Méfiez-vous d'une estimation qui vous semble trop basse.
- Achetez une assurance-déménagement. Votre assurance-habitation protège peut-être une partie ou la totalité du déménagement; dans le cas contraire, une protection offrant la valeur de remplacement serait de mise. Cette solution est peut-être plus onéreuse, mais elle offre une meilleure protection. Si votre déménageur fournit une assurance, renseignez-vous au sujet de ses limites.

Le jour du déménagement, procédez aux étapes suivantes :

- Assurez-vous que tout est prêt à partir : ne soyez pas pris de court en emballant au dernier moment.
- Assurez-vous que l'endroit où vous déménagez est prêt à vous accueillir : réservez un ascenseur ou un stationnement.
- Procédez à un inventaire et surveillez le chargement et le déchargement. Si quelque chose ne va pas, présentez rapidement une réclamation ou vous pourriez ne plus pouvoir le faire par la suite.
- Transportez les objets de valeur avec vous : mieux vaut ne pas tenter votre chance avec les déménageurs.

Il est souvent préférable de consulter plusieurs entreprises de déménagement, car nombre d'entre elles proposent des prix et des services différents. Vous obtiendrez ainsi le service qui vous convient.



Conseils aux consommateurs – Endettement

Signes avant-coureurs d'un problème d'endettement

Si vous réglez souvent vos comptes après la date d'échéance, que vous faites régulièrement des chèques sans provisions ou que vous recevez un appel d'une agence de recouvrement, il est possible que votre situation financière soit difficile à gérer. Il est temps d'agir maintenant. Selon votre situation personnelle et en tenant compte de l'ampleur du problème, il existe différentes options qui pourront vous aider à mieux gérer vos dettes. Pour obtenir plus d'information à ce sujet, veuillez visiter « Prenez vos dettes en main » produit par le Bureau de la consommation d'Industrie Canada à **www.consommateur.ic.gc.ca/dette**.

Par où commencer : Un budget

Un budget est un moyen de contrôler ses finances personnelles, de faire le meilleur usage de son revenu, de planifier l'avenir et, le plus important, de savoir exactement où et comment votre argent est dépensé. Il existe plusieurs façons de faire votre budget dont certaines sont en ligne. Vous pouvez télécharger la version papier disponible à **www.consommateur.ic.gc.ca/dette** afin d'agir dès aujourd'hui.

Services-conseils en matière de budget ou de crédit

Si vous éprouvez des difficultés financières et que vous pensez avoir besoin d'aide, il serait peut-être avantageux de rencontrer un conseiller budgétaire ou en crédit.

Tout le monde peut avoir recours à des services-conseils en matière de budget ou de crédit. Un conseiller vous aidera à établir un plan réaliste pour gérer votre argent et vous fera des suggestions pour vous aider à sortir de vos dettes.

- Vous pouvez avoir recours à des services-conseils en matière de budget ou de crédit même si vous n'éprouvez actuellement aucun problème d'endettement. De tels organismes vous font connaître différentes stratégies financières à adopter pour éviter d'éventuelles difficultés.
- La plupart des organismes communautaires ou de défense des consommateurs offrent ces services gratuitement. Même si certains services comportent des frais, certains organismes peuvent offrir leurs services à moindres coûts ou sans frais.
- Les entreprises privées peuvent aussi offrir ce genre de service moyennant des frais.

Avant de prendre rendez-vous avec un conseiller…

Renseignez-vous au sujet des frais. La première consultation est-elle gratuite? Quels sont les frais rattachés aux consultations subséquentes? Si l'on vous propose une consolidation de dettes ou un plan de gestion de vos dettes, vérifiez deux fois plutôt qu'une avant de signer. Quels seront les coûts totaux (ils pourront faire partie des paiements mensuels globaux)? Quelle proportion de vos paiements sera versée au remboursement de votre dette? Quelle est la durée du programme auquel vous vous engagez et quelles en sont les conditions (par exemple, si vous décidez de vous en retirer)? Méfiez-vous d'un conseiller qui vous presse de vous engager dans un tel programme avant même de prendre le temps d'évaluer à fond votre situation et de discuter des diverses possibilités.

Choix d'un conseiller en matière de budget ou de crédit…

Ne vous pressez pas. Certaines personnes peuvent sembler vous offrir leur aide mais pourraient tirer avantage de votre vulnérabilité. Communiquez votre bureau d'information aux consommateurs, le ministère responsable de la protection du consommateur de votre province ou de votre territoire ou le Bureau d'éthique commerciale (**www.ccbbb.ca/francais/**) pour savoir si des plaintes ont été déposées contre la personne ou l'entreprise avec laquelle vous êtes sur le point de faire affaire.

Pour trouver un conseiller en matière de budget ou de crédit, veuillez visiter « Prenez vos dettes en main », produit par le Bureau de la consommation d'Industrie Canada à **www.consommateur.ic.gc.ca/dette**. De l'information relative à la façon de trouver un conseiller en matière de budget ou de crédit est également disponible dans le répertoire qui se trouve à la fin du présent guide.

Conseils aux consommateurs – Entretien des vêtements et textiles

L'Office des normes générales du Canada (ONGC) (**www.tpsgc.gc.ca/ongc**) a élaboré en 2003 une norme qui présente de nouveaux symboles améliorés de l'industrie pour vous aider à nettoyer et laver vos vêtements en toute sécurité.

Pour conserver longtemps la belle apparence de nos vêtements, il est essentiel de suivre les instructions d'entretien suggérées pour prévenir le rétrécissement, le transfert des colorants, la décoloration ou encore le dépôt de peluche inesthétique sur le reste de la brassée de lavage.

Le Guide des nouveaux symboles pour l'entretien des vêtements et textiles est disponible à **www.consommateur.ic.gc.ca/textile**.

Conseils aux consommateurs – Fraude concernant les paiements à l'avance

Méfiez-vous des annonces qui vous promettent des emplois garantis, des prêts garantis, des rétablissements 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.

- Méfiez-vous des annonces auxquelles vous devez répondre en composant 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, votre numéro de carte de crédit et votre numéro de compte bancaire. Des entreprises frauduleuses peuvent se servir de tels renseignements pour porter des sommes à votre compte de carte de crédit ou retirer de l'argent de votre compte bancaire à votre insu.
- Avant de payer quoi que ce soit, demandez que l'on vous fasse 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 depuis combien de temps l'entreprise est en activité et si elle détient un permis d'exploitation s'il est nécessaire dans votre province ou territoire. Lisez attentivement votre contrat. 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.
- Renseignez-vous auprès du bureau d'information aux consommateurs et / ou du bureau d'éthique commerciale de votre province ou territoire au sujet des lois qui régissent de telles activités.
- Si vous croyez être victime de publicité trompeuse, communiquez avec la police de votre localité, le bureau protection du consommateur de votre province ou territoire ou le Bureau de la concurrence (**www.bureaudelaconcurrence.gc.ca**).

Conseils aux consommateurs – Fraude relative aux cartes de débit

Pour vous protéger contre la fraude relative aux cartes de débit, adoptez les habitudes suivantes :

- Ne divulguez votre numéro d'identification personnel (NIP) à personne, que ce soit à des amis, à des proches ou à des employés d'institutions financières ou d'organismes d'application de la loi.
- Conservez votre carte de débit dans un endroit sûr et ne la prêtez à personne. Si vous croyez que quelqu'un connaît votre NIP, changez-le immédiatement ou appelez votre institution financière pour faire annuler votre carte.
- Mémorisez votre NIP et évitez de le noter. Si toutefois vous devez le faire, assurez-vous de le camoufler adéquatement, par exemple, en modifiant l'ordre des numéros, en substituant des numéros ou des symboles aux numéros habituels, en le conservant au milieu de divers renseignements et en le rangeant séparément de votre carte de débit.
- Lorsque vous choisissez votre NIP, n'employez pas de renseignements qui viennent facilement à l'esprit. Vous pourriez être tenu responsable si vous utilisez votre nom, votre adresse, votre numéro de téléphone, votre date de naissance ou votre numéro d'assurance sociale.
- Dans le cas de cartes perdues, volées ou retenues par un guichet, ou de transactions non autorisées, avisez immédiatement votre institution financière.
- Si vous avez effectué des achats qui n'apparaissent pas sur votre relevé mensuel, changez immédiatement votre NIP et communiquez avec votre institution financière. Il se pourrait qu'un faux guichet ait volé les renseignements se trouvant sur votre carte.

Lorsque vous achetez des biens ou des services ou que vous utilisez un guichet :

- Ne quittez jamais votre carte de débit des yeux; glissez y vous même votre carte, autrement – assurez-vous qu'elle n'y soit pas glissée plus d'une fois.
- Méfiez-vous des « curieux » - des gens qui cherchent à lire votre NIP lorsque vous l'entrez.
- Servez-vous de votre main ou de votre corps pour camoufler le clavier de façon à éviter que l'on voit votre NIP lorsque vous l'entrez.
- Ne faites des transactions de débit que lorsque et là où vous vous sentez à l'aise de les faire.
- Si quelqu'un tente de vous distraire au guichet automatique bancaire, terminez ce que vous être en train de faire et retirez votre carte avant de vous adressez à cette personne.
- Après avoir effectué une transaction, rappelez-vous de reprendre votre carte et le relevé de transactions.

Si vous avez déjà été victime d'une fraude ou que vous désirez obtenir de plus amples renseignements sur la façon de vous protéger contre la fraude par carte de débit, veuillez visiter **www.consommateur.ic.gc.ca/debitfraude**.

Conseils aux consommateurs – Funérailles

La plupart des gens évitent de penser aux funérailles jusqu'au moment où ils sont confrontés 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. Au Canada, les services funéraires et de pompes funèbres sont réglementés par les gouvernements provinciaux et territoriaux. Chaque instance dispose de lois particulières régissant les services funéraires, les services funéraires prépayés, les services de pompes funèbres et les services d'incinération.

Pour obtenir de plus amples renseignements, veuillez vous adresser au bureau d'information aux consommateurs de votre province ou territoire.

Quel type de cercueil?

Le prix d'un cercueil peut facilement représenter la moitié du coût total d'un service funéraire moyen. Les prix varient entre une centaine de dollars pour un cercueil recouvert de tissus et plusieurs milliers de dollars pour un cercueil en métal ou en bois franc. Des magasins de cercueils à rabais ont ouvert leurs portes dans certaines villes du Canada et certaines entreprises régionales fabriquent et vendent des cercueils. Consultez votre entrepreneur de pompes funèbres pour déterminer les avantages et les désavantages de tels 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.

Les gens s'endettent parfois lourdement lorsqu'ils choisissent un cercueil parce qu'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 choisirez le cercueil. Et n'oubliez pas qu'un cercueil n'est pas nécessaire si le corps est incinéré (cependant, un contenant doit être fourni).

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. Le plus souvent, à l'exception de l'Alberta et de l'Ontario, à moins que vous ne donniez des instructions contraires, les salons funéraires mettent habituellement cette procédure à exécution et vous en imputent les frais.

L'embaumement peut être nécessaire lorsque la dépouille est envoyée à l'extérieur de la province ou du pays, à moins que cela ne soit contraire aux croyances religieuses. Il est souvent exigé par les transporteurs publics avant le transfert.

Enterrement ou incinération?

L'enterrement est la mesure traditionnelle prise à l'égard du corps. L'incinération est toutefois de mieux en mieux acceptée. Cette méthode présente des avantages pratiques en ces temps d'expansion urbaine. L'incinération coûte souvent moins cher que l'enterrement et vous évite de dépenser pour une concession dans un cimetière.

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 un tombeau, au-dessus ou juste en-dessous du sol.

Les coûts de cimetière varient énormément. Avant de prendre les dispositions d'achat d'une concession, demandez un relevé écrit de tous les frais ainsi qu'une copie des règlements.

Incinération

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

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

Après l'incinération, il reste habituellement de deux à trois 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.

Funérailles conventionnelles

Des funérailles conventionnelles consistent 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 installations du salon funéraire;
- embaumement et maquillage;
- prix du cercueil;
- utilisation d'un corbillard pour le transport au cimetière ou au crématorium;
- dispositions relatives au service;
- enregistrement du décès et obtention du permis d'inhumer;
- préparation de l'avis de décès pour le journal.

Dans la plupart des provinces et territoires, les salons funéraires et cimetières doivent fournir aux familles une liste détaillée des coûts de tous les produits et services qu'ils offrent, leur permettant ainsi de choisir uniquement ce dont elles ont besoin et peuvent se permettre.

Service commémoratif

Un service commémoratif a habituellement lieu en l'absence du corps. Le corps peut, par exemple, avoir été directement enterré, incinéré 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.

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. 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 des dispositions permettant de couvrir les coûts accrus des préarrangements liés à l'inflation?

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 aux questions suivantes :

- 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 greffes. 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 et de porter une carte de donneur dans votre portefeuille. D'ailleurs, certains permis de conduire sont accompagnés d'une carte de donneur universelle, qui doit être remplie et signée pour que vos volontés soient respectées.

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 les dispositions pour des obsèques simples, dignes et peu coûteuses. Elles favorisent 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 leurs membres. Les sociétés de prévoyance funéraire qui ne peuvent obtenir un tel accord de la part des salons funéraires offriront leurs conseils aux personnes qui veulent planifier des préarrangements funéraires. Les membres reçoivent un formulaire sur lequel ils indiquent les arrangements qu'ils désirent. La société ou le salon funéraire qui coopèrent en conservent une copie. Ainsi, si vous deviez déménager, votre dossier de membre serait transféré à la société de prévoyance funéraire locale.

Conseils aux consommateurs – Garanties

La plupart des contrats contiennent des garanties précises qui protègent les consommateurs. Dans le cas contraire, la législation provinciale et territoriale stipule que des garanties implicites s'appliquent à tous les contrats de vente.

Une garantie écrite est un document remis à une personne qui achète un article, lui promettant de le remplacer ou de le réparer, si nécessaire, dans un délai spécifique. Vous devriez toujours consulter la garantie d'un produit avant de l'acheter. Toutes les garanties ne sont pas pareilles – lisez-les attentivement pour savoir ce qui est couvert et ce qui ne l'est pas et pendant combien de temps.

Pour savoir si une garantie s'applique à votre cas, relisez le contrat ou communiquez avec le bureau d'information aux consommateurs de la province ou du territoire où le contrat a été passé. Vous devrez peut-être présenter certains documents pour faire une réclamation liée à votre garantie. Assurez-vous de toujours conserver en lieux sûrs l'information relative à votre garantie ainsi que les reçus.

Conseils aux consommateurs – Location-achat

La location-achat peut sembler une solution simple lorsqu'on est à court d'argent, mais elle peut se révéler coûteuse.

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, comme le financement, la manutention et les paiements libératoires à la fin du contrat.
- Est-ce que j'opte pour 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? L'entreprise 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. Vérifiez s'il existe des lois provinciales ou territoriales 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 d'un achat à tempérament au coût total d'une transaction de type location-achat.

Conseils aux consommateurs – Logement

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 de dresser une liste des « impératifs ». Il est recommandé de passer 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 d'information aux consommateurs de votre province ou territoire ou l'association des agents et courtiers immobiliers de votre région.

Établissez le montant que vous pouvez payer, en fonction d'un versement hypothécaire ne dépassant pas 30 p.100 de votre revenu. Adressez-vous à votre institution financière habituelle, puis comparez les taux hypothécaires, les modalités et les conditions qu'elle offre à ceux d'un certain nombre d'autres 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 dans la région.

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. Pour trouver un inspecteur, vous pouvez communiquer avec l'Association canadienne des inspecteurs de biens immobiliers (**www.cahi.ca**).

Pour obtenir de plus amples renseignements, veuillez visiter la section « Achat d'un logement » du site Web de la Société canadienne d'hypothèques et de logement (SCHL) (**www.cmhc-schl.gc.ca**).

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. Pour obtenir de plus amples renseignements à propos de l'achat d'une nouvelle maison, consultez le « Manuel du propriétaire-occupant » publié par la Société canadienne d'hypothèques et de logement (SCHL) (**www.cmhc-schl.gc.ca**).

Copropriétés

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 la fréquence de leurs augmentations antérieures. Informez-vous à propos de l'existence d'un fonds de réserve pour la réparation et l'entretien des composants importants de la propriété, comme la toiture, les allées pavées et les stationnements. Tout comme vous le feriez si vous achetiez une maison, retenez les services d'un inspecteur en bâtiments pour qu'il fasse une inspection complète avant que vous n'achetiez un condominium.

Vous pouvez obtenir de plus amples renseignements au sujet des condominiums en consultant le « Guide de l'acheteur d'une copropriété » produit par la Société canadienne d'hypothèques et de logement (SCHL) à **www.cmhc-schl.gc.ca**.

Conseil en matière d'environnement aux consommateurs responsables :

Les coûts de chauffage de votre maison peuvent compter pour au delà de la moitié des coûts de l'énergie nécessaire au maintien de votre maison. Le programme d'écoénergie pour les édifices et les maisons de l'**Office de l'efficacité énergétique** (OEE) de Ressources naturelles Canada offre des ressources pour vous aider à vous assurer que votre maison soit confortable et bien ventilée et faire en sorte que l'air qui s'y trouve soit saine tout en conservant l'énergie.

ÉnerGuide pour les maisons neuves favorise la construction de maisons éconergétiques en fournissant une cote énergétique qui donnent aux propriétaires l'information dont ils ont besoin pour comprendre l'efficacité énergétique de leur maison neuve. Cette ressource se trouve à **www.oee.nrcan.gc.ca/residentiel/energuide-maisons-neuves.cfm**

La *Norme R-2000** encourage la construction de maisons éconergétiques qui ne présentent pas de dangers pour l'environnement et qui sont saines à habiter. Pour obtenir plus d'information, veuillez visiter **www.oee.nrcan.gc.ca/residentiel/personnel/maisons-neuves/r-2000/standard/standard.cfm**

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 exigent 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.

- Évaluez vos propres compétences et le temps que vous pouvez consacrer au projet. Cela devrait vous aider à décider quelle sorte d'aide professionnelle vous devriez rechercher. Cette aide peut varier d'un architecte ou entrepreneur général, qui s'occupera du projet du début à la fin, à un seul ouvrier d'une entreprise de construction de la région.
- 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.
- Vérifiez auprès de votre service local d'inspection des bâtiments pour savoir quels permis sont nécessaires (cela n'incombe pas à l'entrepreneur, à moins que le contrat ne le stipule) et avec votre assureur pour discuter de tout besoin en assurances qui s'ajoutera au coût final.
- Dressez une liste des fournisseurs éventuels à rencontrer. Après avoir passé 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 savoir si des plaintes ont déjà été déposées contre une entreprise que vous songez à engager. (Veuillez vous reporter au répertoire qui se trouve à la fin du présent guide.)
- Téléphonez à au moins six spécialistes pour fixer au moins trois entrevues.
- Demandez des références et assurez-vous qu'elles soient valides.

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 inclure les renseignements suivants :

- le type et l'envergure 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 minimaux 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. Si l'entrepreneur vous demande une avance, il se pourrait qu'il doive alors détenir un permis provincial. Renseignez-vous auprès du bureau d'information aux consommateurs de votre province ou territoire.

Pour obtenir plus de renseignements sur ce qu'il faut faire lors de l'embauche d'un entrepreneur, consultez le site Web *Par écrit s.v.p.* à **www.parecritsvp.com**.

Conseil en matière d'environnement aux consommateurs responsables :

Selon la Société canadienne d'hypothèques et de logement (SCHC), plus de 17 p. cent de l'énergie consommée au Canada sert à nos maisons. Acheter une maison éconergétique ou faire des rénovations éconergétiques peut permettre de réaliser d'importantes économies.

La rénovation est l'occasion idéale pour faire de votre maison un endroit plus sain pour vous, votre collectivité et l'environnement. La SCHL a préparé une série de feuillets documentaires appelée « Rénovation éconergétique ».

Cette série de feuillets documentaires explique comment économiser l'énergie dans des maisons de styles et d'âges différents. De plus, il y a une section qui traite de l'efficacité énergétique et la réduction des coûts. Vous trouverez ces publications sur le site Web de la SCHL à **www.cmhc-schl.gc.ca/fr/co/relo/index.cfm**.

Ressources naturelles Canada (NRCan) doit mettre en œuvre écoÉNERGIE Rénovation, un programme qui offrira aux Canadiens des mesures incitatives leur permettant de rénover leur maison et de les rendre plus éconergétiques. ÉcoÉNERGIE Rénovation devrait être lancé en avril 2007. D'autres renseignements sont disponibles à **www.oee.nrcan.gc.ca/francais**

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 dans la région. 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 ne correspond pas à 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 (veuillez consulter la section sur les vendeurs itinérants du présent guide). Quand vous signez un contrat à domicile, il se peut que l'entrepreneur doive détenir un permis et être couvert par une caution, et que vous ayez droit à une période de réflexion pendant laquelle vous pouvez annuler le contrat, peu importe la raison.

Pour en savoir plus à ce sujet, communiquez avec le bureau d'information aux consommateurs de votre province ou territoire.

Conseils aux consommateurs – Magasinage en ligne

Le magasinage sur Internet est devenu une activité courante pour de nombreux consommateurs. Même s'il s'agit d'un moyen rapide, facile et pratique de faire des achats, il facile également la tâche aux fraudeurs qui veulent s'emparer de votre argent. . Les enchères et les ventes frauduleuses, les pourriels (courriels non sollicités) et l'hameçonnage sont tous des moyens utilisés par les escrocs.

Consultez cette section pour en savoir davantage sur la façon de magasiner en sécurité sur Internet.

Les règles élémentaires d'un magasinage avisé au magasin vous seront utiles pour magasiner sur Internet.

Le défi supplémentaire présenté par Internet est que certains des indices utilisés, peut-être même inconsciemment, en magasinant en personne, sont absents dans le magasinage en direct.

Le marchand électronique avec lequel vous transigez peut se trouver dans une autre ville, une autre province ou sur un autre continent. On ne peut pas se promener dans le magasin et se faire une impression de l'endroit, de ses produits ou de son personnel.

Sachez avec qui vous transigez

Les marchands en direct fiables afficheront une information abondante sur eux-mêmes, sur l'endroit où ils se trouvent, leurs numéros de téléphone et de télécopieur et des détails tels que :

- des liens vers des évaluations objectives de leurs produits et services, par exemple des critiques de leurs produits dans des périodiques;
- l'appartenance à des organismes visant à garantir le respect de normes, comme des associations industrielles ou le Bureau d'éthique commerciale;

- des certificats ou sceaux de qualité;
- d'autres façons d'acheter les produits ou services énumérés sur le site Web (par téléphone, en magasin ou par catalogue, par exemple).

Sachez exactement ce que vous achetez

Le fournisseur doit donner suffisamment de renseignements pour que vous puissiez adéquatement évaluer ce que vous achetez, y compris des détails comme la taille, la couleur, le poids et la texture du produit.

Sachez ce à quoi vous vous engagez

Chaque fois que vous achetez quelque chose en direct, vous concluez un contrat avec le fournisseur. Tout fournisseur fiable décrira les clauses de ce contrat sur son site Web. Lisez-les et conservez-en une copie à titre de référence. Insistez sur ce qui suit :

- une information détaillée et assez complète pour que vous compreniez les conditions de la vente;
- une description de la politique de confidentialité de la compagnie ainsi que ses éléments de sécurité;
- une explication sur la façon dont l'entreprise traite les plaintes et les retours de marchandise;
- la date à laquelle le ou les produits doivent être livrés.

Attention aux cas suivants :

- une entreprise qui n'indique pas les modalités et conditions sur son site;
- des modalités et conditions offertes qui sont si complexes et détaillées que vous n'avez pas le courage de les lire ou qui sont difficiles à comprendre.

Sachez combien vous payez

- Demandez le prix total, incluant les taxes et les frais d'expédition. Les transactions internationales comporteront des frais supplémentaires comme des frais de douanes et une redevance payable à la frontière.
- Si vous faites une transaction internationale, l'Agence des services frontaliers du Canada (ASFC) (**www.cbsa-asfc.gc.ca**) calculera et ajoutera la TPS ou la TVH au coût de la plupart des articles achetés à l'étranger.

Sécurité des systèmes de paiement

Avant de donner votre numéro de carte de crédit ou d'autres renseignements financiers, assurez-vous que le marchand dispose d'un système de transaction sécurisé. La majorité des navigateurs Internet indiquent si la communication en ligne est protégée. Recherchez un de ces indices :

- un icône, souvent un cadenas ou une clé affiché au bas de l'écran. Le cadenas doit être en position fermée et la clé ne doit pas être brisée;
- l'adresse du site Web commence par **https://** - le « **s** » indique que le site est sécuritaire.

Sachez quels renseignements vous donnez au fournisseur et pourquoi

Ne transigez jamais avec des fournisseurs qui n'affichent pas une politique de protection des renseignements personnels selon laquelle ils s'engagent à respecter votre vie privée.

Pour de nombreux fournisseurs sur Internet, vos renseignements personnels sont aussi importants que l'argent que vous versez pour un produit ou service. Faites en sorte de savoir pourquoi ils demandent des renseignements et ce qu'ils ont l'intention d'en faire.

Magasinage en ligne pour les enfants et les adolescents

Il est facile de berner les enfants et les adolescents à propos d'un article qui s'avère plus petit ou moins amusant qu'il le semblait en ligne, ou dont la qualité n'est pas acceptable. Souvent, les enfants ou les adolescents ne comprennent pas le coût réel de certains achats. Ils pourraient aussi fournir des renseignements personnels sans comprendre les conséquences. Enseignez-leur à être conscients des risques et montrez-leur comment se protéger quand ils achètent en ligne.

Voici des liens vers d'autres excellents sites Web qui pourront vous aider, vous et votre famille, à mieux utiliser Internet :

- Réseau éducation-médias (**www.media-awareness.ca**)
- Association canadienne du marketing (**www.the-cma.org/french**)

- Normes canadiennes de la publicité (**www.adstandards.com**)

Ventes aux enchères en ligne

- Les ventes aux enchères en ligne peuvent être risquées. Vérifiez qui vend l'article. Sachez ce que vous achetez et obtenez une description écrite de l'article au cas où vous n'en seriez pas satisfait.
- Quand vous achetez d'un particulier, les lois de protection du consommateur ne s'appliquent pas. Lisez les règlements du site où se déroulent les encans. Les meilleurs tiennent un registre de la satisfaction des clients et doivent aussi avoir des méthodes de règlement des différends.

Achats à l'étranger

- N'oubliez pas que les achats à l'étranger comportent plus de risques. Comme différentes lois et normes s'appliquent, il est donc possible qu'il soit difficile d'obtenir satisfaction lors d'un conflit entre vous et l'entreprise en question.
- Lorsque vous calculez le prix, tenez compte des frais d'expédition, des taxes et de la conversion monétaire.
- Assurez-vous que les produits sont conformes aux normes de sécurité canadiennes. Pour connaître les normes canadiennes qui s'appliquent à l'article que vous désirez acheter, veuillez visiter le site Web de l'Association canadienne de normalisation à **www.csa.ca**.

Si vous avez un problème avec un marchand en ligne étranger, adressez-vous au Réseau international de contrôle et de protection des consommateurs (RICPC) à **www.icpen.org/ricc**.

Signes précurseurs de risque

Il y a certaines pratiques auxquelles un fournisseur fiable ne se livrera jamais, notamment :

- Demander des renseignements relatifs à la carte de crédit avant que la vente ne soit conclue.
- Toute tentative de vous faire prendre une décision précipitée.
- Les offres non demandées reçues par courriel. Il se peut que quelques personnes honnêtes agissent ainsi, mais la vaste majorité des offres non demandées n'ont que peu de valeur et bon nombre d'entre elles sont carrément frauduleuses. De plus, des courriels non sollicités peuvent contenir des virus informatiques. La meilleure pratique consiste à supprimer sans les lire les offres non demandées reçues par courriel. Ne répondez pas à de tels messages, même pour faire rayer votre nom de la liste d'envois.
- Les offres qui semblent trop belles pour être vraies. Elles le sont généralement.
- Les fournisseurs qui essaient de vous faire mériter le droit de transiger avec eux.
- Les sites qui semblent s'emparer de votre ordinateur. Méfiez-vous particulièrement des fournisseurs qui utilisent des « pièges à navigateur » qui sont conçus pour vous empêcher de sortir d'un site. Un piège à navigateur pourrait, par exemple, inhiber le bouton « Précédent » de votre navigateur ou éliminer toutes les options des sites visités récemment. D'autres pièges ouvrent une nouvelle fenêtre chaque fois que vous en fermez une. Ne transigez pas avec quiconque utilise de telles tactiques et n'achetez jamais tout simplement pour sortir du piège.

Informations additionnelles :

Renseignez-vous auprès du bureau d'information aux consommateurs de votre province ou territoire puisque certaines instances ont des lois qui pourraient protéger les consommateurs qui font des achats en ligne.

Utilisez « l'Aide au magasinage en ligne » lorsque vous faites du magasinage sur Internet, qui se trouve à l'adresse **www.infoconsommation.ca**.

Le Code canadien de pratiques pour la protection des consommateurs dans le commerce électronique à **www.cmcweb.ca/commerceelectronique**.

Depuis janvier 2004, la Loi sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques est en vigueur. Visitez le site Web du Commissariat à la protection de la vie privée du Canada à **www.privcom.gc.ca** pour obtenir des renseignements sur vos droits en vertu de cette loi.

Pourriel

Le pourriel est un courriel non sollicité, souvent de nature commerciale, servant à annoncer un produit ou un service et qui est envoyé simultanément à des milliers de d'adresses électroniques. Le pourriel est souvent source d'escroqueries, de virus et de contenu offensant. Il est important de comprendre ce que vous pouvez faire pour vous protéger et protéger les autres des pourriels.

Protégez votre ordinateur

- Protégez votre ordinateur au moyen de programmes anti-pourriel et anti-virus, et d'autres logiciels de protection.
- N'ouvrez jamais de pièces jointes à moins que vous en attendiez d'une personne digne de confiance. Dans le doute, vérifiez d'abord auprès de la personne qui vous a envoyé le courriel avant de l'ouvrir.
- Débranchez-vous d'Internet et fermez votre ordinateur lorsque vous terminer une session Internet. Les polluposteurs cherchent des ordinateurs domestiques non protégés qui utilisent une connexion Internet à haute vitesse pour s'en servir comme zombies.

Protégez votre adresse électronique

- Utilisez des adresses électroniques distinctes pour diverses activités en ligne : créez-en une pour les personnes dignes de confiance et vos contacts d'affaires. Créez-en une autre pour les autres activités.
- Choisissez une adresse électronique complexe composée de lettres et de chiffres, la rendant ainsi plus difficile à repérer au hasard par les polluposteurs.
- N'affichez jamais votre adresse électronique sur Internet. Ne la partagez qu'avec des personnes que vous connaissez et qui sont dignes de confiance.

Protégez-vous

- Supprimez toujours les pourriels. Ne les ouvrez jamais.
- Ne répondez jamais à un pourriel. Ne cliquez jamais sur un lien permettant de retirer votre adresse d'une liste de distribution ou de désabonnement, puisque vous ne feriez que confirmer l'existence de votre adresse électronique tout en vous exposant à recevoir d'autres pourriels.

Hameçonnage

L'hameçonnage survient lorsqu'un courriel semble provenir d'une source fiable avec qui vous faites affaires, comme une banque ou une entreprise en ligne. Souvent, le message suggère qu'il est urgent que vous fournissiez des renseignements personnels, comme votre nom d'utilisateur, votre mot de passe ou même vos numéros de carte de crédit, souvent accompagné d'une fausse menace que votre compte sera bloqué si vous ne vous conformez pas. Dans de tels cas, le lien fourni mène vers une copie d'un site Web contrefait.

Sachez que les entreprises NE communiquent JAMAIS avec leurs clients de cette façon. Dans le doute, appelez l'entreprise pour vous assurer que la demande est légitime. Toutefois, assurez-vous de vérifier le numéro de téléphone dans l'annuaire téléphonique, car le numéro de téléphone fourni dans le courriel pourrait ne pas être crédible. De plus, ne répondez jamais à de tels messages ou n'utilisez pas le lien fourni dans un pourriel qui pourrait ressembler à de l'hameçonnage. Si un site Web vous intéresse, accédez-y directement au moyen d'un navigateur Web.

Identifier, signaler, enrayer

- Une part importante de la lutte contre la fraude en ligne ne consiste pas uniquement à l'identifier, mais aussi à la signaler lorsque vous en êtes victime. Pour signaler une fraude en ligne, veuillez communiquer avec : Phonebusters (**www.Phonebusters.com**) au 1-888-495-8501. Phonebusters est le centre national d'appel anti-fraude; il est exploité par la Police provinciale de l'Ontario en partenariat avec la Gendarmerie royale du Canada (GRC).
- Vous pouvez également signaler l'incident en direct sur le site Web du Signalement en direct des délits économiques (SEDDE) (**www.sedde.ca**).

Pour obtenir plus d'information au sujet du pourriel et de l'hameçonnage, veuillez visiter **www.arretezpourrielici.ca**.

Conseils aux consommateurs – Organismes de bienfaisance

Les dons faits aux organismes de bienfaisance sont une source de financement critique pour plusieurs causes louables. Malheureusement, il y a des gens qui prétendent recueillir des fonds pour des organismes de bienfaisance mais qui gardent les recettes pour eux-mêmes. En tant que donateur, il est important que vous soyez bien informé afin de prendre la bonne décision quand arrive le temps de faire un don.

Comment être un donateur averti?

- Recueillez le plus de renseignements possible au sujet de l'organisme de bienfaisance en question et cherchez à savoir le pourcentage de votre don qui sera consacré à cette fin.
- Ne fournissez jamais de renseignements personnels à quiconque ni à une organisation que vous ne connaissez pas.
- Visitez le site Web de l'Agence du revenu du Canada (**www.cra-arc.gc.ca/bienfaisance**) afin de vérifier si l'organisme est enregistré en vertu de la *Loi de l'impôt sur le revenu* et de consulter sa déclaration annuelle de renseignements. Seuls les organismes de bienfaisance enregistrés peuvent émettre des reçus officiels de dons.

Avant de faire un don, faites attention…

- Aux solliciteurs qui vous pressent de faire un don immédiatement. Rappelez-vous que vous pouvez prendre autant de temps que nécessaire pour prendre une décision et que avez le droit de dire « non » si vous le souhaitez.
- À quiconque communique avec vous pour vous remercier d'avoir fait un don que vous ne vous rappelez pas avoir fait. Cette tactique est souvent utilisée pour créer une fausse impression de familiarité et vous porter à croire que ce don a eu un effet positif dans votre communauté, alors qu'en réalité vous n'avez jamais remis d'argent à cet organisme frauduleux.
- Aux noms d'organismes qui « sonnent » comme des noms d'organismes bien connus, mais n'en sont pas. Certains « artistes » de la fraude n'hésiteront pas à utiliser des mots, des logos ou des symboles confondants afin de vous faire croire que vous donnez à un organisme d'envergure nationale bien connu.

Pour obtenir de plus amples informations sur les organismes de bienfaisance enregistrés, veuillez consulter le site Web de l'Agence du revenu du Canada (ARC) au **www.cra-arc.gc.ca/bienfaisance** ou téléphonez au numéro bilingue sans frais 1-888-892-5667.

Si vous avez été victime d'une fraude en lien avec un don à un organisme de bienfaisance, veuillez contacter Phonebusters (**www.Phonebusters.com**), le centre d'appel antifraude du Canada, au 1-888-495-8501.

Conseils aux consommateurs – 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 le bureau d'information aux consommateurs de votre province ou territoire.

Les consommateurs sont aussi protégés contre la publicité trompeuse.

Les consommateurs peuvent également s'adresser au Bureau d'éthique commerciale de leur région ou au Bureau de la concurrence (**www.bureaudelaconcurrence.gc.ca**) ou, si la plainte concerne l'étiquetage d'aliments, à l'Agence canadienne d'inspection des aliments (**www.inspection.gc.ca**).

Conseils aux consommateurs – Problèmes de propriétaires et de locataires

Les règlements sur la location immobilière varient énormément d'un bout à l'autre du Canada. D'ailleurs, divers ministères provinciaux et territoriaux appliquent la loi qui convient.

Consultez les pages gouvernementales de votre annuaire téléphonique. S'il n'y a pas de rubrique précise relative aux propriétaires et locataires, composez le numéro de téléphone général de votre gouvernement pour obtenir un numéro.

Pour obtenir des renseignements relatifs aux propriétaires et aux locataires, veuillez consulter la section « Une introduction à la location au Canada » du site Web de la Société canadienne d'hypothèques et de logement (SCHL) à **www.cmhc-schl.gc.ca**.

Conseils aux consommateurs – Publicité trompeuse

Afin que les consommateurs se voient offrir des prix et des produits concurrentiels, la *Loi sur la concurrence* interdit un certain nombre de pratiques publicitaires.

Les consommateurs peuvent porter plainte au gouvernement fédéral au sujet de n'importe quelle 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 fausse quant au fond ou trompeuse pour convaincre le consommateur d'acheter.
- 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 le plus élevé.
- Ventes pyramidales : 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 réduit sans toutefois pouvoir offrir ce produit ou service en quantité suffisante dans le but de convaincre les consommateurs d'acheter un article plus cher.

Les consommateurs peuvent communiquer avec le Bureau de la concurrence (**www.bureaudelaconcurrence.gc.ca**) pour déposer une plainte ou pour obtenir des renseignements supplémentaires en composant le 1-800-348-5358. Vous pouvez aussi communiquer avec le bureau d'information aux consommateurs de votre province ou territoire. Si la plainte concerne l'étiquetage d'aliments ou la publicité, communiquez avec l'Agence canadienne d'inspection des aliments (**www.inspection.gc.ca**).

Les consommateurs qui effectuent un achat sont également protégés par des lois qui interdisent les pratiques commerciales déloyales ou mensongères.

Veuillez vous reporter aux sections du présent guide portant sur :

- les fraudes concernant les paiements à l'avance
- la vie privée des consommateurs
- les contrats
- les ventes pyramidales et la commercialisation à paliers multiples.

Enfin, vous pouvez déposer une plainte auprès d'un organisme non gouvernemental, soit Les normes canadiennes de la publicité (**www.adstandards.com**). Cet organisme est regroupe des représentants d'annonceurs, d'agences de publicité et de médias, ainsi que des consommateurs. Il dissuade ses membres de faire de la publicité mensongère ou trompeuse au moyen de codes d'éthique.

Les normes canadiennes de la publicité
175, rue Bloor Est, Tour Sud
Bureau 1801
Toronto (Ontario) M4W 3R8
Tél. : (416) 961-6311
Téléc. : (416) 961-7904
Courriel : **info@adstandards.com**
Site Web : **www.adstandards.com**

Conseils aux consommateurs – Remboursement et échange

Même si aucune disposition juridique n'oblige les commerçants 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, renseignez-vous au sujet de remboursement et d'échange du magasin.

Conseils aux consommateurs – Rétablissement de crédit

Vous avez peut-être vu ou entendu les annonces de certaines entreprises qui promettent d'« assainir » ou d'« effacer » votre mauvaise cote de crédit et de vous permettre de repartir de zéro. Ces entreprises imposent des frais élevés, qui atteignent souvent plusieurs centaines de dollars, mais elles ne tiennent peut-être pas leurs promesses.

Vérifiez votre dossier de crédit régulièrement afin de vous assurer que tout est en bonne et due forme. Si vous y trouvez des erreurs que vous ne pouvez corriger, communiquez avec le bureau d'information aux consommateurs de votre province ou territoire qui pourra vous aider.

Si vous envisagez de faire appel à l'une de ces entreprises de rétablissement de crédit, retenez ce qui suit :

- Personne ne peut demander à une agence d'évaluation du crédit d'effacer des renseignements négatifs mais exacts avant l'expiration du délai prescrit par la loi.
- Il n'y a pas d'« échappatoire » ou de loi dont les entreprises de rétablissement de crédit peuvent tirer parti pour faire disparaître des renseignements exacts de votre dossier de crédit.
- Aucune de ces entreprises ne peut faire plus que ce que vous pouvez accomplir vous-même.
- Le seul moyen de « rétablir » votre mauvaise cote de crédit est d'adopter de bonnes pratiques de crédit pendant un certain temps.

Pour en savoir davantage au sujet du dossier de crédit et du pointage de crédit, consultez la publication de l'Agence de la consommation financière du Canada (ACFC) intitulée « Comprendre votre dossier de crédit et votre pointage de crédit disponible » à **www.acfc-fcac.gc.ca**.

Conseils aux consommateurs – Sécurité des produits

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 revues de consommateurs.

- Lisez la documentation sur les gros appareils, outils et autres articles avant de les acheter. Les bibliothèques gardent de nombreuses revues de consommateurs, 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 de 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 baseball 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 et / 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 et les clôtures pour bébés ont énormément changé en raison des nouvelles règles de sécurité. La vente, la publicité et l'importation de marchettes sont maintenant interdites au Canada. N'achetez pas d'articles usagés pour bébés qui ne respectent pas les normes courantes.
- Les ventes-débarras et les bazars sont des endroits où de petits appareils, des outils électriques, des articles pour bébés et des jouets qui comportent 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. Affichez le numéro du centre antipoison près de votre téléphone. Débarrassez-vous adéquatement des 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.

Conseil en matière d'environnement aux consommateurs responsables :

Ne jetez pas de médicaments périmés ou inutilisés aux ordures, dans la toilette ni dans le lavabo. Lorsque les médicaments prescrits ou en vente libre sont jetés aux ordures, dans la toilette ou le lavabo, leurs composants chimiques peuvent se retrouver dans l'eau ou le sol.

- Renseignez-vous pour savoir si votre pharmacie a un programme de recyclage des médicaments qui permet de se débarrasser de médicaments périmés ou inutilisés sans nuire à l'environnement. Si votre région ne dispose pas d'un tel programme, renseignez-vous pour savoir si votre municipalité incinère les médicaments

Conseils aux consommateurs – Télémarketing

Bien que de nombreuses entreprises honnêtes se servent du téléphone pour effectuer des ventes, un nombre croissant d'entreprises malhonnêtes font de même.

Pour signaler les pratiques frauduleuses de télémarketing, communiquez avec le bureau d'information aux consommateurs de votre province ou territoire ou le Bureau de la concurrence (**www.bureaudelaconcurrence.gc.ca**). Vous pouvez aussi communiquer avec Phonebusters (**www.Phonebusters.com**) au 1-888-495-8501. Phonebusters est le centre national de signalement des appels de télémarketing frauduleux; il est exploité par la Police provinciale de l'Ontario en partenariat avec la Gendarmerie royale du Canada (GRC) et appuyé par l'industrie et les partenaires gouvernementaux. Vous pouvez en outre vous renseigner au sujet des escroqueries et de la façon de les contrer sur le site Web de la GRC (**www.grc-rcmp.gc.ca**).

Conseils pour un magasinage averti par téléphone

- Si l'on vous dit que vous avez gagné un prix, ne vous engagez pas à acheter quoi que ce soit ou à payer des frais supplémentaires pour recevoir votre prix.
- Conservez toujours en dossier le nom, l'adresse et le numéro de téléphone de l'entreprise, 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.

Prudence et bon sens

- Ne vous sentez pas obligé d'acheter immédiatement ou sans avoir toute l'information dont vous avez besoin.
- Quand une offre semble trop belle pour être vraie, pensez-y bien avant de prendre une décision.
- Magasinez et comparez les coûts et les services.
- Signalez toute activité frauduleuse ou vérifiez les antécédents de l'entreprise auprès du bureau d'information aux consommateurs de votre province ou territoire.
- 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 (**www.the-cma.org/french/index.cfm**).
- De la documentation trompeuse concernant des prix gagnés peut constituer une infraction en vertu de la *Loi sur la concurrence*. Pour signaler de la documentation trompeuse concernant des prix gagnés, veuillez communiquer avec le Bureau de la concurrence (**www.bureaudelaconcurrence.gc.ca**).

Hameçonnage vocal

L'hameçonnage vocal survient lorsqu'une entreprise frauduleuse se sert de la technologie appelée voix sur IP (VoIP) et du téléphone pour faire croire qu'elle est une entreprise légitime en vue de duper les utilisateurs et les inciter à divulguer des renseignements personnels. Le gouvernement, les institutions financières ainsi que les services de vente aux enchères en ligne et leurs systèmes de paiement peuvent être la cible de l'hameçonnage vocal.

En général, il s'agit d'un message téléphonique enregistré qui utilise une fausse identité correspondant à une organisation déguisée. Le message oriente les utilisateurs peu méfiants vers un autre numéro de téléphone, où la victime est incitée à entrer ses renseignements personnels au moyen du clavier téléphonique. Les criminels peuvent ainsi saisir les tonalités et les convertir en format numérique, dérobant par le fait même les renseignements personnels.

L'hameçonnage vocal est utilisé pour cibler des données numériques comme celles des cartes de crédit, les numéros d'identité personnelle (NIP), les numéros d'assurance sociale (NAS), les dates de naissance ou les numéros de comptes bancaires.

Savoir que de telles pratiques frauduleuses existent est la meilleure forme de protection. Alors, soyez toujours méfiant lorsque vous recevez toute communication non sollicitée. Ne fournissez jamais de renseignements personnels au téléphone, et ne vous fiez pas uniquement à la fonction d'identification de l'appelant comme preuve de l'honnêteté d'une organisation.

Pour obtenir plus d'information, veuillez visiter la section « Escroqueries » du site Web de la GRC à **www.grc-rcmp.gc.ca**.

Conseils aux consommateurs – 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 l'entreprise. Assurez-vous que le vendeur détient une pièce d'identité pertinente.
- Demandez de la documentation publicitaire puis appelez des magasins de la région 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.

Chaque province et territoire vous accorde un certain nombre de jours (un délai de réflexion) pendant lesquels vous pouvez annuler un contrat passé avec un vendeur itinérant, peu importe la raison. Pour connaître la durée du délai de réflexion qui vous est accordé, communiquez avec le bureau d'information aux consommateurs de l'endroit où vous habitez.

Conseils aux consommateurs – Ventes pyramidales 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 d'autres participants.

Ce type de commercialisation est légal au Canada, pourvu qu'il ne contrevienne pas à la *Loi sur la concurrence*.

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 et territoriales.

Aux termes de la *Loi sur la concurrence*, les programmes de commercialisation à paliers multiples qui font allusion à une rémunération éventuelle doivent aussi indiquer le montant de la rémunération généralement accordée aux participants.

La vente pyramidale est un système de commercialisation à paliers multiples comportant certaines pratiques trompeuses qui en font une infraction criminelle en vertu de la *Loi sur la concurrence*. Ces pratiques comprennent :

- un paiement à ceux qui recrutent 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;
- une politique abusive de retour des produits.

Si vous souhaitez établir un programme de commercialisation à paliers multiples, communiquez avec le Bureau de la concurrence (**www.bureaudelaconcurrence.gc.ca**) pour obtenir un avis consultatif.

La vente pyramidale est également une infraction en vertu du *Code criminel*.

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

- Ce type de commercialisation à paliers multiples est-il illégal? Il serait préférable de 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? Les programmes légitimes n'exigent pas que vous investissiez d'importantes sommes à l'avance ou que vous achetiez un vaste inventaire 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 et territoires, on doit obtenir un permis de vente. De plus, les ministères fédéraux et provinciaux du revenu vous demanderont probablement de percevoir la TPS ou la TVH et les taxes de vente provinciales ou territoriales.
- Le prétendu niveau de bénéfice des participants qui ont le plus de succès est-il représentatif du montant de la rémunération accordée généralement aux participants? Dans certains cas, lorsqu'on considère le temps passé à vendre les produits, à faire le suivi auprès des clients et à recruter de nouveaux membres, on constate que le « salaire horaire » est plutôt bas. Les gains réalisés par la plupart des participants à un tel plan ne dépassent pas 2 000 $ annuellement.

Pour obtenir plus d'information au sujet de la commercialisation à paliers multiples et des ventes pyramidales, veuillez vous adresser au Bureau de la concurrence en composant le 1-800-348-5358 ou visitez son site Web à **www.bureaudelaconcurrence.gc.ca**

Conseils aux consommateurs – Vie privée des consommateurs

Depuis les 20 dernières années, le consommateur est assailli par les progrès constants de l'électronique. Le respect de la vie privée est donc devenu un enjeu très important. 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 bancaires, 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. Ils peuvent aussi vous bombarder de publicité et de messages inopportuns.

De simples précautions suffiront à protéger votre vie privée, à maintenir votre santé financière et à vous éviter bien des ennuis.

- Exigez des fabricants, des entreprises 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.
- Si une entreprise vous demande votre numéro d'assurance sociale (NAS) ou des renseignements personnels qui ne sont pas essentiels à la transaction, demandez-lui pourquoi elle recueille de tels renseignements. Soyez prudent lorsque vous divulguez votre NAS. En vertu de la loi, vous n'êtes tenu de fournir votre NAS qu'à votre employeur et uniquement aux fins de l'impôt sur le revenu.
- Ne donnez votre numéro de carte de crédit ou votre numéro de compte bancaire à personne, à moins que vous ne fassiez des achats auprès de cette personne ou de cette entreprise, n'inscrivez pas non plus vos numéros de cartes de crédit sur vos chèques.
- Lorsque vous remplissez une fiche de garantie ou toute autre fiche de renseignements, n'y inscrivez aucun renseignement personnel facultatif ou non nécessaire.
- Les entreprises qui font la promotion de loteries, de concours et de tirages ont facilement accès à vos renseignements personnels. Prenez soin de vous renseigner au sujet de ces entreprises avant de faire affaire avec elles ou de leur transmettre des renseignements personnels ou financiers.
- 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.
- Lorsque vous utilisez une carte de crédit ou de débit, assurez-vous d'obtenir le reçu.
- Ne laissez personne voir votre NIP lorsque vous vous servez de votre carte de débit.

Pour obtenir un guide en ligne destiné à protéger votre vie privée ainsi que vos renseignements personnels à l'ère du commerce électronique et des nouvelles technologies de l'information, visitez « Ville Privée » à **www.consommateur.ic.gc.ca/villeprivee**.

Pour obtenir de l'information supplémentaire au sujet des lois sur la vie privée, consultez le site Web du Commissariat à la protection de la vie privée du Canada à **www.privcom.gc.ca**.

Vous pouvez également consulter la section sur la Fraude relative aux cartes de débit du présent guide.

Conseils aux consommateurs – Vol d'identité

Le vol d'identité est un crime sérieux et est en pleine croissance. Il se produit lorsque quelqu'un se sert de vos renseignements personnels à votre insu et sans votre consentement pour commettre un crime, comme une fraude ou un vol. Pour réduire les risques, gérez vos renseignements prudemment et judicieusement en prenant les mesures suivantes :

1. Protégez vos renseignements et vos documents personnels

- Si vous ne savez pas pourquoi on vous demande vos renseignements personnels, vous pouvez exiger, en vertu des lois sur la protection de la vie privée, qu'on vous donne une raison légitime de vous les demander.
- En utilisant les guichets bancaires automatiques (GAB), dissimulez l'écran lorsque vous entrez votre numéro d'identification personnel (NIP) et ne donnez jamais votre NIP à personne, incluant le personnel d'une institution financière ou la police.
- Ayez sur vous uniquement les documents et les cartes dont vous avez besoin.
- Choisissez un NIP ou un mot de passe qui ne contient pas votre nom, votre numéro de téléphone, votre date de naissance ni votre numéro d'assurance sociale (NAS).
- Méfiez-vous de la publicité postale, téléphonique ou par Internet qui vous demande de fournir des renseignements personnels.
- Gardez votre certificat de naissance, votre carte de NAS et votre passeport dans un endroit sécuritaire.
- Déchiquetez, détruisez ou déchirez les renseignements sensibles avant de les mettre à la poubelle. Cela comprend les cartes de crédit et de débit périmées et inutilisées.

2. Gardez votre ordinateur et son contenu en sécurité

- Choisissez un mot de passe qui est une combinaison de lettres (majuscules et minuscules), de chiffres et de symboles.
- Installez un logiciel de protection antivirus et mettez-le à jour régulièrement. Utilisez aussi un pare-feu.
- Ne transmettez pas de renseignements personnels ou confidentiels par courrier électronique.
- Pour les transactions financières en ligne, assurez-vous que le site Web est sécurisé (indiqué par **https://**, un cadenas fermé ou une clé intacte dans le coin inférieur droit de la fenêtre de votre navigateur).
- Si vous vous débarrassez de votre disque dur, assurez-vous que vos renseignements personnels soient véritablement effacés en vous servant d'un logiciel de nettoyage ou en détruisant le disque.

3. Soyez vigilant

- Examinez vos états financiers le plus tôt possible et signalez immédiatement tout écart ou cartes perdues ou volées à l'institution financière.
- Si vous ne recevez pas vos états financiers, informez votre institution financière et Postes Canada (**www.postescanada.ca**).
- Une fois par année, demandez une copie de votre dossier de crédit et assurez-vous que les renseignements sont corrects.

Que faire si vous êtes victime du vol d'identité :

- Signalez le vol immédiatement à vos institutions financières et au service de police de votre localité.
- Suivez les conseils à l'intention des consommateurs dans le site Web du Comité des mesures en matière de consommation à **www.cmcweb.ca/volidentite**.
- Utilisez la *Déclaration de vol d'identité* pour vous aider à préparer un rapport écrit du vol et envoyez-le aux sociétés prêteuses et aux institutions financières.
- Pour aider à arrêter la fraude, signalez l'incident à Phonebusters, le centre d'appel antifraude du Canada, en composant le numéro sans frais 1-888-495-8501 ou en vous rendant sur son site Web à **www.Phonebusters.com**.

Conseils aux consommateurs – Voyages

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

Renseignements utiles à propos de votre destination

Si vous prévoyez voyager à l'extérieur du Canada, veuillez visiter le site Web des Affaires consulaires du ministère des Affaires étrangères (**www.voyage.gc.ca**) afin d'obtenir de plus amples renseignements à propos de votre destination.

Choix d'un agent de voyages

- Les agents de voyages doivent détenir un permis dans certaines provinces ou territoires. Veuillez consulter le bureau d'information aux consommateurs de votre province ou territoire.
- L'agent 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 sont-ils membres d'une association d'agents de voyages ou d'une organisation connexe (se reporter ci-après)?

Renseignez-vous au sujet des sociétés auxquelles l'agence est affiliée

De nombreuses agences sont membres d'associations d'agents de voyages ou professionnelles de l'industrie. Elles 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 (**www.citc.ca**) : Il s'agit de 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 reconnus aux agents de voyages. Les conseillers de voyageurs certifiés 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 (**www.iata.org**) [en anglais] : Les agences qui affichent le sigle de l'IATA sont autorisées à vendre des billets des compagnies aériennes qui en sont membres.
- Association du transport aérien du Canada (**www.atac.ca**) [en anglais] : Les agences affiliées sont autorisées à vendre des billets de transporteurs au pays.
- Association canadienne des agences de voyages (**www.acta.ca**) : Les membres doivent suivre un code d'éthique et des normes.

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 offre une certaine protection.

Achat de services de voyage en ligne

Vous pouvez aussi acheter des services de voyage sans passer par une agence. La plupart du temps cela se fait en ligne. Il y a plusieurs conseils utiles pour vous aider à magasiner en ligne en sécurité. Veuillez vous reporter à la section « Magasinage en ligne » du présent guide pour les obtenir. Il est aussi important de noter que l'achat de services de voyage en ligne n'offre pas la même protection qu'une agence de voyages. Lisez toujours les petits caractères avant d'acheter puisque certaines offres peuvent comporter d'importantes restrictions quant aux modifications ou aux annulations.

Vérification des assurances nécessaires

Même si 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.

Vérifiez vos protections

Avant d'acheter une assurance voyage, vérifiez la protection dont vous bénéficiez déjà.

- 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 carte de crédit peut offrir une assurance médicale, pour vos bagages et d'autres types d'assurance.
- 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 de soins de santé si vous prévoyez vous absenter trois mois ou plus.
- Votre régime privé d'assurance santé peut également assumer les dépenses en matière de santé à l'étranger. Si tel est le cas, vérifiez de quelles dépenses il s'agit ainsi que le montant.
- De nombreuses polices d'assurance santé et accident déjà mentionnées ne couvrent pas toutes les situations ou encore les problèmes médicaux que vous avez déjà, comme une maladie cardiaque. Lisez les contrats avec soin.
- Renseignez-vous auprès du bureau d'information aux consommateurs de votre province ou territoire afin de déterminer s'il existe un programme de dédommagement aux consommateurs dans l'éventualité où votre agent de voyages ou un autre fournisseur de services cessait ses activités.

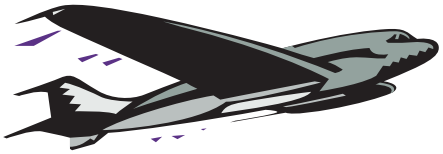
Transport aérien

Voici quelques conseils utiles afin d'éliminer les délais inutiles en passant au point de contrôle de la sûreté aéroportuaire et de vous assurer un voyage agréable.

Pour obtenir la liste complète des conseils pratiques, visitez le site Web de Transports Canada (**www.tc.gc.ca/aerien**).

Avant de partir...

- Renseignez-vous pour connaître l'heure à laquelle vous devez arriver à l'aéroport. Communiquez avec votre transporteur, car l'heure d'enregistrement peut varier selon le transporteur et la destination.
- Sachez combien de bagages vous êtes autorisé à apporter avec vous. Les restrictions s'appliquant à la quantité de bagages enregistrés et de bagages de cabine autorisés à bord d'un appareil varient selon le transporteur et la destination. Il pourrait également y avoir des frais pour les bagages enregistrés.
- Faites vous-même vos bagages; ne laissez jamais quelqu'un d'autre s'en occuper.
- Laissez les médicaments sur ordonnance dans leur contenant d'origine étiqueté.
- Assurez-vous que les appareils électroniques, comme les téléphones cellulaires, les ordinateurs portatifs ou les jeux électroniques, sont chargés et prêts à être mis sous tension aux fins d'inspection, car on pourrait vous le demander au point de contrôle de la sûreté aéroportuaire.
- Il y a certaines restrictions relatives aux articles que vous pouvez emporter dans vos bagages de cabine, comme les liquides, les objets tranchants, les médicaments en vente libre, etc. Renseignez-vous au sujet de telles restrictions avant de vous rendre à l'aéroport. Si vous avez apporté un tel article dans vos bagages de cabine, vous devrez le laisser sur place avant d'embarquer dans l'avion.



Information relative aux plaintes dans le domaine du transport aérien

Si vous avez soumis un problème à votre transporteur aérien et n'avez pu obtenir satisfaction, sachez que vous pouvez communiquer avec l'Office des transports du Canada (**www.otc-cta.gc.ca**) qui se charge de certaines plaintes concernant les voyages. En tant qu'organisme de réglementation économique de l'industrie du transport aérien au Canada, il assure l'application de la *Loi sur les transports au Canada*. Son but est de veiller à ce que les lignes aériennes canadiennes et étrangères respectent les obligations qui leur sont imposées par la loi.

Les changements importants survenus dans l'industrie canadienne du transport aérien ont amené un élargissement du rôle de l'Office. Ainsi, l'Office traite les plaintes des consommateurs, exerce une surveillance sur les prix exigés par les transporteurs aériens et s'occupe des cas d'infraction à la *Loi* dans divers domaines, dont ceux décrits ci-après.

- La qualité du service : Si vous n'avez pu résoudre un problème en vous adressant directement au transporteur aérien, vous pouvez faire appel à l'Office. Ce dernier tentera de régler les plaintes touchant des questions telles que la qualité du service directement avec vous et le transporteur aérien ou en collaboration avec d'autres organismes gouvernementaux.
- Les conditions de transport : Les transporteurs aériens, canadiens et étrangers, sont tenus de publier et de mettre à la disposition des consommateurs les conditions qui s'appliquent à leurs vols et de s'y conformer. Ils doivent, par exemple, établir des politiques en matière de perte de bagages, de refus d'embarquement ainsi que de transport des enfants et des personnes handicapées. Ces conditions doivent être raisonnables et ne pas comporter de discrimination indue. Si vous estimez que les politiques d'un transporteur n'ont pas été respectées ou, encore, ne sont pas raisonnables, vous pouvez déposer une plainte auprès de l'Office.
- Prix passagers et taux marchandises : Dans le cas des routes intérieures qui ne sont desservies que par un seul transporteur et les sociétés affiliées à son groupe, l'Office fait enquête sur dépôt d'une plainte et exerce une surveillance de sa propre initiative pour déterminer si les prix et taux exigés par les transporteurs sont raisonnables et si ces derniers offrent aux voyageurs et aux expéditeurs une fourchette suffisamment large de prix et de taux.
- Transport accessible : L'Office s'efforce de veiller à ce que les transporteurs aériens suppriment tout obstacle abusif aux possibilités de déplacement des personnes handicapées et règle les plaintes présentées à ce sujet.

Conseils en matière d'environnement aux consommateurs responsables :

Le transport par train ou par autobus nuit beaucoup moins à l'environnement. À titre d'exemple, les estimations d'émissions de CO_2 en grammes, par passager, par kilomètre (en fonction du nombre de sièges occupés) pour ce qui est du transport par avion et par automobile sont presque deux fois plus élevées que les estimations relatives au transport par train et par autobus. (Source : Environnement Canada – estimations de 1995)

Répertoire des organismes

- Bureaux d'information aux consommateurs
- Autres organismes gouvernementaux
- Associations de consommateurs
- Bureaux d'éthique commerciale

- Automobile
- Énergie et services publics
- Faillite
- Logement
- Renseignements sur le crédit et organismes chargés de transmettre de tels renseignements
- Santé et alimentation
- Services-conseils en matière de budget ou de crédit
- Services financiers
- Services funéraires

Bureaux d'information aux consommateurs

Voici les coordonnées des différents bureaux d'information aux consommateurs au Canada. Le personnel de ces bureaux peut vous aider à résoudre vos problèmes en matière de consommation, mais vous pouvez également consulter la liste des autres organismes gouvernementaux du présent répertoire afin de déterminer s'il existe une autre ressource qui serait en mesure de vous venir en aide.

Gouvernement fédéral

Bureau de la consommation
Industrie Canada
235, rue Queen
Ottawa (Ontario) K1A 0H5
Téléc. : (613) 952-6927
Courriel : **info.consommation@ic.gc.ca**
Site Web : **www.consommateur.ic.gc.ca**

Bureau de la concurrence
50, rue Victoria
Gatineau (Québec) K1A 0C9
Tél. : (819) 997-4282
Sans frais : 1-800-348-5358
ATS : 1-800-642-3844
Téléc. : (819) 997-0324
Courriel : **burconcurrence@bc-cb.gc.ca**
Site Web :
www.bureaudelaconcurrence.gc.ca

Agence de la consommation financière du Canada (ACFC)
427, avenue Laurier Ouest, 6e étage
Ottawa (Ontario) K1R 1B9
Tél. : (613) 996-5454 ou
1 866 461-ACFC (2232)
Téléc. : (613) 941-1436 ou
1 866 814-2224
Site Web : **: www.acfc-fcac.gc.ca**

Gouvernements provinciaux et territoriaux

Alberta

Service Alberta
Consumer Contact Centre
10888 – 102e Avenue, 17e étage, Tour TD
Edmonton (Alberta) T5J 2Z1
Tél. : (780) 427-4088 (région d'Edmonton)
Sans frais : 1-877-427-4088 (Alberta seulement)
Courriel : **governmentservices@gov.ab.ca**
Site Web : **www.servicealberta.gov.ab.ca**

Colombie-Britannique

Ministry of Public Safety and Solicitor General
C.P. 9283, Succ. Gouv. Prov.
Victoria (Colombie-Britannique) V8W 9J7
Tél. : (250) 387-0306
Téléc. : 250) 387-2631
Site Web : **www.gov.bc.ca/pssg**

Île-du-Prince-Édouard

Consumer, Corporate and Insurance Division
Office of the Attorney General
95, rue Rochford, 4e étage
C.P. 2000
Charlottetown (Île-du-Prince-Édouard) C1A 7N8
Tél. : (902) 368-4550
Sans frais : 1-800-658-1799
Téléc. : (902) 368-5283
Site Web : **www.gov.pe.ca/oag/ccaid-info/index.php3**

Manitoba

Finances Manitoba
Consommation et Corporations
Office de la protection du consommateur
258, avenue Portage, bureau 302
Winnipeg (Manitoba) R3C 0B6
Tél. : (204) 945-3800
Sans frais : 1-800-782-0067
Téléc. : (204) 945-0728
Courriel : **consumersbureau@gov.mb.ca**
Site Web : **www.gov.mb.ca/finance/cca/consumb/index.fr.html**

Nouveau-Brunswick

Médiateur des loyers et services à la consommation
Ministère de la Justice
Édifice du Centenaire
C.P. 6000
Fredericton (Nouveau-Brunswick)
E3B 5H1
Tél. : (506) 453-2682
Téléc. : (506) 444-4494
Site Web : **www.gnb.ca/0062/index-f.asp**

Nouvelle-Écosse

Service Nova Scotia and Municipal Relations
C.P. 1003
Halifax (Nouvelle-Écosse) B3J 2X1
Tél. : (902) 424-5200
Sans frais : 1-800-670-4357
Téléc. : (902) 424-0720
Courriel : **askus@gov.ns.ca**
Site Web : **www.gov.ns.ca/snsmr**

Nunavut

Consumer Affairs
Community and Government Services
C.P. 440
Baker Lake (Nunavut) X0C 0A0
Tél. : (867) 793-3303
Sans frais : 1-866-223-8139
Téléc. : (867) 793-3321
Site Web : **www.gov.nu.ca/Nunavut/English/departments/CGT/**

Ontario

Ministère des Services gouvernementaux
Direction de la protection du consommateur
5775, rue Yonge, bureau 1500
Toronto (Ontario) M7A 2E5
Tél. : (416) 326-6414
Sans frais : 1-800-889-9768
Téléc. : (416) 326-8665
ATS : (416) 325-3408
ATS sans frais : 1-800-268-7095
Courriel : **info.MGS@ontario.ca**
Site Web : **www.ontario.ca/protectionduconsommateur**

Québec

Office de la protection du consommateur
400, boul. Jean-Lesage, bureau 450
Québec (Québec) G1K 8W4
Sans frais : 1-888-OPC-ALLO (1-888-672-2556)
Téléc. : (418) 528-0976
Site Web : **www.opc.gouv.qc.ca**

Terre-Neuve-et-Labrador

Trade Practices and Licencing Division
Department of Government Services
Édifice de la Confédération
Bloc Ouest, 2e étage
C.P. 8700
St. John's (Terre-Neuve-et-Labrador)
A1B 4J6
Tél. : (709) 729-2660
Téléc. : (709) 729-3205
Site Web : **www.gs.gov.nl.ca/cca/tpl**

Saskatchewan

Consumer Protection Branch
Saskatchewan Department of Justice
1919, promenade Saskatchewan, bureau 500
Regina (Saskatchewan) S4P 4H2
Tél. : (306) 787-5550
Sans frais : 1-888-374-4636 (Saskatchewan seulement)
Téléc. : (306) 787-9779
Courriel : **consumerprotection@justice.gov.sk.ca**
Site Web : **www.saskjustice.gov.sk.ca**

Territoires du Nord-Ouest

Consumer Affairs
Municipal and Community Affairs
5201, 50e Avenue, bureau 600
Yellowknife (Territoires du Nord-Ouest) X1A 3S9
Tél. : (867) 873-7125
Téléc. : (867) 873-0609
Courriel : **michael-gagnon@gov.nt.ca**
Site Web : **www.maca.gov.nt.ca**

Yukon

Department of Community Services
Consumer and Safety Services
C.P. 2703
Whitehorse (Yukon) Y1A 2C6
Tél. : (867) 667-5111
Sans frais : 1-800-661-0408
Téléc. : (867) 667-3609
Courriel : **consumer@gov.yk.ca**
Site Web : **www.community.gov.yk.ca**

The Andrew Philipson Law Centre
2130, 2e Avenue
Whitehorse (Yukon) Y1A 5H6
Tél. : (867) 667-5111

Autres organismes gouvernementaux

Il existe des organismes gouvernementaux qui traitent de questions précises, comme la politique de la concurrence, les services financiers, la salubrité des aliments, la sécurité des produits, la sécurité routière, les faillites, la protection de la vie privée, le transport et les télécommunications.

- Agence canadienne d'inspection des aliments (ACIA)
- Agence de la consommation en matière financière du Canada (ACFC)
- Bureau de la concurrence
- Bureau du surintendant des faillites
- Commissariat à la protection de la vie privée
- Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes (CRTC)
- Office des transports du Canada (OTC)
- Sécurité des produits de consommation - Santé Canada
- Sécurité routière - Transports Canada

Agence canadienne d'inspection des aliments (ACIA)

En 1997, le gouvernement du Canada a regroupé tous les services d'inspection des aliments en une seule agence fédérale. Les consommateurs peuvent maintenant soumettre toutes leurs questions en matière de salubrité des aliments à un seul organisme. L'ACIA fournit tous les services fédéraux d'inspection ayant trait aux éléments suivants : les aliments, la santé des animaux et la protection des végétaux.

59, promenade Camelot
Ottawa (Ontario) K1A 0Y9
Tél. : (613) 225-2342
Sans frais : 1-800-442-2342
Téléc. : (613) 228-6601
Site Web : **www.cfia-acia.agr.ca**

Contactes régionales

Région de l'Atlantique Tél. : (506) 851-7400 Téléc. : (506) 851-2689	Région de l'Ouest Tél. : (403) 292-4301 Téléc. : (403) 292-5707
Région de l'Ontario Tél. : (519) 837-9400 Téléc. : (519) 837-9766	Région du Québec Tél. : (514) 283-8888 Téléc. : (514) 283-3143

Agence de la consommation en matière financière du Canada (ACFC)

L'ACFC a été mise sur pied dans le but de protéger et d'informer les consommateurs dans le domaine des services financiers. Elle renseigne les consommateurs et encadre les institutions financières afin de s'assurer qu'elles appliquent les mesures fédérales en matière de protection des consommateurs.

427, avenue Laurier Ouest, 6e étage
Ottawa (Ontario) K1R 1B9
Tél. : (613) 996-5454
Sans frais : 1-866-461-ACFC (2232)
Téléc. : (613) 941-1436
Sans frais : 1-866-814-2224
Site Web : **www.acfc-fcac.gc.ca**

Bureau de la concurrence

Le Bureau de la concurrence est un organisme indépendant d'application de la loi responsable de l'administration et de l'application de la *Loi sur la concurrence*, la *Loi sur l'emballage et l'étiquetage des produits de consommation*, la *Loi sur l'étiquetage des textiles* et la *Loi sur le poinçonnage des métaux précieux*. Son rôle est de promouvoir et de maintenir une concurrence équitable pour que les Canadiens bénéficient de bas prix, d'un choix de produits et de services de qualité. Le Bureau fait des enquêtes concernant des pratiques anticoncurrentielles tout en faisant la promotion de la conformité aux lois qui sont sous sa responsabilité. Si vous, ou une personne de votre entourage, êtes victime des pratiques commerciales déloyales, vous devriez vous adresser au Bureau de la concurrence ou remplir le formulaire de demande de renseignements disponible à son site Web.

50, rue Victoria
Gatineau (Québec) K1A 0C9
Tél. : (819) 997-4282
Sans frais : 1-800-348-5358
ATME : 1-800-642-3844
Téléc. : (819) 997-0324
Courriel : **burconcurrence@bc-cb.gc.ca**
Site Web : **www.bureaudelaconcurrence.gc.ca**

Bureau du surintendant des faillites

Le Bureau du surintendant des faillites (BSF) supervise l'administration des actifs des faillis, les réorganisations commerciales, les propositions de consommateurs et les mises sous séquestre. Le BSF est responsable de tenir un registre public des procédures de faillite et d'insolvabilité, de recevoir les plaintes et faire des enquêtes, de délivrer des licences à des syndics du secteur privé pour l'administration des actifs et nommer des administrateurs des propositions de consommateurs, et finalement, de fixer et faire appliquer des normes professionnelles pour l'administration des actifs.

Administration centrale
Industrie Canada
Bureau du surintendant des faillites
365, avenue Laurier Ouest
Tour Jean-Edmonds Sud, 8e étage
Ottawa (Ontario) K1A 0C8
Tél. : (613) 941-1000
Téléc. : (613) 941-2862
Site Web : www.bsf-osb.ic.gc.ca

Service de recherche de nom
Tél. : (613) 941-2863
Téléc. : (613) 941-9490
Fax: (613) 941-5366

Bureaux du surintendant des faillites (par province)

Alberta

Calgary
Tél. : (403) 292-5607
Téléc. : (403) 292-5188

Edmonton
Tél. : (780) 495-2476
Téléc. : (780) 495-2466

Colombie-Britannique

Vancouver
Tél. : (604) 666-5007
Téléc. : (604) 666-4610

Manitoba

Tél. : (204) 983-3229
Téléc. : (204) 983-8904

Nouvelle-Écosse

Tél. : (902) 426-2900
Téléc. : (902) 426-7275

Ontario

Ottawa
Tél. : (613) 995-2994
Téléc. : (613) 996-0949

Toronto
Tél. : (416) 973-6486
Téléc. : (416) 973-7440

Hamilton
Tél. : (905) 572-2847
Téléc. : (905) 572-4066

London
Tél. : (519) 645-4034
Téléc. : (519) 645-5139

Québec

Québec
Tél. : (418) 648-4280
Téléc. : (418) 648-4120

Sherbrooke
Tél. : (819) 564-5742
Téléc. : (819) 564-4299

Montréal
Tél. : (514) 283-6192
Téléc. : (514) 283-9795

Saskatchewan

Regina
Tél. : (306) 780-5391
Téléc. : (306) 780-6947

Saskatoon
Tél. : (306) 975-4298
Téléc. : (306) 975-5317

Commissariat à la protection de la vie privée

Le Commissariat est un défenseur des droits à la vie privée des Canadiens. Son mandat comprend notamment : l'examen des plaintes et la vérification de l'application des deux lois fédérales sur le sujet; la publication des informations sur les pratiques appliquées dans les secteurs public et privé en matière de traitement des renseignements personnels; l'initiative de mener des recherches sur des questions liées à la protection de la vie privée; la sensibilisation et la compréhension de la population canadienne sur des questions touchant la vie privée. Le Commissariat enquête sur les plaintes déposées par des particuliers et touchant le gouvernement fédéral et le secteur privé. Il mène ses enquêtes indépendamment de toute autre structure du gouvernement fédéral.

Sans frais : 1-800-282-1376
Téléphone : (613) 995-8210
Télécopieur : (613) 947-6850
ATME : (613) 992-9190
Site Web : **www.privcom.gc.ca**

Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes (CRTC)

Le CRTC est investi du pouvoir de réglementer et de surveiller tous les aspects du système canadien de radiodiffusion de même que les entreprises et les fournisseurs de services de télécommunications qui sont du ressort fédéral.

Ottawa (Ontario)
Canada K1A 0N2
Tél. : (819) 997-0313 (Services à la clientèle)
Sans frais : 1-877-249-2782
ATME : (819) 994-0423 ou 1-877-909-2782
Site Web : **www.crtc.gc.ca**

Bureaux régionaux

Dartmouth (Nouvelle-Écosse)
Tél. : (902) 426-7997

Edmonton (Alberta)
Tél. : (780) 495-3224

Montréal (Québec)
Tél. : (514) 283-6607

Regina (Saskatchewan)
Tél. : (306) 780-3422

Toronto (Ontario)
Tél. : (416) 952-9096

Vancouver (Colombie-Britannique)
Tél. : (604) 666-2111
ATME : (604) 666-0778

Winnipeg (Manitoba)
Tél. : (204) 983-6306
ATME : (204) 983-8274

Office des transports du Canada (OTC)

L'Office a pour mandat d'administrer les dispositions réglementaires économiques des diverses lois du Parlement touchant tous les modes de transport de compétence fédérale. L'OTC reçoit les plaintes des consommateurs et s'occupe des questions générales connexes portant sur le transport aérien. L'Office traite aussi les plaintes sur les tarifs et les services dans l'industrie du transport ferroviaire et agit en tant qu'organisme de réglementation économique de certains secteurs de l'industrie maritime. L'Office veille à l'élimination des obstacles abusifs aux possibilités de déplacement des personnes ayant une déficience, qui utilisent les services et les installations de transport assujettis à la compétence du gouvernement fédéral.

Ottawa (Ontario) K1A 0N9
Tél. : 1-888-222-2592
ATME : 1-800-669-5575
Télécopieur : (819) 997-6727
Courriel : **cta.comment@cta-otc.gc.ca**
Site Web : **www.otc-cta.gc.ca**

Sécurité des produits de consommation - Santé Canada

Santé Canada veille à la protection des Canadiens en effectuant la recherche et l'évaluation, et en collaborant à la gestion des risques pour la santé et la sécurité associés aux produits de consommation, y compris les produits antiparasitaires que les Canadiens utilisent régulièrement.

Sécurité des produits de consommation
Santé Canada
Indice de l'adresse : 0900C2
Ottawa (Ontario) K1A 0K9
Tél. : (613) 957-2991
Sans frais : 1-866-225-0709
Téléc. : (613) 941-5366
Courriel : **info@hc-sc.gc.ca**
Site Web : **www.sc-hc.gc.ca/cps-spc/index_f.html**

Bureaux régionaux de la sécurité des produits

Alberta et Territoires du Nord-Ouest

Edmonton
Tél. : (780) 495-2626
Sans frais : 1-866-662-0666
Courriel : **Alberta_Prodsafe@hc-sc.gc.ca**

Calgary
Tél. : (403) 292-4677
Sans frais : 1-866-662-0666
Courriel : **Alberta_Prodsafe@hc-sc.gc.ca**

Colombie-Britannique et Yukon

Tél. : (604) 666-5003
Sans frais : 1-866-662-0666
Courriel : **Bby_Prodsafe@hc-sc.gc.ca**

Manitoba

Tél. : (204) 983-5490
Sans frais : 1-866-662-0666
Courriel : **Mb_Prodsafe@hc-sc.gc.ca**

Nouveau-Brunswick et Île-du-Prince-Édouard

Tél. : (506) 851-6638
Sans frais : 1-866-662-0666
Courriel : **Atlantic_ProdSafe@hc-sc.gc.ca**

Nouvelle-Écosse

Tél. : (902) 426-8300
Sans frais : 1-866-662-0666
Courriel : **Atlantic_ProdSafe@hc-sc.gc.ca**

Ontario et Nunavut

Toronto
Tél. : (416) 973-4705
Sans frais : 1-866-662-0666
Courriel : **Tor_Prodsafe@hc-sc.gc.ca**

Hamilton
Tél. : (905) 572-2845
Sans frais : 1-866-662-0666
Courriel : **Tor_Prodsafe@hc-sc.gc.ca**

Québec

Longueuil
Tél. : (450) 646-1353
Sans frais : 1-866-662-0666
Courriel : **Quebec_Prod@hc-sc.gc.ca**

Montréal
Tél. : (514) 283-5488
Sans frais : 1-866-662-0666
Courriel : **Quebec_Prod@hc-sc.gc.ca**

Québec
Tél. : (418) 648-4327
Sans frais : 1-866-662-0666
Courriel : **Quebec_Prod@hc-sc.gc.ca**

Saskatchewan

Tél. : (306) 975-4502
Sans frais : 1-866-662-0666
Courriel : **Sk_Prodsafe@hc-sc.gc.ca**

Terre-Neuve-et-Labrador

Tél. : (709) 772-5455
Sans frais : 1-866-662-0666
Courriel : **Atlantic_ProdSafe@hc-sc.gc.ca**

Sécurité routière - Transports Canada

Transports Canada, de concert avec les gouvernements provinciaux et territoriaux et les organismes nationaux de sécurité, poursuit ses efforts en vue d'améliorer la sécurité routière au pays. La Direction générale de la sécurité routière assume 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.

Direction générale de la sécurité routière
Transports Canada
Tour C, Place de Ville
330, rue Sparks
Ottawa (Ontario) K1A 0N5
Tél. : (613) 990-2309
ATME : 1-888-675-6863
Site Web : **www.tc.gc.ca/securiteroutiere**

Renseignements généraux et sécurité routière
(renseignements sur les sacs gonflables, les dispositifs de frein antiblocage, les pneus et la conduite en hiver) :
Tél. : 1-800-333-0371 ou (613) 998-8616

Bureaux régionaux – Sécurité routière

Région de l'Atlantique - Transport routier (Nouveau-Brunswick, Île-du-Prince-Édouard, Nouvelle-Écosse, Terre-Neuve-et-Labrador)
C.P. 42
Moncton (Nouveau-Brunswick) E1C 8K6
Tél. : 1-800-387-4999
Site Web : **www.tc.gc.ca/atl/fr/menu.htm**

Région de l'Ontario - Transport terrestre
4900, rue Yonge, bureau 300
North York (Ontario) M2N 6A5
Site Web : **www.tc.gc.ca/OntarioRegion/fr/menu.htm**

Région du Pacifique - Transport routier (Colombie-Britannique)
Tél. : (604) 666-3518
Téléc. : (604) 666-7255
Site Web : **www.tc.gc.ca/Pacifique/routier/menu.htm**

Région des Prairies et du Nord - Transport terrestre (Alberta, Saskatchewan, Manitoba, Yukon, Territoires du Nord-Ouest et Nunavut)
Tél. : (204) 983-3152
Sans frais : 1-888-463-0521
Site Web : **www.tc.gc.ca/prairiesetnord/default.htm**

Région du Québec – Transport routier
700, Leigh Capreol, Zone 3A
Dorval (Québec) H4Y 1G7
Site Web : **www.tc.gc.ca/quebec/fr/routier/menu.htm**

Associations de consommateurs

Ces associations ont comme mandat d'aider le consommateur, de le protéger et de défendre ses intérêts. 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 ailleurs, sont intéressées à connaître les problèmes des consommateurs, les questions et les tendances reliées à leurs activités visant à protéger et à informer le consommateur.

Alberta Consumers' Association (CAC Alberta)

C.P. 11171
Edmonton (Alberta) T5J 3K4
Tél. : (780) 426-3270
Téléc. : (780) 425-9578
Courriel : **contact@albertaconsumers.org**
Site Web : **www.albertaconsumers.org**

Association pour la protection des automobilistes (APA)

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

292, boul. St-Joseph Ouest
Montréal (Québec) H2V 2N7
Tél. : (514) 272-5555
Téléc. : (514) 273-0797
Courriel : **apamontreal@apa.ca**
Site Web : **www.apa.ca**

2, rue Carlton, bureau 1319
Toronto (Ontario) M5B 1J3
Tél. : (416) 204-1444
Téléc. : (416) 204-1985
Courriel : **apatoronto@apa.ca**
Site Web : **www.apa.ca**

Association des consommateurs du Canada (ACC)

L'ACC, fondée en 1947, est un organisme bénévole indépendant sans but lucratif. Le mandat de l'ACC est d'informer et d'éduquer les consommateurs sur les enjeux dans le marché, de promouvoir les intérêts des consommateurs auprès des gouvernements et du secteur privé ainsi que résoudre des problèmes dans le marché. L'ACC concentre son travail dans les domaines des aliments, la santé, le commerce, les normes, les services financiers, les compagnies de télécommunications et dans d'autres domaines lorsque le besoin surgit. L'ACC possède un secrétariat national à Ottawa avec des bureaux régionaux.

436, rue Gilmour, 3e étage
Ottawa (Ontario) K2P 0R8
Tél. : (613) 238-2533
Téléc. : (613) 238-2538
Courriel : **info@consumer.ca**
Site Web : **www.consumer.ca**

CAC - Manitoba
222, rue Osborne Sud, bureau 21
Winnipeg (Manitoba) R3L 1Z3
Sans frais : 1-888-596-0900
(Manitoba seulement)
Courriel :
info@consumermanitoba.ca
Site Web :
www.consumermanitoba.ca

CAC - Saskatchewan
222, 3e Avenue Sud, bureau 306
Saskatoon (Saskatchewan) S7K 1M1
Tél. : (306) 242-4909
Sans frais : 1-888-395-5661
Téléc. : (306) 955-5810
Courriel : **office.cacsk@sasktel.net**

Business Practices and Consumer Protection Authority of British Columbia (BPCPA)

La Business Practices and Consumer Protection Authority est un organisme sans but lucratif qui collabore étroitement avec le gouvernement. Le 4 juillet 2004, l'organisme a pris en charge la responsabilité de superviser les pratiques commerciale et la protection des consommateurs en Colombie-Britannique, fonctions autrefois assumées par la division des services en matière de consommation du ministère de la sécurité publique et du solliciteur général de la Colombie-Britannique.

1019, rue Wharf, 5e étage
C.P.9244
Victoria (Colombie-Britannique) V8W 9J2
Tél. : (604) 320-1667
Sans frais : 1-888-564-9963
Téléc. : (250) 920-7181
Courriel : **info@bpcpa.ca**
Site Web : **www.bpcpa.ca**

Conseil canadien d'évaluation des jouets

Le Conseil est un organisme de bienfaisance enregistré à but non lucratif. Le Conseil effectue des tests et aide les parents à faire de bons achats. Chaque année, le Conseil publie le bulletin *Information jouets* qui révèle les résultats de tests effectués sur plus de 1 600 jouets.

1973, chemin Baseline
Ottawa (Ontario) K2C 0C7
Tél. : (613) 228-3155
Téléc. : (613) 228-3242
Courriel : **cttc@cyberus.ca**
Site Web : **www.toy-testing.org**

Conseil des consommateurs du Canada

Le Conseil des consommateurs du Canada est un organisme indépendant sans but lucratif dont le mandat est de collaborer avec les consommateurs, les entreprises et les gouvernements afin de promouvoir les droits et les responsabilités des consommateurs afin d'améliorer le marché.

35, avenue Madison, bureau 100
Toronto (Ontario) M5R 2S2
Tél. : (416) 961-3487
Téléc. : (416) 975-8819
Site Web : **www.consumerscouncil.com**

Le Centre pour la défense de l'intérêt public (CDIP)

Le CDIP est un organisme à but non lucratif, fondé en 1976, qui fournit des services juridiques et de recherche dans l'intérêt des consommateurs, en particulier, pour les consommateurs vulnérables en ce qui a trait à l'accès à certains services publics importants. Le Centre se concentre surtout sur les enjeux en consommation portant sur les télécommunications, l'énergie, la vie privée, l'autoroute de l'information, le commerce électronique, les services financiers, la radiodiffusion et sur la loi sur la concurrence.

1, rue Nicholas, bureau 1204
Ottawa (Ontario) K1N 7B7
Tél. : (613) 562-4002
Téléc. : (613) 562-0007
Courriel : **piac@piac.ca**
Site Web : **www.piac.ca**

34, rue King Est, bureau 1102
Toronto (Ontario) M5C 2X8
Tél. : (416) 348-0814
Téléc. : (416) 348-0641
Courriel : **jdevellis@piac.ca**
Site Web : **www.piac.ca**

Organismes de protection du consommateur au Québec

Association coopérative d'économie familiale (ACEF)

Les ACEF sont des associations à but non lucratif qui s'adressent plus particulièrement aux personnes à faibles et modestes revenus. En plus d'offrir des services d'aide, d'information et de sensibilisation en matière de consommation et des consultations budgétaires, les ACEF contribuent à la promotion et à la défense des droits et des intérêts des consommateurs..

ACEF Amiante-Beauce-Etchemins
37, rue Notre-Dame Ouest, bureau 202
Thetford-Mines (Québec) G6G 1J1
Tél. : (418) 338-4755
Sans frais : 1-888-338-4755
Téléc. : (418) 338-6234
Courriel : **acefabe@consommateur.qc.ca**
Site Web : **www.consommateur.qc.ca/acef-be/index.htm**

ACEF de la Péninsule
158, rue Soucy, bureau 211
Matane (Québec) G4W 2E3
Tél. : (418) 562-7645
Téléc. : (418) 562-7645
Courriel : **acef@globetrotter.net**

ACEF Abitibi-Témiscamingue
322, rue Perreault, bureau 5
Rouyn-Noranda (Québec) J9X 3C6
Tél. : (819) 764-3302
Téléc. : (819) 762-3351
Courriel : **acef-at@cablovision.qc.ca**

ACEF de l'Est de Montréal
5955, rue de Marseille
Montréal (Québec) H1N 1K6
Tél. : (514) 257-6622
Téléc. : (514) 257-7998
Courriel : **acefest@consommateur.qc.ca**
Site Web : **www.consommateur.qc.ca/acefest/index.htm**

ACEF de l'Estrie
187, rue Laurier, bureau 202
Sherbrooke (Québec) J1H 4Z4
Tél. : (819) 563-8144
Téléc. : (819) 563-8235
Courriel : **acef.estrie@qc.aira.com**
Site Web : **www.consommateur.qc.ca/acefestr/index.htm**

ACEF de l'Île-Jésus
1686, boul. des Laurentides, bureau 103
Laval (Québec) H7M 2P4
Tél. : (450) 662-9428
Téléc : (450) 662-2647
Courriel : **aceflav@cam.org**
Site Web : **www.consommateur.qc.ca/acef-lav/index.htm**

ACEF de l'Outaouais
109, rue Wright
Gatineau (Québec) J8X 2G7
Tél. : (819) 770-4911
Téléc. : (819) 771-1769
Courriel : **acefout@videotron.ca**
Site Web : **www.consommateur.qc.ca/acef-out/index.htm**

ACEF de Granby
279, rue Principale, bureau 305
Granby (Québec) J2G 2W1
Tél. : (450) 375-1443
Téléc. : (450) 375-2449
Courriel : **acefgranby@qc.aira.com**

ACEF de Lanaudière
200, rue de Salaberry, bureau 124
Joliette (Québec) J6E 4G1
Tél. : (450) 756-1333
Sans frais : 1-866-414-1333
Téléc. : (450) 759-8749
Courriel : **aceflanaudiere@bellnet.ca**
Site Web : **www.consommateur.qc.ca/acef-lan/index.htm**

ACEF de Québec
570, rue du Roi
Québec (Québec) G1K 2X2
Tél. : (418) 522-1568
Téléc. : (418) 522-7023
Courriel : **acefque@mediom.qc.ca**

ACEF des Basses-Laurentides
42-B, rue Turgeon
Sainte-Thérèse (Québec) J7E 3H4
Tél. : (450) 430-2228
Téléc. : (450) 435-7184
Courriel : **acefbl@consommateur.qc.ca**
Site Web : **www.consommateur.qc.ca/acef-bl/index.htm**

ACEF des Bois-Francs
59, rue Monfette, bureau 230
Victoriaville (Québec) G6P 1J8
Tél. : (819) 752-5855
Téléc. : (819) 758-6426
Courriel : **acefbf@cdcbf.qc.ca**
Site Web : **www.consommateur.qc.ca/acef-bf/index.htm**

ACEF du Grand-Portage
5, rue Iberville
Rivière-du-Loup (Québec) G5R 1G5
Tél. : (418) 867-8545
Téléc. : (418) 867-8546
Courriel : **acefgp@globetrotter.net**
Site Web : **www.consommateur.qc.ca/acef-gp/index.htm**

ACEF du Haut-Saint-Laurent
28, rue St-Paul, bureau 111
Salaberry-de-Valleyfield (Québec) J6S 4A8
Tél. : (450) 371-3470
Téléc. : (450) 371-3425
Courriel : **acefhsl@rocler.qc.ca**
Site Web : **www.consommateur.qc.ca/acef-hsl/index.htm**

ACEF du Nord de Montréal
7500, rue Chateaubriand
Montréal (Québec) H2R 2M1
Tél. : (514) 277-7959
Téléc. : (514) 277-7730
Courriel : **info.acefnord@videotron.ca**
Site Web : **www.acefdunorddemontreal.org**

ACEF du Sud-Ouest de Montréal
6734, boulevard Monk
Montréal (Québec) H4E 3J1
Tél. : (514) 362-1771
Téléc. : (514) 362-0660
Courriel : **acefsom@consommateur.qc.ca**
Site Web : **www.consommateur.qc.ca/acef-som/index.htm**

ACEF de Rimouski-Neigette et Mitis
124, rue Sainte-Marie, bureau 306
C.P. 504
Rimouski (Québec) G5L 7C5
Tél. : (418) 723-0744
Téléc. : (418) 723-7972
Courriel : **acefrnm@globetrotter.qc.ca**

ACEF Rive-Sud de Montréal
510, chemin Chambly, bureau 200
Longueuil (Québec) J4H 3L7
Tél. : (450) 677-6394
Sans frais : 1-877-677-6394
Téléc. : (450) 677-0101
Courriel : **acefrsm@consommateur.qc.ca**
Site Web : **www.consommateur.qc.ca/acef-rsm/index.htm**

ACEF Rive-Sud de Québec
33, rue Carrier
Lévis (Québec) G6V 5N5
Tél. : (418) 835-6633
Sans frais : 1-877-835-6633
Téléc. : (418) 835-5818
Courriel : **acef@acefrsq.com**
Site Web : **www.acefrsq.com**

Association pour la protection des intérêts des consommateurs (APIC) Côte-Nord
872, rue de Puyjalon
Baie-Comeau (Québec) G5C 1N1
Tél. : (418) 589-7324
Téléc. : (418) 589-5331
Courriel : **apic@globetrotter.net**

Carrefour d'entraide Drummond Inc.
255, rue Brock, 3e étage
Drummondville (Québec) J2C 1M5
Tél. : (819) 477-8105
Téléc. : (819) 477-7012

Centre d'intervention budgétaire et sociale (CIBES) de la Mauricie
274, rue Bureau
Trois-Rivières (Québec) G9A 2M7
Tél. : (819) 378-7888
Téléc. : (819) 376-6351
Courriel : **acef@infoteck.qc.ca**
Site Web : **www.consommateur.qc.ca/acef-mau/index.htm**

Centre d'information et de recherche en consommation de Charlevoix Ouest (CIRCCO)
3, rue Clarence-Gagnon, bureau 3
C.P. 183B
Baie-Saint-Paul (Québec) G3Z 1K5
Tél. : (418) 435-2884
Téléc. : (418) 435-5488

Centre de recherche et d'information en consommation (C.R.I.C) de Port-Cartier
1, rue Wood, bureau 2
C.P. 204
Port-Cartier (Québec) G5B 2G8
Tél. : (418) 766-3203
Téléc. : (418) 766-3312
Courriel : **cricportcartier@globetrotter.net**
Site Web : **www.consommateur.qc.ca/cric/index.htm**

Le Centre populaire de Roberval
106, avenue Marcoux
Roberval (Québec) G8H 1E7
Tél. : (418) 275-4222
Téléc. : (418) 275-9097
Courriel : **centrepo@cgocable.ca**

Groupe de recherche en animation et planification économique (GRAPE) de Québec
177, 71e Rue Est, 2e étage
Charlesbourg (Québec) G1H 1L4
Tél. : (418) 522-7356
Téléc. : (418) 522-0845
Courriel : **legrape@videotron.ca**
Site Web : **www.legrape.tk**

PAC MRC d'Acton et les Maskoutais
1195, rue Saint-Antoine, bureau 306
Saint-Hyacinthe (Québec) J2S 3K6
Tél. (819) 252-0808

Service budgétaire et communautaire de Chicoutimi
2422, rue Roussel
Chicoutimi-Nord (Québec) G7G 1X6
Tél. : (418) 549-7597
Téléc. : (418) 549-1325
Courriel : **sbc-chicoutimi@qc.aira.com**

Service budgétaire et communautaire de Jonquière
3971, rue du Vieux-Pont
Jonquière (Québec) G7X 7V8
Tél. : (418) 542-8904
Téléc. : (418) 542-1424
Courriel : **servicebudgetairejonq@videotron.ca**

Service budgétaire et communautaire de la MRC Maria-Chapdelaine
1230, boul. Walberg, bureau 304
Dolbeau-Mistassini (Québec) G8L 1H2
Tél. : (418) 276-1211
Téléc. : (418) 276-5802
Courriel : **sbcmrcmc@destination.ca**

Service budgétaire et communautaire d'Alma
415, rue Collard Ouest
C.P. 594
Alma (Québec) G8B 5W1
Tél. : (418) 668-2148
Téléc. : (418) 668-2048

Service budgétaire populaire de la MRC d'Asbestos
312, boul. Morin
Asbestos (Québec) J1T 3B9
Tél. : (819) 879-4173
Téléc. : (819) 879-6949
Courriel : **sbp-asb@cgocable.qc.ca**
Site Web : **www.consommateur.qc.ca**

Service budgétaire populaire de St-Félicien Inc.
1211, rue Notre-Dame
Saint-Félicien (Québec) G8K 1Z9
Tél. : (418) 679-4646
Téléc. : (418) 679-5902
Courriel : **sbp.st-felicien@qc.aira.com**

Service budgétaire populaire de La Baie et Bas-Saguenay
864, de la Fabrique
La Baie (Québec) G7B 2S8
Tél. : (418) 544-5611

Solutions budget plus
79, rue Wellington Nord, bureau 202
Sherbrooke (Québec) J1H 5A9
Tél. : (819) 563-0535

Association des consommateurs pour la qualité dans la construction (ACQC)

L'ACQC se consacre entièrement au marché de la construction et de la rénovation résidentielle au Québec.
6226, rue St-Hubert
Montréal (Québec) H2S 2M2
Tél. : (514) 384-2013
De l'extérieur de Montréal : 1-877-MAISONS
Téléc. : (514) 521-0736
Courriel : **acqc@consommateur.qc.ca**
Site Web : **www.consommateur.qc.ca/acqc/2.htm**

Bureau d'information en consommation (BIC)

Dirigé par des étudiants au baccalauréat en sciences de la consommation, le BIC a pour mission d'aider les étudiants dans leur démarche de recherche d'information ou de résolution de problèmes en matière de consommation.

Université Laval
Pavillon Maurice-Pollack, bureau 2208
Sainte-Foy (Québec) G1K 7P4
Tél. : (418) 656-2131, poste 3548
Courriel : **bic@fsaa.ulaval.ca**

Carrefour d'éducation populaire de Pointe St-Charles

2356 Centre Street
Montréal QC H3K 1J7
Tel.: (514) 596-4444
Fax: (514) 596-4443
Email: **carrefour.anim@csdm.qc.ca**

Club populaire des consommateurs (CPC) de Pointe Saint-Charles

1945, rue Mullins, bureau 30
Montréal (Québec) H3K 1N9
Tél. : (514) 932-5088
Téléc. : (514) 932-7557
Courriel : **cpc@qc.aira.com**

Coalition des associations de consommateurs du Québec (CACQ)

La Coalition des associations de consommateurs du Québec est un regroupement national d'associations de consommateurs qui s'unissent autour d'une mission et d'objectifs communs et qui font alliance pour défendre des intérêts communs. La CACQ vise la promotion et la défense des intérêts des consommateurs au niveau national.

1600, avenue De Lorimier, bureau 370
Montréal (Québec) H2K 3W5
Tél. : (514) 362-8623
Sans frais : 1-877-962-2227
Téléc. : (514) 521-7081
Courriel : **cacq@consommateur.qc.ca**
Site Web : **www.consommateur.qc.ca/cacq**

Les Éditions Protégez-Vous

(Magazine Protégez-Vous)
2120, rue Sherbrooke Est, bureau 305
Montréal (Québec) H2K 1C3
Tél. : 1-866-895-7186
Téléc. : (514) 223-7160
Courriel : **courrier@pv.qc.ca**
Site Web : **www.pv.qc.ca**

Mouvement d'éducation et de défense des actionnaires (MÉDAC)

Le MÉDAC est un organisme sans but lucratif (autrefois l'Association de protection des épargnants et investisseurs du Québec) voué à la défense des intérêts des épargnants et investisseurs québécois.

82, rue Sherbrooke Ouest
Montréal (Québec) H2X 1X3
Tél. : (514) 286-1155
Téléc. : (514) 286-1154
Courriel : **admin@medac.qc.ca**
Site Web : **www.medac.qc.ca**

Option consommateurs

Option consommateurs est une association sans but lucratif vouée à la défense et à la promotion des intérêts des consommateurs. Option consommateurs offre un service d'information juridique, un service de médiation, de consultation budgétaire, des cours sur le budget, des sessions d'information et publie le magazine *Consommation*.

Option consommateurs réalise également des recherches d'envergure et représente les intérêts des consommateurs devant les instances décisionnelles. Ses principaux dossiers sont les services bancaires, la protection de la vie privée, l'endettement, les pratiques commerciales malhonnêtes, l'énergie, la sécurité alimentaire.

2120, rue Sherbrooke Est, bureau 604
Montréal (Québec) H2K 1C3
Tél. : (514) 598-7288
Sans frais : 1-888-412-1313
Téléc. : (514) 598-8511
Courriel : **info@option-consommateurs.org**
Site Web : **www.option-consommateurs.org**

Service d'aide aux consommateurs (SAC) de Shawinigan

Le SAC est un organisme privé sans but lucratif. Le SAC s'intéresse particulièrement à ce qui à trait aux services financiers, au commerce électronique, à l'efficacité énergétique et à la recherche de diverses solutions pour les familles à faibles revenus.

453, 5e Rue, bureau 1
Shawinigan (Québec) G9N 1E4
Tél. : (819) 537-1414
Téléc. : (819) 537-5259
Courriel : **sac@cgocable.ca**
Site Web : **www.service-aide-consommateur.qc.ca**

L'Union des consommateurs

Née de la fusion de la Fédération des ACEF (FACEF) et de l'Action réseau consommateur en 2002, l'Union des consommateurs a pour mission de protéger les consommateurs et défendre leurs droits et leurs intérêts, notamment ceux des personnes à faibles et modestes revenus, leur donnant une voix publique forte.

6226, rue St-Hubert
Montréal (Québec) H2S 2M2
Tél. : (514) 521-6820
Sans frais : 1-888-521-1682
Téléc. : (514) 521-0736
Courriel : **union@consommateur.qc.ca**
Site Web : **www.consommateur.qc.ca/union**

Bureaux d'éthique commerciale

Un bureau d'éthique commerciale (BEC) est un organisme sans but lucratif financé surtout par des entreprises locales.

Un BEC exige habituellement que les plaintes lui soient soumises par écrit afin de constituer un dossier précis sur le litige. Le BEC communiquera ensuite avec l'entreprise 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.

Conseil canadien des bureaux d'éthique commerciale
2, avenue St. Clair Est, bureau 800
Toronto (Ontario) M4T 2T5
Tél. : (416) 644-4936
Téléc. : (416) 644-4945
Courriel : **ccbbb@canadiancouncilbbb.ca**
Site Web : **www.ccbbb.ca/francais/**

Bureaux régionaux

Alberta

BEC du sud de l'Alberta
Tél. : (403) 531-8780
Téléc. : (403) 640-2514
Courriel : **info@betterbusinessbureau.ca**
Site Web : **www.betterbusinessbureau.ca**

BEC du centre et du nord de l'Alberta
Tél. : (780) 482-2341
Sans frais : 1-800-232-7298
(partout au Canada)
Téléc. : (780) 482-1150
Courriel : **info@edmontonbbb.org**
Site Web : **www.edmontonbbb.org**

Colombie-Britannique

BEC de la Colombie-Britannique (partie continentale)
Tél. : (604) 682-2711
Téléc. : (604) 681-1544
Courriel : **bbbmail@bbbvan.org**
Site Web : **www.bbbvan.org**

BEC de l'Île de Vancouver
Tél. : (250) 386-6348
Sans frais : 1-877-826-4222
Téléc. : (250) 386-2367
Courriel : **info@bbbvanisland.org**
Site Web : **www.bbbvanisland.org**

Manitoba

BEC du Manitoba
Tél. : (204) 989-9010
Sans frais : 1-800-385-3074
Téléc. : (204) 989-9016
Courriel : **info@bbbmanitoba.ca**
Site Web : **www.bbbmanitoba.ca**

Ontario

BEC du centre-sud de l'Ontario
Hamilton (Ontario) L8N 1A8
Tél. : (905) 526-1111
Téléc. : (905) 526-1225
Courriel : **info@thebbb.ca**
Site Web : **www.thebbb.ca**

BEC du Toronto métropolitain
Tél. : (519) 579-3080
Sans frais : 1-800-459-8875
Téléc. : (519) 570-0072
Courriel : **info@bbbmwo.ca**
Site Web : **www.bbbmwo.ca**

BEC de l'ouest de l'Ontario
Tél. : (519) 673-3222
Téléc. : (519) 673-5966
Courriel : **info@bbblondon.on.ca**
Site Web : **www.bbblondon.on.ca**

BEC de l'est de l'Ontario et de l'Outaouais
Édifice Varette
Tél. : (613) 237-4856
Sans frais : 1-877-859-8566 (indicatif régional 613 seulement)
Téléc. : (613) 237-4878
Courriel : **info@ottawa.bbb.org**
Site Web : **www.easternontario.bbb.org** ou **www.outaouais.bbb.org**

BEC de Windsor et du sud-ouest de l'Ontario
Tél. : (519) 258-7222
Téléc. : (519) 258-1198
Courriel : **wbbb@wincom.net**
Site Web : **www.windsorbbb.com**

Provinces maritimes

BEC des Provinces maritimes
Tél. : (902) 422-6581
Téléc. : (902) 429-6457
Courriel : **bbbmp@bbbmp.ca**
Site Web : **www.bbbmp.ca**

Québec

BEC du Québec
Tél. : (514) 323-1911
Téléc. : (514) 286-2658
Courriel : **bbbbec@bbb-bec.com**
Site Web : **www.bbb-bec.com**

Saskatchewan

BEC de la Saskatchewan
Tél. : (306) 352-7601
Téléc. : (306) 565-6236
Courriel : **info@bbbsask.com**
Site Web : **www.bbbsask.com**

Terre-Neuve-et-Labrador

BEC de Terre-Neuve-et-Labrador
Tél. : (709) 364-2222
Sans frais : 1-877-663-2363
Téléc. : (709) 364-2255
Courriel : **info@bbbnl.org**
Site Web : **www.bbbnl.org**

Automobile

Si vous avez un problème avec votre automobile, essayez d'abord de le régler avec votre concessionnaire. Si le problème n'est pas résolu, adressez-vous au constructeur. Vous trouverez d'ailleurs ci-après 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 leur 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 au compteur;
- la nature du problème.

Si vous ne pouvez toujours pas résoudre votre problème, communiquez avec l'un des services de règlement de différends énumérés ci-dessous.

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

Constructeurs

Audi
Sans frais : 1-800-822-2834 (AUDI)
Site Web : **www.audicanada.ca**

DaimlerChrysler
Sans frais : 1-800-465-2001
Site Web : **www.daimlerchrysler.ca/fr**

Ford du Canada
Sans frais : 1-800-565-3673
Site Web : **www.ford.ca/francais**

General Motors du Canada
Sans frais : 1-800-263-3777
Site Web : **www.gmcanada.com**

Honda
Sans frais : 1-888-946-6329
Site Web : **www.honda.ca**

Isuzu
Sans frais : 1-800-263-1999
Site Web : **www.gmcanada.com**

Jaguar Canada
Sans frais : 1-800-668-6257
Site Web : **www.jaguar.ca**

Land Rover Canada
Sans frais : 1-800-346-3493
Site Web : **www.landrover.com/ca**

Mazda
Sans frais : 1-800-263-4680
Site Web : www.mazda.ca

Mercedes-Benz Canada Inc.
Tél. :(416) 425-3550
Site Web : **www.mercedes-benz.ca**

Nissan Canada
Ligne Info : 1-800-387-0122
Site Web : **www.nissancanada.com**

Saab Canada
Sans frais : 1-800-263-1999
Site Web : **www.gmcanada.com**

Saturn
Sans frais : 1-800-263-1999
Site Web : **www.saturncanada.com**

Subaru
Sans frais : 1-800-876-4293
Site Web : **www.subaru.ca**

Suzuki
Tél. :(905) 889-2677, poste 2254
Site Web : **www.suzuki.ca**

Toyota
Sans frais : 1-888-869-6828
Site Web : **www.toyota.ca**

Volkswagen Canada
Sans frais : 1-800-822-8987
Site Web : **www.vw.ca**

La Compagnie des Automobiles Volvo du Canada
Sans frais : 1-800-663-8255
Site Web : **www.volvocanada.com**

Règlement des différends

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. On peut le joindre au numéro sans frais 1-800-207-0685.

Vous pouvez aussi communiquer avec le bureau PAVAC de votre province ou territoire :

Alberta et Territoires du Nord-Ouest

Administrateur provincial du PAVAC
Alberta Arbitration and Mediation Services Inc.
Tél. :(780) 439-9359 (région d'Edmonton)
Sans frais : 1-800-207-0685
Téléc. : (780) 433-9024
Courriel : **brenda.davidson@aams.ab.ca**

Colombie-Britannique

Administrateur provincial du PAVAC
Better Business Bureau of Mainland British Columbia
Tél. : (604) 682-6280 (région de Vancouver)
Sans frais : 1-800-207-0685
Téléc. : (604) 681-1544
Tél. : (250) 386-6348 (région de Victoria)
Sans frais : 1-877-826-4222
Téléc. : (250) 386-2367
Courriel : **camvap@bbbvan.org**

Québec

Administrateur provincial du PAVAC
Le Centre d'arbitrage commercial national et international du Québec
Tél. : (418) 649-1330 (Québec seulement)
Sans frais : 1-800-207-0685
Téléc. : (418) 649-0845

Manitoba

Administrateur provincial du PAVAC
Bureau d'éthique commerciale du Manitoba
Tél. : (204) 989-9017 (région de Winnipeg)
Sans frais : 1-800-207-0685
Téléc. : (204) 989-9016
Courriel : **camvap@mts.net**
Site Web : **www.bbbmanitoba.ca**

Ontario

Administrateur provincial du PAVAC
Canadian Motor Vehicle Arbitration Plan
Tél. :(416) 921-2686 (région de Toronto)
Sans frais : 1-800-207-0685
Téléc. : (416) 967-6320
Courriel : **vita@camvap.ca**

Provinces atlantiques et territoire du Nunavut

Administrateur provincial du PAVAC
Bureau d'éthique commerciale des Provinces maritimes
Tél. :(902) 422-2230
Sans frais : 1-800-207-0685
Téléc. :(902) 429-6457
Courriel : **atlan@bbbmp.ca**
Site Web : **www.bbbmp.ca**

Saskatchewan

Administrateur provincial du PAVAC
Bureau d'éthique commerciale de la Saskatchewan Inc.
Tél. : (306) 352-7602 (région de Regina)
Sans frais : 1-800-207-0685
Téléc. : (306) 565-6236
Courriel : **michelle@bbbsask.com**

Autres organismes - Règlement des différends

Les résidants de l'**Alberta** doivent s'adresser à l'**Alberta Motor Vehicle Industry Council (AMVIC)** en ce qui a trait à la vente, à la location et aux réparations des véhicules moteurs. L'AMVIC est un conseil de l'industrie autogéré, sans but lucratif, délégué pour administrer l'octroi de permis aux entreprises du secteur de l'automobile et d'enquêter sur les plaintes reliées à la vente, à la location et à la réparation de véhicules automobiles en vertu due la *Fair Trading Act* et de l'*Automotive Business Licensing Regulation*.

Alberta Motor Vehicle Industry Council (AMVIC)
9945, 50e Rue, bureau 303
Edmonton (Alberta) T6A 0L4
Tél. : (780) 466-1140
Téléc. : (780) 462-0633
Enquêtes (sans frais) : 1-877-979-8100
Octroi de permis (sans frais) : 1-877-979-8100
Site Web : **www.amvic.org**

Les résidants de la **Colombie-Britannique** qui ont des problèmes d'assurance automobile ont accès à un service de règlement de différends offert par la Insurance Corporation of British Columbia.

Insurance Corporation of British Columbia
151 West Esplanade
North Vancouver (Colombie-Britannique)
V7M 3H9
Tél. : (604) 661-2800
Sans frais : 1-800-663-3051
Téléc. : (604) 661-2896
Site Web : **www.icbc.com**

Les résidents du **Manitoba** doivent s'adresser à l'**Office de la protection du consommateur** du ministère des Finances du Manitoba afin de recevoir de l'aide pour régler des plaintes à propos d'achats de véhicules, de contrats de location ainsi que pour des réparations.

Finances Manitoba
Consommation et Corporations
Office de la protection du consommateur
258, avenue Portage, bureau 302
Winnipeg (Manitoba) R3C 0B6
Tél. : (204) 945-3800
Sans frais : 1-800-782-0067
Téléc. : (204) 945-0728
Courriel : **consumersbureau@gov.mb.ca**
Site Web : **www.gov.mb.ca/finance/cca/consumb/index.fr.html**

Les résidants de l'**Ontario** peuvent également communiquer avec le ministère des Services gouvernementaux pour toute plainte concernant les réparations automobiles. Le personnel examine ces plaintes pour voir si l'entreprise effectue les réparations tel que stipulé dans la *Loi sur les réparations de véhicules automobiles de l'Ontario*. Cela inclut les problèmes de garantie, les pièces usagées retournées et les estimations.

Ministère des Services gouvernementaux
Direction de la protection du consommateur
5775, rue Yonge, bureau 1500
Toronto (Ontario) M7A 2E5
Tél. : (416) 326-8800
Sans frais : 1-800-889-9768
ATME : (416) 325-3408 ou
Sans frais : 1-800-268-7095
Courriel : **info.MGS@ontario.ca**
Site Web : **www.ontario.ca/consumerprotection**

En ce qui concerne les plaintes au sujet des concessionnaires, les résidants de l'Ontario doivent s'adresser au **Conseil ontarien du commerce des véhicules automobiles (COCVA)**. Le COCVA est un organisme indépendant sans but lucratif responsable d'appliquer la *Loi sur les commerçants de véhicules automobiles* au nom du gouvernement de l'Ontario. Le COCVA est responsable d'inscrire les concessionnaires et les vendeurs de véhicules automobiles, d'effectuer des inspections et des enquêtes et d'agir comme médiateur en cas de plaintes. Le COCVA administre le Fonds d'indemnisation des commerçants de véhicules automobiles, qui sert de « cour de dernier recours » aux consommateurs qui ont subi une perte financière dans certains types de transactions avec un commerçant inscrit en vertu de la Loi.

Conseil ontarien du commerce des véhicules automobiles (COCVA)
789, chemin Don Mills, bureau 800
Toronto (Ontario) M3C 1T5
Tél. : (416) 226-4500
Sans frais : 1-800-943-6002
Téléc. : (416) 226-3208
Site Web : **www.omvic.on.ca**

Les résidents du **Yukon** doivent communiquer avec le bureau des Services aux consommateurs du ministère des Services aux collectivités.

Consumer Services
C.P. 2703 (C5)
Whitehorse (Yukon) Y1A 2C6
Tél. : (867) 667-5111
Téléc. : (867) 667-3609
Courriel : **consumer@gov.yk.ca**
Site Web: **www.community.gov.yk.ca**

Associations de consommateurs et organismes non gouvernementaux

Association pour la protection des automobilistes (APA)
2, rue Carlton, bureau 1319
Toronto (Ontario) M5B 1J3
Tél. : (416) 204-1444
Téléc. : (416) 204-1985
Courriel : **apatoronto@apa.ca**
Site Web : **www.apa.ca**

292, boul. St-Joseph Ouest
Montréal (Québec) H2V 2N7
Tél. : (514) 272-5555
Téléc. : (514) 273-0797
Courriel : **apamontreal@apa.ca**
Site Web : **www.apa.ca**

Association des journalistes professionnels de l'automobile du Canada

L'AJAC est une association d'experts dans le domaine de l'automobile qui font des commentaires sur les véhicules neufs et sur les tendances de l'industrie.

C.P. 398, Bureau de poste principal
Cobourg (Ontario) K9A 4L1
Sans frais : 1-800-361-1516
Courriel : **ken@ajac.ca**
Site Web : **www.ajac.ca**

Associations d'automobilistes

Ces associations 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
Téléc. : (613) 247-0118
Site Web : **www.caa.ca**

Bureaux régionaux

Alberta

Alberta Motor Association
(CAA - Alberta)
Centre administratif
10310, avenue G.A. MacDonald
Nord-Ouest
Edmonton (Alberta) T6J 6R7
Site Web : **www.ama.ab.ca**

Colombie-Britannique

British Columbia Automobile
Association (BCAA)
Siège social
4567, Canada Way
Burnaby (Colombie-Britannique)
V5G 4T1
Service technique et aux
consommateurs : (604) 298-2122
Télécentre : 1-877-325-8888
Site Web : **www.bcaa.com**

Manitoba

CAA Manitoba
870, rue Empress
Winnipeg (Manitoba) R3C 3H3
Tél. : (204) 262-6030
Courriel : **contact@caamanitoba.com**
Site Web : **www.caamanitoba.com**

Maritimes

Canadian Automobile Association
(CAA) Maritimes
378, chemin Westmorland
Saint John (Nouveau-Brunswick) E2J
2G4
Tél. : (506) 634-1400
Sans frais : 1-800-561-8807
Téléc. : (506) 653-9500
Courriel : **info@caaa.maritimes.ca**
Site Web : **www.caa.maritimes.ca**

Ontario

CAA du Centre-sud de l'Ontario
60, promenade Commerce Valley Est
Thornhill (Ontario) L3T 7P9
Tél. : (905) 525-1210
Centre pour les membres :
(416) 221-4300
Sans frais : 1-800-268-3750
Courriel : **info@caasco.ca**
Site Web : **www.caasco.on.ca**

CAA de Niagara
3271, promenade Schmon
Thorold (Ontario) L2V 4Y6
Tél. : (905) 984-8585
Sans frais : 1-800-263-7272
Site Web : **www.caa.niagara.net**

CAA du Nord et de l'Est de l'Ontario
Administration
2525, avenue Carling
Ottawa (Ontario) K2B 7Z2
Tél. : (613) 820-1890
Centre de services aux membres :
1-800-267-8713
Courriel : contactcaa@caaneo.on.ca
Site Web : www.caaneo.on.ca

Québec

Association canadienne des
automobilistes (CAA) Québec
Édifice CAA
1180, rue Drummond
Montréal (Québec) H3G 2R7
Tél. : (514) 861-5111
Centre d'appels - Service aux membres :
(514) 861-7575
Centre d'appels - Service aux membres :
1-800-686-9243
Téléc. : (514) 861-9896
Courriel : **info@caa-quebec.qc.ca**
Site Web : **www.caaquebec.com**

Saskatchewan

CAA Saskatchewan
200, rue Albert Nord
Regina (Saskatchewan) S4R 5E2
Tél. : (306) 791-4321
Sans frais : 1-800-564-6222
Site Web : **www.caasask.ca**

Organismes gouvernementaux

Sécurité routière, Transports Canada

Ce bureau vous renseigne sur la sécurité routière, les défauts de fabrication et les rappels.

330, rue Sparks
Ottawa (Ontario) K1A 0N5
Tél. : (613) 990-2309
Téléc. : (613) 954-4731 ou 998-8620
Téléscripteur / ATME : 1-888-675-6863
Courriel : **CommentairesWeb@tc.gc.ca**
Site Web : **www.tc.gc.ca**

Ressources naturelles Canada

Ce bureau vous fournit de l'information au sujet des moyens de réduire la consommation de carburant, entre autres.

Office de l'efficacité énergétique
580, rue Booth, 18e étage
Ottawa (Ontario) K1A 0E4
Téléc. : (613) 943-5190
Courriel : **general.oee@nrcan.gc.ca**
Site Web : **www.oee.nrcan.gc.ca**

Énergie et services publics

En appliquant les suggestions de l'Office de l'efficacité énergétique de Ressources naturelles Canada, les consommateurs peuvent réduire leurs factures de services publics.

Conseils en matière d'efficacité énergétique

Office de l'efficacité énergétique, Ressources naturelles Canada
580, rue Booth, 18e étage
Ottawa (Ontario) K1A 0E4
Téléc. : (613) 943-5190
Courriel : **general.oee@nrcan.gc.ca**
Site Web : **www.oee.nrcan.gc.ca**

Information au sujet du secteur résidentiel

Rendez-vous à l'Office de l'efficacité énergétique pour savoir comment conserver l'énergie et réaliser des économies. Vous y trouverez de l'information relative sur les rénovations domiciliaires, les maisons neuves, les électroménagers, l'équipement et les contrôles de chauffage, de climatisation et de ventilation, les fenêtres, les portes et les puits de lumière, l'éclairage, le matériel de bureau, les appareils électroniques, ENERGY STAR®, ÉnerGuide et R-2000. Vous y trouverez aussi des renseignements au sujet de l'efficacité des véhicules.

Si vous désirez porter plainte au sujet de 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 services publics de votre province, qui est l'organe de réglementation des sociétés de services publics.

En Ontario, les résidants qui utilisent le gaz naturel peuvent aussi déposer leur plainte auprès de la Commission de l'énergie de l'Ontario.

Sociétés de services publics

Colombie-Britannique

BC Hydro
C.P. 9501
Vancouver (Colombie-Britannique)
V6B 4N1
Tél. : (604) 224-9376
Sans frais : 1-800-BCHYDRO
(1-800-224-9376)
Urgences et panne d'électricité :
1-888-POWERON
(1-888-769-376 6)
Courriel :
consumer.services@bchydro.com
Site Web : **www.bchydro.com**

Île-du-Prince-Édouard

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

Manitoba

Manitoba Hydro
C.P. 815, succursale Main
Winnipeg (Manitoba) R3C 2P4
Tél. : (204) 474-3311
Téléc. : (204) 474-3072
Courriel : **publicaffairs@hydro.mb.ca**
Site Web : **www.hydro.mb.ca**

Nouveau-Brunswick

Énergie NB
515, rue King
C.P. 2000
Fredericton (Nouveau-Brunswick)
E3B 4X1
Tél. : (506) 458-4444
Sans frais : 1-800-663-6272
Téléc. : (506) 458-4000
Site Web : **www.nbpower.com**

Nouvelle-Écosse

Nova Scotia Power
C.P. 910
Halifax (Nouvelle-Écosse) B3J 2W5
Tél. : (902) 428-6230
Sans frais : 1-800-428-6230
Site Web : **www.nspower.ca**

Nunavut

Nunavut Power Corporation
C.P. 580
Iqaluit (Nunavut) X0C 0A0
Tél. : (867) 979-5940
Facturation : 1-800-491-8127
Téléc. : (867) 979-5950
Courriel : **billinginfo@npc.nu.ca**
Site Web : **www.nunavutpower.com**

Ontario

Independent Electricity System Operator
Succursale A, boîte 4474
Toronto (Ontario) M5W 4E5
Tél. : (905) 403-6900
Sans frais : 1-888-448-7777
Téléc. : (905) 403-6921
Courriel : **customer.relations@ieso.ca**
Site Web : **www.ieso.ca**

Ontario Power Generation
700, avenue University
Toronto (Ontario) M5G 1X6
Tél. : (416) 592-2555
Sans frais : 1-877-592-2555
Site Web : **www.opg.com**

Hydro One Networks Inc.
185, chemin Clegg
Markham (Ontario) L6G 1B7
Customer Communications Centre
Tél. : 1-888-664-9376
Téléc. : (905) 944-3251
Courriel :
CustomerCommunications@Hydro
Site Web : **www.hydroone.com**

Reliance Home Comfort
Filiale non contrôlée de Hydro One
C.P. 2305, Succursale A
Oshawa (Ontario) L1H 7Y5
Tél. : 1-866-735-4262
Site Web :
www.reliancehomecomfort.com

Québec

Hydro-Québec
Siège social
75, boul. René-Lévesque Ouest
Montréal (Québec) H2Z 1A4
Tél. : (514) 385-7252
Sans frais : 1-888-385-7252
ATS : 1-800-361-1297
Site Web : **www.hydro.qc.ca**

Saskatchewan

SaskPower
2025, avenue Victoria
Regina (Saskatchewan) S4P 0S1
Tél. : 1-888-757-6937
Téléc. : (306) 566-2548
Courriel : **custserv@saskpower.com**
Site Web : **www.saskpower.com**

SaskEnergy
1777, avenue Victoria
Regina (Saskatchewan) S4P 4K5
Tél. : (306) 777-9225
Service à la clientèle :
1-800-567-8899
Service d'urgence 24 heures :
1-888-7000 GAS(1-888-700-0427)
ATME : 1-800-792-6665
Web: **www.saskenergy.com**

Terre-Neuve-et-Labrador

Newfoundland Power
C.P. 8910
St. John's (Terre-Neuve-et-Labrador)
A1B 3P6
Tél. : (709) 737-2802
Sans frais : 1-800-663-2802
Téléc. : (709) 737-2903
Site Web :
www.newfoundlandpower.com

Territoires du Nord-Ouest
Northwest Territories Power Corporation
4, promenade Capital
Hay River (Territoires du Nord-Ouest)
X0E 1G2
Tél. : (867) 874-5200
Téléc. : (867) 874-5229
Site Web : **www.ntpc.com**

Yukon

Yukon Energy Corporation
C.P. 5920
Whitehorse (Yukon) Y1A 6S7
Tél. : (867) 393-5300
Sans frais : 1-877-712-3375
Téléc. : (867) 393-5323
Courriel :
communication@yukonenergy.yk.ca
Site Web : **www.yukonenergy.ca**

Autorités responsables des services publics

Alberta

Alberta Energy and Utilities Board
640, 5e Avenue Sud-Ouest
Calgary (Alberta) T2P 3G4
Tél. : (403) 297-8311
Téléc. : (403) 297-7336
Courriel :
eub.webmaster@gov.ab.ca
Site Web : **www.eub.gov.ab.ca/bbs**

Office of the Utilities Consumer Advocate
TD Tower
10088,102e Avenue, bureau 1701
Edmonton (Alberta) T5J 2Z1
Tél. : (780) 644-5130
Sans frais : 1-866-714-4465
Courriel :
UtilitiesConsumerAdvocate@gov.ab.ca
Site Web :
www.utilitiesconsumeradvocate.gov.ab.ca

Colombie-Britannique

British Columbia Utilities Commission
C.P. 250
900, rue Howe, 6e étage
Vancouver (Colombie-Britannique)
V6Z 2N3
Tél. : (604) 660-4700
Sans frais : 1-800-663-1385
Téléc. : (604) 660-1102
Courriel :
Commission.Secretary@bcuc.com
Site Web : **www.bcuc.com**

Île-du-Prince-Édouard

Island Regulatory and Appeals Commission
134, rue Kent, bureau 501
C.P. 577
Charlottetown (Île-du-Prince-Édouard) C1A 7L1
Tél. : (902) 892-3501
Sans frais : 1-800-501-6268
Téléc. : (902) 566-4076
Courriel : **info@irac.pe.ca**
Site Web : **www.irac.pe.ca**

Manitoba

Régie des services publics
330, avenue Portage, bureau 400
Winnipeg (Manitoba) R3C 0C4
Tél. :(204) 945-2638
Sans frais : 1-866-854-3698 (au Manitoba)
Téléc. : (204) 945-2643
Courriel : **publicutilities@gov.mb.ca**
Site Web : **www.pub.gov.mb.ca/index.fr.html**

Nouveau-Brunswick

Commission des entreprises de services publics du Nouveau-Brunswick
15, Market Square, bureau 1400
Saint John (Nouveau-Brunswick) E2L 4Y9
Tél. : (506) 658-2504
Sans frais : 1-866-766-2782
Téléc. : (506) 643-7300
Courriel : **general@pub.nb.ca**
Site Web : **www.pub.nb.ca**

Nouvelle-Écosse

Utility and Review Board
1601, rue Lower Water, 3e étage
C.P. 1692, Succursale M
Halifax (Nouvelle-Écosse) B3J 3P6
Tél. : (902) 424-4448
Téléc. : (902) 424-3919
Courriel : **uarb.board@gov.ns.ca**
Site Web : **www.nsuarb.ca**

Ontario

Commission de l'énergie de l'Ontario
C.P. 2319
2300, rue Yonge
Toronto (Ontario) M4P 1E4
Tél. : (416) 481-1967
Service à la clientèle : (416) 314-2455
Sans frais : 1-877-632-2727
Courriel : **info@oeb.gov.on.ca**
Site Web : **www.oeb.gov.on.ca/html/fr/index.html**

Québec

Régie de l'énergie
Tour de la Bourse
800, place Victoria, bureau 255
C.P. 001
Montréal (Québec) H4Z 1A2
Tél. : (514) 873-5050
Sans frais : 1-888-873-2452
Téléc. : (514) 873-2070
Courriel : **secretariat@regie-energie.qc.ca**
Site Web : **www.regie-energie.qc.ca**

Saskatchewan

En Saskatchewan, il n'y a pas de commission ou de conseil des services publics. 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

Terre-Neuve-et-Labrador

Newfoundland and Labrador Board of Commissioners of Public Utilities
C.P. 21040
St. John's (Terre-Neuve-et-Labrador) A1A 5B2
Tél. :(709) 726-8600
Sans frais: 1-866-782-0006
Téléc. : (709) 729-2508
Courriel : **ito@pub.nf.ca**
Site Web : **www.pub.nf.ca**

Territoires du Nord-Ouest

Northwest Territories Public Utility Board
62, promenade Woodland, bureau 203
Hay River (Territoires du Nord-Ouest)
X0E 1G1
Tél. : (867) 874-3944
Téléc. : (867) 874-3639
Courriel : **pubhrv@cancom.net**

Yukon

Yukon Energy Corporation
C.P. 5920
Whitehorse (Yukon) Y1A 6S7
Tél. : (867) 393-5300
Sans frais : 1-877-712-3375
Téléc. : (867) 3939-5323
Courriel : **communication@yukonenergy.yk.ca**
Site Web : **www.yukonenergy.ca**

Gaz naturel

Alberta Energy and Utilities Board
640, 5e Avenue Sud-Ouest
Calgary (Alberta) T2P 3G4
Tél. : (403) 297-8311
Téléc. : (403) 297-7336
Courriel : **eub.inquiries@gov.ab.ca**
Site Web : **http://www.eub.ca**

Commission de l'énergie de l'Ontario
C.P. 2319
2300, rue Yonge
Toronto (Ontario) M4P 1E4
Tél. : (416) 314-2455
Sans frais : 1-877-632-2727
Courriel : **info@oeb.gov.on.ca**
Site Web : **www.oeb.gov.on.ca**

Office of the Utilities Consumer Advocate
1 TD Tower
10088, 102e Avenue, bureau 1701
Edmonton (Alberta) T5J 2Z1
Tel : (780) 644-5130
Sans frais : 1-866-714-4455
Courriel :
UtilitiesConsumerAdvocate@gov.ab.ca
Site Web :
www.utilitiesconsumeradvocate.gov.ab.ca

Conservation de l'eau

Environnement Canada offre aux consommateurs des conseils et des solutions en vue de préserver et de protéger notre réserve d'eau en apportant de petits changements à notre vie quotidienne. L'eau est une ressource essentielle à l'échelle mondiale et il revient à chacun d'entre nous de la conserver.

« L'eau : pas de temps à perdre – La conservation de l'eau : guide du consommateur » et d'autres renseignements sont disponibles sur le site Web d'Environnement Canada à **www.ec.gc.ca**.

Faillite

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 fraude. En Saskatchewan, une aide particulière est offerte aux agriculteurs en danger de faillite.

Bureau du surintendant des faillites

365, avenue Laurier Ouest
Tour Jean-Edmonds Sud, 8e étage
Ottawa (Ontario) K1A 0C8
Tél. : (613) 941-1000
Téléc : (613) 941-2862
Site Web : **www.bsf-osb.ic.gc.ca**

Service de recherche de nom
Tél. : (613) 941-2863
Téléc. : (613) 941-9490

Vous pouvez consulter la liste des bureaux régionaux dans la section Autres organismes gouvernementaux du présent guide.

Saskatchewan Agriculture, Food and Rural Revitalization

Ce ministère offre des renseignements précis aux agriculteurs qui désirent se protéger contre leurs créanciers ou demander la protection de la *Loi sur les faillites*.

3085, rue Albert, bureau 329
Regina (Saskatchewan) S4S 0B1
Tél. : (306) 787-5140
Farm Stress Line : 1-800-667-4442
Téléc. : (306) 798-3042
Site Web : **www.agr.gov.sk.ca**

Logement

Société canadienne d'hypothèques et de logement

La Société canadienne d'hypothèques et de logement (SCHL), l'organisme national responsable de l'habitation au Canada, fait en sorte que les Canadiens 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 d'assurer le prix abordable des logements, ainsi que de l'information pour contribuer à la prise de décisions.

Siège social

Promenade Aviation
700, chemin Montréal
Ottawa (Ontario) K1A 0P7
Tél. : (613) 748-2000
ATME : (613) 748-2103
Téléc. : (613) 748-2998
Courriel : **chic@cmhc-schl.gc.ca**
Site Web : **www.cmhc-schl.gc.ca**

SCHL – Bureaux régionaux

Bureau de l'Atlantique
Tél. : (902) 426-3530
Téléc. : (902) 426-9991

Bureau de la Colombie-Britannique et du Yukon
Tél. : (604) 731-5733
ATME : 1-800-309-3388
Téléc. : (604) 737-4139

Bureau de l'Ontario
Tél. : (416) 221-2642
Sans frais : 1-800-309-3388
Téléc. : (416) 218-3310

Bureau des Prairies, Nunavut et Territoires du Nord-Ouest
Tél. : (403) 515-3000
Sans frais : 1-888-841-4975
Téléc. : (403) 515-2930

Bureau du Québec
Tél. : (514) 283-2222
Sans frais : 1-888-772-0772
Téléc. : (514) 283-0860

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 éventuels peuvent également obtenir les conseils d'un spécialiste, 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.

Régime de garanties des logements neufs de l'Alberta

233, Mayland Place Nord-Est
Calgary (Alberta) T2E 7Z8
Tél. : (403) 253-3636
Sans frais : 1-800-352-8240
Téléc. : (403) 253-5062

10464, chemin Mayfield Nord-Ouest, bureau 204
Edmonton (Alberta) T5P 4P4
Tél. : (780) 484-0572
Sans frais : 1-800-352-8240
Téléc. : (780) 486-7896
Site Web : **www.anhwp.com**

Programme de certification des maisons neuves dans les provinces de l'Atlantique

15, croissant Oland
Halifax (Nouvelle-Écosse) B3S 1C6
Tél. : (902) 450-9000
Sans frais : 1-800-320-9880
(Provinces de l'Atlantique seulement)
Téléc. : (902) 450-5454
Courriel : **info@ahwp.org**
Site Web : **www.ahwp.org**

Plan de garantie des bâtiments résidentiels neufs

La Régie du bâtiment du Québec
545, boul. Crémazie Est, 4e étage
Montréal (Québec) H2M 2V2
Tél. : (514) 873-0976
Sans frais : 1-800-361-0761
Téléc. : (514) 864-2903
Courriel : **crc@rbq.gov.qc.ca**
Site Web : **www.rbq.gouv.qc.ca/dirGrandPublic/dirPlanDeGarantie/index.asp**

Ontario

5160, rue Yonge, niveau Concourse
Toronto (Ontario) M2N 6L9
Sans frais : 1-877-982-7466
Téléc. : 1-877-6649710
Courriel : **info@tarion.com**
Site Web : **www.tarion.com**

Régime de garanties des logements neufs du Manitoba

675, autoroute Pembina, bureau 200
Winnipeg (Manitoba) R3M 2L6
Tél. : (204) 453-1155
Téléc. : (204) 287-8561
Courriel : **mbnhwp@mbnhwp.com**
Site Web : **www.mbnhwp.com**

Régime de garanties des logements neufs de la Saskatchewan

3012, rue Louise Est, bureau 4
Saskatoon (Saskatchewan) S7L 3L8
Tél. : (306) 373-7833
Téléc. : (306) 373-7977
Courriel : **director@NHWP.org**
Site Web : **www.nhwp.org**

Programme de certification nationale des maisons neuves

Bureau national
10303, avenue Jasper, bureau 3000
Edmonton (Alberta) T5J 3N6
Tél. : (780) 425-2981
Sans frais : 1-800-472-9784
Téléc. : (780) 426-2723
Site Web : **www.nationalhomewarranty.com**

1600-90e Avenue Sud-Ouest, bureau A201
Calgary (Alberta) T2V 5A8
Tél. : (403) 278-5665
Sans frais : 1-888-776-7707
Téléc. : (403) 278-5551

543, rue Granville, bureau 1200
Vancouver, (Colombie-Britannique) V6C 1X8
Tél. : (604) 608-6678
Sans frais : 1-888-243-8807
Téléc. : (604) 408-1001
5, rue Donald, bureau 200
Winnipeg (Manitoba) R3L 2T4
Tél. : (204) 284-0293
Téléc. : (204) 889-9864

Associations professionnelles

Canadian Home Builders' Association

L'association s'efforce de fournir un environnement sain à ses membres, de soutenir leur professionnalisme et de promouvoir les intérêts des consommateurs en matière de logement.

Courriel : **chba@chba.ca**
Site Web : **www.chba.ca**

L'Association canadienne des déménageurs

L'association fournit de l'information aux consommateurs, y compris des moyens de trouver un déménageur, la façon de porter plainte, ainsi des mises en garde importantes.

2085, rue Hurontario, bureau 525
Mississauga (Ontario) L5A 4G1
Tél. : (905) 848-6579
Sans frais : 1-866-860-0065
Téléc. : (905) 848-8499
Courriel : **admin@mover.net**
Site Web : **www.mover.net**

Association canadienne des inspecteurs de biens immobiliers

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
64, chemin Reddick
C.P. 507
Brighton (Ontario) K0K 1H0
Tél. : (613) 475-5699
Sans frais : 1-888-748-2244
Téléc. : (613) 475-1595
Courriel : **info@cahi.ca**
Site Web : **www.cahi.ca**

Bureaux régionaux

Alberta

C.P. 27039
B. P. R. Tuscany
Calgary (Alberta) T3L 2Y1
Tél. : (403) 248-6893
Sans frais : 1-800-351-9993
Téléc. : (403) 204-0898
Courriel : **info@cahpi-alberta.com**
Site Web : **www.cahpi-alberta.com**

Provinces de l'Atlantique

3045, rue Robie, bureau 257
Halifax (Nouvelle-Écosse) B3K 4P6
Sans frais : 1-888-748-2244
Site Web : **www.cahpi-atl.com**

Colombie-Britannique

Tél. : (250) 491-3979
Sans frais : 1-800-610-5665
(C.-B. seulement)
Téléc. : (250) 491-2285
Sans frais : 1-866-405-9232
(C.-B. seulement)
Courriel : **registrar@cahpi.bc.ca**
Site Web : **www.cahpi.bc.ca**

Ontario

C.P. 38108
B. P. R. Castlewood
Toronto (Ontario) M5N 3A8
Tél. : (416) 256-0960
Sans frais : 1-888-744-6244
Courriel : **oahi@oahi.com**
Site Web : **www.oahi.com**

Québec

7777, boul. Louis-H.-Lafontaine,
bureau 500
Anjou (Québec) H1K 4E4
Tél. : (514) 703-2315
Téléc. : (514) 355-8248
Courriel : info@aibq.qc.ca
Site Web : www.aibq.qc.ca

Saskatchewan

C.P. 20025
B. P. R. Cornwall Centre
Regina (Saskatchewan) S4P 4J7
Tél. : 1-866-546-7888
Courriel : **j.sabo@sasktel.net**
Site Web : **www.cahpi-sk.com**

Association canadienne de l'immeuble

L'Association renseigne les clients d'un professionnel de l'immobilier sur les obligations que celui-ci a envers eux. Elle leur donne également un aperçu des étapes à suivre habituellement lors de l'achat d'une propriété par l'intermédiaire d'un agent immobilier.

200, rue Catherine, 6e étage
Ottawa (Ontario) K2P 2K9
Tél. : (613) 237-7111
Téléc. : (613) 234-2567
Courriel : **info@crea.ca**
Site Web : **www.crea.ca/fr_index.htm**

Real Estate Council of Alberta

Le Conseil 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.

4954, chemin Richard Sud-Ouest, bureau 350
Calgary (Alberta) T3E 6L1
Tél. : (403) 228-2954
Sans frais : 1-888-425-2754 (Alberta seulement)
Téléc. : (403) 228-3065
Courriel : **info@reca.ab.ca**
Site Web : **www.reca.ab.ca**

Real Estate Council of British Columbia

Le Conseil est chargé d'octroyer des licences aux agents immobiliers et aux vendeurs, de veiller à ce que les qualifications requises soient respectées, d'enquêter sur les plaintes contre les détenteurs de licences et d'imposer les sanctions disciplinaires prévues par le *Real Estate Act*.

750, rue Pender Ouest, bureau 900
Vancouver (Colombie-Britannique) V6C 2T8
Tél. : (604) 683-9664
Sans frais : 1-877-683-9664
Téléc. : (604) 683-9017
Courriel : **info@recbc.ca**
Site Web : **www.recbc.ca**

Nova Scotia Real Estate Commission (NSREC)

La NSREC, créée en vertu d'une loi provinciale, est un organisme indépendant, non gouvernemental, responsable de la réglementation de l'industrie de l'immobilier. La Commission enquête sur les plaintes formulées contre des membres de l'industrie et décide si la conduite mérite des sanctions.

7 Scarfe Court
Dartmouth (Nouvelle-Écosse) B3B 1W4
Tél. : (902) 468-3511
Sans frais : 1-800-390-1015
Téléc. : (902) 468-1016
Téléc. sans frais : 1-800-390-1016
Courriel : **info@nsrec.ns.ca**
Site Web : **www.nsrec.ns.ca**

The Real Estate Council of Ontario

Le Conseil administre la *Loi sur le courtage* commercial et immobilier pour le ministère des Services gouvernementaux de l'Ontario. Le mandat du Conseil est double : administrer les exigences réglementaires de l'industrie de l'immobilier établies par le gouvernement de l'Ontario et protéger les consommateurs et les membres en offrant un marché juste, fiable et transparent. Le Conseil a aussi un processus de traitement des plaintes, de conformité et de discipline conçu pour répondre aux plaintes et aux inquiétudes des clients relativement à l'éthique des agents immobiliers et des vendeurs enregistrés.

Tour Est
3250, rue Bloor Ouest, bureau 600
Toronto (Ontario) M8X 2X9
Tél. : (416) 207-4800
Sans frais : 1-800-245-6910
Téléc. : (416) 207-4820
Courriel : **information@reco.on.ca**
Site Web : **www.reco.on.ca**

L'Association des courtiers et agents immobiliers du Québec (ACAIQ)

L'ACAIQ est chargée de la surveillance du courtage immobilier au Québec. Sa mission consiste à protéger le public par l'encadrement des activités professionnelles de tous les courtiers et agents immobiliers exerçant au Québec, tel que le prescrit la *Loi sur le courtage immobilier*.

6300, rue Auteuil, bureau 300
Brossard (Québec) J4Z 3P2
Tél. : (450) 676-4800
Sans frais : 1 800 440-5110
Téléc. : (450) 676-7801
Courriel : **info@acaiq.com**
Site Web : **www.acaiq.com**

Saskatchewan Real Estate Commission

La Commission est responsable de l'accréditation des courtiers immobiliers de la Saskatchewan, y compris des mesures disciplinaires et de l'étude des plaintes.

237, croissant Robin
Saskatoon (Saskatchewan) S7L 6M8
Tél. : (306) 374-5233
Sans frais : 1-877-700-5233
Téléc. : (306) 373-2295
Courriel : **info@srec.sk.ca**
Site Web : **www.srec.sk.ca**

Terre-Neuve-et-Labrador

Superintendent of Real Estate Trading Act
Édifice de la Confédération, Bloc Ouest
C.P. 8700
St. John's (Terre-Neuve-et-Labrador) A1B 4J6
Tél. : (709) 729-2660
Téléc. : (709) 729-3205

Yukon

Superintendent of *Real Estate Agents Act*
Department of Community Services
Consumer and Safety Services
C.P. 2703
Whitehorse (Yukon) Y1A 2C6
Tél. : (867) 667-5111
Téléc. : (867) 667-3609
Courriel : **consumer@gov.yk.ca**
Site Web : **www.gov.yk.ca**

Ministères provinciaux et territoriaux du logement

Alberta
Housing Support Program
Alberta Municipal Affairs and Housing
18C Commerce Place
10144, 102e Rue
Edmonton (Alberta) T5J 4L4
Tél. : (780) 427-2732
Téléc. : (780) 422-1419
Courriel : **Housing@gov.ab.ca**
Site Web : **www.municipalaffairs.gov.ab.ca/**

Colombie-Britannique
British Columbia Housing Policy Branch
Office of Housing and Construction Standards
C.P. 9049, Succ. gouv. prov.
Victoria (Colombie-Britannique) V8W 9E2
Tél. : (250) 387-6240
Téléc. : (250) 387-1040
Site Web : **www.housing.gov.bc.ca**

Île-du-Prince-Édouard
Office of the Director of Residential Rental Property
Island Regulatory and Appeals Commission
5e étage, bureau 501
134, rue Kent
C.P. 577
Charlottetown (Île-du-Prince-Édouard) C1A 7L1
Tél. : (902) 892-3501
Sans frais : 1-800-501-6268
Téléc. : (902) 566-4076
Site Web : **www.irac.pe.ca/rental**

Manitoba
Finances Manitoba
Direction de la location à usage d'habitation
254, rue Edmonton, bureau 302
Winnipeg (Manitoba) R3C 3Y4
Tél. : (204) 945-2476
Sans frais : 1-800-782-8403 (Manitoba seulement)
Téléc. : (204) 945-6273
Courriel : **rtb@gov.mb.ca**
Site Web : **www.gov.mb.ca/finance/cca/rtb/index.fr.html**

Bureau du logement du Manitoba
Bureau principal
185, rue Smith, rez-de-chaussée
Winnipeg (Manitoba) R3C 3G4
Tél. : (204) 945-4663
Sans frais : 1-800-661-4663
Téléc. : (204)
Site Web : **www.gov.mb.ca/fs/housing/mha.fr.html**

Nouveau-Brunswick
Ministère des Services familiaux et communautaires
Édifice Sartain-MacDonald
C.P. 6000
Fredericton (Nouveau-Brunswick) E3B 5H1
Tél. : (506) 453-2001
Téléc. : (506) 453-7478
Site Web : **www.gnb.ca/habitation**

Médiateur des loyers et services à la consommation
Ministère de la Justice et procureur général
C.P. 6000
Fredericton (Nouveau-Brunswick) E3B 5H1
Tél. : (506) 453-2682
Téléc. : (506) 444-4494
Site Web : **www.gnb.ca/0062/Rentalsman/index-f.asp**

Nouvelle-Écosse
Nova Scotia Department of Community Services, Housing Services
C.P. 695
Halifax (Nouvelle-Écosse) B3J 2T7
Tél. : (902) 424-3280
Téléc. : (902) 424-0661
Site Web : **www.gov.ns.ca/coms**

Nunavut
Nunavut Housing Corporation
C.P. 480
Arviat (Nunavut) X0C 0E0
Tél. : (867) 857-3000
Téléc. : (867) 857-3040
Site Web :
www.autochtonesaucanada.gc.ca

Ontario
Ministère des Affaires municipales et du Logement
777, rue Bay, 17e étage
Toronto (Ontario) M5G 2E5
Tél. : (416) 585-7041
ATS : (416) 585-6991
Sans frais : 1-866-220-2290
Courriel : **mininfo@mah.gov.on.ca**
Site Web : **www.mah.gov.on.ca**

Québec
Ministère des Affaires municipales, du Sport et du Loisir
10, rue Pierre-Olivier-Chauveau, 4e étage
Québec (Québec) G1R 4J3
Tél. : (418) 691-2019
Télé. : (418) 643-7385
Site Web : **www.mamr.gouv.qc.ca**

Régie du logement
Site Web : **www.rdl.gouv.qc.ca**

Société d'habitation du Québec
Direction des communications
1054, rue Louis-Alexandre-Taschereau
Aile St-Amable, 3e étage
Québec (Québec) G1R 5E7
Tél. : (418) 643-7676
Sans frais : 1-800-463-4315
Téléc. : (418) 643-4560
Courriel : **infoshq@shq.gouv.qc.ca**
Site Web : **www.shq.gouv.qc.ca**

Saskatchewan
Saskatchewan Housing Division
Municipal Government
1855, avenue Victoria
6e étage, tour Victoria
Regina (Saskatchewan) S4P 3T2
Tél. : (306) 787-4177
Sans frais : 1-800-667-7567

Saskatchewan Housing Corporation
Saskatchewan Community Resources and Employment
Courriel :
communications@dcre.gov.sk.ca
Site Web : **www.dcre.gov.sk.ca/housing/overview.html**

Terre-Neuve-et-Labrador
Newfoundland and Labrador Housing Corporation
Édifice Sir Brian-Dunfield
2, promenade Canada
C.P. 220
St. John's (Terre-Neuve-et-Labrador)
A1C 5J2
Tél. : (709) 724-3000
Téléc. : (709) 724-3250
Site Web : **www.nlhc.nl.ca**

Territoires du Nord-Ouest
Société d'habitation des Territoires du Nord-Ouest
C.P. 2100
Yellowknife (Territoires du Nord-Ouest)
X1A 2P6
Site Web : **www.nwthc.gov.nt.ca/fr/index.html**

Yukon
Yukon Housing Corporation
410H, rue Jarvis
Whitehorse (Yukon) Y1A 2H5
Tél. : (867) 667-5759
Sans frais : 1-800-661-0408, local 5759 (Yukon seulement)
Téléc. : (867) 667-3664
Courriel : **ykhouse@gov.yk.ca**
Site Web : **www.housing.yk.ca**

Renseignements sur le crédit et organismes chargés de transmettre de tels renseignements

Si vous désirez consulter ou vérifier votre dossier de crédit adressez-vous aux bureaux de crédit ci-dessous.
*Veuillez noter que vous pouvez recevoir votre dossier de crédit gratuitement par courriel.

Equifax Canada Inc.
Division des relations consommateurs
C.P. 190, station Jean-Talon
Montréal (Québec) H1S 2Z2
Tél. : (514) 493-2314
Sans frais : 1-800-465-7166
Courriel : **consumer.relations@equifax.com**
Site Web : **www.equifax.ca**

Les Bureaux de crédit du Nord Inc.
Téléc. (sans frais) : 1-800-646-5876
Courriel : **bcn@bcn.qc.ca**
Site Web : **www.creditbureau.ca**

TransUnion Canada
Pour les résidents de toutes les provinces, sauf le Québec :
C.P. 338, PDF 1
Hamilton (Ontario) L8L 7W2
Tél. : (905) 525-0262
Sans frais : 1-866-525-0262
Site Web : **www.tuc.ca**

Pour les résidents du Québec :
TransUnion (Le Groupe Écho)
1 Place Laval, Bureau 370
Laval (Québec) H7N 1A1
Tél. : (514) 335-0374
Sans frais : 1-877-713-3393
Site Web : **www.tuc.ca**

Santé et alimentation

Pour savoir si un produit alimentaire est sûr, communiquez avec l'Agence canadienne d'inspection des aliments (ACIA). Pour obtenir des renseignements généraux sur la santé, adressez-vous à Santé Canada. Ce ministère vous donnera toute l'information dont vous avez besoin sur différents sujets relatifs à la santé comme les produits de consommation, la santé des personnes âgées et la prévention de la maladie. Il suffit de vous adresser à son siège social ou à l'un de ses bureaux régionaux. Vous pouvez également consulter le site Web de Santé Canada à **www.sc-hc.gc.ca**.

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

Agence canadienne d'inspection des aliments (ACIA)
59, promenade Camelot
Ottawa (Ontario) K1A 0Y9
Tél. : (613) 225-2342

Enquêtes sur la salubrité des aliments :
Sans frais : 1-800-442-2342
Téléc. : (613) 228-6125
Site Web : **www.inspection.gc.ca**

Santé Canada
Administration centrale
Indice de l'adresse : 0900C2
Ottawa (Ontario) K1A 0K9
Tél. : (613) 957-2991
Sans frais : 1-866-225-0709
ATME : 1-800-267-1245
Téléc. : (613) 941-5366
Courriel : **info@hc-sc.gc.ca**
Site Web : **www.sc-hc.gc.ca**

Agence de santé publique du Canada
130, chemin Colonnade
Indice d'adresse : 6501H
Ottawa (Ontario) K1A 0K9
Courriel : **PHAC_Web_Mail@phac-aspc.gc.ca**
Site Web : **www.aspc-phac.gc.ca**

Division du vieillissement et des aînés
Direction de la promotion et des programmes de la santé
Indice d'adresse : 1908A1
Ottawa (Ontario) K1A 1B4
Tél. : (613) 952-7606
Téléc. : (613) 957-9938
Courriel : **seniors@hc-sc.gc.ca**
Site Web : **www.sc-hc.gc.ca/seniors-aines**

Bureaux régionaux

Alberta et Territoires du Nord-Ouest
Canada Place
9700, avenue Jasper, bureau 710
Edmonton (Alberta) T5J 4C3
Tél. : (780) 495-2651
Téléc. : (780) 495-3285
Courriel : **pphb_abnwt@hc-sc.gc.ca**
Site Web : **www.phac-aspc.gc.ca/canada/les-regions/ab-tno/**

Atlantique
Maritime Centre
Bureau 1525, 15e étage
1505, rue Barrington
Halifax (Nouvelle-Écosse) B3J 3Y6
Tél. : (902) 426-2700
Téléc. : (902) 426-9689
Courriel : **pphatlantic-spspatlantique@hc-sc.gc.ca**
Site Web : **www.phac-aspc.gc.ca/canada/les-regions/atlantique/**

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

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

Ontario et Nunavut
180, rue Queen Ouest, 11e étage
Toronto (Ontario) M5V 3L7
Tél. : (416) 973-4389
Sans frais : 1-866-999-7612
Téléc. : (416) 973-1423

Québec
Complexe Guy-Favreau, Tour Est
200, boul. René-Lévesque O., bureau 218
Montréal (Québec) H2Z 1X4
Tél. : (514) 283-2306
Téléc. : (514) 283-6739

Ministères provinciaux et territoriaux de la santé

Alberta

Alberta Health and Wellness
10025, avenue Jasper
Edmonton (Alberta) T5J 1S6
Tél. : (780) 427-7164 (Edmonton)
Sans frais (en Alberta) :
310-0000, puis (780) 427-1432
Téléc. : (780) 422-0102
Courriel : **ahinform@gov.ab.ca**
Site Web : **www.health.gov.ab.ca**

Colombie-Britannique

Ministry of Health
1515, rue Blanshard
Victoria (Colombie-Britannique)
V8W 3C8
Tél. : (250) 952-3456
Ligne INFO : (250) 952-1742
Sans frais : 1-800-465-4911
Site Web : **www.gov.bc.ca/healthservices**

Île-du-Prince-Édouard

Health and Social Services
Édifice Jones
11, rue Kent, 2e étage
C.P. 2000
Charlottetown (Île-du-Prince-Édouard)
C1A 7N8
Tél. : (902) 368-4900
Ligne d'information : 1-800-241-6970
Téléc. : (902) 368-4969
Site Web : **www.gov.pe.ca/hss**

Manitoba

Santé Manitoba
Tél. : (204) 945-3744
Sans frais : 1-866-626-4862
Site Web : **www.gov.mb.ca/health/index.fr.html**

Nouveau-Brunswick

Ministère de la Santé et du Mieux-être
C.P. 5100
Fredericton (Nouveau-Brunswick)
E3B 5G8
Tél. : (506) 457-4800
Téléc. : (506) 453-5442
Site Web : **www.gnb.ca/**

Services sociaux d'urgences en dehors des heures de bureau
Fredericton : (506) 453-2145
Ailleurs au N.-B. : 1-800-442-9799

Nunavut

Ministère de la Santé et des Services sociaux
C.P. 1000
Iqaluit (Nunavut) X0A 0H0
Tél. : (867) 975-5700
Téléc. : (867) 975-5705
Site Web : **www.gov.nu.ca/hsssite/hssmain. shtml**

Nouvelle-Écosse

Nova Scotia Department of Health
1690, rue Hollis
C.P. 488
Halifax (Nouvelle-Écosse) B3J 2R8
Tél. : (902) 424-5818
Téléc. : (902) 424-0730
Sans frais : 1-800-387-6665
(seulement en Nouvelle-Écosse)
ATME : 1-800-670-8888
Courriel : **dohwen@gov.ns.ca**
Site Web : **www.gov.ns.ca/health**

Québec

Ministère de la Santé et des Services sociaux
Édifice Catherine-de-Longpré
1075, chemin Sainte-Foy
Québec (Québec) G1S 2M1
Tél. : (418) 266-8900
Sans frais : 1-800-707-3380
(seulement au Québec)
Site Web : **www.msss.gouv.qc.ca**

Ontario

Ministère de la Santé et des Soins de longue durée
Édifice MacDonald
900, rue Bay, bureau M1-57
Toronto (Ontario) M7A 1R3
Sans frais : 1-800-268-1154
(seulement en Ontario)
Ligne INFO (Toronto) : (416) 314-5518
ATME : 1-800-387-5559
Téléc. : (416) 314-8721
Courriel : **infomoh@gov.on.ca**
Site Web : **www.health.gov.on.ca/indexf.html**

Terre-Neuve-et-Labrador

Health and Community Services
Coordinator of Inquiries and Health Planning
Édifice de la Confédération
C.P. 8700
St. John's (Terre-Neuve-et-Labrador)
A1B 4J6
Tél. : (709) 729-4984
Courriel : **healthinfo@gov.nl.ca**
Site Web : **www.health.gov.nl.ca/health/**

Saskatchewan

Saskatchewan Health
3475, rue Albert
Regina (Saskatchewan) S4S 6X6
Tél. : (306) 787-3013
Sans frais : 1-800-667-7766
Ligne santé : 1-877-800-0002
Téléc. : (306) 787-3823
Courriel : **webmaster@health.gov.sk.ca**
Site Web : **www.health.gov.sk.ca**

Yukon

Department of Health and Social Services
C.P. 2703
Whitehorse (Yukon) Y1A 2C6
Tél. : (867) 667-3673
Sans frais : 1-800-661-0408, poste 3673
Téléc. : (867) 393-3096
Site Web : **www.hss.gov.yk.ca/**

Territoires du Nord-Ouest

Department of Health and Social Services
C.P. 1320
Yellowknife (Territoires du Nord-Ouest)
X1A 2L9
Tél. : (867) 920-6173
Téléc. : (867) 873-0266
Site Web : **www.hlthss.gov.nt.ca**

Personnes ayant des incapacités

Pour obtenir une liste des organismes visant les personnes handicapées au Canada, veuillez visiter « Spécialement pour vous : Personnes ayant des incapacités » sur le site Web de Santé Canada : **www.sc-hc.gc.ca**.

Autres organismes connexes (Santé et alimentation)

Les Diététistes du Canada

Les Diététistes du Canada mettent en commun les connaissances et les compétences de leurs membres pour prendre des décisions éclairées sur l'alimentation, la nutrition et la santé. Autrefois appelée Association canadienne des diététistes (de 1935 à 1996), les Diététistes du Canada établissent les normes de formation des diététistes et de pratique de la profession.

480, avenue University, bureau 604
Toronto (Ontario) M5G 1V2
Tél. : (416) 596-0857
Téléc. : (416) 596-0603
Site Web : **www.dietetistes.ca**

Services-conseils en matière de budget ou de crédit

Vous éprouvez des difficultés financières et vous pensez avoir besoin d'aide? Il serait peut-être avantageux de rencontrer un conseiller en matière de budget ou de crédit. Ce genre de service est offert par divers types d'organisations, les gouvernements provinciaux, les organismes à but non lucratif ou à but lucratif.

Services gouvernementaux

Nouvelle-Écosse

Debtor Assistance Program
Ce programme est offert par Service Nova Scotia and Municipal Relations.

Service Nova Scotia and Municipal Relations
Tél. : (902) 424-5200
Sans frais : 1-800-670-4357
Site Web : **www.gov.ns.ca/snsmr/consumer/debtor**

Saskatchewan

Provincial Mediation Board
Offert par le ministère de la Justice de la Saskatchewan, ce Conseil offre des services-conseils budgétaires.

2151, rue Scarth, bureau 120
Regina (Saskatchewan) S4N 3V7
Tél. : (306) 787-5387
Sans frais : 1-888-215-2222
Téléc. : (306) 787-5574

Édifice Strudy Stone, rez-de-chaussée
122 – 3e Avenue Nord
Saskatoon (Saskatchewan) S7K 2H6
Tél. : (306) 933-6520
Sans frais : 1-888-215-2222
Téléc. : (306) 933-7030
Site Web : **www.saskjustice.gov.sk.ca/provmediation**

Organismes sans but lucratif

Ontario

Ontario Association of Credit Counselling Services (OACCS)
L'OACCS est un organisme de bienfaisance enregistré qui représente un réseau d'agences de services-conseils en matière de crédit à but non lucratif.

Tél. : 1-888-7-IN DEBT
Site Web : **www.oaccs.com/agencies.html**

Québec

Union des consommateurs
L'Union est un organisme de défense des consommateurs qui regroupe 10 ACEF (association coopérative d'économie familiale).

Tél. : (514) 521-6820
À l'extérieur de Montréal : 1-888-521-6820
Site Web : **www.consommateur.qc.ca/union/180.htm**

Coalition des associations de consommateurs du Québec
La CACQ est un groupe d'associations de consommateurs à l'échelle nationale, dont 22 d'entre elles offrent des services-conseils.

Tél. : (514) 362-8623
Site Web : **www.consommateur.qc.ca/cacq**

Pour toutes les autres provinces et autres territoires

Conseil de crédit du Canada (CCC)
Le CCC est une association nationale d'agences de services-conseils à but non lucratif, qui comprend des membres qui desservent toutes les provinces et tous les territoires.

Pour trouver une agence près de chez-vous, veuillez visiter **www.creditcounsellingcanada.ca/fr/index.html**

Autres organismes

Vous pouvez trouver les coordonnées d'autres organismes à but non lucratif et d'entreprises à but lucratif qui fournissent des services-conseils en matière de crédit dans les annuaires téléphoniques de votre région.

Vous pouvez aussi communiquer avec l'association de protection du consommateur, le ministère qui supervise la protection du consommateur dans votre province ou territoire ou le Bureau d'éthique commerciale (**www.ccbbb.ca/francais/**) pour savoir si des plaintes ont été déposées contre une personne ou une entreprise avec qui vous prévoyez faire affaire.

Services financiers

Banques

Si vous avez un problème avec votre banque, la première solution consiste à en parler avec un représentant du service à la clientèle de 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. Demandez au représentant ou au directeur quelle est la prochaine étape à suivre.

Pour obtenir une liste des banques canadiennes et étrangères au Canada, veuillez visiter le site de l'Association des banquiers canadiens à **www.cba/fr** ou communiquer avec ses représentants au 1-800-263-0231.

Si vous ne trouvez toujours pas de solution à votre problème, la prochaine étape sera de rencontrer l'ombudsman de votre banque. Le travail de l'ombudsman est d'aider les consommateurs à régler les différends avec leur banque. Vous trouverez ci-dessous une liste complète d'**ombudsmans** dont les bureaux sont établis au Canada.

Banque Amex du Canada
101, rue McNabb
Markham (Ontario) L3R 4H8
Tél. : (905) 943-1197
Sans frais : 1-888-301-5312
Téléc. : (905) 904-7670
Courriel : **BankOmbud@aexp.com**

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

Banque Scotia
Scotia Plaza
44, rue King Ouest
Toronto (Ontario) M5H 1H1
Tél. : (416) 933-3299
Sans frais : 1-800-785-8772
Téléc. : (416) 933-3276
Courriel :
ombudsman@scotiabank.com

Canadian Western Bank
Place Canadian Western Bank
10303, avenue Jasper, bureau 2300
Edmonton (Alberta) T5J 3X6
Tél. : 1-888-423-8854
Courriel :
graham.gilbert@cwbank.com

CIBC
C.P. 342
Commerce Court
Toronto (Ontario) M5L 1G2
Tél. : (416) 861-3313
Sans frais : 1-800-308-6859
Téléc. : (416) 980-3754
Sans frais : 1-800-308-6861
Courriel : **ombudsman@cibc.com**

Citibank Canada
Place Citibank
123, rue Front Ouest, bureau 1700
Toronto (Ontario) M5J 2M3
Tél. : 1-888-245-1112
Téléc. : (416) 947-4123

CS Alterna Bank
400, rue Albert, 3e étage
Ottawa (Ontario) K1R 5B2
Tél. : 1-866-560-0120
Téléc. : 1-866-560-0177

Banque HSBC Canada
Bureau de l'Ombudsman
300-3555 Gilmore Way
Burnaby (Colombie-Britannique)
V5G 4S1
Tél. : 1-800-343-1180
Téléc. : (604) 435-4139

Banque ING du Canada
111, chemin Gordon Baker, bureau 900
Toronto (Ontario) M2H 3R1
Tél. : (416) 497-4833
Sans frais : 1-866-677-0547
Téléc. : (416) 758-5310

Banque Laurentienne du Canada
Tour de la Banque Laurentienne
1981, avenue McGill College
Montréal (Québec) H3A 3K3
Tél. : (514) 284-7192
Sans frais : 1-800-473-4782
Téléc. : (514) 284-7194 ou
1-800-473-4790
Courriel :
ombudsman@laurentianbank.com

Banque Nationale du Canada
C.P. 275
Montréal (Québec) H2Y 3G7
Tél. : 1-888-300-9004
Téléc. : 1-800-260-8003

Banque Royale du Canada
C.P. 1, Royal Bank Plaza
Toronto (Ontario) M5J 2J5
Tél. : (416) 974-4591
Sans frais : 1-800-769-2542
Téléc. : (416) 974-6922
Courriel : **ombudsman@rbc.com**

Groupe Financier Banque TD
C.P. 1, Toronto Dominion Centre
Toronto (Ontario) M5K 1A2
Tél. : (416) 982-4884
Sans frais : 1-888-361-0319
Téléc. : (416) 983-3460
Courriel : **td.ombudsman@td.com**

Si vous n'êtes pas capable de résoudre votre plainte en communiquant directement avec l'ombudsman de votre banque, vous pouvez contacter l'Ombudsman des services bancaires et d'investissement (OSBI). L'OSBI est un organisme indépendant chargé d'enquêter sur les plaintes déposées par les particuliers et les petites et moyennes entreprises au sujet des services bancaires. Sa tâche est de régler les différends avec impartialité et rapidité.

Ombudsman des services bancaires et d'investissement (OSBI)
C.P. 896, Succursale Adelaide
Toronto (Ontario) M5C 2A1
Tél : (416) 287-2877
Sans frais : 1-888-451-4519
Téléc. : (416) 225-4722
Sans frais : 1-888-422-2865
Courriel : **ombudsman@obsi.ca**
Site Web : **www.obsi.ca**

Autoréglementation des banques et réglementation gouvernementale

L'Association des banquiers canadiens (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 frauduleusement les cartes Visa et Mastercard.

Commerce Court West
C.P. 348
199, rue Bay, 30e étage
Toronto (Ontario) M5L 1G2
Tél. : (416) 362-6092
Sans frais : 1-800-263-0231
Téléc. : (416) 362-7705
Courriel : **inform@cba.ca**
Site Web : **www.cba.ca**

L'**Agence de la consommation en matière financière du Canada (ACFC)** a été mise sur pied dans le but de protéger les consommateurs de services financiers et de les aider à accroître leurs connaissances dans ce domaine. Elle renseigne les consommateurs et encadre les institutions financières afin de s'assurer qu'elles appliquent les mesures fédérales en matière de protection des consommateurs.

427, avenue Laurier Ouest, 6e étage
Ottawa (Ontario) K1R 1B9
Tél. : (613) 996-5454
Sans frais : 1-866-461-ACFC (2232)
Téléc. : (613) 941-1436
Sans frais : 1-866-814-2224
Site Web : **www.acfc-fcac.gc.ca**

Le **Bureau du surintendant des institutions financières (BSIF)** est le principal organisme de réglementation des institutions financières fédérales et des régimes de retraite. Sa mission consiste à 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
Sans frais : 1-800-385-8647
ATME : (613) 943-3980
Téléc. : (613) 990-5591
Site Web : **www.osfi-bsif.gc.ca**

Sociétés de fiducie, coopératives de crédit, mouvements coopératifs et caisses populaires

Si vous avez un problème avec votre institution financière, tentez de le régler auprès de votre succursale. Si vous ne pouvez résoudre votre problème, communiquez avec l'un des organismes de réglementation ci-dessous.

Alberta

Alberta Superintendent of Financial Institutions (ASFI)
9515, 107e Rue, bureau 402
Edmonton (Alberta) T5K 2C3
Tél. : (780) 427-5064
Téléc. : (780) 420-0752
Courriel : **financial.inst@gov.ab.ca**
Site Web : **www.finance.gov.ab.ca**

Colombie-Britannique

Financial Institutions Commission
13450, 102e Avenue, bureau 1200
Surrey (Colombie-Britannique) V3T 5X3
Tél. : (604) 953-5300
Téléc. : (604) 953-5301
Courriel : **FICOM@ficombc.ca**
Site Web : **www.fic.gov.bc.ca**

Île-du-Prince-Édouard

Bureau du Procureur général
Édifice Shaw, 4e étage
95, rue Rochford
C.P. 2000
Charlottetown (Île-du-Prince-Édouard)
C1A 7N8
Tél. : (902) 368-4550
Téléc. : (902) 368-5283
Site Web : **http://www.gov.pe.ca/oag/ccaid-info**

Manitoba

Finances Manitoba
Direction de la réglementation des institutions financières
405 Broadway, bureau 1115
Winnipeg (Manitoba) R3C 3P6
Tél. : (204) 945-2543
Sans frais : 1-800-782-8069
(au Manitoba seulement)
Téléc. : (204) 948-2268
Courriel : **coop-cu@gov.mb.ca**
Site Web : **www.gov.mb.ca/finance/index.fr.html**

Nouveau-Brunswick

Ministère de la Justice
Direction des coopératives de crédit, coopératives et fiducies
Place Kings
C.P. 6000
Fredericton (Nouveau-Brunswick)
E3B 5H1
Tél. : (506) 453-2315
Téléc. : (506) 453-7474
Site Web : **www.gnb.ca/0062/index-f.asp**

Nouvelle-Écosse

Department of Finance
Financial Institutions Division
5151, chemin du Terminal, 7e étage
C.P. 2271
Halifax (Nouvelle-Écosse) B3J 1A1
Tél. : (902) 424-6331
Téléc. : (902) 424-1298
Courriel : **fininst@gov.ns.ca**
Site Web : **http://www.gov.ns.ca/finance/fininst.htm**

Nunavut

Securities and Legal Registries
Department of Justice
C.P. 1000, Succursale 570
Iqaluit (Nunavut) XOA 0H0
Tél. : (867) 975-6191
Téléc. : (867) 975-6594
Site Web : **www.justice.gov.nu.ca/**

Ontario

Commission des services financiers de l'Ontario (CSFO)
5160, rue Yonge, 4e étage
C.P. 85
North York (Ontario) M2N 6L9
Tél : (416) 250-7250
Sans frais : 1-800-668-0128
Site Web : **www.fsco.gov.on.ca**

Québec

Autorité des marchés financiers
Place de la Cité, tour Cominar
2640, boul. Laurier, bureau 400,
3e étage
Sainte-Foy (Québec) G1V 5C1
Tél. : 418) 525-0337
Sans frais : 1-877-525-0337
Site Web : **www.lautorite.qc.ca**

Saskatchewan

Financial Institutions Division
Financial Services Commission
1919, prom. Saskatchewan, 6e étage
Regina (Saskatchewan) S4P 3V7
Tél. : (306) 787-6700
Téléc. : (306) 787-9006
Courriel : **fid@sfsc.gov.sk.ca**
Site Web : **www.sfsc.gov.sk.ca**

Territoires du Nord-Ouest

Registre des garanties
C.P. 1320
Édifice Stewart M. Hodgson
Yellowknife (Territoires du Nord-Ouest)
X1A 2L9
Tél. : (867) 920-3318
Téléc. : (867) 873-0243
Site Web : **www.justice.gov.nt.ca/SecuritiesRegistry**

Terre-Neuve-et-Labrador

Credit Union Deposit Guarantee Corporation
C.P. 340
Marystown (Terre-Neuve-et-Labrador)
A0E 2M0
Tél. : (709) 279-0170
Sans frais : 1-877-279-0170
Téléc. : (709) 279-0177
Site Web : **www.cudgc.nf.net**

Yukon

Consumer Services
C.P. 2703
Whitehorse (Yukon) Y1A 2C6
Tél. : (867) 667-5111
Téléc. : (867) 667-3609
Courriel : **consumer@gov.yk.ca**

Assurances

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, vous pouvez communiquer avec l'une des associations appropriées de l'industrie ou le bureau provincial ou territorial chargé des questions d'assurance.

Associations de l'industrie des assurances

Assurance-vie et incapacité

Association canadienne des compagnies d'assurances de personnes inc.

1, rue Queen Est, bureau 1700
Toronto (Ontario) M5C 2X9
Tél. : (416) 777-2221
Téléc. : (416) 777-1895
Site Web : **www.clhia.ca**

1001, boul. Maisonneuve Ouest, bureau 630
Montréal (Québec) H3A 3C8
Tél. : (514) 845-9004
Téléc. : (514) 845-6182

46, rue Elgin, bureau 400
Ottawa (Ontario) K1P 5K6
Tél. : (613) 230-0031
Téléc. : (613) 230-0297

Assurances de dommages

Bureau d'assurance du Canada (BAC)

Siège social
151, rue Yonge, bureau 1900
Toronto (Ontario) M5C 2W7
Tél. : (416) 362-2031
Sans frais : 1-800- 387-2880
Téléc. : (416) 361-5952
Courriel : **consumercentre@ibc.ca**
Site Web : **www.ibc.ca**

Bureaux régionaux

BAC - Provinces de l'Atlantique
1969, rue Upper Water, bureau 1706
Halifax (Nouvelle-Écosse) B3J 3R7
Tél. : (902) 429-2730
Sans frais : 1-800-565-7189
(provinces de l'Atlantique seulement)
Téléc. : (902) 420-0157

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

BAC - Québec
800 Place Victoria, bureau 2410
C.P. 336, tour de la Bourse
Montréal (Québec) H4Z 0A2
Tél. : (514) 288-1563
Sans frais : 1-877-288-4321
Téléc. : (514) 288-0753

BAC - Colombie-Britannique et Yukon
510, rue Burrard, bureau 1010
Vancouver (Colombie-Britannique) V6C 3A8
Tél. : (604) 684-3635
Sans frais : 1-877-772-3777
(Colombie-Britannique seulement)
Téléc. : (604) 684-6235

BAC - Prairies, Territoires du Nord-Ouest et Nunavut
10722, 103e Avenue, bureau 401
Edmonton (Alberta) T5J 2G6
Tél. : (780) 423-2212
Sans frais : 1-800-377-6378
(Prairies, Territoires du Nord-Ouest et Nunavut seulement)
Téléc. : (780) 423-4796

Organismes de réglementation provinciaux et territoriaux responsables des assurances

Alberta

L'Alberta Insurance Council est responsable de l'émission de permis aux agents d'assurance et aux experts en sinistres et reçoit également les plaintes déposées contre eux.

Tour Toronto Dominion
10088, 102e Avenue, bureau 901
Edmonton (Alberta) T5J 2Z1
Tél. : (780) 421-4148
Téléc. : (780) 425-5745
Courriel : **info@abcouncil.ab.ca**
Site Web : **www.abcouncil.ab.ca**

222, 58e Avenue Sud-Ouest,
bureau 500
Calgary (Alberta) T2H 2S3
Tél. : (403) 233-2929
Télec. : (403) 233-2990

Île-du-Prince-Édouard

Superintendent of Insurance
Office of the Attorney General
95, rue Rochford, 4e étage
C.P. 2000
Charlottetown (Île-du-Prince-Édouard)
C1A 7N8
Tél. : (902) 368-4550
Téléc. : (902) 368-5283
Site Web : **www.gov.pe.ca/oag/ccaid-info**

Manitoba

Finances Manitoba
Direction de la réglementation des institutions financières
405, avenue Broadway, bureau 1115
Winnipeg (Manitoba) R3C 3L6
Tél. : (204) 945-2542
Sans frais : 1-800-282-8069
(au Manitoba)
Téléc. : (204) 948-2268
Courriel : **insurance@gov.mb.ca**
Site Web : **www.gov.mb.ca/finance/cca/firb/index.fr.html**

Ontario

Commission des services financiers de l'Ontario
5160, rue Yonge, C.P. 85
North York (Ontario) M2N 6L9
Tél. : (416) 250-7250
Sans frais : 1-800-668-0128
ATME : 1-800-387-0584
Téléc. : (416) 590-7070
Site Web : **www.fsco.gov.on.ca**

Saskatchewan

Pour les plaintes déposées contre les compagnies d'assurance en Saskatchewan, communiquez avec :

Superintendent of Insurance
Financial Institutions Division
Saskatchewan Financial Services Commission
1919, prom. Saskatchewan, 6e étage
Regina (Saskatchewan) S4P 3V7
Tél. : (306) 787-6700
Téléc. : (306) 787-9006
Courriel : **fid@sfsc.gov.sk.ca**
Site Web : **www.sfsc.gov.sk.ca/financial/insurance.shtml**

Pour les plaintes déposées contre les agents et courtiers, communiquez avec :
General Insurance Council of Saskatchewan
2631, 28e Avenue, bureau 310
Regina (Saskatchewan) S4S 6X3
Tél. : (306) 352-7870
Téléc. : (306) 569-3018
Site Web :
www.insurancecouncils.sk.ca

Terre-Neuve-et-Labrador

Insurance Division
Édifice de la Confédération, Bloc Ouest
C.P. 8700
St. John's (Terre-Neuve-et-Labrador)
A1B 4J6
Tél. : (709) 729-2594
Téléc. : (709) 729-3205

Yukon

Superintendent of Insurance
Consumer Services
C.P. 2703
Whitehorse (Yukon) Y1A 2C6
Tél. : (867) 667-5111
Téléc. : (867) 667-3609
Courriel : **consumer@gov.yk.ca**

Valeurs mobilières

Avant d'acquérir des valeurs mobilières (actions, obligations et fonds mutuels), demandez des renseignements et des conseils. Les groupes suivants devraient répondre à vos questions.

Investor Learning Centre of Canada

Le Centre est un organisme sans but 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.

CSI
200, rue Wellington Ouest, 15e étage
Toronto (Ontario) M5V 3G2
Tél. : 1-866-866-2601
Courriel : **customer_support@csi.ca**
Site Web : **www.csi.ca/student/fr_ca/home.xhtml**

Institut des fonds d'investissement du Canada

L'Institut est l'association nationale de l'industrie des fonds d'investissement. Ses responsabilités comprennent l'accroissement de la sensibilisation du public et de sa connaissance des fonds communs de placement ainsi que de l'industrie de l'investissement dans son ensemble. Elle offre des cours de formation en matière de fonds communs de placement.

11, rue King Ouest, 4e étage
Toronto (Ontario) M5H 4C7
Tél. : (416) 363-2150
Sans frais : 1-866-347-1961
Téléc. : (416) 861-9937
Site Web : **www.ific.ca**

1010, rue Sherbrooke Ouest, bureau 1800
Montréal (Québec) H3A 2R7
Tél. : (514) 985-7025
Téléc. : (514) 985-5113

ADVOCIS, The Financial Advisors Association of Canada

L'Association définit le rôle du planificateur financier et donne des conseils quant au choix d'un bon planificateur.

350, rue Bloor Est
Toronto (Ontario) M4W 3W8
Tél. : (416) 444-5251
Sans frais : 1-800-563-5822
Téléc. : (416) 444-8031
Courriel : **info@advocis.ca**
Site Web : **www.advocis.ca**

Commissions des 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, le 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 qu'en format électronique.

Alberta
Alberta Securities Commission
300, 5e Avenue Sud-Est, 4e étage
Calgary (Alberta) T2P 3C4
Tél. : (403) 297-6454
Téléc. : (403) 297-6156
Courriel : **inquiries@seccom.ab.ca**
Site Web : **www.albertasecurities.com**

REMARQUE : En Alberta, pour appeler sans frais les bureaux du gouvernement provincial, composez le 310-0000 et attendez les directives.

Colombie-Britannique
British Columbia Securities Commission
701, rue Georgia Ouest
C.P. 10142, Pacific Centre
Vancouver (Colombie-Britannique)
V7Y 1L2
Tél. : (604) 899-6500
Sans frais : 1-800-373-6393 (Alberta et Colombie-Britannique seulement)
Téléc. : (604) 899-6506
Courriel : **inquiries@bcsc.bc.ca**
Site Web : **www.bcsc.bc.ca**

Île-du-Prince-Édouard
Securities Office
Consumer, Corporate and Insurance Services Division
Office of the Attorney General
C.P. 2000
95, rue Rochford
Charlottetown (Île-du-Prince-Édouard)
C1A 7N8
Tél. : (902) 368-5152
Téléc. : (902) 368-4910
Site Web : **www.gov.pe.ca/securities**

Manitoba
Commission des valeurs mobilières du Manitoba
500-400, avenue St. Mary
Winnipeg (Manitoba) R3C 4K5
Tél. : (204) 945-2548
Téléc. : (204) 945-0330
Courriel : **securities@gov.mb.ca**
Site Web: **www.msc.gov.mb.ca**

Nouveau-Brunswick
Commission des valeurs mobilières du Nouveau-Brunswick
85, rue Charlotte, bureau 300
Saint John (Nouveau-Brunswick)
E2L 2J2
Tél. : (506) 658-3060
Sans frais : 1-866-933-2222
Téléc. : (506) 658-3059
Courriel : **information@nbsc-cvmnb.ca**
Site Web : **www.nbsc-cvmnb.ca**

Nouvelle-Écosse
Nova Scotia Securities Commission
Édifice Joseph-Howe
1690, rue Hollis, 2e étage
C.P. 458
Halifax (Nouvelle-Écosse) B3J 3J9
Tél. : (902) 424-7768
Téléc. : (902) 424-4625
Site Web : **www.gov.ns.ca/nssc**

Nunavut
Nunavut Securities and Legal Registries
Department of Justice
C.P. 1000, Succursale 570
Iqaluit (Nunavut) X0A 0H0
Tél. : (867) 975-6191
Téléc. : (867) 975-6190
Site Web : **www.justice.gov.nu.ca/**

Ontario
Commission des valeurs mobilières de l'Ontario
Unité des enquêtes
20, rue Queen Ouest, bureau 1903
Toronto (Ontario) M5H 3S8
Tél. : (416) 593-8314
Sans frais : 1-877-785-1555
Téléc. : (416) 593-8122
Courriel : **inquiries@osc.gov.on.ca**
Site Web : **www.osc.gov.on.ca/fr**

Québec
Autorité des marchés financiers
Tour de la Bourse, 22e étage
800, Square Victoria
C.P. 246
Montréal (Québec) H4Z 1G3
Tél. : (514) 395-0311 ou (418) 525-0311
Sans frais : 1-866-526-0311
Téléc. : (418) 647-0376
Courriel : **renseignements-consommateur@lautorite.qc.ca**
Site Web : **www.lautorite.qc.ca**

Saskatchewan
Saskatchewan Financial Services Commission
Securities Division
1919, prom. Saskatchewan, 6e étage
Regina (Saskatchewan) S4P 3V7
Tél. : (306) 787-5645
Téléc. : (306) 787-5899
Site Web : **www.sfsc.gov.sk.ca**

Terre-Neuve-et-Labrador
Financial Services Regulation Division
Department of Government Services
Édifice de la Confédération
2e étage, Bloc Ouest
C.P. 8700
St John's (Terre-Neuve-et-Labrador)
A1B 4J6
Tél. : (709) 729-4189
Téléc. : (709) 729-6187
Site Web : **www.gov.nf.ca/gsl/cca/scon**

Territoires du Nord-Ouest
Northwest Territories Registrar of Securities
Department of Justice
Government of the Northwest Territories
Édifice Stuart M. Hodgson
5009, 49e Rue, 1er étage
C.P. 1320
Yellowknife (Territoires du Nord-Ouest) X1A 2L9
Tél. : (867) 920-3318
Téléc. : (867) 873-0243
Site Web : **www.justice.gov.nt.ca/SecuritiesRegistry**

Yukon
Registrar of Securities
Department of Community Services
Corporate Affairs
C.P. 2703
Whitehorse (Yukon) Y1A 2C6
Tél. : (867) 667-5314
Sans frais : 1-800-661-0408
Téléc. : (867) 393-6251
Courriel : **corporateaffairs@gov.yk.ca**
Site Web : **www.gov.yk.ca/depts/community/corp/**

Services funéraires

Alberta

Funeral Services Regulatory Board
11810, avenue Kingsway
Edmonton (Alberta) T5G 0X5
Tél. : (403) 452-6130
Téléc. : (403) 452-6085
Sans frais : 1-800-563-4652
Site Web : **www.afsrb.ab.ca**

Colombie-Britannique

Business Practices and Consumer Protection Authority
1019, rue Wharf, 5e étage
C.P. 9244
Victoria (Colombie-Britannique)
V8W 9J2
Tél. : (604) 320-1667
Sans frais : 1-888-564-9963
Téléc. : (250) 920-7181
Courriel : **info@bpcpa.ca**
Site Web : **www.bpcpa.ca**

Île-du-Prince-Édouard

Loi sur les arrangements préalables de services de pompes funèbres
Cabinet du procureur général
C.P. 2000
Charlottetown (Île-du-Prince-Édouard)
C1A 7N8
Tél. : (902) 368-5653
Téléc. : (902) 368-5283
Courriel : **lmpeters@gov.pe.ca**

Manitoba

Commission administrative en vertu de la Loi sur les embaumeurs et les entrepreneurs de pompes funèbres
254, avenue Portage
Winnipeg (Manitoba) R3C 0B6
Tél. : (204) 947-1098
Téléc. : (204) 945-0424
Courriel :
embalmersdirectors@gov.mb.ca

Nouveau-Brunswick

Commission d'immatriculation des embaumeurs et entrepreneurs de pompes funèbres
C.P. 31
1063, rue Main
Hampton (Nouveau-Brunswick) E0G 1Z0
Tél. : (506) 832-5541
Téléc. : (506) 832-3082

Nouvelle-Écosse

Board of Embalmers and Funeral Directors
C.P. 2723
Halifax (Nouvelle-Écosse) B3J 3P7
Tél. : (902) 453-5545
Téléc. : (902) 424-0702
Courriel : **nsboard@ns.sympatico.ca**

Nunavut

Consumer Affairs
Community and Government Services
C.P. 440
Baker Lake (Nunavut) X0C 0A0
Tél. : (867) 793-3303
Sans frais : 1-866-223-8139
Téléc. : (867) 793-3321
Site Web : **www.gov.nu.ca/Nunavut/English/departments/CGT/**

Ontario

Conseil des services funéraires
777, rue Bay, bureau 2810
Toronto (Ontario) M5G 2C8
Tél. : (416) 979-5450
Téléc. : (416) 979-0384
Sans frais : 1-800-387-4458
Site Web : **www.funeralboard.com**

Unité de la réglementation des cimetières
250, rue Yonge, 32e étage
Toronto (Ontario) M5B 2N5
Tél. : (416) 326-8800
Sans frais : 1-800-889-9768
Téléc. : (416) 326-8406

Québec

Régie régionale de la santé et des services sociaux
Direction des services techniques et financiers
525, boulevard Wilfrid-Hamel Est
Québec (Québec) G1M 2S8
Tél. : (418) 525-1482
Téléc. : (418) 525-1472
Site Web : **www.msss.gouv.qc.ca**

Saskatchewan
Funeral and Cremation Council of Saskatchewan
3847C, rue Albert
Regina (Saskatchewan) S4S 3R4
Tél. : (306) 584-1575
Téléc. : (306) 584-1576
Courriel : **sask.funeral@sasktel.net**
Site Web : **www.fcscs.ca**

Terre-Neuve-et-Labrador
Department of Government Services
Consumer and Commercial Affairs Branch
Financial Services Regulation Division
C.P. 8700
St. John's (Terre-Neuve-et-Labrador)
A1B 4J6
Tél.: (709) 729-2594
Téléc.: (709) 729-3205
Site Web: **www.gov.nl.ca/gs/fsr**

Yukon
Department of Community Services
Consumer and Safety Services
C.P. 2703
Whitehorse (Yukon) Y1A 2C6
Tél.: (867) 667-5811
Sans frais: 1-800-661-0408 (Yukon seulement)
Téléc.: (867) 393-6295
Courriel: **consumer@gov.yk.ca**
Site Web : **www.community.gov.yk.ca/**