

Guide du **consommateur** canadien ²⁰⁰⁶

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.

Guide du consommateur canadien - édition 2006

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.

Le Guide est aussi offert à l'aide de médias substitués sur demande. Si vous désirez obtenir des copies du Guide dans d'autres formats, veuillez nous envoyer un [courriel](#) ou nous contacter au (613) 952-1918.

Table des matières

- [Bienvenue, préface, et avis aux lecteurs](#)

Renseignements généraux

- [Passerelle d'information pour le consommateur canadien](#)
- [Se plaindre efficacement](#)
- [Que faire quand vous avez parlé et écrit sans obtenir de résultats?](#)

Conseils aux consommateurs

- [Introduction](#)
- [Avant l'achat](#)
- [Après l'achat](#)
- [Achats importants](#)

- [Agences de recouvrement](#)
- [Commandes postales](#)
- [Contrats](#)
- [Déménagement](#)
- [Endettement](#)
- [Entretien des vêtements et textiles](#)
- [Fraude](#)
- [Fraudes concernant les paiements à l'avance](#)
- [Fraudes en ligne](#)
- [Fraudes relatives aux cartes de débit](#)
- [Funérailles](#)
- [Garanties](#)
- [Location-achat](#)
- [Organismes de bienfaisance](#)
- [Pratiques commerciales trompeuses ou inéquitables](#)
- [Problèmes de propriétaires et de locataires](#)
- [Publicité trompeuse](#)
- [Remboursement et échange](#)
- [Rénovations domiciliaires](#)
- [Rétablissement de crédit](#)

- [Sécurité des produits](#)
- [Télémarketing](#)
- [Vendeurs itinérants](#)
- [Ventes pyramidales et commercialisation à paliers multiples](#)
- [Vie privée des consommateurs](#)
- [Vol d'identité](#)
- [Voyages](#)

Répertoires des organismes

- [Bureaux de la consommation](#)
- [Autres organismes gouvernementaux](#)
- [Associations de consommateurs](#)
- [Bureaux d'éthique commerciale](#)

- [Automobiles](#)
- [Crédit](#)
- [Énergie et services publics](#)
- [Logement](#)
- [Santé et alimentation](#)
- [Services financiers](#)
- [Services funéraires](#)

Bienvenue, préface, et avis aux lecteurs

Bienvenue au Guide du consommateur canadien

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

Des fonctionnaires des gouvernements fédéral, provinciaux et territoriaux ont réuni leurs connaissances des problèmes des consommateurs ainsi que les coordonnées de leurs personnes-ressources utiles en ce domaine en un seul et même volume. Nous espérons que cet effort de collaboration sera bénéfique aux consommateurs de l'ensemble du pays.

Le marché concurrentiel d'aujourd'hui offre aux consommateurs une myriade de produits et services. Pour choisir judicieusement parmi ceux-ci, les consommateurs doivent comprendre leurs droits en tant que consommateurs et les normes de qualité auxquelles ils sont en droit de s'attendre.

Le présent guide, qui a connu beaucoup de succès depuis sa parution en juin 2002,

contient des renseignements et des conseils qui vous aident à mieux connaître les droits des consommateurs, à prendre des décisions éclairées et à vous protéger contre des marchands peu scrupuleux.

Vous y trouverez matière à réflexion, des questions à poser et des procédures à suivre lorsque si vous faites des achats et signez des contrats ou, si vous êtes un spécialiste du domaine de la consommation des affaires des consommateurs, des renseignements qui vous permettront d'aider les consommateurs à le faire.

Enfin, pour le type le plus répandu de problèmes de consommation, le présent guide contient des noms de personnes-ressources au sein des entreprises, des services d'aide aux consommateurs, des gouvernements ou d'organismes non-gouvernementaux ailleurs. Ces organismes font tous partie du réseau des affaires des consommateurs.

Nous sommes d'avis que le présent manuel servira de référence pratique dans nos efforts pour aider les consommateurs.

Michael Jenkin et Rob Phillips
Coprésidents 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 \(CMC\)](#) 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 au présent guide, dont le format électronique 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 révision. 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. Pour obtenir d'autres copies de cette publication, veuillez vous adresser au :

Bureau de la consommation

Industrie Canada

235, rue Queen

Ottawa (Ontario) K1A 0H5

Télécopieur : (613) 952-6927

Courriel : oca.strategis@ic.gc.ca

[Menu principal](#) [Page suivante](#)

Renseignements généraux

Passerelle d'information pour le consommateur canadien

La [Passerelle d'information pour le consommateur canadien](#) est un portail en ligne qui fournit un accès rapide et facile à des renseignements fiables produits dans l'intérêt public. Ces renseignements, qui sont recueillis auprès de partenaires, de ministères et d'organismes fédéraux, provinciaux et territoriaux et de certains organismes non gouvernementaux, permettent au consommateur de disposer d'une information à la fois exacte et pertinente.

Munie d'un moteur de recherche puissant, capable de trouver rapidement l'information pour le consommateur, la Passerelle est conçue de façon à assurer une consultation facile.

La Passerelle fournit également des adresses électroniques et des numéros de téléphone qui permettent au consommateur d'entrer instantanément en communication avec la personne-ressource de l'organisme approprié et d'obtenir ainsi un complément d'information. La Passerelle est en voie de devenir la source incontournable pour une information fiable.

Les Canadiens ont accès à la Passerelle sur Internet, à partir de chez eux, d'une

bibliothèque publique, d'un point d'accès communautaire ou d'un des centres de services des gouvernements fédéral, provinciaux ou territoriaux.

Défis-consommateur et solutions

Comme de nombreux consommateurs, vous pourriez être confronté à des questions de plus en plus complexes dans votre vie quotidienne.

Les multiples niveaux de compétences et le partage entre divers organismes des responsabilités en matière de traitement des plaintes ajoutent à la difficulté de trouver des solutions aux problèmes courants.

L'outil « Défis-consommateur et solutions » de la Passerelle d'information pour le consommateur canadien fournit des réponses détaillées à des questions complexes, comme :

- Comment s'assurer qu'une entreprise est légitime?
- Comment puis-je importer une automobile des États-Unis au Canada?
- Comment puis-je obtenir ma cote de crédit personnelle?
- Comment puis-je réduire le nombre d'appels de télémarketing à la maison?

L'outil Défis-consommateur et solutions

pourrait vous fournir l'information dont vous avez besoin pour affronter vos difficultés particulières en matière de consommation.

[Page précédente](#) [Menu principal](#) [Page suivante](#)

Renseignements généraux

Comment se plaindre efficacement

Pour les consommateurs, déposer une plainte est une démarche qui présente souvent de nombreux écueils. Or, la Passerelle d'information pour le consommateur canadien 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 accroître le degré d'efficacité de vos plaintes.

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 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 pas 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 votre 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 votre droit de réclamer des dommages dans certains cas. Vérifiez toujours 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 prenez 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)

(Rue)

(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, etc.).

Afin de résoudre le problème, j'aimerais que (indiquez ce que vous attendez du marchand - remboursement, mise au compte de la carte de crédit, réparation, échange, 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 numéros 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).es).

Veillez 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.)

Renseignements généraux

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](#) 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, entre autres, la signification des ordonnances, les honoraires des témoins et les frais de déplacement.

Les problèmes d'ordre juridique peuvent être soumis à cette cour sans la présence d'un avocat, bien que, dans la majorité des

provinces, 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.

[Page précédente](#) [Menu principal](#) [Page suivante](#)

Conseils aux consommateurs

Être un consommateur avisé constitue votre meilleure protection dans le marché d'aujourd'hui. 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.

[Page précédente](#) [Menu principal](#) [Page suivante](#)

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 ».
- S'il s'agit d'une vente directe (qui ne fait pas appel à un intermédiaire, comme la vente à domicile, à la télévision, etc.), vérifiez si l'entreprise détient un permis ou si elle est enregistrée à l'échelon municipal ou / et provincial.
- Communiquez avec votre organisme de protection du consommateur 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.

- Informez-vous 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 organisme de protection du consommateur 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 déboursier des sommes d'argent aussi petites soient-elles.
- Au supermarché, comparez le prix des articles en vous servant de leur prix unitaire; c'est lui qui vous indique le prix réel de l'article. Le prix unitaire vous permet de comparer les prix au gramme, au kilogramme. 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.

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 l'organisme de protection du consommateur 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. Vérifiez auprès de l'organisme de protection du consommateur de votre province si une période d'annulation s'applique.
- Si vous retournez le produit pour le faire réparer, assurez-vous que le technicien ou la personne à qui vous remettez votre produit comprend le problème que vous lui décrivez et le note sur papier. Exigez qu'on vous remette une copie de votre demande de réparation et conservez-la. Demandez qu'on vous fasse une estimation des coûts de réparation avant d'accepter que la réparation ne soit faite.

[Page précédente](#) [Menu principal](#) [Page suivante](#)

Conseils aux consommateurs

Achats importants

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

Maisons

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

La meilleure façon de magasiner une maison est 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 responsable des affaires en consommation](#) 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](#).

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 \(SCHL\)](#).

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 \(SCHL\)](#).

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.

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 \(SCHL\)](#).

Véhicules motorisés

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. 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. Quoi que vous décidiez, lisez attentivement le contrat. Comparez les options de financement offertes par un certain nombre de prêteurs.

Les différences de taux d'intérêt et de prix pourront vous surprendre.

Lorsque vous prévoyez acheter, n'oubliez pas les coûts d'utilisation, y compris l'entretien, le stationnement, les assurances et le carburant qui 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 responsable des affaires en consommation 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](#), qui figure dans le répertoire des organismes du présent guide, offre un arbitrage exécutoire qui peut être une solution de rechange aux tribunaux.

[Page précédente](#) [Menu principal](#) [Page suivante](#)

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'appellez 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 expliquer votre situation. 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.

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 responsable des affaires en consommation](#) de votre province ou territoire.

[Page précédente](#) [Menu principal](#) [Page suivante](#)

Conseils aux consommateurs

Commandes postales

Nombre de consommateurs profitent du marché croissant de la vente par catalogue au Canada. Ce peut être un moyen rapide et satisfaisant de magasiner. Toutefois, comme avec tout type de transaction, le consommateur 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 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, un organisme commercial privé qui avisera ses membres de retirer vos coordonnées de leurs listes de

publipostage.

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 responsable des affaires en consommation de votre province ou territoire.

Fraude postale

- 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 « 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.
 - Méfiez-vous des achats impulsifs.
 - Gardez en dossier la commande, des notes sur la conversation et des copies de la publicité, du chèque annulé, du reçu, des lettres et des enveloppes.
 - Prenez le temps de comparer les produits, les services et les prix à ceux des produits semblables dans les magasins de la région.
 - Vérifiez les antécédents de l'entreprise auprès du [bureau responsable des affaires en consommation](#) de votre province ou territoire. La fraude postale est un crime.
-

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.

Faire annuler un contrat n'est pas facile, mais c'est possible. Ainsi, les deux parties peuvent s'entendre pour annuler le contrat.

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.

Selon votre province ou territoire, vous pourriez être admissible à une période de réflexion dont la durée peut varier. 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.

Informez-vous auprès du [bureau responsable des affaires en consommation](#) 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 l'autre partie n'y consente, les consommateurs ne doivent pas tenter d'annuler un contrat sans conseils juridiques. Une tentative d'annulation de contrat peut

échouer et entraîner davantage de frais que le contrat original.

Se reporter à la [section du présent guide sur la fraude](#).

Contrats spéciaux

Agences de rencontre

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

- la distance du lieu de provenance des gens que vous rencontrez;
- si les gens que vous rencontrez sont membres de l'agence;
- s'il vous est possible de consulter le profil, la vidéo ou la photo de la personne que vous êtes censé rencontrer avant que votre numéro de téléphone lui soit transmis ou qu'un rendez-vous soit pris;
- la clarté des renseignements à votre dossier, par exemple, attentes, intérêts, exigences, sujets de refus;
- la durée du contrat et le nombre de rencontres promises;
- le montant d'éventuels frais supplémentaires pour prolonger ou renouveler l'abonnement;
- les frais supplémentaires liés aux activités de l'agence (fêtes, pique-niques, voyages, etc.);

- ce que l'agence vous promet au tarif de base (il peut y avoir peu de rapport entre le coût et l'efficacité de l'agence, donc méfiez-vous des agences qui demandent un montant très élevé;)
- si les garanties sont toutes indiquées par écrit;
- les chiffres relatifs au succès et le temps moyen nécessaire pour trouver un conjoint, si l'agence vous promet de trouver un conjoint;
- la politique d'annulation; informez-vous de vos droits auprès de l'organisme de protection du consommateur pour déposer une plainte.

Centres de conditionnement physique

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

- des centres qui ne sont pas encore ouverts — ils n'ouvriront peut-être jamais;
- des annonces promettant un abonnement à bas prix — plusieurs centres vous font signer plus tard des contrats coûteux à long terme;
- des promesses de possibilité d'annulation en tout temps — consultez le contrat écrit 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 : impose-t-on des intérêts sur un plan de paiement? Les promesses sont-elles toutes indiquées par écrit?
- consultez le [bureau de la consommation](#)

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. De tels frais peuvent augmenter d'année en année.
- Comparez toutes vos dépenses annuelles à ce qu'il vous en coûterait annuellement pour séjourner dans les hôtels ou prendre

des vacances.

- Demandez-vous si la multipropriété sera disponible lorsque vous allez prendre vos vacances, si votre adhésion vous donne la possibilité de séjourner dans d'autres multipropriétés ou terrains de camping.
- Parlez à des gens qui ont déjà fait affaire avec cette entreprise. Informez-vous sur les services, la disponibilité, l'entretien et la possibilité de séjourner ailleurs.
- Obtenez un contrat écrit et assurez-vous que les promesses verbales y sont incluses. Demandez à un avocat indépendant de lire le contrat ou le document et assurez-vous qu'il n'y a pas d'espaces vides sur les documents que vous signez.
- Assurez-vous que tout droit d'annulation est stipulé dans votre contrat avant de le signer.
- Vérifiez auprès du [Bureau d'éthique commerciale](#) si des plaintes ont déjà été déposées contre l'entreprise, le promoteur ou la société de gestion.
- Vérifiez si la propriété respecte les règlements de l'endroit.

[Page précédente](#)

[Menu principal](#)

[Page suivante](#)

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](#).

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](#). 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, assurez-vous de procéder aux étapes suivantes :

- Vérifiez que tout est emballé : 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 vos 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. En consultant plusieurs entreprises, vous obtiendrez le service qui vous convient.

[Page précédente](#) [Menu principal](#) [Page suivante](#)

Conseils aux consommateurs

Endettement

Signes avant-coureurs d'un problème d'endettement

Réglez-vous souvent vos comptes après la date d'échéance? Faites-vous régulièrement des chèques sans provisions? Recevez-vous un appel d'une agence de recouvrement? Si vous avez répondu oui à une de ces questions, 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.

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.

La consultation budgétaire

Si vous éprouvez des difficultés financières et

que vous pensez avoir besoin d'aide, il serait peut-être avantageux de rencontrer un conseiller budgétaire d'une association de consommateurs ou d'un membre du Conseil de crédit du Canada près de chez vous.

- Tout le monde peut avoir recours à la consultation budgétaire. 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 au service de consultation budgétaire 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.
- Le service offert par les organismes communautaires est généralement gratuit. 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, informez-vous des frais exigés par l'organisme que vous comptez consulter.
- Au Québec, veuillez consulter le site du [Réseau de protection du consommateur du](#)

Québec.

- En Saskatchewan, veuillez vous adresser au [Ministère de la Justice - Comité de médiation de la province](#) [en anglais seulement].
- Ailleurs au Canada, veuillez consulter le site du [Conseil de crédit du Canada](#).

Pour obtenir de plus amples renseignements sur l'endettement, veuillez visiter « Prenez vos dettes en main » produit par le Bureau de la consommation d'Industrie Canada à www.consommateur.ic.gc.ca/dette.

[Page précédente](#) [Menu principal](#) [Page suivante](#)

Conseils aux consommateurs

Entretien des vêtements et textiles

[L'Office des normes générales du Canada](#) 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.

[Page précédente](#) [Menu principal](#) [Page suivante](#)

Conseils aux consommateurs

Fraude

Soyez conscient des signes de fraude les plus courants. Ignorez par exemple les offres qui semblent trop belles pour être vraies, car c'est habituellement le cas.

Débarrassez-vous du courrier ou raccrochez le téléphone lorsque vous lisez ou entendez :

- Signez maintenant ou le prix va augmenter.
- Vous avez été spécialement choisi...
- Vous avez gagné et devez payer des frais pour réclamer votre prix...
- Tout ce dont nous avons besoin, c'est votre numéro de carte de crédit (ou de compte bancaire) à des fins d'identification seulement.
- Vous ne payez que les frais postaux, de manutention, les taxes...
- Faites de l'argent pendant vos temps libres, revenu garanti...
- Vous devez absolument nous acheter des revues (ou un purificateur d'eau, un forfait de vacances, des articles de bureau), car vous pourrez obtenir 15 crédits supplémentaires...

- J'ai justement des restes du matériel de pavage provenant d'un chantier près de chez vous...
- Soyez votre propre patron! Ne travaillez plus jamais pour quelqu'un d'autre. Envoyez-nous seulement 50 \$ pour le matériel et...
- Une voiture neuve! Un voyage à Hawaï! 2 500 \$ en argent comptant! Tout cela absolument gratuitement pour vous! Jetez un coup d'œil sur nos...
- Votre numéro de réclamation spécial vous donne la chance de participer à notre concours.
- Nous sommes dans votre quartier et nous avons des cartouches pour votre photocopieur à un prix réduit.

Rappelez-vous que les consommateurs avertis prennent toujours connaissance du prix total et qu'ils se renseignent toujours au sujet de l'entreprise et du produit avant d'acheter.

Méfiez-vous des télévendeurs qui :

- veulent envoyer un service de messagerie chercher votre argent;
- vous demandent d'envoyer de l'argent par voie électronique;
- veulent retirer directement l'argent de votre compte chèques;

- veulent vous offrir un prix, mais vous réclament des frais de manutention et d'expédition;
- vous demandent votre numéro de carte de crédit, de compte chèques ou de compte d'épargne, votre numéro d'assurance sociale ou tout autre renseignement personnel;
- vous demandent de payer à l'avance, particulièrement pour une inscription à une agence de placement, un rétablissement de crédit, un prêt ou une carte de crédit (les lois albertaines et ontariennes interdisent à un prêteur de demander de l'argent avant que le prêt n'ait été accordé);
- vous invitent à vous joindre à un système de vente pyramidale ou de commercialisation à paliers multiples.

Tous ces moyens visent à vous soutirer de l'argent. Pour signaler des appels de télémarketing frauduleux, communiquez avec PhoneBusters au 1-888-495-8501 ou visitez leur [site Web](#). 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 vous renseigner sur les

escroqueries et la façon de les contrer sur le [site Web de la GRC](#). Vous pouvez aussi communiquer avec le [bureau responsable des affaires en consommation](#) de votre province ou territoire.

Risquezt-vous d'être victime de fraude? Visitez *Dossiers : Fraude* sur www.infoconsommation.ca et répondez au *Questionnaire sur la fraude*.

[Page précédente](#) [Menu principal](#) [Page suivante](#)

Conseils aux consommateurs

Fraudes 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 à l'entreprise de vous faire parvenir un contrat ou tout autre document faisant état des modalités relatives au service et des politiques de

remboursement et d'annulation du service.

- Demandez 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. Relisez votre contrat attentivement. Si vous avez des doutes concernant votre contrat, demandez à un avocat ou à une personne de confiance d'y jeter un coup d'œil avant d'y apposer votre signature.
- Renseignez-vous auprès du bureau de la consommation 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 de la consommation de votre province ou territoire ou le [Bureau de la concurrence](#).

[Page précédente](#) [Menu principal](#) [Page suivante](#)

Conseils aux consommateurs

La fraude en ligne

Les transactions en ligne sont de plus en plus populaires : les maîtres de la fraude peuvent donc plus aisément vous soutirer de l'argent. Les ventes aux enchères frauduleuses, les ventes frauduleuses, les pourriels (spamming) et le hameçonnage (phishing) sont autant de méthodes auxquelles les fraudeurs ont souvent recours.

Vous trouverez ci-après de l'information relative au magasinage sur Internet, aux pourriels et au hameçonnage qui peut vous aider à reconnaître, à signaler et à enrayer la fraude en ligne.

Le magasinage 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 final, incluant les taxes, les frais d'expédition et les frais de douanes (dans le cas d'une transaction internationale).
- Si vous faites une transaction internationale, l'[Agence des services frontaliers du Canada](#) (ASFC) 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, vérifiez si 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 direct 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 donner 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](#)
- [Association canadienne du marketing](#)
- [Normes canadiennes de la publicité](#)

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. Il faut noter que différentes lois et normes s'appliquent dans ce cas-ci; 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 sûreté canadiennes.

Si vous avez un problème avec un marchand en ligne étranger, adressez-vous au [Réseau international de contrôle et de protection des consommateurs \(RICPC\)](#).

Signes précurseurs de risque

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

- Demander des renseignements sur 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 responsable des affaires en consommation](#) de votre province ou territoire puisque certaines juridictions ont des lois qui pourraient protéger les consommateurs qui font des achats en ligne

[Aide au magasinage en ligne](#) dans la Passerelle d'information pour le consommateur canadien.

[Le Code canadien de pratiques pour la protection des consommateurs dans le commerce électronique.](#)

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](#) pour obtenir des renseignements sur vos droits en vertu de cette loi.

Les pourriels

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 «spam 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.

Pour obtenir d'autre information, veuillez visiter : www.arretezlepourrielici.ca.

Hameçonnage

Le 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 du 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](#) 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).

- Vous pouvez également signaler l'incident en direct sur le site Web du [Signalement en direct des délits économiques](#) (SEDDE).

[Précédant](#) [Menu principal](#) [Page suivante](#)

Conseils aux consommateurs

La fraude relative aux cartes de débit

Pour éviter d'être victime d'une 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.
- Cachez le clavier avec votre main afin de protéger votre NIP.
- 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. Il est effectivement risqué d'utiliser 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 contenus sur votre carte.

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.

[Page précédente](#) [Menu principal](#) [Page suivante](#)

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 responsable des affaires en consommation](#) 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'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 s'avérer nécessaire lorsque la dépouille doit être 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 tombeau, au-dessus du sol ou juste en-dessous.

Les coûts de cimetière varient énormément. Avant de prendre les dispositions d'achat d'une concession, demandez un relevé écrit de tous les frais 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, vous permettant ainsi de choisir que ceux dont vous avez besoin et pouvez vous 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 en raison de 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. De plus, 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 et / 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

[Page précédente](#) [Menu principal](#) [Page suivante](#)

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.

Vous devriez toujours consulter la garantie de tout produit avant de l'acheter. Pour savoir si une garantie s'applique à votre cas, relisez le contrat ou communiquez avec le bureau responsable des affaires en consommation de la province ou du territoire où le contrat a été passé.

[Page précédente](#) [Menu principal](#) [Page suivante](#)

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.

[Page précédente](#) [Menu principal](#) [Page suivante](#)

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. Faites vos devoirs et recueillez le plus d'information possible avant de faire un don. 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](#) afin de vérifier si l'organisme est enregistré en vertu de la Loi de l'impôt sur le revenu et de consulter sa déclaration de renseignement. Seuls les organismes de bienfaisance enregistrés

peuvent émettre des reçus officiels de dons

Avant de faire un don, faites attention...

- Aux sollicitateurs qui vous pressent de faire un don immédiatement. Souvenez-vous que vous pouvez prendre autant de temps que nécessaire pour prendre une décision et que vous avez le droit de dire « non » si vous le souhaitez.
- À quiconque vous appelle ou sonne à votre porte 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 que dans les faits 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 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](#) au 1-888-495-8501.

[Page précédente](#)

[Menu principal](#)

[Page suivante](#)

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 responsable des affaires en consommation](#) 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](#) ou, si la plainte concerne l'étiquetage d'aliments, l'[Agence canadienne d'inspection des aliments](#).

[Page précédente](#) [Menu principal](#) [Page suivante](#)

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; ainsi 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 référence précise pour les propriétaires et locataires, composez le numéro de téléphone général de votre gouvernement pour obtenir un numéro.

[Page précédente](#) [Menu principal](#) [Page suivante](#)

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 délibérément 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.

Communiquez avec le [Bureau de la concurrence](#) pour déposer une plainte ou, pour obtenir des renseignements supplémentaires, composez le 1-800-348-5358. Vous pouvez aussi communiquer avec le bureau responsable des affaires en consommation ou de la protection des consommateurs de votre province ou territoire. Si la plainte concerne l'étiquetage d'aliments, communiquez avec [l'Agence canadienne d'inspection des aliments](#).

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

Veillez vous reporter aux sections du présent guide portant sur :

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

Enfin, vous pouvez déposer une plainte auprès d'un organisme non gouvernemental appelé [Les normes canadiennes de la publicité](#). Cet organisme est composé de

représentants d'annonceurs, d'agences de publicité et de médias, ainsi que de consommateurs. Il dissuade ses membres de faire de la publicité mensongère ou trompeuse au moyen de codes d'éthique.

Les normes canadiennes de la publicité

175, rue Bloor Est, Tour Sud

Bureau 1801

Toronto (Ontario) M4W 3R8

Tél. : (416) 961-6311

Télec. : (416) 961-7904

Courriel : info@adstandards.com

Site Web : www.adstandards.com

[Page précédente](#) [Menu principal](#) [Page suivante](#)

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 la politique de remboursement et d'échange du magasin.

[Page précédente](#) [Menu principal](#) [Page suivante](#)

Conseils aux consommateurs

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 voir si des plaintes ont déjà été déposées contre une entreprise que vous songez à engager.
- Téléphonnez à au moins six spécialistes pour fixer au moins trois entrevues.

Les entrevues sont des conversations bilatérales. Le fournisseur devrait vous poser beaucoup de questions sur ce que vous voulez. Vous devriez être prêt à demander au fournisseur des renseignements sur des projets similaires dont il s'est occupé, quel sera le temps requis pour les travaux, si des sous-traitants participeront, quels seront les étapes du projet et les permis nécessaires.

On ne devrait jamais vous donner une soumission pendant l'entrevue. Demandez au fournisseur de vous envoyer une estimation écrite de tous les coûts, y compris la main-d'œuvre et tous les frais supplémentaires.

Examinez avec soin toutes les soumissions. Elles devraient indiquer les grandes lignes du projet et fournir au moins une ventilation partielle des coûts.

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

Le contrat devrait 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 responsable des affaires en consommation](#) 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.](#)

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 responsable des affaires en consommation de votre province ou territoire.

Conseils aux consommateurs

Le 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 soit en bonne et due forme. Si vous y trouvez des erreurs que vous ne pouvez corriger, communiquez avec le [bureau responsable des affaires en consommation](#) 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, rappelez-vous 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 plus sur le dossier de crédit et sur le 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*.

[Page précédente](#) [Menu principal](#) [Page suivante](#)

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. Jetez les produits qui sont vieux ou périmés.
- Recherchez des emballages d'aliments et de médicaments inviolables.
- Méfiez-vous des carafes en cristal au plomb et de la vaisselle décorée de peinture ou de vernis au plomb. S'il ne vous est pas possible de vous assurer que ces articles ne contiennent pas de plomb, ne les achetez pas.

[Page précédente](#) [Menu principal](#) [Page suivante](#)

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 responsable des affaires en consommation de votre province ou territoire ou le [Bureau de la concurrence](#). Vous pouvez aussi communiquer avec [PhoneBusters](#) 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](#).

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.
- Ne donnez jamais à un télévendeur votre numéro de carte de crédit ou de compte bancaire, ni aucun renseignement personnel, à moins que vous ne connaissiez l'entreprise ou l'organisation et que de tels renseignements soient nécessaires pour effectuer l'achat.

Prudence et bon sens

- Ne vous sentez pas obligé d'acheter immédiatement ou sans avoir toute l'information dont vous avez besoin.
- 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 responsable des affaires en consommation](#) 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](#).
- 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](#).

[Page précédente](#) [Menu principal](#) [Page suivante](#)

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 responsable des affaires en consommation](#) de l'endroit où vous habitez.

[Page précédente](#) [Menu principal](#) [Page suivante](#)

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](#) pour obtenir plus d'information.

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, vous devriez vous poser 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.

[Page précédente](#) [Menu principal](#) [Page](#)

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.

- Pour les achats sur place, préférez le paiement comptant au paiement par chèque ou carte de crédit.
- 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](#).

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](#).

[Page précédente](#) [Menu principal](#) [Page suivante](#)

Conseils aux consommateurs

Le 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 et assurez-vous que la carte qui

vous est rendue est bien la vôtre.

- 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 puisque même si la carte est périmée, le numéro peut encore être valide.

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 l'écran).
- Si vous vous débarrassez de votre disque dur, assurez-vous que vos renseignements personnels sont 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](#).
- 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](#). 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'appels 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.

Pour obtenir de plus amples renseignements, vous pouvez consulter également la section Fraude en ligne du présent guide.

[Page précédente](#) [Menu principal](#) [Page suivante](#)

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](#) 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 responsable des affaires en consommation 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](#) : 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](#) [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](#) [en anglais] : Les agences affiliées sont autorisées à vendre des billets de transporteurs au pays.

- [Association canadienne des agences de voyages](#) : Les membres doivent suivre un code d'éthique et des normes. Si une agence membre éprouve des difficultés, l'ACTA tente d'aider le client qui, autrement, pourrait subir une perte financière.

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

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.
- Voyez ce qu'offrent les diverses compagnies d'assurance. De nombreuses polices d'assurance santé et accident ne couvrent pas les problèmes médicaux que vous avez déjà, comme une maladie cardiaque. Lisez les contrats avec soin.
- Renseignez-vous auprès du bureau de la consommation 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](#).

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.
- 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.

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](#) 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 à la ligne aérienne, 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 la ligne aérienne 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.

[Page précédente](#) [Menu principal](#) [Page suivante](#)

Répertoire des organismes

Bureaux de la consommation

Voici les adresses des différents bureaux responsables des affaires en consommation 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 guide 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

Télec. : (613) 952-6927

Courriel : oca.strategis@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

Télec. : (819) 997-0324

Courriel : burconcurrency@bc-cb.gc.ca

Site Web : www.competitionbureau.gc.ca

Agence de la consommation financière du Canada (ACFC)

427, avenue Laurier Ouest, 6^e étage

Ottawa (Ontario) K1R 1B9

Tél. : (613) 996-5454 ou 1 866 461-ACFC (2232)

Télec. : (613) 941-1436 ou 1 866 814-2224

Site Web : www.inspection.gc.ca

Gouvernements provinciaux et territoriaux

<p>Alberta Alberta Government Services Consumer Services Branch Tél. : (780) 427-4088 (région d'Edmonton) Sans frais : 1-877-427-4088 (Alberta seulement) Courriel : government.services@gov.ab.ca Site Web : www.governmentservices.gov.ab.ca</p>	<p>Colombie-Britannique Business Practices and Consumer Protection Authority 1019, rue Wharf, 5^e 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</p>
<p>Île-du-Prince-Édouard Consumer, Corporate and Insurance Division</p>	<p>Manitoba Finances Manitoba</p>

<p>Office of the Attorney General 95, rue Rochford, 4^e étage C.P. 2000 Charlottetown (Île-du-Prince-Édouard) C1A 7N8 Tél. : (902) 368-4550 Sans frais : 1-800-658-1799 Télé. : (902) 368-5283 Site Web : www.gov.pe.ca/oag/ccaid-info/index.php3</p>	<p>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 Télé. : (204) 945-0728 Courriel : consumersbureau@gov.mb.ca Site Web : www.gov.mb.ca/finance/cca/consumb/index.fr.html</p>
<p>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 Télé. : (506) 444-4494 Site Web : www.gnb.ca/justice</p>	<p>Nouvelle-Écosse Service Nova Scotia and Municipal Relations Salle de courrier 8, South Maritimes Centre Halifax (Nouvelle-Écosse) B3J 3K5 Tél. : (902) 424-5200 Sans frais : 1-800-670-4357 Télé. : (902) 424-0720 Courriel : askus@gov.ns.ca Site Web : www.gov.ns.ca/snsmr</p>
<p>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 Télé. : (867) 793-3321 Site Web : www.gov.nu.ca/Nunavut/English/departments/CGT/</p>	<p>Ontario Ministère des Services gouvernementaux 250, rue Yonge, 32^e étage Toronto (Ontario) M5B 2N5 Tél. : (416) 326-8800 Sans frais : 1-800-889-9768 Télé. : (416) 326-8665 ATS : (416) 325-3408 ATS sans frais : 1-800-268-7095 Courriel : cbsinfo@cbs.gov.on.ca Site Web : www.cbs.gov.on.ca</p>
<p>Québec</p>	<p>Saskatchewan</p>

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

Consumer Protection Branch
 Saskatchewan Department of Justice
 1919, promenade Saskatchewan , 5^e étage
 Regina (Saskatchewan) S4P 3V7
 Tél. : (306) 787-5550
 Sans frais : 1-888-374-4636 (Saskatchewan
 seulement)
 Téléc. : (306) 787-9779
 Courriel : consumerprotection@justice.gov.sk.ca
 Website: www.saskjustice.gov.sk.ca

Terre-Neuve-et-Labrador

Trade Practices and Licencing Division
 Department of Government Services
 Édifice de la Confédération
 Bloc Ouest, 2^e 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/

Territoires du Nord-Ouest

Consumer Affairs
 Municipal and Community Affairs
 5201, 50^e Avenue, bureau 500
 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, 2^eAvenue
Whitehorse (Yukon) Y1A 5H6
Tél. : (867) 667-5111

[Page précédente](#) [Menu principal](#) [Page suivante](#)

Répertoire des organismes

Autres organismes gouvernementaux

Voici une liste d'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, de la vie privée, le transport et des 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

Centre opérationnel de l'Atlantique Tél. : (506) 851-7400 Téléc. : (506) 851-2689	Centre opérationnel de l'Ouest Tél. : (403) 292-4301 Téléc. : (403) 292-5707
Centre opérationnel de l'Ontario Tél. : (519) 837-9400 Téléc. : (519) 837-9766	Centre opérationnel 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, 6^e étage
Ottawa (Ontario) K1R 1B9
Tél. : (613) 996-5454
Sans frais : 1-866-461-ACFC (2232)
Télec. : (613) 941-1436
Sans frais : 1-866-814-2224
Site Web : www.fcac-acfc.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.

Centre de renseignements

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

Télec. : (819) 997-0324

Courriel : burconcurrence@bc-cb.gc.ca

Site Web : www.competitionbureau.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 syndic 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, 8^e étage

Ottawa (Ontario) K1A 0C8

Tél.: (613) 941-1000

Télec. : (613) 941-2862

Site Web : www.bsf-osb.ic.gc.ca

Service de recherche de nom

Tél. : (613) 941-2863

Télec. : (613) 941-9490

Adresses des Bureaux du surintendant des faillites (par province)

Alberta	Colombie-Britannique
Calgary	Tél. : (604) 666-5007
Tél. : (403) 292-5607	Télec. : (604) 666-4610
Télec. : (403) 292-5188	
Edmonton	

Tél. : (780) 495-2476 Télé. : (780) 495-2466	
Manitoba Tél. : (204) 983-3229 Télé. : (204) 983-8904	Nouvelle-Écosse Tél. : (902) 426-2900 Télé. : (902) 426-7275
Ontario Ottawa Tél. : (613) 995-2994 Télé. : (613) 996-0949 Toronto Tél. : (416) 973-6486 Télé. : (416) 973-7440 Hamilton Tél. : (905) 572-2847 Télé. : (905) 572-4066 London Tél. : (519) 645-4034 Télé. : (519) 645-5139	Québec Québec Tél. : (418) 648-4280 Télé. : (418) 648-4120 Sherbrooke Tél. : (819) 564-5742 Télé. : (819) 564-4299 Montréal Tél. : (514) 283-6192 Télé. : (514) 283-9795
Saskatchewan Regina Tél. : (306) 780-5391 Télé. : (306) 780-6947 Saskatoon Tél. : (306) 975-4298 Télé. : (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

ATS : (613) 992-9190

Site Web : www.privcom.gc.ca

Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications

canadiennes (CRTC)

Le CRTC possède le pouvoir de régler 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) K1A 0N2

Tél. : (819) 997-0313

Sans frais : 1-877-249-2782

ATME : (819) 994-0423 ou 1-877-909-2782 (sans frais)

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

ATS : 1-800-669-5575

Télécopieur : (819) 997-6727

Courriel : cta.comment@cta-otc.gc.ca

Site Web: www.cta-otc.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

Télec. : (613) 941-5366

Courriel : info@hc-sc.gc.ca

Site Web : www.hc-sc.gc.ca/cps-spc/index_f.html

Bureaux régionaux de la sécurité des produits

<p>Alberta et Territoires du Nord-Ouest</p> <p>Edmonton Tél. : (780) 495-2626 Sans frais : 1-866-662-0666 Courriel : Edm_Prodsafe@hc-sc.gc.ca</p> <p>Calgary Tél. : (403) 292-4677 Sans frais : 1-866-662-0666 Courriel : Cal_Prodsafe@hc-sc.gc.ca</p>	<p>Colombie-Britannique et Yukon</p> <p>Tél. : (604) 666-5003 Sans frais : 1-866-662-0666 Courriel : Bby_Prodsafe@hc-sc.gc.ca</p>
<p>Manitoba</p> <p>Tél. : (204) 983-5490</p>	<p>Nouveau-Brunswick et Île-du-Prince-Édouard</p>

<p>Sans frais : 1-866-662-0666 Courriel : Mb_Prodsafe@hc-sc.gc.ca</p>	<p>Tél. : (506) 851-6638 Sans frais : 1-866-662-0666 Courriel : Atlantic_ProdSafe@hc-sc.gc.ca</p>
<p>Nouvelle-Écosse</p> <p>Tél. : (902) 426-8300 Sans frais : 1-866-662-0666 Courriel : Atlantic_ProdSafe@hc-sc.gc.ca</p>	<p>Ontario et Nunavut</p> <p>Toronto Tél. : (416) 973-4705 Sans frais : 1-866-662-0666 Courriel : Tor_Prodsafe@hc-sc.gc.ca</p> <p>Hamilton Tél. : (905) 572-2845 Sans frais : 1-866-662-0666 Courriel : Tor_Prodsafe@hc-sc.gc.ca</p>
<p>Québec</p> <p>Longueuil Tél. : (450) 646-1353 Sans frais : 1-866-662-0666 Courriel : Quebec_Prod@hc-sc.gc.ca</p> <p>Québec Tél. : (418) 648-4327 Sans frais : 1-866-662-0666 Courriel : Quebec_Prod@hc-sc.gc.ca</p>	<p>Saskatchewan</p> <p>Tél. : (306) 975-4502 Sans frais : 1-866-662-0666 Courriel : Sk_Prodsafe@hc-sc.gc.ca</p>
<p>Terre-Neuve-et-Labrador</p> <p>Tél. : (709) 772-5455 Sans frais : 1-866-662-0666 Courriel : Atlantic_ProdSafe@hc-sc.gc.ca</p>	

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
ATS : 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

<p>Région du Pacifique - Transport routier (Colombie-Britannique)</p> <p>Tél. : (604) 666-3518 Télé. : (604) 666-7255 Site Web : www.tc.gc.ca/Pacifique/routier/menu.htm</p>	<p>Région des Prairies et du Nord - Transport terrestre (Alberta, Saskatchewan, Manitoba, Yukon, Territoires du Nord-Ouest et Nunavut)</p> <p>Tél. : (204) 983-3152 Sans frais : 1-888-463-0521 Site Web : www.tc.gc.ca/prairiesetnord/default.htm</p>
<p>Région de l'Ontario - Transport terrestre</p> <p>20, rue Toronto , bureau 600 Toronto (Ontario) M5C 2B8 Site Web : www.tc.gc.ca/OntarioRegion/fr/menu.htm</p>	<p>Région de l'Atlantique - Transport routier (Nouveau-Brunswick, Île-du-Prince-Édouard, Nouvelle-Écosse, Terre-Neuve-et-Labrador)</p> <p>C.P. 42 Moncton (Nouveau-Brunswick) E1C 8K6 Site Web : www.tc.gc.ca/atl/fr/menu.htm</p>
<p>Région du Québec - Transport routier</p> <p>700 Leigh Capreol, Zone 3A Dorval (Québec) H4Y 1G7 Site Web : www.tc.gc.ca/quebec/fr/routier/menu.htm</p>	

[Page précédente](#)

[Menu principal](#)

[Page suivante](#)

Répertoire des organismes

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

Télec. : (780) 425-9578

Courriel : contact@albertaconsomers.org

Site Web : www.albertaconsomers.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 Télec. : (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 Télec. : (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 à Vancouver, Edmonton, Saskatoon, Winnipeg et Montréal.

436, rue Gilmour, 3^e étage

Ottawa (Ontario) K2P 0R8
Tél. : (613) 238-2533
Télééc. : (613) 238-2538
Courriel : info@consumer.ca
Site Web : www.consumer.ca

ACC - Manitoba
Sans frais : 1-888-596-0900 (Manitoba seulement)
Courriel : info@consummermanitoba.ca
Site Web : www.consummermanitoba.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
Télééc. : (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	34, rue King Est, bureau 1102 Toronto (Ontario) M5C 2X8 Tél. : (416) 348-0814
---	---

Télec. : (613) 562-0007
 Courriel : piac@piac.ca
 Site Web : www.piac.ca

Télec. : (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 Abitibi-Témiscamingue
 322, rue Perreault, bureau 5
 Rouyn-Noranda (Québec) J9X 3C6
 Tél. : (819) 764-3302

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 de l'Est de Montréal
 5955, rue de Marseille
 Montréal (Québec) H1N 1K6
 Tél. : (514) 257-6622

<p>Télec. : (819) 762-3351 Courriel : acef-at@cablovision.qc.ca</p>	<p>Télec. : (514) 257-7998 Courriel : acefest@consommateur.qc.ca Site Web : www.consommateur.qc.ca/acefest/index.htm</p>
<p>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</p>	<p>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/aceflav/index.htm</p>
<p>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/acefout/index.htm</p>	<p>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</p>
<p>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/aceflan/index.htm</p>	<p>ACEF de Québec 570, rue du Roi Québec (Québec) G1K 2X2 Tél. : (418) 522-1568 Téléc. : (418) 522-7023 Courriel : acefque@mediom.qc.ca</p>
<p>ACEF des Basses-Laurentides 42-B, rue Turgeon Sainte-Thérèse (Québec) J7E 3H4</p>	<p>ACEF des Bois-Francs 59, rue Monfette, bureau 230 Victoriaville (Québec) G6P 1J8</p>

<p>Tél. : (450) 430-2228 Télé. : (450) 435-7184 Courriel : acefbl@consommateur.qc.ca Site Web : www.consommateur.qc.ca/acef-bl/index.htm</p>	<p>Tél. : (819) 752-5855 Télé. : (819) 758-6426 Courriel : acefbf@cdbcqf.qc.ca Site Web : www.consommateur.qc.ca/acef-bf/index.htm</p>
<p>ACEF du Grand-Portage 5, rue Iberville Rivière-du-Loup (Québec) G5R 1G5 Tél. : (418) 867-8545 Télé. : (418) 867-8546 Courriel : acefgp@globetrotter.net Site Web : www.consommateur.qc.ca/acef-gp/index.htm</p>	<p>ACEF du Haut-Saint-Laurent 28, rue St-Paul, bureau 111 Salaberry-de-Valleyfield (Québec) J6S 4A8 Tél. : (450) 371-3470 Télé. : (450) 371-3425 Courriel : acefhsl@rocler.qc.ca Site Web : www.consommateur.qc.ca/acef-hsl/index.htm</p>
<p>ACEF du Nord de Montréal 7500, rue Chateaubriand Montréal (Québec) H2R 2M1 Tél. : (514) 277-7959 Télé. : (514) 277-7730 Courriel : info.acefnord acefnor@videotron.ca Site Web : www.acefdunorddemontreal.org</p>	<p>ACEF du Sud-Ouest de Montréal 6734, boulevard Monk Montréal (Québec) H4E 3J1 Tél. : (514) 362-1771 Télé. : (514) 362-0660 Courriel : acefsom@consommateur.qc.ca Site Web : www.consommateur.qc.ca/acef-som/index.htm</p>
<p>ACEF de Rimouski-Neigette et Mitis 124, rue Sainte-Marie, bureau 306 C.P. 504 Rimouski (Québec) G5L 7C5 Tél. : (418) 723-0744 Télé. : (418) 723-7972 Courriel : acefrnm@globetrotter.qc.ca</p>	<p>ACEF Rive-Sud de Montréal 510, chemin Chambly, bureau 200 Longueuil (Québec) J4H 3L7 Tél. : (450) 677-6394 Sans frais : 1-877-677-6394 Télé. : (450) 677-0101 Courriel : acefrsm@consommateur.qc.ca Site Web : www.consommateur.qc.ca/acef-rsm/index.htm</p>
<p>ACEF Rive-Sud de Québec 33, rue Carrier</p>	<p>Association pour la protection des intérêts des consommateurs (APIC)</p>

<p>Lévis (Québec) G6V 5N5 Tél. : (418) 835-6633 Sans frais : 1-877-835-6633 Télé. : (418) 835-5818 Courriel : acef@acefrsq.com Site Web : www.acefrsq.com</p>	<p>Côte-Nord 872, rue de Puyjalon Baie-Comeau (Québec) G5C 1N1 Tél. : (418) 589-7324 Télé. : (418) 589-5331 Courriel : apic@globetrotter.net</p>
<p>Carrefour d'entraide Drummond Inc. 255, rue Brock, 3^e étage Drummondville (Québec) J2C 1M5 Tél. : (819) 477-8105 Télé. : (819) 477-7012</p>	<p>Centre d'intervention budgétaire et sociale (CIBES) de la Mauricie 274, rue Bureau Trois-Rivières (Québec) G9A 2M7 Tél. : (819) 378-7888 Télé. : (819) 376-6351 Courriel : acef@infoteck.qc.ca Site Web : www.consommateur.qc.ca/acef-mau/index.htm</p>
<p>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 Télé. : (418) 435-5488</p>	<p>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 Télé. : (418) 766-3312 Courriel : cricportcartier@globetrotter.net Site Web : www.consommateur.qc.ca/cric/index.htm</p>
<p>Le Centre populaire de Roberval 106, avenue Marcoux Roberval (Québec) G8H 1E7 Tél. : (418) 275-4222 Télé. : (418) 275-9097 Courriel : centrepo@cgocable.ca</p>	<p>Groupe de recherche en animation et planification économique (GRAPE) de Québec 177, 71^eRue Est, 2^eétage Charlesbourg (Québec) G1H 1L4 Tél. : (418) 522-7356 Télé. : (418) 522-0845</p>

	<p>Courriel : legrape@videotron.ca Site Web : www.legrape.tk</p>
<p>PAC MRC d'Acton et les Maskoutais 1195, rue Saint-Antoine, bureau 306 Saint-Hyacinthe (Québec) J2S 3K6 Tél. : (819) 252-0808</p>	<p>Service budgétaire et communautaire de Chicoutimi 2422, rue Roussel Chicoutimi-Nord (Québec) G7G 1X6 Tél. : (418) 549-7597 Télé. : (418) 549-1325 Courriel : sbc-chicoutimi@qc.aira.com</p>
<p>Service budgétaire et communautaire de Jonquière 3971, rue du Vieux-Pont Jonquière (Québec) G7X 7V8 Tél. : (418) 542-8904 Télé. : (418) 542-1424 Courriel : servicebudgetairejonq@videotron.ca</p>	<p>Service budgétaire et communautaire de la MRC Maria-Chapdelaine 1230, boul. Walberg, bureau 304 Dolbeau-Mistassini (Québec) G8L 1H2 Tél. : (418) 276-1211 Télé. : (418) 276-5802 Courriel : sbcmrcmc@destination.ca</p>
<p>Service budgétaire et communautaire d'Alma 415, rue Collard Ouest C.P. 594 Alma (Québec) G8B 5W1 Tél. : (418) 668-2148 Télé. : (418) 668-2048</p>	<p>Service budgétaire populaire de la MRC d'Asbestos 312, boul. Morin Asbestos (Québec) J1T 3B9 Tél. : (819) 879-4173 Télé. : (819) 879-6949 Courriel : sbp-asb@cgocable.qc.ca Site Web : www.consommateur.qc.ca/sbp-asb/home.htm</p>
<p>Service budgétaire populaire de St-Félicien Inc. 1211, rue Notre-Dame Saint-Félicien (Québec) G8K 1Z9 Tél. : (418) 679-4646 Télé. : (418) 679-5902</p>	<p>Service budgétaire populaire de La Baie et Bas-Saguenay 864, de la Fabrique La Baie (Québec) G7B 2S8 Tél. : (418) 544-5611</p>

Courriel : spb.st-felicien@qc.aira.com	
Solutions budget plus 79, rue Wellington Nord, bureau 202 Sherbrooke (Québec) J1H 5A9 Tél. : (819) 563-0535	

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.

2226, boul. Henri-Bourassa Est, bureau 100

Montréal (Québec) H2B 1T3

Tél. : (514) 384-2013

De l'extérieur de Montréal : 1-877-MAISONS

Télé. : (514) 384-8911

Courriel : acqc@consommateur.qc.caSite 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, rue Centre
Montréal (Québec) H3K 1J7
Tél. : (514) 596-4444
Télec. : (514) 596-4443
Courriel : 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
Télec. : (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 .

6734, boul. Monk

Montréal (Québec) H4E 3J1

Tél. : (514) 362-8263

Sans frais : 1-877-962-2227

Télec. : (514) 362-0660

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

Télec. : (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
Télééc. : (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

Télec. : (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, 5^eRue, bureau 1

Shawinigan (Québec) G9N 1E4

Tél. : (819) 537-1414

Télec. : (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.

1000, rue Amherst, bureau 300
Montréal (Québec) H2L 3K5
Tél. : (514) 521-6820
Sans frais : 1-888-521-1682
Télec. : (514) 521-0736
Courriel : union@consommateur.qc.ca
Site Web : www.consommateur.qc.ca/union/

[Page précédente](#) [Menu principal](#) [Page suivante](#)

Répertoire des organismes

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 Sainte Claire Est
Toronto (Ontario) M4T 2T5
Tél. : (416) 644-4936
Télec. : (416) 644-4945

Courriel : ccbbs@canadiancouncilbbb.ca

Site Web : www.canadiancouncilbbb.ca

Bureaux régionaux

<p>Alberta BEC du sud de l'Alberta 7330, rue Fisher Sud-Est, bureau 350 Calgary (Alberta) T2H 2H8 Tél. : (403) 531-8780 Téléc. : (403) 640-2514 Courriel : info@betterbusinessbureau.ca Site Web : www.betterbusinessbureau.ca</p> <p>BEc du centre et du nord de l'Alberta Capital Place 9707, 110^eRue, bureau 888 Edmonton (Alberta) T5K 2L9 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</p>	<p>Colombie-Britannique BEC de la Colombie-Britannique (partie continentale) 788, rue Beatty, bureau 404 Vancouver (Colombie-Britannique) V6B 2M1 Tél. : (604) 682-2711 Téléc. : (604) 681-1544 Courriel : bbbmail@bbbvan.org Site Web : www.bbbvan.org</p> <p>BEc de l'Île de Vancouver 1175, rue Cook, bureau 220 Victoria (Colombie-Britannique) V8V 4A1 Tél. : (250) 386-6348 Sans frais : 1-877-826-4222 Téléc. : (250) 386-2367 Courriel : info@bbbvanisland.org Site Web : www.bbbvanisland.org</p>
<p>Manitoba BEC du Manitoba 1030B, rue Empress Winnipeg (Manitoba) R3G 3H4 Tél. : (204) 989-9010 Sans frais : 1-800-385-3074</p>	<p>Ontario BEC du centre-sud de l'Ontario 100, rue James Sud Hamilton (Ontario) L8N 1A8 Tél. : (905) 526-1111 Téléc. : (905) 526-1225</p>

Télec. : (204) 989-9016
Courriel : info@bbbmanitoba.ca
Site Web : www.bbbmanitoba.ca

Courriel : info@thebbb.ca
Site Web : www.thebbb.ca

BEC du centre-ouest et du centre de l'Ontario
354, rue Charles Est
Kitchener (Ontario) N2G 4L5
Tél. : (519) 579-3080
Sans frais : 1-800-459-8875
Télec. : (519) 570-0072
Courriel : info@bbbmwo.ca
Site Web : www.bbbmwo.ca

BEC de l'ouest de l'Ontario
200, avenue Queens, bureau 308
C.P. 2153
London (Ontario) N6A 1J3
Tél. : (519) 673-3222
Télec. : (519) 673-5966
Courriel : general_info@bbblondon.on.ca
Site Web : www.bbblondon.on.ca

BEC de l'est de l'Ontario et de l'Outaouais
Édifice Varette
130, rue Albert, bureau 603
Ottawa (Ontario) K1P 5G4
Tél. : (613) 237-4856
Sans frais : 1-877-859-8566 (indicatif régional
613 seulement)
Télec. : (613) 237-4878
Courriel : info@easternontario.bbb.org ou
info@outaouais.bbb.org
Site Web : www.easternontario.bbb.org ou
www.outaouais.bbb.org

	<p>BEC de Windsor et du sud-ouest de l'Ontario 880, avenue Ouellette, bureau 302 Windsor (Ontario) N9A 1C7 Tél. : (519) 258-7222 Téléc. : (519) 258-1198 Courriel : wbbb@wincom.net Site Web : www.windsorbbb.com</p>
<p>Provinces maritimes BEC des Provinces maritimes 1888, rue Brunswick, bureau 805 Halifax (Nouvelle-Écosse) B3J 3J8 Tél. : (902) 422-6581 Téléc. : (902) 429-6457 Courriel : bbbmp@bbbmp.ca Site Web : www.bbbmp.ca</p>	<p>Québec BEC du Québec 785, avenue Plymouth, bureau 304 Montréal (Québec) H4P 1B3 Tél. : (514) 286-9281 Téléc. : (514) 286-2658 Courriel : bbbbec@bbb-bec.com Site Web : www.bbb-bec.com</p>
<p>Saskatchewan BEC de la Saskatchewan 2080, rue Broad, bureau 201 Regina (Saskatchewan) S4P 1Y3 Tél. : (306) 352-7601 Téléc. : (306) 565-6236 Courriel : info@bbbsask.com Site Web : www.bbbsask.com</p>	<p>Terre-Neuve-et-Labrador BEC de Terre-Neuve-et-Labrador 360, chemin Topsail, bureau 302 St. John's (Terre-Neuve-et-Labrador) A1E 2B6 Tél. : (709) 364-2222 Sans frais : 1-877-663-2363 Téléc. : (709) 364-2255 Courriel : info@bbbnl.org Site Web : www.bbbnl.org</p>

[Page précédente](#)

[Menu principal](#)

[Page suivante](#)

Répertoire des organismes

Automobiles

Si vous avez un problème avec votre voiture, 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 fournir les renseignements suivants pour accélérer le service, si vous vous adressez à elles :

- 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

différents 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 Customer Relations Sans frais : 1-800-822-2834(AUDI) Site Web : www.audicanada.ca	DaimlerChrysler Sans frais : 1-800-465-2001 Site Web : www.daimlerchrysler.ca
Ford Motor Company of Canada Sans frais : 1-800-565-3673 Site Web : www.ford.ca	General Motors of 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. T é l. : (416) 425-3550 Site Web : www.mercedes-benz.ca
Nissan Canada Info Line : 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 of America / Volkswagen Canada Sans frais : 1-800-822-8987 Site Web : www.vw.com	Volvo Cars of Canada Ltd. 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. 10707, 100 ^e Avenue, bureau 605 Édifice University of Lethbridge Edmonton (Alberta) T5J 3M1 Tél. : (780) 439-9359 (région d'Edmonton)	Colombie-Britannique Administrateur provincial du PAVAC Better Business Bureau of Mainland British Columbia 788, rue Beatty, bureau 404 Vancouver (Colombie-Britannique) V6B 2M1
---	---

<p>Sans frais : 1-800-207-0685 Télé. : (780) 433-9024</p>	<p>Tél. : (604) 682-6280 (région de Vancouver) Sans frais : 1-800-207-0685 Télé. : (604) 681-1544 Tél. : (250) 386-6348 (région de Victoria) Télé. : (250) 386-2367</p>
<p>Québec Administrateur provincial du PAVAC Le Centre d'arbitrage commercial national et international du Québec 295 boul., Charest Est, bureau 090 Québec (Québec) G1K 3G8 Tél. : (418) 649-1330 (Québec seulement) Sans frais : 1-800-207-0685 Télé. : (418) 649-0845</p>	<p>Manitoba Administrateur provincial du PAVAC Bureau d'éthique commerciale du Manitoba 1030B, rue Empress Winnipeg (Manitoba) R3G 3H4 Tél. : (204) 989-9017 (région de Winnipeg) Sans frais : 1-800-207-0685 Télé. : (204) 989-9016 Courriel : camvap@mts.net Site Web : www.bbbmanitoba.ca</p>
<p>Ontario Administrateur provincial du PAVAC Canadian Motor Vehicle Arbitration Plan 55, avenue St. Clair Ouest, bureau 255 Toronto (Ontario) M4V 2Y7 Tél. : (416) 921-2686 (région de Toronto) Sans frais : 1-800-207-0685 Télé. : (416) 967-6320 Courriel : vita@camvap.ca</p>	<p>Provinces atlantiques et Nunavut Administrateur provincial du PAVAC Bureau d'éthique commerciale des Provinces maritimes 1888, rue Brunswick, bureau 601 Halifax (Nouvelle-Écosse) B3J 3J8 Tél. : (902) 422-2230 Sans frais : 1-800-207-0685 Télé. : (902) 429-6457 Courriel : jatkison@bbbmp.ca Site Web : www.bbbmp.ca</p>
<p>Saskatchewan Administrateur provincial du PAVAC Bureau d'éthique commerciale de la</p>	

Saskatchewan Inc. 2080, rue Broad, bureau 201 Regina (Saskatchewan) S4P 1Y3 Tél. : (306) 352-7602 (région de Regina) Sans frais : 1-800-207-0685 Télééc. : (306) 565-6236	
--	--

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

250, rue Yonge, 32^e étage

Toronto (Ontario) M5B 2N5

Tél. : (416) 326-8800

Sans frais : 1-800-889-9768

ATS : (416) 325-3408 ou sans frais au 1-800-268-7095

Courriel : cbsinfo@cbs.gov.on.ca

Site Web : www.cbs.gov.on.ca

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

Télec. : (416) 226-3208

Site Web : www.omvic.on.ca

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
Télec. : (204) 945-0728
Courriel : consumersbureau@gov.mb.ca
Site Web : www.gov.mb.ca/finance/cca/consumb/index.fr.html

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 de la *Fair Trading Act* et de l'Automotive Business Licensing Regulation .

Alberta Motor Vehicle Industry Council (AMVIC)
9945, 50^eRue, bureau 303
Edmonton (Alberta) T6A 0L4
Tél. : (780) 466-1140
Télec. : (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
Télec. : (604) 661-2896
Site Web : www.icbc.com

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

Consumer Services
C.P. 2703
Whitehorse (Yukon) Y1A 2C6
Tél. : (867) 667-5111

Télec. : (867) 667-3609

Courriel : consumer@gov.yk.ca

Associations de consommateurs et organismes non gouvernementaux

Association pour la protection des automobilistes (APA)

<p>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</p>	<p>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</p>
---	--

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 : erin@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

Télec. : (613) 247-0118

Site Web : www.caa.ca

Bureaux régionaux

<p>Alberta Alberta Motor Association (CAA - Alberta) Centre administratif 10310, avenue G.A. MacDonald Nord-Ouest C.P. 8180, Succ. Sud Edmonton (Alberta) T6J 6R7 Tél. : (780) 430-5555 Service d'information aux consommateurs : (780) 430-6800 (Edmonton) Sans frais : 1-800-222-6578 Site Web : www.ama.ab.ca</p>	<p>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 Téléc. : 1-877-325-8888</p>
<p>Manitoba CAA Manitoba 870, rue Empress Winnipeg (Manitoba) R3C 3H3 Tél. : (204) 262-6030 Sans frais : 1-800-222-4357</p>	<p>Maritimes Canadian Automobile Association (CAA) Maritimes 378, chemin Westmorland Saint John (Nouveau-Brunswick) E2J 2G4</p>

Courriel : contact@caamanitoba.com

Site Web : www.caamanitoba.com

Tél. : (506) 634-1400

Sans frais : 1-800-561-8807

Télec. : (506) 653-9500

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) 771-3000

Centre pour les membres : (416) 221-4300

Sans frais : 1-800-268-3750

Courriel : info@central.on.caa.ca

Site Web : www.central.on.caa.ca

CAA du Centre-Ouest de l'Ontario

Siège social

148, promenade Manitou

C.P. 9030, Succ. C

Kitchener (Ontario) N2G 4W8

Centre de service aux membres :

(519) 894-2582 (Kitchener/Waterloo)

Sans frais : 1-800-265-8975

Courriel : info@caamwo.com

Site Web : www.caamwo.com

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

Québec

Association canadienne des
automobilistes (CAA) Québec

Édifice CAA

1180, rue Drummond

Montréal (Québec) H3G 2R7

Tél. : (514) 861-8697

Centre d'appels - Service aux

membres : (514) 861-7575

Centre d'appels - Service aux

membres :

1-800-686-9243

Télec. : (514) 861-9896

Courriel : info@caa-quebec.qc.ca

Site Web : www.caaquebec.com

Administration 2525, avenue Carling Ottawa (Ontario) K2B 7Z2 Tél. : (613) 820-1890 Centre de services aux membres : 1-800-267-8713 Télééc. : (613) 820-7382 Site Web : www.caaneo.on.ca	
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
Télééc. : (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, 18^e étage

Ottawa (Ontario) K1A 0E4

Télec. : (613) 943-5190

Courriel : general.oee@nrcan.gc.ca

Site Web : www.oee.nrcan.gc.ca

[Page précédente](#)

[Menu principal](#)

[Page suivante](#)

Répertoire des organismes

Crédit

Cette section comprend de l'information sur :

- Les renseignements sur le crédit et organismes chargés de transmettre de tels renseignements
- Les services-conseils en matière de crédit
- Les agences de recouvrement
- La faillite

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.

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.com/EFX_Canada/index_f.htm

Les Bureaux de crédit du Nord Inc

Télec. : 1-800-646-5876 (sans frais)
 Courriel : bcn@bcn.qc.ca
 Site Web : www.creditbureau.ca

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

Services-conseils en matière de crédit

Vous éprouvez des difficultés financières et vous pensez avoir besoin d'aide? Il serait peut-être avantageux de rencontrer un conseiller budgétaire d'une association de consommateurs, d'un organisme membre du Conseil de crédit du Canada ou d'un autre organisme ci-dessous près de chez vous.

<p>Alberta Credit Counselling Services of Alberta 602, 11^eAvenue Sud-Ouest, bureau 225</p>	<p>Colombie-Britannique Credit Counselling Society Columbia Skytrain Station Building</p>
--	--

<p>Calgary (Alberta) T2R 1J8 Tél. : (403) 265-2201 Sans frais : 1-888-294-0076 Site Web : www.creditcounselling.com</p> <p>10123, 99^eRue, bureau 440 Edmonton (Alberta) T5J 3H1 Tél. : (780) 423-5265 Sans frais : 1-888-294-0076 Site Web : www.creditcounselling.com</p>	<p>435, rue Columbia, bureau 330 New Westminster (Colombie-Britannique) V3L 5N8 Tél. : (604) 527-8999 Sans frais : 1-888-527-8999 (C.-B. seulement) Télé. : (604) 527-8008 Courriel : inquiries@nomoredebts.org Site Web : www.nomoredebts.org</p>
<p>Île-du-Prince-Édouard Community & Family Service of PEI 158, avenue Belvedere – unité n o 5 Charlottetown (Île-du-Prince-Édouard) C1A 2Z1 Tél. : (902) 892-2441 Sans frais : 1-866 892-2441 Télé. : (902) 892-4998 Courriel : cfs@familyservice.pe.ca Site Web : www.familyservice.pe.ca</p> <p>Credit Counselling Services of Atlantic Canada Inc. Édifice Harbour 133, rue Prince William, bureau 703 Saint John (Nouveau-Brunswick) E2L 5B2 Tél. : (506) 652-1613 Sans frais : 1-888-753-2227 (provinces de l'Atlantique seulement) Télé. : (506) 633-6057 Web : www.ccsac.com</p>	<p>Manitoba Community Financial Counselling Services 238, avenue Portage, 3^eétage Winnipeg (Manitoba) R3C 0B1 Tél. : (204) 989-1900 Télé. : (204) 989-1908 Courriel : cfcs@mts.net</p>
<p>Nouveau-Brunswick Credit Counselling Services of Atlantic</p>	<p>Nouvelle-Écosse Debtor Assistance Program</p>

<p>Canada Inc. Édifice Harbour 133, rue Prince William, bureau 703 Saint John (Nouveau-Brunswick) E2L 5B2 Tél. : (506) 652-1613 Sans frais : 1-888-753-2227 (provinces de l'Atlantique seulement) Télec. : (506) 633-6057 Web : www.ccsac.com</p>	<p>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</p> <p>Credit Counselling Services of Atlantic Canada, Inc. Édifice Harbour 133, rue Prince William, bureau 703 Saint John (Nouveau-Brunswick) E2L 5B2 Tél. : (506) 652-1613 Sans frais : 1-888-753-2227 (provinces de l'Atlantique seulement) Télec. : (506) 633-6057 Web : www.ccsac.com</p>
<p>Ontario Ontario Association of Credit Counselling Services Tél. : (905) 945-5644 Site Web : www.oaccs.com</p> <p>Pour trouver l'organisme le plus près de chez vous, veuillez visiter : www.oaccs.com/agencies.html ou téléphonez au 1-888-7-IN DEBT (1-888-746-3328)</p>	<p>Québec Au Québec, veuillez consulter le site du Réseau de protection du consommateur du Québec pour obtenir la liste complète des organismes qui peuvent vous fournir le service de consultation budgétaire dans votre région ou consulter la liste complète disponible dans la section « Associations de consommateurs » du présent guide.</p>
<p>Saskatchewan Provincial Mediation Board Saskatchewan Justice 2151, rue Scarth, bureau 120 Regina (Saskatchewan) S4N 3V7 Tél. : (306) 787-5387</p>	<p>Terre-Neuve-et-Labrador Personal Credit Counselling Service of Newfoundland and Labrador 22, chemin Queens St. John's (Terre-Neuve-et-Labrador) A1C 2A5</p>

<p>Sans frais : 1-888-215-2222 Télé. : (306) 787-5574</p> <p>Édifice Sturdy Stone 122, 3^e Avenue Nord, rez-de-chaussée Saskatoon (Saskatchewan) S7K 2H6 Tél. : (306) 933-6520 Sans frais : 1-888-215-2222 Télé. : (306) 933-7030</p> <p>Site Web : www.saskjustice.gov.sk.ca/provmediation</p>	<p>Tél. : (709) 753-5812 Télé. : (709) 753-3390 Courriel : psweetapple@pccsnf.com Site Web : www.debthelpnewfoundland.com</p>
<p>Yukon Veuillez utiliser les services offerts en Colombie-Britannique (Credit Counselling Society).</p>	<p>Nunavut et Territoires du Nord-Ouest Veuillez utiliser les services offerts en Alberta (Credit Counselling Services of Alberta) et / ou en Colombie-Britannique (Credit Counselling Society).</p>

Agences de recouvrement

Si une agence de recouvrement communique avec vous, assurez-vous qu'elle respecte toutes les règles auxquelles elle est assujettie dans sa province ou territoire. Pour savoir comment procéder si une agence de recouvrement communique avec vous, reportez-vous à la première section du présent guide sur les renseignements généraux. Les consommateurs qui désirent déposer une plainte contre une agence de recouvrement peuvent communiquer avec le [bureau responsable des affaires en consommation](#) de leur province ou territoire. Les résidents de la Colombie-Britannique doivent

s'adresser au directeur du recouvrement des créances (voir les coordonnées ci-dessous).

Colombie-Britannique

Business Practices and Consumer Protection Authority

C.P. 9244

Victoria (Colombie-Britannique) V8W 9J2

Tél. : (604) 320-1667

Sans frais : 1-888-564-9963

Télec. : (250) 920-7181

Courriel : info@bpcpa.ca

Site Web : www.bpcpa.ca

Toutes les autres provinces / territoires

Communiquez avec le [bureau responsable des affaires en consommation](#) de votre province ou territoire.

Faillites

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, 8^e étage

Ottawa (Ontario) K1A 0C8

Tél. : (613) 941-1000

Télé. : (613) 941-2862

Site Web : www.bsf-osb.ic.gc.ca

Service de recherche de nom

Tél. : (613) 941-2863

Télé. : (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

Télé. : (306) 798-3042

Site Web : www.agr.gov.sk.ca

[Page précédente](#)

[Menu principal](#)

[Page suivante](#)

Répertoire des organismes

Énergie et services publics

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

Conseils en matière d'efficacité énergétique

Office de l'efficacité énergétique, Ressources naturelles Canada

L'Office aide les consommateurs à faire des économies, à utiliser les ressources naturelles judicieusement et à protéger l'environnement.

Office de l'efficacité énergétique

580, rue Booth, 18^e étage

Ottawa (Ontario) K1A 0E4

Télec. : (613) 943-5190

Courriel : general.oee@nrcan.gc.ca

Site Web : www.oee.nrcan.gc.ca

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

<p>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</p>	<p>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</p>
<p>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</p>	<p>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</p>

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
 Iqualuit (Nunavut) X0A 0H0
 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

Networks Inc.
 185, rue Clegg
 Markham (Ontario) L6G 1B7
 Customer Communications Centre
 Tél. : 1-888-664-9376

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

<p>Télec. : (905) 944-3251 Courriel : CustomerCommunications@HydroOneNetworks.com Site Web : www.hydroone.com</p> <p>Ontario Hydro Energy Inc. Filiale non contrôlée de Hydro One 250 Shields Court, bureau 6 Markham (Ontario) L3R 9W7 Service à la clientèle : 1-800-664-3377 Téléc. : 1-877-267-7903 Courriel : OHECustomerRelations@unionenergy.com Site Web : www.ontariohydroenergy.com</p>	
<p>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</p> <p>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) ATS : 1-800-792-6665 Site Web : www.saskenergy.com</p>	<p>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</p>
<p>Territoires du Nord Ouest Northwest Territories Power Corporation</p>	<p>Yukon Yukon Energy Corporation</p>

<p>4, promenade Capital Hay River (Territoires du Nord-Ouest) X0E 1G2 Tél. : (867) 874-5200 Télec. : (867) 874-5229 Site Web : www.ntpc.com</p>	<p>C.P. 5920 Whitehorse (Yukon) Y1A 6S7 Tél. : (867) 393-5300 Sans frais : 1-877-712-3375 Télec. : (867) 393-5323 Courriel : communication@yukonenergy.yk.ca Site Web : www.yukonenergy.ca</p>
---	--

Autorités responsables des services publics

<p>Alberta Alberta Energy and Utilities Board 640, 5^eAvenue Sud-Ouest Calgary (Alberta) T2P 3G4 Tél. : (403) 297-8311 Télec. : (403) 297-7336 Courriel : eub.webmaster@gov.ab.ca Site Web : www.eub.gov.ab.ca/bbs</p> <p>Office of the Utilities Consumer Advocate TD Tower 10088, 102^eAvenue, 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</p>	<p>Colombie-Britannique British Columbia Utilities Commission C.P. 250 900, rue Howe, 6^eétage Vancouver (Colombie-Britannique) V6Z 2N3 Tél. : (604) 660-4700 Sans frais : 1-800-663-1385 Télec. : (604) 660-1102 Courriel : Commission.Secretary@bcuc.com Site Web : www.bcuc.com</p>
<p>Île-du-Prince-Édouard Island Regulatory and Appeals Commission 134, rue Kent, bureau 501</p>	<p>Manitoba Régie des services publics 330, avenue Portage, bureau 400</p>

<p>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 : mailto:info@irac.pe.ca Site Web : www.irac.pei.ca</p>	<p>Winnipeg (Manitoba) R3C 0C4 Tél. : (204) 945-2638 Sans frais : 1-866-854-3698 (Manitoba seulement) Téléc. : (204) 945-2643 Courriel : publicutilities@gov.mb.ca Site Web : www.pub.gov.mb.ca/index.fr.html</p>
<p>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</p>	<p>Nouvelle-Écosse Utility and Review Board 1601, rue Lower Water, 3^e étage C.P. 1692, Succursale M Halifax (Nouvelle-Écosse) B3J 3S3 Tél. : (902) 424-4448 Téléc. : (902) 424-3919 Courriel : uarb.board@gov.ns.ca Site Web : www.nsuarb.ca</p>
<p>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</p>	<p>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</p>
<p>Saskatchewan En Saskatchewan, il n'y a pas de commission ou de</p>	<p>Terre-Neuve-et-Labrador Newfoundland and Labrador Board</p>

<p>conseil des services publics. Toute demande de renseignements à ce sujet peut être acheminée par écrit au ministre responsable du service en question à :</p> <p>Legislative Buildings Regina (Saskatchewan) S4S 0B3</p>	<p>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 Télec. : (709) 729-2508 Courriel : ito@pub.nf.ca Site Web : www.pub.nf.ca</p>
<p>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 Télec. : (867) 874-3639 Courriel : pubhrv@cancom.net</p>	<p>Yukon Yukon Utilities Board 1114, 1 re Avenue, bureau 19 C.P. 31728 Whitehorse (Yukon) Y1A 6L3</p>

Gaz naturel

Alberta Energy and Utilities Board

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

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, 102^e 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

[Page précédente](#)

[Menu principal](#)

[Page suivante](#)

Répertoire des organismes

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

ATS : (613) 748-2103

Télec. : (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 ATS : 1-800-309-3388 Téléc. : (604) 737-4139
Bureau de l'Ontario Tél. : (416) 221-2642 ATS : 1-800-309-3388 Téléc. : (416) 218-3310	Bureau des Prairies, Nunavut et Territoires du Nord-Ouest Tél. : (403) 515-3000 ATS : 1-888-841-4975 Téléc. : (403) 515-2930
Bureau du Québec Tél. : (514) 283-2222 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.

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)

Télec. : (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, 3^e étage

Montréal (Québec) H2M 2V2

Tél. : (514) 873-0976

Sans frais : 1-800-361-0761

Télec. : (514) 873-7667

Courriel : crc@rbq.gov.qc.ca

Site Web :

www.rbq.gouv.qc.ca/dirGrandPublic/dirPlanDeGarantie/index.asp

Ontario

5160, rue Yonge, 6^e étage

North York City Centre, North East Tower

Toronto (Ontario) M2N 6L9

Tél. : (416) 229-9200
Sans frais : 1-877-668-0124
Télé. : (416) 229-3800
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
Télé. : (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
Télé. : (306) 373-7977
Courriel : director@NHWP.org
Site Web : www.nhwp.org

Régime de garanties des logements neufs de l'Alberta

233, 19^eRue NE
Calgary (Alberta) T2E 7Z8

Tél. : (403) 253-3636
Sans frais : 1-800-352-8240
Télec. : (403) 253-5062

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

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
Télec. : (780) 426-2723
Site Web : www.nationalhomewarranty.com

10201, chemin Southport Sud-Ouest, bureau 1210
Calgary (Alberta) T2W 4X9
Tél. : (403) 278-5665
Sans frais : 1-888-776-7707
Télec. : (403) 278-5551

543, rue Granville, bureau 1200
Vancouver, (Colombie-Britannique) V6C 1X8
Tél. : (604) 608-6678
Sans frais : 1-888-243-8807
Télééc. : (604) 408-1001

5, rue Donald, bureau 200
Winnipeg (Manitoba) R3L 2T4
Tél. : (204) 284-0293
Télééc. : (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 au 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
Télé. : (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
Télé. : (613) 475-1595
Courriel : info@cahi.ca
Site Web : www.cahi.ca

Alberta	Provinces de l'Atlantique
---------	---------------------------

Tél. : (403) 248-6893 Sans frais : 1-800-351-9993 Télec. : (403) 204-0898 Courriel : info@cahpi-alberta.com Site Web : www.cahpi-alberta.com	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) Télec. : (250) 491-2285 Sans frais : 1-866-405-9232 (C.B. seulement) Courriel : registrar@cahpi.bc.ca Site Web : www.cahpi.bc.ca	Ontario Tél. : (416) 256-0960 Sans frais : 1-888-744-6244 Courriel : oahi@oahi.com Site Web : www.oahi.com
Québec Tél. : (514) 703-2315 Télec. : (514) 355-8248 Courriel : info@aibq.qc.ca Site Web : www.aibq.qc.ca	Saskatchewan 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.

Édifce Canada
344, rue Slater, bureau 1600
Ottawa (Ontario) K1R 7Y3
Tél. : (613) 237-7111

Télec. : (613) 234-2567

Courriel : info@crea.ca

Site Web : www.crea.ca/fr_index.htm

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

Télec. : (709) 729-3205

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

Télec. : (902) 468-1016

Télec. sans frais : 1-800-390-1016

Courriel : info@nsrec.ns.ca
Site Web : www.nsrec.ns.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
Télec. : (450) 676-7801
Courriel : info@acaiq.com
Site Web : www.acaiq.com

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

Télec. : (416) 207-4820

Courriel : information@reco.on.ca

Site Web : www.reco.on.ca

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

Télec. : (306) 373-2295

Courriel : info@srec.sk.ca

Site Web : www.srec.sk.ca

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.

2424, 4^eRue Sud-Ouest, bureau 340

Calgary (Alberta) T2S 2T4

Tél. : (403) 228-2954

Sans frais : 1-888-425-2754 (Alberta seulement)

Télec. : (403) 228-3065

Courriel : recainfo@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

Ministères provinciaux et territoriaux du logement

<p>Alberta Housing Support Program Alberta Seniors and Community Supports Housing Services Division C.P. 927</p> <p>Edmonton (Alberta) T5J 2L8 Tél. : (780) 422-0122 Téléc. : (780) 422-8462 Courriel : Housing@gov.ab.ca Site Web : www.seniors.gov.ab.ca</p>	<p>Colombie-Britannique Housing Policy Branch Ministry of Community, Aboriginal and Women's Services C.P. 9952, Succ. Prov Govt Victoria (Colombie-Britannique) V8W 9E2 Tél. : (250) 387-6240 Téléc. : (250) 387-1040 Site Web : www.mcaaws.gov.bc.ca/housing/housing.htm</p>
<p>Île-du-Prince-Édouard Office of the Director of Residential Rental Property Island Regulatory and Appeals Commission 5^e 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</p>	<p>Manitoba Manitoba Finance Residential Tenancies Branch 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</p>

<p>Télec. : (902) 566-4076 Site Web : www.irac.pe.ca/rental</p>	<p>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 Site Web : www.gov.mb.ca/fs/housing/mha.fr.html</p>
<p>Nouveau-Brunswick Ministère des Services familiaux et communautaires</p> <p>Édifice Sartain MacDonald C.P. 6000 Fredericton (Nouveau-Brunswick) E3B 5H1 Tél. : (506) 453-2001 Télec. : (506) 453-7478 Site Web : www.gnb.ca/0017/housing/index-f.asp</p> <p>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 Télec. : (506) 444-4494</p>	<p>Nouvelle-Écosse</p> <p>Nova Scotia Department of Community Services, Housing Services C.P. 695 Halifax (Nouvelle-Écosse) B3J 2T7 Tél. : (902) 424-3280 Télec. : (902) 424-0661 Site Web : www.gov.ns.ca/coms</p>
<p>Nunavut Nunavut Housing Corporation C.P. 480</p>	<p>Ontario Ministère des Affaires municipales et du Logement 777, rue Bay, 17^e étage</p>

<p>Arviat (Nunavut) X0C 0E0 Tél. : (867) 857-3000 Télé. : (867) 857-3040 Site Web : www.autochtonesauCanada.gc.ca</p>	<p>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</p>
<p>Québec Ministère des Affaires municipales, du Sport et du Loisir 10, rue Pierre-Olivier-Chauveau, 4^e étage Québec (Québec) G1R 4J3 Tél. : (418) 691-2040 Télé. : (418) 644-9863 Site Web : www.mamr.gouv.qc.ca</p> <p>Régie du logement Site Web : www.rdl.gouv.qc.ca</p> <p>Société d'habitation du Québec Direction des communications 1054, rue Louis-Alexandre-Taschereau Aile St-Amable, 3^e étage Québec (Québec) G1R 5E7 Tél. : (418) 643-7676 Sans frais : 1-800-463-4315 Télé. : (418) 643-4560 Courriel : infoshq@shq.gouv.qc.ca Site Web : www.shq.gouv.qc.ca</p>	<p>Saskatchewan Saskatchewan Housing Division Municipal Government 1855, avenue Victoria Regina (Saskatchewan) S4P 3V7 Tél. : (306) 787-4177 Sans frais : 1-800-667-7567</p> <p>Saskatchewan Housing Corporation Saskatchewan Community Resources and Employment Courriel : communications@dcre.gov.sk.ca Site Web : www.dcre.gov.sk.ca/housing/overview.html</p>
<p>Terre-Neuve-et-Labrador Newfoundland and Labrador Housing Corporation Édifice Sir Brian Dunfield</p>	<p>Territoires du Nord-Ouest Société d'habitation des Territoires du Nord-Ouest C.P. 2100</p>

<p>2 Canada Drive C.P. 220 St. John 's (Terre-Neuve-et-Labrador) A1C 5J2 Tél. : (709) 724-3000 Télé. : (709) 724-3250 Site Web : www.nlhc.nl.ca</p>	<p>Yellowknife (Territoires du Nord-Ouest) X1A 2P6 Site Web : www.nwthc.gov.nt.ca/fr/index.html</p>
<p>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) Télé. : (867) 667-3664 Courriel : ykhouse@gov.yk.ca Site Web : www.housing.yk.ca</p>	

[Page précédente](#) [Menu principal](#) [Page suivante](#)

Répertoire des organismes

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](#).

Plusieurs provinces offrent également un service de promotion de la santé en direct, de même que des sites Web. Enfin, les consommateurs peuvent aussi s'adresser aux organismes de protection du consommateur ou aux organismes non gouvernementaux pouvant répondre aux questions en matière de santé.

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

Télec. : (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

ATS : 1-800-267-1245

Télec. : (613) 941-5366

Courriel : info@hc-sc.gc.ca

Site Web : www.hc-sc.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

Télec. : (613) 957-7627

Courriel : seniors@hc-sc.gc.ca

Site Web : www.hc-sc.gc.ca/seniors-aines

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.phac-aspc.gc.ca

Bureaux régionaux

<p>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/</p>	<p>Atlantique Maritime Centre Bureau 1525, 15^e étage 1505, rue Barrington Halifax (Nouvelle-Écosse) B3J 3Y6 Tél. : (902) 426-2700 Téléc. : (902) 426-9689 Courriel : pphatlantic-sp spatlantique@hc-sc.gc.ca Site Web : www.phac-aspc.gc.ca/canada/les-regions/atlantique/</p>
<p>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</p>	<p>Manitoba et Saskatchewan 391, avenue York , bureau 425 Winnipeg (Manitoba) R3C 0P4 Tél. : (204) 983-2508 Téléc. : (204) 983-3972</p>
<p>Ontario et Nunavut 25, avenue St. Clair Est, 4^e étage Toronto (Ontario) M4T 1M2 Tél. : (416) 973-4389 Sans frais : 1-866-999-7612 Téléc. : (416) 973-1423</p>	<p>Québec Complexe Guy-Favreau 200, boul. René-Lévesque O., bureau 218 Tour Est Montréal (Québec) H2Z 1X4 Tél. : (514) 283-2306</p>

Télec. : (514) 283-6739

Ministères provinciaux et territoriaux de la santé

<p>Alberta Alberta Health and Wellness 10025, avenue Jasper Edmonton (Alberta) T5J 1S6 Tél. : (780) 427-7164 (Edmonton) Sans frais (seulement en Alberta) : 310-0000, puis (780) 427-1432 Téléc. : (780) 422-0102 Courriel : ahinform@gov.ab.ca Site Web : www.health.gov.ab.ca</p>	<p>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</p>
<p>Île-du-Prince-Édouard Health and Social Services Édifice Jones 11, rue Kent, 2^e 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</p>	<p>Manitoba Santé Manitoba Tél. : (204) 945-3744 Sans frais : 1-866-626-4862 Site Web : www.gov.mb.ca/health/index.fr.html</p>
<p>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</p>	<p>Nunavut Ministère de la Santé et des Services sociaux C.P. 1000 Iqaluit (Nunavut) X0A 0H0 Tél. : (867) 975-5700 Téléc. : (867) 975-5705</p>

<p>Site Web : www.gnb.ca/hw-sm</p> <p>Services sociaux d'urgences en dehors des heures de bureau Fredericton : (506) 453-2145 Ailleurs au N.-B. : 1-800-442-9799</p>	<p>Site Web : www.gov.nu.ca/hsssite/hssmain.shtml</p>
<p>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) ATS : 1-800-670-8888 Courriel : dohwen@gov.ns.ca Site Web : www.gov.ns.ca/health</p>	<p>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</p>
<p>Ontario Ministère de la Santé et des Soins de longue durée Édifice MacDonald 900, rue Bay, bureau M1-57 Toronto (Ontario) M7A 1N3 Sans frais : 1-800-268-1154 (seulement en Ontario) Ligne INFO (Toronto) : (416) 314-5518 ATS : 1-800-387-5559 Téléc. : (416) 314-8721 Courriel : infomoh@gov.on.ca Site Web : www.health.gov.on.ca</p>	<p>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 Téléc. : (709) 729-4969 Courriel : healthinfo@gov.nl.ca Site Web : www.health.gov.nl.ca/health/</p>
<p>Saskatchewan Saskatchewan Health</p>	<p>Yukon Department of Health and Social Services</p>

<p>3475, rue Albert Regina (Saskatchewan) S4S 6X6 Tél. : (306) 787-3013 Sans frais : 1-800-667-7766 Ligne santé : 1-877-800-0002 Télé. : (306) 787-3823 Courriel : webmaster@health.gov.sk.ca Site Web : www.health.gov.sk.ca</p>	<p>C.P. 2703 Whitehorse (Yukon) Y1A 2C6 Tél. : (867) 667-3673 Sans frais : 1-800-661-0408 poste 3673 Télé. : (867) 393-3096 Site Web : www.hss.gov.yk.ca/</p>
<p>Territoires du Nord-Ouest Department of Health and Social Services C.P. 1320 Yellowknife (Territoires du Nord-Ouest) X1A 2L9 Tél. : (867) 920-6173 Télé. : (867) 873-0266 Site Web : www.hlthss.gov.nt.ca</p>	

Personnes ayant des incapacités

Pour obtenir une liste des organismes pour les personnes handicapées au Canada, veuillez visiter « Spécialement pour vous : Personnes ayant des incapacités » sur le site Web de [Santé Canada](#).

Autres organismes dans le domaine de la santé et de l'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
Télec. : (416) 596-0603
Site Web : www.dietitians.ca

[Page précédente](#) [Menu principal](#) [Page suivante](#)
