



PROTECTION DU CONSOMMATEUR DE L'ONTARIO



PRÉSENTATION DE LA PROTECTION DU CONSOMMATEUR EN ONTARIO AU NOUVEL ARRIVANT



TABLE DES MATIÈRES :

SECTION 1:

INFORMATIONS GÉNÉRALES DESTINÉES AUX CONSOMMATEURS 4

Soyez un consommateur avisé	4
Connaissez vos droits en tant que consommateur	5
Façons de faire des achats	8
Qu'achetez-vous?.....	10

SECTION 2:

ARGENT ET FINANCES..... 16

Protégez-vous contre les escroqueries et les fraudes.....	16
Escroqueries financières courantes.....	17
Vol d'identité.....	20
Questions relatives à l'endettement.....	22
Envoi d'argent au pays d'origine (« Envoi de fonds »)	28



SECTION 3:	
TROUVER UN ENDROIT OÙ VIVRE	30
Achat d'une maison	30
Déménagement	34
SECTION 4:	
DÉPLACEMENTS	36
Louer une voiture	36
Achat d'une auto	36
Location d'une auto	39
Assurance-automobile	40
Sur la route	41
Remorquage	42
Stationnement	44
Voyage à l'étranger	46
SECTION 5:	
COMPLÉMENT D'INFORMATION	48
Liste de références	48



Sources utiles

Vous trouverez dans le présent manuel des liens vers les pages Web de la Protection du consommateur de l'Ontario; celles-ci renferment des liens utiles vers les sites Web d'autres organismes, y compris des organismes du gouvernement du Canada.

SECTION 1: INFORMATIONS GÉNÉRALES DESTINÉES AUX CONSOMMATEURS

➔ SOYEZ UN CONSOMMATEUR AVISÉ

Chaque fois que vous achetez ou louez quelque chose, un article courant et de petite taille, ou un article coûteux et volumineux, vous faites des choix en tant que consommateur.

La plupart du temps, les entreprises traitent les consommateurs équitablement et leur vendent les biens et les services dont la valeur promise est réelle.

Cependant, certaines entreprises font des affaires malhonnêtes et tentent de profiter du consommateur.

Le fait de savoir comment vous protéger contre les pratiques malhonnêtes peut vous faire économiser de l'argent et vous éviter d'être déçu ou victime d'une fraude ou d'une escroquerie.

Le présent guide a été produit par la **Protection du consommateur de l'Ontario** afin de fournir aux nouveaux arrivants les informations dont les consommateurs ont besoin pour acheter des produits et des services. Vous trouverez d'un bout à l'autre du présent guide, des exemples de questions que vous pouvez poser à une entreprise ou à un fournisseur pour vous aider à devenir un consommateur avisé.

La **Protection du consommateur de l'Ontario** est un programme de sensibilisation du ministère des Services gouvernementaux et des Services aux consommateurs qui promeut les droits du consommateur et la sécurité publique.

➔ CONNAISSEZ VOS DROITS EN TANT QUE CONSOMMATEUR

La Loi de 2002 sur la protection du consommateur est la loi qui couvre un grand nombre d'articles que vous achèterez ou de services que vous louerez en Ontario. Elle vise l'équité pour tous – les consommateurs et les entreprises.

LA PRÉVENTION DES PRATIQUES INÉQUITABLES

En Ontario, il n'est pas permis aux entreprises d'agir de manière inéquitable envers les consommateurs. Elles ne peuvent vous fournir des informations fausses ou trompeuses. Par exemple, il est interdit pour une entreprise de faire une déclaration fautive relative à un produit ou à un service.

Il est également interdit aux entreprises de sciemment profiter du consommateur. Par exemple, il n'est pas permis à une entreprise de demander à quelqu'un dont la langue maternelle n'est pas l'anglais de signer un contrat qu'il ne comprend pas. Une entreprise enfreint également la loi si elle accepte de l'argent pour des services rendus au consommateur qui ne peut se les permettre.

Voici les démarches que vous pouvez entreprendre si vous pensez qu'une entreprise vous a traité inéquitablement :

- 1 Porter plainte à l'entreprise par écrit.
- 2 Garder la preuve que la lettre a été envoyée (envoyer par courrier recommandé et conserver le reçu, ou par télécopie et conserver la page de confirmation).
- 3 Garder les preuves de toutes les communications avec l'entreprise.
- 4 Accorder à l'entreprise environ 10 à 15 jours ouvrables pour répondre à vos préoccupations.

La Protection du consommateur de l'Ontario est là pour vous aider. Vous trouverez un échantillon d'une lettre de plainte à envoyer à une entreprise sur notre site Web (ontario.ca/ProtectionduConsommateur). Vous y trouverez également des trucs sur la manière de régler un différend. Finalement, si vous n'êtes pas satisfait de la manière dont l'entreprise y a réagi, vous pouvez déposer une plainte formelle, accompagnée de documents pertinents (reçus, contrats, copies de lettres) avec le ministère des Services gouvernementaux et des Services aux consommateurs.



Consultez la section **Comment déposer une plainte** sur notre site Web pour obtenir de plus amples informations.

Encadré lié à l'établissement.

En tant que nouvel arrivant, vous avez probablement un grand nombre de questions sur votre établissement et le début de votre nouvelle vie en Ontario. Vous avez besoin de renseignements sur la manière de vous procurer les documents requis, de trouver un endroit où vivre, d'inscrire vos enfants à l'école et d'obtenir un emploi, entre autres. Le présent guide ne vise pas à fournir des réponses sur tout ce que vous devez savoir sur l'établissement, la vie et le travail en Ontario. Dans certaines sections du guide, nous avons inclus quelques liens utiles pour aider à répondre aux questions générales que vous pouvez avoir en ce qui a trait au commencement de votre nouvelle vie en Ontario.

« L'Ontario, c'est chez moi », une ressource mise au point par le ministère des Affaires civiques et de l'Immigration, constitue un bon point de départ pour obtenir des informations utiles sur le déménagement et l'établissement en Ontario. Consultez le site à : etablissement.org



Qu'est-ce qu'un contrat pour produits et services?

Un contrat est une entente dans le cadre de laquelle une personne obtient un produit ou un service d'une entreprise ou d'un fournisseur. Par exemple, lorsque vous reprenez les services d'un déménageur ou achetez des vêtements sur un site Web, vous le faites sur une base contractuelle.



Le présent guide utilise les expressions « **fournisseur** », « **compagnie** » et « **entreprise** » de façon interchangeable pour faire référence à l'entité qui vend des produits et des services au consommateur.

CONTRATS



La Loi de la protection du consommateur de l'Ontario exige des contrats écrits pour certains produits et services. Par exemple, on doit vous remettre un contrat écrit si vous dépensez plus de 50 \$ pour :

- Acheter un article auprès d'un vendeur de porte-à-porte
- Vous abonner à un magazine
- Retenir les services d'une entreprise pour déménager vos meubles.

Un contrat doit comporter des informations spécifiques. Les expressions utilisées doivent également être faciles à comprendre. En cas de différend entre le consommateur et l'entreprise sur la portée d'un contrat, la loi stipule que le tribunal doit donner la préférence au consommateur.



Achat d'un service
ou d'un produit



Coût supérieur
à 50 \$



Contrat écrit
requis

CONTRATS D'OBJECTIFS

Commandez-vous un article dont la livraison a été fixée à une date future, une fois que vous l'avez payé? Cela est un exemple de « contrat d'objectifs ». Cela signifie que vous payez à l'avance vos produits et vos services avant de les obtenir. Des exemples de ce type d'entente comprennent l'entretien des biens ou la prestation de services Internet. Cette entente doit renfermer :

- Les détails complets des « modalités » de la transaction (ce que l'entreprise et vous avez convenu de faire).
- Toutes les informations relatives aux modalités de crédit (par exemple, la date de livraison, la durée du contrat, les taux d'intérêt, etc.).

PÉRIODE DE RÉFLEXION

Les règlements en Ontario sont tels qu'ils permettent également au consommateur de changer d'idée, et d'annuler un contrat dans certaines circonstances. C'est ce qu'on appelle une période de réflexion. Un délai vous est parfois accordé pour annuler un contrat et en voici quelques exemples :

- Vous achetez un article d'un vendeur qui se présente à votre porte
- Vous vous abonnez à un gymnase ou à un centre de culture physique
- Vous achetez un condo (construction neuve).

OBTENIR UN REMBOURSEMENT OU PROCÉDER À UN ÉCHANGE



La loi n'exige pas que les entreprises accordent un remboursement ou procèdent à un échange pour de nombreux articles si vous n'êtes pas satisfait de votre achat ou si vous changez d'idée. Il est donc important de s'assurer de demander à l'entreprise avant d'acheter un article si sa politique relative aux remboursements et aux échanges, si elle existe, a été consignée par écrit. De cette façon, vous n'aurez pas à garder un article que vous ne souhaitez réellement pas conserver.



Posez les bonnes questions avant d'acheter un produit

- Si je retourne le produit, une partie ou la totalité de mon argent me sera-t-elle retournée ou me faudra-t-il l'échanger et choisir un autre article?
- Existe-t-il une date limite pour le retour du produit?
- Y a-t-il des articles qui ne peuvent être retournés?
- Quel type de preuve d'achat est exigé pour le retour du produit (reçu ou contrat signé)?



Cherchez « **Remboursements et échanges** » sur notre site Web pour en savoir plus.



Soyez un consommateur avisé

Être un consommateur avisé, cela signifie de « tout mettre par écrit ». Obtenir les reçus qui indiquent le prix des articles achetés.



Services aux nouveaux arrivants

Apprenez-en davantage sur d'autres services destinés aux nouveaux arrivants dans votre communauté en consultant le site à etablissement.org. Encadré lié à l'établissement.



Informations supplémentaires – achats en ligne

Les entreprises qui vendent des produits sur Internet doivent vous envoyer par courriel une copie de la convention de vente qu'elles ont conclue avec vous dans les 15 jours civils qui suivent l'achat.

➔ FAÇONS DE FAIRE DES ACHATS

ACHAT DE PRODUITS ET DE SERVICES EN MAGASIN

- Faites une recherche sur les produits et les services avant d'acheter afin de comparer la qualité et les prix.
- Obtenez les informations par écrit telles qu'une estimation pour les services, les dates de livraison, etc., et conservez vos reçus et les autres papiers (garanties).
- Soyez sur vos gardes si un vendeur vous offre de ne pas payer la taxe si vous payez comptant. Demandez toujours un reçu.
- Sans un reçu :
 - Vous n'avez aucune preuve d'achat.
 - Vous n'avez aucune garantie pour vous protéger en cas de bris de votre article ou si celui-ci ne fonctionne pas comme il devrait.
 - Il est plus difficile d'exercer un recours devant les tribunaux ou auprès du ministère des Services gouvernementaux et des Services aux consommateurs.



Cherchez « **Magasinage en Ontario** » sur notre site Web pour en savoir plus.

ACHATS EN LIGNE

De plus en plus de personnes achètent des produits sur Internet. On parle également de faire des « achats en ligne ».

Assurez-vous d'imprimer ou de sauvegarder tous les contrats et les reçus pour vous protéger. Si vous avez un problème par la suite, vous en aurez besoin comme « preuve d'achat ». Il faut également vous assurer que votre numéro de carte de crédit et vos renseignements financiers personnels (tels que les mots de passe, les noms d'utilisateurs, etc.) sont envoyés sur un site Web et un serveur sécurisés et protégés. Les entreprises responsables en font habituellement mention. L'adresse d'un site Web sécurisé commence par les lettres « https ».



Posez les bonnes questions lorsque vous faites des achats en ligne :

- Le site Web de l'entreprise fournit-il des informations de base (le nom du vendeur et les coordonnées de l'entreprise telles que l'adresse et le numéro de téléphone)?
- Ce que j'achète exactement est-il clairement indiqué? Des informations appropriées relatives au produit doivent être fournies (par exemple, des informations sur le choix de la taille, des matériaux ou des couleurs, ainsi que les garanties).
- Si le site que je consulte n'est pas canadien, dans quelle devise le montant à payer est-il affiché et combien plus aurais-je à payer en raison du taux de change, des droits de douane et des frais d'expédition?
- Ai-je lu le contrat en entier? Les modalités de l'entente et les politiques de remboursement et d'échange doivent y figurer.
- L'adresse de courriel a-t-elle l'air étrange ou inconnu? Prenez garde car il se peut s'agir d'une escroquerie par laquelle on tente de vous soutirer votre numéro de carte de crédit et d'autres renseignements personnels.



Cherchez « **Magasinage en ligne** » sur notre site Web pour en savoir plus.

ACHAT AUPRÈS D'UN VENDEUR DE PORTE-À-PORTE

Acheter des produits et des services d'une personne qui fait du porte-à-porte comporte des risques. Il est parfois difficile de savoir si on peut faire confiance à un vendeur itinérant ou si la personne représente une entreprise légitime. Faute de temps, il est impossible de faire une recherche. Assurez-vous de prendre soigneusement en compte chaque situation avant de signer tout type de contrat.

Si vous avez signé un contrat de porte-à-porte et que sa valeur est supérieure à 50 \$, vous avez le droit de l'annuler dans les 10 jours qui suivent et l'entreprise dispose de 15 jours pour vous retourner votre argent. La meilleure façon d'annuler est d'utiliser le courrier recommandé ou la télécopie.

En fonction de ce que vous avez acheté, cette « période de réflexion » (délai vous permettant de changer d'idée) peut être plus longue.

Si vous n'obtenez pas les articles et les services prévus dans le cadre de votre contrat, sachez que de l'aide est disponible.



Cherchez « **Ventes à domicile** » sur notre site Web pour en savoir plus.



Le jeu du porte-à-porte.

C'est un stratagème de vente répandu dans le secteur de la réparation à domicile. Reconnaissez-en les signes et ne signez jamais un contrat sur place.

« Vous feriez une très bonne affaire parce que nous avons avec nous notre matériel et nos équipements ».

« Nous ne pouvons pas inspecter votre fournaise gratuitement ».

« Vous devez signer immédiatement ce contrat pour obtenir cette offre spéciale ».

« Nous sommes actuellement dans votre quartier »



Comment puis-je protéger mon téléphone cellulaire?

Vous devriez prendre en note le numéro d'identité internationale d'équipement mobile (IMEI) de votre téléphone cellulaire. Le IMEI est un numéro unique qui identifie votre téléphone. Vous pouvez trouver le numéro IMEI en saisissant *#06# sur le clavier de votre téléphone. Le numéro IMEI se trouve également sous la pile de votre téléphone.

➔ QU'ACHETEZ-VOUS?

SERVICES D'INTERNET, DE TÉLÉPHONE CELLULAIRE ET DE COMMUNICATION PAR CÂBLE

Les services d'Internet, de téléphone et de communication par câble pour les maisons ou les appartements ne sont pas gratuits. Prenez garde lorsque vous lisez des annonces ou parlez à la personne qui passe de porte-à-porte pour vous offrir des forfaits qui sont trop beaux pour être vrais. Il se peut que vous puissiez obtenir un taux de lancement, mais vous devez prendre en compte le coût du service à long terme.

Diverses compagnies peuvent vous brancher aux services d'Internet, de téléphone et de communication par câble et différents types de service existent.

Il est important que vous compariez ce que les différentes compagnies vous offrent avant de signer un contrat ou d'être lié par un contrat.

Demandez à vos amis et à votre famille quelle compagnie ils utilisent pour les services d'Internet, de téléphone et de communication par câble.

Si on vous offre un marché, demandez à vos amis et à votre famille s'ils en ont entendu parler. Pensez-ils que c'est une bonne idée? Prenez plus d'une compagnie en considération et comparez les marchés qu'ils offrent.

Il peut être ennuyeux de comparer les offres par différentes compagnies pour s'abonner aux services d'Internet, de communication par câble et de téléphone. Voici une simple équation mathématique pouvant vous aider à comparer les offres entre elles.

Ajoutez le coût de :



Vous obtiendrez le coût mensuel réel du service pour la durée du contrat.

Téléphones ayant appartenu à quelqu'un d'autre

Avant d'acheter un appareil qui a appartenu à quelqu'un d'autre, vous devriez vérifier qu'il n'a pas été volé. Vous pouvez consulter la Liste noire nationale des téléphones au Canada (Canada's National Phone Blacklist) pour connaître le statut de cet appareil. Si l'appareil figure sur la liste noire, ne l'achetez pas. Il ne fonctionnera pas avec un opérateur de téléphonie mobile canadien. Vous trouverez l'annuaire de la Liste noire nationale des téléphones au Canada (Canada's National Phone Blacklist) dans le site Web de l'Association canadienne des télécommunications sans fil.

Ordinateurs et appareils électroniques qui ont appartenu à quelqu'un d'autre

Si vous achetez des ordinateurs et des appareils électroniques usagés, il se peut que vous payiez moins que le prix en magasin, mais il se peut en revanche que vous n'ayez pas de garantie. Les anciennes technologies peuvent ne pas être aussi performantes que les nouvelles ou ne pas fonctionner avec les logiciels actuels.



Posez les bonnes questions sur tout marché qui vous est proposé pour éviter les surprises :

- Qu'arrive-t-il une fois que les mois « gratuits » sont écoulés ou que l'offre spéciale prend fin?
- Le montant de la facture sera-t-il plus élevé que d'ordinaire après la période de « gratuité »? Devrai-je payer un supplément? À combien cela s'élèvera-t-il?
- Dois-je signer un contrat?



Appareils perdus ou volés

Si vous perdez votre téléphone, vous pouvez communiquer avec votre société de téléphonie mobile et lui transmettre votre numéro IMEI. Celle-ci mettra votre numéro IMEI sur la Liste noire nationale des téléphones au Canada (Canada's National Phone Blacklist) (à : protectyourdata.ca/fr) pour faire en sorte que personne d'autre ne puisse l'utiliser une fois que vous en avez signalé la perte ou le vol.





Cartes d'appel génériques

Il existe des cartes d'appel prépayées qui ne sont pas émises par une compagnie de téléphone en particulier. Elles sont fréquemment appelées cartes d'appel génériques. Si l'une de ces cartes pose problème, vous devez déposer une plainte à un organisme du gouvernement fédéral à Ottawa appelé le Bureau de la concurrence. Vous pouvez joindre le bureau en appelant sans frais au 1 800 348-5358.

CARTES D'APPEL PRÉPAYÉES



Vous pouvez acheter des cartes d'appel prépayées dans un dépanneur ou dans une épicerie pour passer des appels interurbains à partir de votre téléphone personnel.

Vous pouvez utiliser des cartes d'appel prépayées pour faire des interurbains pour parler à votre famille et à vos amis de l'extérieur de la province ou du Canada. Les cartes d'appel peuvent sembler peu chères à l'achat, mais les coûts peuvent s'accumuler avec le temps.



Posez les bonnes questions avant d'acheter une carte d'appel prépayée, assurez-vous d'avoir lu l'information figurant au dos de votre carte.

- Des frais de branchement, d'activation ou de service s'appliquent-ils?
- Des frais de raccordement s'appliquent-ils pour les appels dont la communication échoue?
- La valeur de la carte est-elle perdue si je ne m'en sers pas au cours d'une période définie?



Si vous avez une plainte à faire au sujet d'une carte d'appel prépayée émise par une compagnie de téléphone reconnue, vous pouvez communiquer avec le Commissaire aux plaintes relatives aux services de télécommunications (CPRST) au 1 888 221-1687 ou consultez la page Web du CPRST.

CARTES-PRIMES, CHÈQUES-CADEAUX ET BONS D'ÉCHANGE

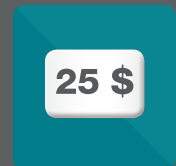
Les cartes-primés, les chèques-cadeaux et les bons d'échange sont des produits très recherchés. Cependant, certaines choses devraient être prises en compte avant de les acheter, car plusieurs lois régissent leur utilisation en Ontario.

Le plus souvent, les cartes-primés, les chèques-cadeaux et les bons d'échange :

- n'ont pas de date d'expiration
- ne sont pas assujettis à une taxe lorsqu'ils sont vendus au départ
- ne présente aucune modalité spéciale limitant leur utilisation



Cherchez « **Cartes-cadeaux** » sur notre site Web pour en savoir plus.



L'essentiel sur les carte-cadeaux

Chercher une carte-cadeau se fait rapidement et facilement. Mais n'oubliez pas que la plupart des cartes-cadeaux des détaillants ne peuvent être retournées ou échangées. Lisez les conditions avant d'en acheter une.



Achetez d'un détaillant ayant bonne réputation. N'oubliez pas qu'il vaut mieux acheter des cartes offertes au comptoir que dans un présentoir.

Vérifiez les signes de falsification.

Optez pour des cartes dotées d'une pellicule protectrice ou d'un NIP à gratter.

POUR NOUS JOINDRE :
site_web.com

NIP

LES CARTES-CADEAUX NE PEUVENT ÊTRE RETOURNÉES, NI ÉCHANGÉES POUR DE L'ARGENT COMPTANT OU POUR ACHETER DES CHÈQUES-CADEAUX.
NOUS NE POUVONS REMPLACER LA VALEUR DES CARTES PERDUES OU VOLÉES. DES FRAIS D'ADMINISTRATION DE 5,00 \$ SERONT EXIGÉS.

Lisez les conditions relatives à la carte.

Conservez le reçu original de la carte comme garantie de sa valeur.



L'essentiel sur les faux produits

Vérifiez le prix de l'article que vous voulez dans différents magasins. Quand une affaire est trop belle pour être vraie, c'est presque toujours le cas. Si un vendeur vous fait une offre où « vous devez payer comptant » pour éviter de payer la taxe de vente, c'est peut-être qu'il y a contrefaçon.

PRODUITS CONTREFAITS



Les produits contrefaits (aussi appelés des produits d'imitation) sont des copies illégales d'articles fabriqués par des marques reconnues. Les personnes qui les fabriquent essaient de tromper les consommateurs en leur faisant croire qu'ils obtiennent des produits de qualité tout en payant moins cher. Ces produits peuvent même être dangereux parce qu'ils ne sont pas testés pour vérifier leur niveau de sécurité comme on le fait pour les produits authentiques. Ils sont un problème majeur dans le monde entier. Les sacs à main, les montres, les vêtements et les appareils électroniques sont parmi les produits contrefaits les plus courants.

Comment puis-je me protéger contre l'achat de produits contrefaits?

N'achetez pas de produits directement d'un camionneur qui en transporte ou de quelqu'un qui déambule dans la rue. Les produits peuvent être contrefaits ou volés.



Posez les bonnes questions : dans ce cas précis, l'EPE :

- À quel Endroit l'avez-vous acheté? Choisissez des entreprises renommées auxquelles vous pouvez vous fier.
- Le Prix est-il si bas que cela semble trop beau pour être vrai? Si c'est le cas, le produit est très probablement une imitation.
- L'Emballage est-il de bonne qualité? A-t-il une apparence bon marché avec une réalisation graphique médiocre et une impression floue? Des erreurs d'orthographe sont-elles présentes? Ce sont des signes que le produit est très probablement contrefait.



Cherchez « **Articles contrefaits** » sur notre site Web pour en savoir plus.



APPAREILS À LOUER AVEC OPTION D'ACHETER

La location permet de payer pour l'utilisation temporaire d'un article sans vraiment l'acheter. Ce qui peut sembler être un marché intéressant puisque le paiement est échelonné sur des semaines ou des mois au lieu du paiement initial intégral. Cependant, la location signifie habituellement que la somme totale payée est supérieure à celle qui serait payée en un seul versement. Par exemple, vous pouvez louer un décodeur de câblodistribution pendant 12 mois et en prendre possession à la fin de cette période. Le coût total peut être plus élevé car la location comprend les frais d'intérêt. Assurez-vous de connaître le coût total de l'offre de location avec option d'achat que vous envisagez.

Qu'arrive-t-il s'il m'est impossible de faire un versement à temps pour une location avec option d'achat?

Si vous avez signé un contrat de location avec option d'achat mais êtes dans l'incapacité de faire un versement à temps, la compagnie pourrait saisir le produit. Dans ce cas, les sommes déjà versées ne vous sont habituellement pas remises.

Qu'est-ce qu'un huissier?

Un huissier est une personne autorisée par le ministère des Services gouvernementaux et des Services aux consommateurs, qui agit au nom d'une autre personne ou compagnie afin de récupérer un article ou de forcer une personne à remettre un article ou à abandonner son lien de propriété, car cette dernière ne peut payer le montant convenu.

Le fait de connaître le « coût d'emprunt total » révèle le coût réel pendant la durée du contrat de location. Cela vous aidera à comparer des prix. De plus, assurez-vous de toujours obtenir une déclaration écrite qui explique toutes les modalités.



Posez les bonnes questions lorsque vous envisagez de choisir un contrat de location avec option d'achat

- Quelle est la durée de la location?
- Quels sont les montants, le calendrier et le nombre de paiements à effectuer?
- À combien s'élève le coût total du contrat de location avec option d'achat?



Cherchez « **Acheter et louer des appareils électroménagers** » sur notre site Web pour en savoir plus sur la location d'appareils électroménagers.



Appareils électroménagers éconergétiques

Les appareils électroménagers éconergétiques coûtent plus cher au départ, mais vos factures réduites de consommation d'énergie vous permettront peut-être de remettre de l'argent dans vos poches longtemps avant qu'ils ne se soient usés.



L'emploi en Ontario

Consultez le site Web du ministère du Travail pour en apprendre davantage sur l'emploi en Ontario à ontario.ca/labourou appelez son bureau sans frais au 1 800 348-5358.

SECTION 2: ARGENT ET FINANCES

➔ PROTÉGEZ-VOUS CONTRE LES ESCROQUERIES ET LES FRAUDES

Un grand nombre de points sont à vérifier lors de l'achat de produits et de services. Apprenez comment éviter d'être une victime.

Autres trucs pour éviter la fraude et les escroqueries

- Examinez soigneusement vos factures et vos relevés bancaires pour constater si des frais étranges ou de nature inconnue y figurent.
- Lisez attentivement tout contrat conclu et assurez-vous de l'avoir entièrement compris. Conservez toujours une copie de tout ce que vous signez, y compris tous les contrats et tout document supplémentaire.



Consultez la section Escroqueries liées au domaine de l'emploi de notre site Web pour obtenir de plus amples informations.

PRENEZ GARDE AUX ESCROQUERIES LIÉES AU DOMAINE DE L'EMPLOI

« Emplois garantis »

Il se peut que vous lisiez des annonces qui font la promotion de formation à l'emploi qui garantit un emploi. Mais une fois la « formation » payée, cela ne mène pas fréquemment à un emploi et les employeurs peuvent ne pas reconnaître la formation ou la capacité professionnelle obtenue.

Faux bureaux de placement

Les fraudeurs sont à l'affût de personnes qui affichent leur CV en ligne ou à l'aide d'un moteur de recherche d'emplois. Ils vous promettent un « bon » emploi. Puis ils vous imposeront des frais pour le « service rendu » sans toutefois vous trouver un emploi par la suite.



Posez les bonnes questions pour vous protéger contre les escroqueries :

- À qui ai-je affaire? Assurez-vous qu'il s'agit d'une entreprise authentique. Vérifiez les évaluations de l'entreprise sur Internet pour voir si les consommateurs la recommandent, ou vous recommandent de l'éviter.
- À qui est-ce que je remets mes informations personnelles et financières au téléphone, par courriel, par des fenêtres contextuelles et à la porte? Ne partagez aucune information sans connaître la personne ou l'entreprise avec laquelle vous transigez.
- Me demande-t-on de payer des frais pour gagner un prix de concours? C'est illégal en Ontario.
- Suis-je sous pression pour faire un achat? Les bonnes entreprises respectent toujours votre droit de choisir.
- Une personne insiste-t-elle pour obtenir un paiement immédiat? Évitez ces stratégies de vente sous pression.
- Quelqu'un vous offre-t-il une occasion d'affaire ou d'investissement dont vous ne connaissiez pas l'existence? Un bureau de placement vous promet-il un emploi assuré? Méfiez-vous si vous êtes dans l'une de ces deux situations!
- Ai-je consulté d'autres personnes pour vérifier si la compagnie chez laquelle je veux acheter mérite ma confiance?



L'essentiel sur les escroqueries en matière d'emploi

Exiger le versement d'une somme initiale est une pratique courante dans les escroqueries en matière de travail à domicile.

➔ ESCROQUERIES FINANCIÈRES COURANTES

HAMEÇONNAGE DE TROP-PAYÉ

Si quelqu'un vous donne un chèque dont le montant excède le montant attendu, ou peut-être même un montant que vous n'attendiez pas du tout, soyez sur vos gardes. Peu de temps après, l'expéditeur peut communiquer avec vous pour vous demander d'encaisser le chèque et d'envoyer la différence car il a fait une « erreur ».

Après avoir envoyé le soi-disant « trop-payé », vous constatez que le chèque d'origine est en réalité un faux. À cette étape, il est presque impossible de récupérer votre argent. Si vous obtenez un chèque indiquant un montant trop-payé, ignorez-le. Vous n'avez pas à y réagir.



Escroqueries populaires

« Félicitations! Vous
venez de GAGNER des
vacances! »

« Vous perdrez
facilement du poids,
c'est garanti! »

« Soyez votre propre
patron, travaillez à
domicile! »

CONCOURS FICTIFS

Il se peut que vous receviez un courriel ou un appel téléphonique vous informant que vous avez gagné la loterie, un voyage ou un important montant d'argent.

Il s'agit très probablement d'une fraude par loterie dans les cas suivants :

- Vous ne connaissez pas le concours ou la loterie.
- Vous n'avez jamais inscrit vos nom, adresse, adresse de courriel, numéro de téléphone et numéro de carte de crédit avant d'acheter un billet sur le site Web d'une loterie en ligne.
- On vous demande de verser un montant initial pour couvrir les taxes ou les frais pour réclamer le prix.
- Vous devez répondre avant une date limite ou l'argent sera remis à quelqu'un d'autre.

Si vous répondez à ces courriels, on vous demandera fort probablement de fournir vos renseignements bancaires ou les informations relatives à votre carte de crédit. Il se peut également que vous receviez un courriel vous demandant de modifier le nom d'utilisateur de votre carte bancaire. On peut également vous demander d'envoyer de l'argent de votre compte bancaire afin d'y transférer de l'argent que vous avez « gagné ».

Ne divulguez jamais à personne vos renseignements bancaires ou le mot de passe de votre compte bancaire!

Rappelez-vous également que votre banque ne vous demandera jamais de modifier votre mot de passe bancaire par courriel. Votre banque vous demandera toujours de vous rendre à l'une de ses succursales ou à un guichet automatique pour réinitialiser votre mot de passe.

FRAUDES RELATIVES AUX CARTES DE CRÉDIT

Une autre escroquerie courante consiste à recevoir un appel d'un agent de police ou d'un membre du personnel d'une banque. L'appelant peut affirmer qu'il mène une enquête relativement à une fraude. Il peut vous dire que quelqu'un a essayé de faire un important achat avec votre carte de crédit et vous demandera de vérifier votre numéro de carte. Il se peut qu'il connaisse déjà votre nom et votre numéro de carte de crédit au complet. Mais, il vous demandera le code de sécurité à trois chiffres figurant au dos de votre carte de crédit. Ne divulguez pas cette information!

Si vous lui révélez le code de sécurité, il peut faire des achats en ligne en utilisant votre carte de crédit. Si vous recevez ce genre d'appel téléphonique, ne fournissez aucune information relative à votre carte de crédit. Dites-lui plutôt que vous appellerez ou consulterez votre banque pour régler le problème. Puis raccrochez.

Appelez immédiatement la société émettrice de votre carte de crédit et racontez-lui les faits.

SYSTÈMES PYRAMIDAUX

Un « système pyramidal » est en marche lorsqu'une ou plusieurs personnes demandent à d'autres d'investir dans une entreprise. Les nouveaux membres paient pour se joindre au système et doivent inviter d'autres personnes à investir dans l'entreprise.

Les membres qui se trouvent au sommet ou près du sommet de la pyramide obtiennent une part de l'argent chaque fois qu'une personne paie pour se joindre au système. On peut avoir l'illusion que l'investissement donne des résultats. Cependant, chaque système pyramidal arrive au point où aucun nouvel « investisseur » ne se présente et les derniers investisseurs, ceux qui se trouvent à la base de la pyramide, perdent leur argent.

ARNAQUES PERMETTANT DE DEVENIR RICHE RAPIDEMENT

Quelqu'un peut vous promettre que vous ferez beaucoup d'argent sans prendre de risques. Ne vous laissez pas avoir à croire que vous pouvez faire de « l'argent facile ». Il vaut mieux éviter ces types d'investissement douteux même si quelqu'un que vous connaissez vous offre d'y participer. La Commission des valeurs mobilières de l'Ontario (CVMO) peut vous aider si vous croyez avoir été victime d'une fraude en matière de placement. Pour obtenir des conseils sur les finances et la manière d'investir judicieusement, consultez le Fonds pour l'éducation des investisseurs sur le site Web de la CVMO.

MESSAGE TEXTE/SMS

Si vous recevez un message texte vous incitant à participer à un concours ou à une loterie afin de gagner le grand prix, vous devez encore une fois être très prudent. Dans ce scénario, on pourrait vous poser des questions faciles et vous dire qu'en y répondant correctement, vous gagnerez un prix.

Mais on vous trompe fort probablement et la compagnie vous impose des frais pour tout message texte auquel vous répondez ou pour tout message texte supplémentaire qu'il vous envoie. Les frais peuvent s'élever à un montant variant entre 2 et 4 \$ par message texte.

Si vous avez été pris au piège par l'un de ces messages, adressez-vous au fournisseur de service téléphonique pour vérifier s'il ne peut pas bloquer l'expéditeur.



Vous pouvez également déposer une plainte auprès du Commissaire aux plaintes relatives aux services de télécommunications (CPRST) en appelant au 1 888 221-1687 ou consultez la page Web du CPRST.



Escroqueries populaires par messagerie texte ou SMS

Bonjour @votre_nom.
Vous avez reçu une
préautorisation de prêt.

Félicitations! Vous avez
gagné une tablette.
Cliquez ici pour la
réclamer.



L'essentiel sur le vol d'identité

Protégez-vous mieux de la fraude de carte de débit ou de crédit. Changez régulièrement de numéro d'identification personnel (NIP).

➔ VOL D'IDENTITÉ

QU'EST-CE QUE LE VOL D'IDENTITÉ?

Il y a vol d'identité lorsque quelqu'un utilise vos renseignements personnels en se faisant passer pour vous. Les voleurs d'identité essaient d'acheter des maisons, des autos et de plus petits articles en utilisant votre nom de sorte qu'ils n'ont pas à payer eux-mêmes pour se les procurer. Il est plus facile de commettre ce type de vol depuis l'arrivée d'Internet. Ces personnes peuvent également utiliser vos renseignements pour obtenir des services sociaux tels que l'aide sociale ou l'assurance-emploi, ce qui en soi est une forme de fraude.

Les criminels peuvent essayer de voler votre identité en :

- Dérobant vos cartes bancaires ou de crédit.
- Se faisant passer pour un employeur, un employé d'une banque ou d'une entreprise de services d'utilité publique et en vous posant des questions personnelles.
- Essayant de vous tromper en vous incitant à transmettre des renseignements personnels tels que votre date de naissance et votre adresse. Ils peuvent également rechercher vos mots de passe et des renseignements sur votre compte bancaire, ainsi que des détails confidentiels consignés sur vos cartes d'identité émises par le gouvernement.

Il est très important pour vous de garder tous vos renseignements personnels confidentiels et hors de portée des criminels.

Cela vous est-il déjà arrivé ou est-ce arrivé à quelqu'un que vous connaissez?

- Une personne affirme par téléphone travailler pour votre banque et vous demande de lui transmettre vos renseignements bancaires personnels, tels que vos codes d'accès ou votre numéro de compte.
- Des frais que vous n'avez pas autorisés figurent sur votre carte de crédit.
- Quelqu'un ouvre un compte de banque ou contracte un emprunt ou une hypothèque à votre nom.

Si l'une de ces situations vous est arrivée, il se peut que vous soyez victime d'un vol d'identité.



DÉTECTION DU VOL D'IDENTITÉ ET COMMENT ÉVITER D'EN ÊTRE VICTIME

Voici certaines démarches à entreprendre pour vous protéger contre cette pratique :

- Rangez vos renseignements personnels en lieu sûr.
- Examinez périodiquement vos relevés bancaires et de cartes de crédit.
- Prenez conscience de la régularité avec laquelle vous recevez vos factures et vos relevés mensuels. Appelez la compagnie pertinente si vous ne recevez pas vos relevés à temps.
- Demandez tous les ans une copie de votre dossier de crédit à une agence d'évaluation du crédit. Vérifiez l'exactitude des renseignements. Rangez vos renseignements personnels en lieu sûr. Vous pouvez trouver de plus amples informations sur deux agences d'évaluation du crédit canadiennes, Equifax et TransUnion, sur leur site Web respectif.
- Ne révélez jamais votre numéro d'assurance sociale (NAS) à moins que la loi ne l'exige (par exemple, à un employeur ou aux fins de l'impôt).
- Gardez votre carte Santé de l'Ontario en lieu sûr et ne transmettez l'information qu'elle renferme à personne d'autre qu'un fournisseur de soins de santé reconnu ou un représentant du gouvernement de l'Ontario.
- Déchiquetez ou détruisez tous les papiers sur lesquels figurent des renseignements personnels avant de les jeter, afin que personne ne puisse avoir accès à vos renseignements personnels.
- Ne révélez jamais de renseignements personnels tels que votre numéro de compte bancaire, mot de passe ou nom d'utilisateur à quiconque vous contacte par téléphone. Si l'entreprise est légitime, vous pouvez rappeler au numéro de téléphone établi.
- Lorsque vous utilisez une carte de crédit ou une carte bancaire dans un guichet automatique, masquez le clavier de votre main afin que personne ne puisse voir ce que vous saisissez au clavier. Attention aux personnes derrière vous qui peuvent être en mesure de vous observer.
- Choisissez des mots de passe qu'un voleur ne peut pas facilement deviner. N'utilisez pas votre nom et votre date de naissance comme mots de passe. Changez fréquemment de mots de passe.
- Détruisez les cartes de crédit et de débit inutilisées et expirées. La carte peut être expirée mais le numéro pourrait quand même être valide.
- Utilisez des logiciels anti-virus et anti-espion (utilisés pour détecter les logiciels nuisibles qui se trouvent dans votre ordinateur et les éliminer) afin de protéger les informations contenues dans votre ordinateur.
- Ne répondez pas aux courriels ou aux pourriels qui demandent des renseignements personnels, des détails relatifs à une carte de crédit, des mots de passe ou toute autre information sensible.



L'essentiel sur le vol d'identité

Hameçonnage :

Faux courriels destinés à ressembler à des messages authentiques

Hameçonnage vocal :

Faux appels téléphoniques préenregistrés et impossibles à retracer, passés par le protocole voix sur IP

Hameçonnage par SMS :

Faux SMS avec des liens vers des sites Web d'hameçonnage



L'essentiel sur le crédit

Si vous n'avez aucun antécédent en matière de crédit en Ontario, il se peut que vous ayez besoin de quelqu'un d'autre, tel qu'un parent ou un ami proche, pour signer un contrat de prêt (un cosignataire). Le cosignataire doit posséder une bonne cote de solvabilité.

➔ QUESTIONS RELATIVES À L'ENDETTEMENT

EMPRUNTS

En Ontario, il est courant d'emprunter de l'argent pour financer des achats importants tels qu'une maison, une auto ou un meuble. Demander un prêt hypothécaire ou un prêt, ou utiliser une carte de crédit (voir la section Comprendre le tableau du crédit dans le présent manuel) sont tous d'excellents moyens qui aident les gens à acheter les produits et les services nécessaires.

Il est très utile d'être en mesure d'obtenir du crédit. Mais il est important de se rappeler que peu importe comment vous arrivez à emprunter de l'argent, cet emprunt devra être remboursé. S'endetter n'a de sens que si vous avez un plan réaliste pour rembourser vos dettes. De nombreuses personnes tombent dans le piège d'emprunter un montant d'argent croissant qu'elles trouvent par la suite très difficile à rembourser.

C'est une bonne idée que de mieux s'informer sur les différentes façons d'obtenir de l'argent et de déterminer quelle forme de prêt vous convient le mieux. De plus, il est utile de comprendre ce qu'implique réussir à obtenir un prêt ou toute autre forme de crédit.

COMPRENDRE COMMENT FONCTIONNE LE CRÉDIT

Le tableau ci-dessous explique les expressions les plus utilisées concernant l'emprunt d'argent et les facteurs qui influencent votre capacité à emprunter de l'argent.

QU'EST-CE QU'UN PRÊT?

Un prêt est un montant d'argent qu'un établissement tel qu'une banque vous prête. Elle demande en retour que des intérêts soient versés (une somme d'argent supplémentaire à verser en plus du prêt à rembourser). Les prêts sont d'ordinaire repayés par des versements minimums à intervalle régulier.

QU'EST-CE QU'UN PRÊT HYPOTHÉCAIRE

Un prêt hypothécaire est un type spécial de prêt utilisé pour financer l'achat d'une maison. C'est habituellement la plus importante dette que la plupart des personnes ont à supporter toute leur vie. Le paiement des intérêts ayant trait à l'hypothèque, qui tend à devenir une entente à long terme, est calculé de manière différente par rapport à la plupart des autres prêts. Il est courant de voir les acheteurs contracter un emprunt hypothécaire pour financer leur maison.

QU'EST-CE QU'UN DÉCOUVERT BANCAIRE?	Un découvert bancaire correspond au montant que la banque vous permet de retirer et qui excède le montant disponible dans votre compte bancaire. Le découvert bancaire vise un montant précis, tel que 1 000 \$. Vous commencez à utiliser votre découvert bancaire lorsque le solde de votre compte est inférieur à zéro. Si vous utilisez votre découvert bancaire, vous devez le rembourser de manière continue. La plupart des banques imposent des frais pour les comptes à découvert.
QU'EST-CE QU'UNE COTE DE SOLVABILITÉ?	La cote de solvabilité est un classement qui se fonde sur vos antécédents en matière de paiement des prêts et d'autres factures. Si vous avez effectué régulièrement les versements sur vos prêts et autres factures à temps, votre cote de solvabilité sera plus élevée que dans le cas contraire. Une banque ou un autre prêteur prêtera attention à votre cote de solvabilité et décidera du niveau de risque associé avec un prêt en fonction de votre comportement passé.
QU'EST-CE QU'UNE AGENCE D'ÉVALUATION DU CRÉDIT?	Une agence d'évaluation du crédit recueille de divers endroits des informations qui concernent vos habitudes en matière d'emprunts et de paiement de vos factures. Ces agences fournissent ces informations aux compagnies telles que des banques lorsque vous faites une demande pour obtenir un prêt. La banque prendra des informations auprès d'une agence d'évaluation du crédit sur la manière dont vous avez autrefois payé vos prêts et d'autres factures.
QU'EST-CE QUE LES ANTÉCÉDENTS EN MATIÈRE DE CRÉDIT?	Les antécédents en matière de crédit forment la base d'un rapport créé par une agence d'évaluation du crédit qui indique comment vous avez payé vos factures dans le passé. Les banques et d'autres prêteurs utilisent cette information qui révèle la manière dont vous vous êtes acquitté de vos prêts dans le passé comme d'un moyen pour fonder leur décision, à savoir s'ils devraient vous accorder un nouveau prêt.

Comment puis-je me constituer des antécédents en matière de crédit et obtenir une bonne cote de solvabilité?

Vous pouvez commencer à vous constituer des antécédents en matière de crédit en obtenant une carte de crédit dite « sécurisée ». Cela signifie que vous payez un certain montant servant de garantie à la banque pour couvrir la carte, par exemple, 500 \$. Puis vous utilisez la carte pour acheter des biens d'une valeur de 500 \$ et vous réglez le paiement dû en entier au plus tard à la date prévue, chaque mois. Vous rechargez ensuite la carte tous les mois. Cela vous aidera à vous constituer une bonne cote de solvabilité.

Si possible, payez toutes vos factures à temps et en acquittant le montant entier; payer vos factures en retard peut faire baisser votre cote de solvabilité.



Antécédents en matière de crédit

Industrie Canada, qui fait partie du gouvernement fédéral, dispose de quelques outils, vidéos et calculatrices utiles. Allez sur le site Web du Ministère à ic.gc.ca.

L'Agence de la consommation en matière financière du Canada, une agence du gouvernement fédéral, possède des ressources pouvant également être utiles. Allez sur le site Web de l'Agence à fcac.acfc.gc.ca.



Fait sur les prêts sur salaire

Les consommateurs qui contractent un prêt sur salaire moyen de 300 \$ peuvent payer jusqu'à 63 \$ de frais. Autrement dit, quiconque gagne 10,25 \$ l'heure devrait travailler plus de six heures uniquement pour couvrir ceux-ci.

Comment puis-je vérifier mes antécédents en matière de crédit?

Vous pouvez obtenir gratuitement une copie de votre dossier de crédit des deux principales agences d'évaluation du crédit en Ontario, (Equifax Canada et TransUnion) par courriel ou en personne. Chaque agence possède son propre formulaire que vous pouvez obtenir de leur site Web. Certains de ces sites imposent également des frais si vous voulez immédiatement obtenir votre cote de solvabilité, mais vous pouvez l'obtenir gratuitement si vous acceptez d'attendre environ 10 jours ouvrables.

Vous devriez vérifier vos antécédents en matière de crédit tous les ans ou presque, et vous assurer de l'exactitude des informations qui y figurent.



Consultez la section Finances personnelles et évaluation du crédit de notre site Web pour obtenir de plus amples informations.

Faire des choix éclairés lors d'emprunts

Certains types d'emprunts sont de meilleurs choix que d'autres. Certains types de prêt ou de crédit coûtent plus cher à rembourser. Assurez-vous de comprendre vos options et de prendre la décision qui vous convient le mieux.

PRÊTS SUR SALAIRE

Les prêts sur salaire représentent un moyen très coûteux d'emprunter de l'argent. Ces prêts peuvent sembler intéressants à première vue car vous pouvez emprunter un montant limité, tel que 100 \$. Si vous êtes admissible à un prêt sur salaire, vous pouvez obtenir votre argent sur le champ.

Les personnes dont la cote de solvabilité est mauvaise peuvent estimer que cette option leur convient. Mais soyez prudent lorsque vous envisagez cette forme d'emprunt. D'autres formes d'emprunt moins chères existent.

Bien que les sociétés de prêt sur salaire ne puissent exiger de vous plus de 21 \$ pour chaque tranche de 100 \$ que vous empruntez, des prêteurs essaient d'ajouter d'autres frais, ce qui peut augmenter le coût d'emprunt global.

Vous ne pouvez obtenir un autre prêt sur salaire du même prêteur tant que votre premier prêt n'est pas acquitté en entier. Pour obtenir un tel prêt, vous aurez habituellement à produire la preuve que vous avez travaillé pendant trois mois ou quelque autre preuve attestant que vous touchez un revenu régulier, une facture de services publics récente à votre nom (pour prouver votre résidence) et un compte de chèques actif.

C'est ce qu'on appelle un « prêt sur salaire » car la personne qui l'obtient utilise habituellement le dernier talon de chèque de paie ou celui à venir de l'employeur comme preuve et elle « promet » ainsi qu'elle remboursera le prêt.

À ce titre, il est étroitement lié au cycle de paie d'une personne; il est donc important de se rappeler que les délais de remboursement de ce type de prêt sont très courts. Il y a risque de sombrer dans un cycle continu qui consiste à utiliser votre salaire pour rembourser un prêt et pour tout de suite après, contracter un nouveau prêt.



Cherchez « **Les prêts sur salaire** » sur notre site Web pour en savoir plus.

Le tableau ci-dessous indique qu'il existe des moyens moins onéreux d'emprunter de l'argent que le prêt sur salaire.

MARGE DE CRÉDIT	<p>Coût : Plus faible</p> <p>En quoi cela consiste-t-il? Prêt d'un montant préétabli vous permettant de dépenser jusqu'à un montant maximum.</p> <p>Diffère d'un prêt traditionnel où les fonds sont versés en entier sous forme d'un montant</p>	<p>Suis-je admissible? Accès automatique aux fonds.</p> <p>Quels sont les avantages? Les taux d'intérêt sont en général moins élevés que pour les cartes de crédit.</p> <p>Que devrais-je prendre en note? Frais et taux d'intérêt.</p>
CARTES DE CRÉDIT	<p>Coût : Élevé</p> <p>En quoi cela consiste-t-il? Vous permet de payer les biens et les services en se fondant sur votre promesse de rembourser. Vous devez effectuer les paiements mensuels minimum établis.</p> <p>Suis-je admissible? A positive credit rating in Ontario.</p> <p>Quels sont les avantages? Permet d'établir votre cote de solvabilité.</p>	<p>Programmes de récompense*</p> <p>Que devrais-je prendre en note? Taux d'intérêt, frais et coûts, récompenses et avantages</p> <p>Dans la mesure du possible, acquittez le solde du compte chaque mois. Le coût d'une carte de crédit augmente de façon appréciable si vous n'acquitez pas le solde chaque mois ou si vous n'effectuez que les paiements mensuels minimum</p>
PRÊTS SUR SALAIRE	<p>Coût : Plus élevé</p> <p>En quoi cela consiste-t-il? Prêt non garanti et de valeur limitée dont le remboursement est garanti par un chèque postdaté ou un prélèvement automatique.</p> <p>Très coûteux et peut impliquer des frais inclus.</p> <p>Suis-je admissible? Antécédents professionnels : 3 mois de travail (certaines compagnies peuvent accepter une preuve de revenu mensuel régulier). Une facture de service public à votre nom.</p> <p>Un compte-chèques actif.</p>	<p>Quels sont les avantages? Accès rapide aux fonds.</p> <p>Limités en fonction de votre salaire hebdomadaire.</p> <p>Que devrais-je prendre en note? Frais limités à 21 \$ pour chaque tranche de 100 \$ que vous empruntez. Frais supplémentaires non permis.</p> <p>Vous ne pouvez obtenir un deuxième prêt sur salaire du même prêteur tant que votre premier prêt n'est pas acquitté en entier.</p> <p>Si vous n'utilisez pas l'argent, vous pouvez annuler le prêt sur salaire dans les deux jours qui suivent.</p>

*Un grand nombre de cartes de crédit offrent des programmes de récompense destinés aux consommateurs; elles proposent divers types de récompenses telles que des primes de voyage et des remises en espèces pour l'utilisation de la carte de crédit. Faites les recherches nécessaires et assurez-vous de comprendre ce qui vous est offert.



L'essentiel sur les opérations bancaires

Pour savoir comment ouvrir un compte de banque en Ontario, consultez la section « Vie quotidienne » à etablissement.org/



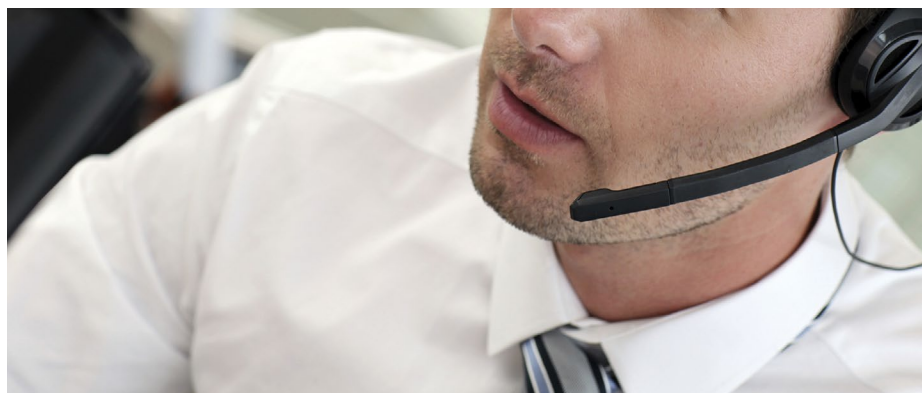
L'essentiel sur les agences de recouvrement

Ignorer les tentatives d'une agence de recouvrement pour communiquer avec vous ne règlera pas vos problèmes. Les appels pourront cesser, mais si elle ne peut vous joindre, elle pourra tenter une action en justice. Tôt ou tard, vous devrez régler vos problèmes de dette.

QU'ARRIVERA-T-IL SI JE NE REMBOURSE PAS MES DETTES?

Si vous avez des dettes que vous ne pouvez rembourser, il est important que vous parliez à la personne ou à la compagnie à laquelle vous devez de l'argent. Lorsque les créanciers comprennent le problème, ils sont plus enclins à trouver une manière raisonnable pour vous de rembourser vos dettes. Si vous ne pouvez rembourser le montant dû à une compagnie, elle pourrait transférer la dette à une agence de recouvrement ou engager une procédure judiciaire afin d'obtenir une ordonnance de paiement.

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



Une agence de recouvrement est autorisée par le ministère des Services gouvernementaux et des Services aux consommateurs, et travaille pour une compagnie qui essaie de recouvrer l'argent qu'on lui doit. L'agence de recouvrement fera les démarches permises par la loi pour essayer de recouvrer l'argent.



Allez sur notre site Web et cherchez sous « **Finances personnelles** » pour en savoir plus.

Problèmes avec les agences de recouvrement

Il peut arriver qu'une agence de recouvrement communique avec vous par erreur ou qu'elle vous harcèle. Voici quelques démarches que nous vous suggérons d'entreprendre afin d'empêcher que cela arrive :

- Envoyez une « lettre recommandée » (cela signifie qu'une personne doit signer dans le lieu où vous avez envoyé la lettre afin de prouver qu'elle l'a reçue) à l'agence l'informant que vous contestez la dette et qu'elle devrait recourir aux tribunaux.
- Informez l'agence par lettre recommandée de ne communiquer qu'avec votre avocat. Vous devez fournir le nom de votre avocat, son adresse et son numéro de téléphone.
- Gardez la preuve que la lettre a été reçue (par ex. courrier recommandé).

Informations qu'une agence de recouvrement doit vous transmettre

Si une agence de recouvrement communique avec vous pour réclamer la somme que vous devez à une compagnie, elle doit d'abord vous envoyer un avis écrit qui comprend :

- Le nom de la compagnie et la compétence lui permettant de recouvrer le paiement de votre part.
- Le nom de la personne ou de l'entreprise à qui l'argent est dû.
- Le montant dû réclamé.

L'agence doit également :

- Attendre six jours pour vous appeler après avoir envoyé l'avis par courrier.
- Vous faire savoir qu'elle recommande que le créancier (la personne ou l'entreprise à qui vous devez de l'argent) intente une action en justice.
- Une fois que l'agence vous aura parlé, celle-ci n'aura plus le droit de communiquer avec vous (y compris par courriel ou par messagerie vocale) plus de trois fois au cours d'une période de sept jours, à moins que vous le leur permettiez.
- Les agences de recouvrement PEUVENT vous contacter :
 - Du lundi au samedi : entre 7 h et 21 h.
 - Le dimanche entre 13 h et 17 h.

Les agences de recouvrement ne peuvent

- tenir des propos blasphématoires ou menaçants.
- utiliser une pression induite ou déraisonnable.
- continuer à vous contacter si vous leur avez déjà dit que vous n'êtes pas la personne qu'elles recherchent, à moins qu'elles fassent les démarches raisonnables pour s'assurer que vous êtes cette personne.
- transmettre des informations fausses ou trompeuses à quiconque.
- vous contacter pendant un jour férié.



Si vous estimez qu'une agence de recouvrement a violé vos droits, vous pouvez nous appeler au 1 800 889-9768 ou au 416 326-8800 (ATS : 1 877 666-6545 ou 416 229-6086), ou nous envoyer un courriel à l'adresse : consumer@ontario.ca.



Conseil sur les agences de recouvrement

Dès que vous communiquez avec une agence de recouvrement, celle-ci ne peut vous appeler plus de trois fois sur une période de sept jours.

➔ ENVOI D'ARGENT AU PAYS D'ORIGINE (« ENVOI DE FONDS »)

L'Ontario est le territoire de résidence de ressortissants venant des quatre coins du monde. Une fois qu'ils commencent à travailler, un grand nombre d'entre eux envoient de l'argent à leur famille ou à leurs enfants dans d'autres pays. Les ressortissants qui se sont établis en Ontario envoient des centaines de millions de dollars chaque année à leurs proches parents vivant outre-mer.

Rappelez-vous les conseils suivants lorsque vous envoyez de l'argent dans votre contrée d'origine :

- Il existe divers moyens d'envoyer de l'argent à l'extérieur du Canada.
- Vous pouvez le faire par l'intermédiaire de votre banque ou d'autres compagnies qui transfèrent de l'argent à l'étranger.
- Les divers moyens d'envoyer de l'argent sont associés à des frais qui varient.
- Les compagnies imposent désormais des frais variant de 12 à 20 \$.
- Comparez les modalités pour trouver le meilleur prix en fonction de ce que vous voulez faire.
- Parlez à des personnes en qui vous avez confiance pour dénicher une compagnie fiable.

Protégez vos transferts de fonds

L'une des formes les plus communes d'envoi de fonds implique l'envoi d'argent par voie électronique d'un endroit à un autre. Une gamme de compagnies, y compris les banques et les compagnies privées, ont leurs activités centrées sur le transfert de fonds partout dans le monde.

Vous devez vous protéger vous-même lorsque vous envoyez de l'argent de cette façon, surtout si vous retenez les services d'une compagnie que vous ne connaissez pas bien. Avant de transférer votre argent, demandez un reçu écrit indiquant le nom de l'entreprise qui transfère les fonds et le montant transféré.

Les entreprises malhonnêtes vous offriront fréquemment un taux de change supérieur et ne vous donneront aucun reçu pour votre transfert. En l'absence de reçu, il n'y a aucune chance de prouver un transfert de fonds. Vous ne pouvez pas la suite documenter une plainte en qualité de consommateur contre la compagnie si votre ami ou le membre de votre famille n'a pas reçu l'argent. Il ne vaut pas la peine de prendre le risque de perdre votre argent. Rappelez-vous que si un marché semble trop beau pour être vrai, c'est probablement une escroquerie.

Les compagnies qui transfèrent des fonds doivent s'enregistrer auprès du Centre d'analyse des opérations et déclarations financières du Canada. Avant d'envoyer de l'argent par l'intermédiaire d'une agence de transfert de fonds, faites une recherche par nom dans le répertoire d'une entreprise de transfert de fonds. Si le nom ne figure pas dans le répertoire d'une entreprise de transfert de fonds, la compagnie en question n'est pas inscrite. Il vaut mieux l'éviter.



Posez les bonnes questions lorsque vous envoyez des transferts de fonds :

- Qu'arrive-t-il si l'argent n'arrive pas à destination?
- De quelle manière ma famille ou mes amis recevront-ils l'argent?
- Récupérerai-je mon argent si la personne à qui je l'envoie ne le reçoit pas?



Allez sur fintrac.gc.ca pour vous renseigner sur les entreprises de services monétaires.



Real Estate Council of Ontario (RECO)

Les agents immobiliers sont inscrits au RECO et doivent respecter un code de conduite. Allez à reco.on.ca pour en savoir plus.

SECTION 3: TROUVER UN ENDROIT OÙ VIVRE

➔ ACHAT D'UNE MAISON



L'achat d'une maison est le plus important achat que la plupart des personnes font.

Même si vous en avez fait l'expérience auparavant, il est important de comprendre les aspects uniques en jeu lors de l'achat d'une maison en Ontario.

CONSEILS POUR L'ACHAT D'UNE MAISON



Voici quelques points à prendre en compte :

- Un agent immobilier peut vous aider à acheter une maison.
- Les agents immobiliers sont inscrits auprès du Conseil ontarien de l'immobilier (COI) et doivent respecter un code de conduite.
- Les règles du COI vous protègent lorsque vous donnez un dépôt à un agent ou un acompte pour l'achat d'une maison. Avant de retenir les services d'un agent immobilier, assurez-vous que celui-ci est inscrit auprès du COI en consultant la page Web qui le concerne à www.reco.on.ca
- Vérifiez que la maison que vous voulez acheter en vaut le prix. Comparez les prix de maisons similaires situées dans la même région. Vous pouvez également comparer les prix en vous rendant sur le site Web de L'Association canadienne de l'immeuble à www.realtor.ca. Un agent peut également vous aider en la matière.

ACHAT D'UNE MAISON NEUVE

- Si vous achetez une maison en construction, vous signerez un contrat avec le constructeur.
- Avant de signer un contrat, vérifiez que le constructeur est inscrit auprès de Tarion à (www.tarion.com). Tarion Warranty Corporation réglemente l'industrie de la construction de nouvelles habitations.
- Des lois protègent les personnes qui achètent de nouvelles habitations.
- Des règlements et des avantages spéciaux s'appliquent également aux acheteurs d'une première propriété.



Si vous avez des questions, vous pouvez également appeler la Société canadienne d'hypothèques et de logement au 1 800 668-2642 ou consultez le site à cmhc.ca

TARION
PROTECTING ONTARIO'S NEW HOME BUYERS

TARION

Tarion gère le Régime de garanties des logements neufs de l'Ontario. L'organisme protège les acheteurs de logements neufs de multiples façons, y compris si leur constructeur fait faillite ou ne fait pas ce que la convention d'achat requiert.

Tarion aide également les acheteurs dont la construction de leur maison n'est pas achevée à temps à obtenir un dédommagement.

De plus, l'organisme fait en sorte que les acheteurs obtiennent une maison dont les matériaux et la construction sont de qualité. Tarion mène enquête sur les pratiques de construction illégales et règle les conflits entre constructeurs et acheteurs.

Vous pouvez consulter le site Web de Tarion pour obtenir de plus amples informations à tarion.com



Conseil sur l'achat d'un condominium

Lorsque vous achetez un condominium neuf, vous avez jusqu'à dix jours pour annuler votre achat. Dans le cas d'une revente, vous n'avez pas droit à cette période de réflexion.

ACHAT D'UN CONDO (CONSTRUCTION NEUVE)

- En Ontario, un condominium (communément appelé « condo ») réfère à un type particulier de droits de propriété.
- Les condos sont des communautés autogérées dont les règles régissent et guident leur exploitation et leurs activités commerciales.
- Aux termes de la Loi de 1998 sur les condominiums de l'Ontario, des règlements spéciaux protègent les acheteurs d'un condo neuf acheté directement du constructeur.

Sachez quels sont vos droits lorsque vous achetez un condo neuf

- Vous avez le droit d'annuler l'achat dans les 10 jours qui suivent, soit au cours de la « période de réflexion ».
- Vous pouvez annuler l'entente dans les 10 jours qui suivent la découverte d'un fait important que le constructeur ne vous a pas révélé.
- Si vous annulez dans ces circonstances, le constructeur doit rembourser tout dépôt que vous avez donné ainsi que l'intérêt couru.
- Tout comme pour les achats de nouvelles maisons, les unités condos sont couvertes par la Loi sur le régime de garanties des logements neufs de l'Ontario, qui est supervisée par Tarion Warranty Corporation.



Consultez la section Acheter un condo et y vivre de notre site Web pour obtenir de plus amples informations. .

LOCATION D'UNE MAISON AVEC OPTION D'ACHAT

Dans certains cas, il se peut que vous désiriez acheter une maison, mais que vous ne puissiez donner d'acompte, faute de fonds. Vous pourriez être en mesure d'acheter une maison après l'avoir louée pendant un certain temps. Avant d'envisager la location avec option d'achat, voici ce que vous devez savoir :

- Les locations d'une maison avec option d'achat peuvent offrir un coût de location plus élevé que tout autre appartement ou maison. Les paiements supplémentaires associés à la location sont affectés à votre acompte.
- Avant d'accepter un contrat de location-acquisition, demandez si les paiements supplémentaires que vous versez vous seront retournés si vous décidez de ne pas acheter la maison.
- Faites les recherches nécessaires. Découvrez ce qui arriverait à l'argent qui a été affecté à un acompte si le propriétaire cessait ses activités.



ACHAT D'UNE MAISON

La majorité des gens doivent emprunter de l'argent pour couvrir le coût d'achat d'une maison. On appelle « hypothèque » un prêt utilisé pour l'achat d'une maison. Il peut être difficile pour un nouvel arrivant sans antécédents en matière d'emprunt et de paiement des prêts d'obtenir une hypothèque en Ontario. Mais vous devez faire attention à la source de financement à laquelle vous ferez appel pour l'achat d'une maison. Des compagnies essaieront de profiter des nouveaux arrivants et d'autres personnes à qui il est difficile d'obtenir une hypothèque directement de la banque.

Attention aux annonces du type « Hypothèque approuvée »

Certaines compagnies placeront des annonces promettant qu'elles pourront facilement vous procurer un prêt hypothécaire approuvé. Ces compagnies vous demanderont parfois de leur avancer un certain montant d'argent avant d'obtenir votre prêt hypothécaire approuvé.

Faire affaire avec ces compagnies n'est pas une bonne idée!

Sachez quels sont vos droits lorsque vous faites affaire avec un courtier en prêts.

Les personnes qui peuvent difficilement obtenir un prêt de la banque feront parfois appel aux courtiers en prêts qui agiront en leur nom pour obtenir une hypothèque. Il est important de savoir que certains courtiers en prêts demandent aux consommateurs de poser des gestes qui ne sont pas conformes aux règlements de l'Ontario. Soyez prudents!

Ce qu'il savoir pour vous protéger :

- Il est illégal d'imposer des frais avant que le prêt soit octroyé.
- Un contrat doit clairement énoncer le montant total exigible à remettre au courtier en prêts et les modalités de paiement.
- Dans les 15 jours suivant la demande du consommateur, le courtier est tenu de remettre le remboursement entier des frais payés qui ne sont pas conformes à la loi.
- Un courtier doit fournir les informations spécifiques dans le contrat, y compris :
 - les nom et adresse professionnelle du courtier en prêts et le nom du courtier en prêts potentiel (si connu)
 - le montant d'argent à emprunter.

S'il est trouvé coupable d'infraction, le courtier en prêt, à titre de particulier, peut se voir imposer une amende allant jusqu'à 50 000 \$ ou être condamné à deux ans de prison moins un jour; à titre d'entreprise, il peut se voir imposer une amende allant jusqu'à 250 000 \$.



Services de règlement

Pour repérer les services d'aide à l'établissement dans votre communauté qui peuvent vous aider à trouver un endroit où vivre et d'autres mesures de soutien, consultez l'adresse : etablissement.org

Vous pouvez aussi aller à ontario.ca/logementsabordables pour obtenir de l'aide en matière de logement.



Conseil sur les déménagements

Assurez-vous que votre contrat mentionne qui est responsable des dommages ou des pertes.

Aux termes de la Loi de 2002 sur la protection du consommateur, un consommateur peut :

- Annuler l'entente dans les 10 jours qui suivent la conclusion de l'entente. Il vaut mieux annuler par courrier recommandé, par courrier ou par télécopie.
- Annuler dans l'année qui suit si la compagnie n'a pas produit une entente qui satisfait aux exigences de la Loi.

Afin de vous assurer de faire des affaires avec une compagnie fiable, il vaut mieux retenir les services d'agents immobiliers et de spécialistes des hypothèques compétents et autorisés.



Cherchez « **Votre résidence** » sur notre site Web pour en savoir plus.

➔ DÉMÉNAGEMENT

Lorsque vous avez trouvé un endroit où vivre, vous devez l'aménager. Vous pouvez commencer à demander aux amis ou à la famille s'ils peuvent vous aider.

Lorsque vous désirez retenir les services d'une entreprise de déménagement, il est préférable :

- De demander à vos connaissances de vous suggérer les déménageurs qu'ils ont aimés.
- De vérifier si l'entreprise figure sur la liste de l'Association canadienne des déménageurs dont l'adresse sur Internet est : <http://www.mover.net/index.php>
- D'appeler au moins trois entreprises de déménagement et leur demander de se rendre à l'endroit où vous vivez et vous informer du prix exigé pour le déménagement de l'ensemble de vos biens (c'est ce qu'on appelle une « estimation »). Demandez-leur une estimation écrite et intégrez-la au contrat du déménageur.
- Lisez l'entente écrite avant de la signer. Le prix final demandé par le déménageur ne peut dépasser plus de 10 % celui indiqué dans l'entente.
- Demandez au déménageur que vous envisagez d'embaucher de vous donner le nom de clients qui ont fait appel à ses services. Appelez les clients en question et demandez-leur ce qu'ils ont retenu de leur expérience. Si la compagnie ne vous fournit aucun nom, vous devriez vous tourner vers une autre compagnie.
- Cherchez les informations disponibles sur la compagnie dont vous souhaitez retenir les services. Vérifiez si le nom de la compagnie figure sur la liste « Consumer Beware List » qu'on peut trouver sur le site Web de la Protection du consommateur en Ontario ou sur la page Web du Better Business Bureau à l'adresse : www.bbb.org. Si vous trouvez quoi que ce soit de négatif au sujet de la compagnie, vous devriez retenir les services d'un autre déménageur.



Cherchez « **Embauche de déménageurs** » sur notre site Web pour en savoir plus.

Certains déménageurs trompent les consommateurs. Par exemple, une entreprise de déménagement malhonnête peut refuser de décharger vos biens jusqu'à ce que vous leur remettiez un montant d'argent supérieur à celui convenu. Cela est illégal. Choisissez donc judicieusement la compagnie.

Si un déménageur vous pose problème

- Dites-lui qu'il doit procéder tel que l'entente écrite le stipule.
- Dites-lui qu'il ne respecte pas la loi en ne se conformant pas à l'entente.
- Si la compagnie fait en sorte que vous versiez plus d'argent, dites-lui que vous le faites parce qu'elle vous y contraint.
- Prenez en note le nom de la personne responsable et la plaque d'immatriculation du camion.
- Écrivez à la compagnie en indiquant vos inquiétudes.
- Appelez la police et déposez une plainte. Demandez à la police comment vous pouvez faire un rapport.

Si vous n'êtes pas satisfait de la manière dont vous avez été traité par une entreprise de déménagement, vous pouvez communiquer avec le ministère des Services gouvernementaux et des Services aux consommateurs et déposer une plainte.



Consultez la section Comment déposer une plainte en qualité de consommateur sur notre site Web pour obtenir de plus amples informations.



Conseil sur les déménagements

Assurez-vous que les déménageurs inspectent vos meubles et vos articles en personne avant de vous faire un devis.



OMVIC

Vous bénéficiez d'une meilleure protection si vous achetez d'un concessionnaire inscrit à l'Ontario Motor Vehicle Industry Council (OMVIC).

Afin d'en savoir plus, allez à :
omvic.on.ca.

SECTION 4: DÉPLACEMENTS

Vous établir dans votre communauté implique entre autres que vous déterminiez quel moyen de transport vous utiliserez pour vous déplacer, que ce soit pour le travail, l'école, faire des achats, ou simplement pour explorer. Il existe un certain nombre de solutions de rechange pour les déplacements ainsi que différents coûts et points à prendre en compte en fonction de la méthode que vous choisirez.

➔ LOUER UNE VOITURE

Si vous possédez un permis de conduire valide en Ontario, vous pouvez louer une auto auprès d'un concessionnaire de location automobile local. Vous pouvez également trouver des compagnies locales de service de partage de véhicules (voir l'encadré relatif aux services de partage de véhicules). Certaines compagnies louent des autos sur une base de taux horaire. D'autres compagnies louent les autos sur une base journalière ou selon un forfait « fin de semaine ». Choisissez une compagnie qui correspond à vos besoins. Il faut respecter la consigne de l'âge minimum pour pouvoir louer une auto.

Assurez-vous de tout consigner par écrit.



Posez les bonnes questions avant de louer une auto

- Quel montant dois-je déposer et à combien s'élèvera le coût de location global?
- Dois-je payer pour le carburant utilisé ou est-ce compris dans le coût?
- L'assurance-automobile est-elle comprise dans le coût?
- Qu'arrive-t-il si je ne retourne pas l'auto à temps?
- À quel endroit puis-je prendre l'auto en charge et déposer l'auto par la suite?

➔ ACHAT D'UNE AUTO



Acheter une auto est une décision importante. Une auto coûte cher et son entretien implique des coûts continus. Il est préférable de prendre en compte les coûts totaux que vous aurez à payer pour l'achat d'une auto.

Où devez-vous acheter une auto?

Choisissez un concessionnaire d'automobiles inscrit

Que vous achetiez une automobile neuve ou usagée, vous êtes mieux protégé si vous l'achetez auprès d'un concessionnaire inscrit auprès du Conseil ontarien de commerce des véhicules automobiles (www.omvic.on.ca).

Le Conseil possède des fonds qui lui permettent de restituer la totalité ou une partie de votre argent au cas où l'achat d'une auto auprès de ses concessionnaires inscrits vous pose problème. Si vous achetez une auto d'un particulier, vous n'aurez pas droit à la protection conférée par le fonds.



Revendeurs d'auto à la sauvette

Concessionnaires non enregistrés qui se font passer pour des vendeurs à titre privé et qui mentent souvent sur les véhicules qu'ils vendent. Ils peuvent vous vendre des véhicules accidentés, avec un compteur kilométrique trafiqué ou même avec des droits de rétention encore en vigueur.



Taxi

Prendre un taxi est une façon pratique de se déplacer dans la plupart des zones urbaines. Voici certains points à vous rappeler si vous utilisez un taxi. Lorsque vous prenez place dans un taxi, assurez-vous :

- Que le conducteur active le compteur qui indique le coût du trajet.
- S'il ne le fait pas, vous n'avez pas à payer.
- Vous pouvez lui indiquer la route que vous aimeriez qu'il prenne ou celui-ci peut vous demander la route à prendre.

Achat d'un particulier

Certains points sont à prendre en considération lorsque vous achetez une auto d'un particulier.

- La personne qui vous vend une auto à titre de particulier doit vous remettre un document officiel que l'on appelle la Trousse d'information sur les véhicules d'occasion qui vous transmettra des informations relatives aux antécédents de l'auto.
- Si le vendeur refuse de vous remettre la trousse ou tout autre document relatif aux antécédents de l'auto, nous vous recommandons d'abandonner cette occasion d'affaires.
- Soyez d'autant plus prudent au sujet de l'achat du véhicule que vous êtes privé d'informations sur celui-ci.
- Avant d'acheter une auto d'un particulier, vous devriez toujours demander à un mécanicien indépendant et autorisé de l'inspecter afin de détecter les problèmes possibles.
- Demandez à votre famille, à vos amis ou à d'autres personnes que vous connaissez le nom d'un bon mécanicien.
- Si le vendeur ne veut pas vous laisser l'auto pour la faire inspecter par le mécanicien de votre choix, vous devriez songer à ne pas acheter l'auto.
- Demandez toujours à faire un essai routier avec le véhicule avant de l'acheter. Si le vendeur ne veut pas vous la faire essayer, vous devriez envisager de ne pas en faire l'achat.

Ne transférez pas votre argent au propriétaire de l'auto lors de l'achat d'une auto par l'intermédiaire de sites Web en ligne tels que eBay, Kijiji ou Auto-Trader. La personne qui a placé l'annonce pourrait tout simplement essayer de vous tromper. Insistez pour rencontrer le propriétaire de l'auto en personne lors de l'achat. Amenez une personne ou un parent voir l'auto avec vous.

Il peut être moins onéreux d'acheter une auto usagée. Mais des réparations peuvent être nécessaires peu de temps après.

Que faut-il faire lorsque l'auto que vous avez achetée pose de nombreux problèmes?

Si votre auto a moins de quatre ans et qu'elle présente des problèmes mécaniques importants, vous pouvez obtenir de l'aide auprès du Programme d'arbitrage pour les véhicules automobiles du Canada (PAVAC). Pour obtenir de plus amples informations, consultez le site Web du PAVAC à www.camvap.ca ou appelez au 1 800 207-0685.



Posez les bonnes questions pour déterminer si les coûts de l'auto que vous envisagez d'acheter sont à votre portée.

- À combien s'élèvent les versements mensuels?
- Combien coûtent :
 - l'assurance?
 - le carburant?
 - le stationnement?
 - l'entretien et les réparations?



Consultez la section Véhicules motorisés de notre site Web pour obtenir de plus amples informations.

→ LOUER UNE VOITURE À BAIL

Dans les faits, vous ne possédez pas une auto lorsque vous la louez. Vous versez à la place des paiements mensuels pour l'utilisation de l'auto à long terme. Les contrats de location sont habituellement d'une durée de 36 à 72 mois (de trois à six ans). Ce qui signifie que vous pouvez changer d'auto après quelques années en versant un montant supplémentaire. Aux termes de la plupart des contrats de location, vous pouvez remettre l'auto au concessionnaire lorsque le contrat prend fin, ou l'acheter à un prix prédéterminé. Mais rappelez-vous que les règles que comportent les contrats de différentes compagnies varient de l'une à l'autre.

Assurez-vous de bien comprendre ce qui figure dans votre contrat de location avant de le signer.

Rappelez-vous que louer une auto signifie que vous devez toujours effectuer des paiements mensuels. Si vous achetez une auto, vous rembourserez complètement le coût du véhicule tandis que si vous louez l'auto, vous ne serez pas propriétaire lorsque le contrat de location prendra fin. Louer une auto peut se révéler plus coûteux à long terme.



Posez les bonnes questions lors de la location d'une auto :

- Combien faut-il payer pour acheter le véhicule lorsque la location prend fin?
- Des pénalités s'appliquent-elles si le kilométrage de l'auto dépasse un certain seuil ou présente une usure importante à ce moment précis?
- Me faut-il donner un dépôt (ou un montant forfaitaire) avant de commencer à faire les versements mensuels?



Pour obtenir de plus amples informations sur la location d'auto, consultez le site Web du Conseil ontarien de commerce des véhicules automobiles à omvic.on.ca



Louer une voiture à bail

Louer une auto peut avoir pour résultat d'avoir à payer moins chaque mois que d'acheter la même auto et de faire des paiements mensuels pour en couvrir le coût.

Mais une fois la durée de la location écoulee, soit plusieurs années plus tard, l'auto ne vous appartient pas.



Assurance- automobile

Vous aurez besoin d'une assurance-automobile si vous conduisez en Ontario. Vous ne pouvez immatriculer votre auto tant que vous n'avez pas d'assurance.

➔ ASSURANCE-AUTOMOBILE

Toute personne qui possède ou loue une voiture en Ontario doit être couverte par une assurance-automobile. Vous payez l'assureur pour une assurance, qui vous protège, vous et les autres conducteurs, en cas d'accident impliquant des dommages matériels et corporels. L'assurance permet le versement de prestations pour couvrir les frais médicaux et remplacer la perte de revenu en cas d'accident d'auto.

Conduire en Ontario sans être assuré constitue une infraction très grave. Vous aurez à payer des pénalités de l'ordre de 5 000 à 25 000 \$ la première fois que vous êtes arrêté pour conduite sans assurance.

La prime correspondant à la protection est fonction d'un certain nombre de facteurs tels que votre âge et votre expérience au volant. Les nouveaux conducteurs auront à payer plus cher pour l'assurance. Si vous venez récemment d'arriver en Ontario, vous serez considéré comme un nouveau conducteur, même si vous conduisiez depuis plusieurs années ailleurs qu'en Ontario. Vos primes d'assurance en Ontario diminueront avec le temps et si vous avez un bon dossier de conduite sans accident.

Ce que vous devez savoir avant de souscrire une assurance-automobile

Un grand nombre de compagnies vendent de l'assurance-auto et il est donc important que vous compariez et sachiez ce que vous êtes en droit d'obtenir.

Voici quelques conseils utiles :

- Soyez certain de comprendre ce que l'assurance couvre.
- Demandez à votre famille et aux amis à qui vous faites confiance le nom d'une bonne compagnie d'assurance-auto. De mauvaises compagnies qui occupent le marché vous promettent beaucoup mais ne couvriront pas le coût après un accident. Choisissez judicieusement.
- Les primes mensuelles sont moins élevées pour certaines autos et plus élevées pour les autres. Il peut donc être intéressant d'appeler une compagnie d'assurance avant d'acheter une auto pour savoir ce qu'il vous en coûtera.



Rendez-vous sur le site Web de la Commission des services financiers de l'Ontario (CSFO) à www.fsco.gov.on.ca pour apprendre comment souscrire une assurance de manière avisée.



Vous pouvez également en connaître davantage sur la manière de contracter une assurance-auto en consultant le site à www.ibr.ca.

→ SUR LA ROUTE



Réparations et entretien :

Toutes les autos nécessitent un entretien régulier, y compris les changements d'huile et de fluide.

Conseils pour trouver un mécanicien qui peut réparer votre auto

- Procurez-vous toujours une estimation écrite.
- L'atelier de mécanique ne peut vous imposer un prix de 10 % supérieur à celui indiqué dans l'estimation écrite, à moins que vous demandiez au mécanicien d'y consacrer plus de travail.
- Un mécanicien doit obtenir votre approbation avant de commencer à s'affairer sur votre auto.
- L'atelier doit également vous fournir une facture écrite.
- Vous pouvez demander que toutes les pièces retirées de votre auto vous soient remises afin que vous puissiez constater les dommages vous-même.



Consultez la section Véhicules motorisés de notre site Web pour obtenir de plus amples informations.



Obtenir votre permis de conduire

Pour trouver des informations sur la manière de vous procurer un permis de conduire en Ontario, consultez: drivetest.ca



Quatre saisons de conditions routières

Le changement des saisons en Ontario signifie que les conducteurs doivent conduire dans un grand nombre de conditions météorologiques différentes au cours de l'année. L'expérience de la conduite varie d'une saison à l'autre. Vous aurez besoin de pneus d'hiver pour conduire en toute sécurité sur la neige et la glace. Vous devriez également vous munir d'une trousse d'urgence en cas de panne en hiver. Cette trousse devrait contenir une lampe de poche, une petite pelle et un balai-neige à grattoir.

Pour obtenir d'autres bonnes idées au sujet de la conduite en hiver en toute sécurité, consultez le site à : preparez-vous.gc.ca

➔ REMORQUAGE

Le gouvernement ontarien a commencé en 2014 à examiner le secteur du remorquage et de l'entreposage de véhicules afin de s'assurer que les conducteurs sont traités équitablement, et ce, dans le cadre d'une stratégie globale visant à abaisser le coût de l'assurance-automobile dans l'ensemble de la province. Un grand nombre d'exploitants sont à la tête d'entreprises de bonne réputation, mais certains essaient de profiter de personnes dont les autos ont été endommagées ou ne fonctionnent pas bien.

Certaines personnes prennent des dispositions – en se joignant à un service tel que celui de l'Association canadienne des automobilistes, ou en ajoutant des services d'assistance routière lors de l'achat ou de la location de leur auto – pour profiter des services de réparation et de remorquage « sur demande » en cas d'accident ou de panne.

Si vous n'avez pas accès à ce service, assurez-vous de savoir ce qu'il faut faire si vous devez appeler une dépanneuse.

ÉTAPE 1

Communiquez avec votre compagnie d'assurance et demandez d'obtenir des informations relatives au remorquage et à l'endroit où amener votre auto et la faire réparer avant la survenue d'un accident ou d'une panne.

ÉTAPE 2

Si l'étape 1 n'a pas été effectuée et qu'un accident survient ou votre auto tombe en panne et qu'une dépanneuse s'approche de vous, vérifiez qu'un numéro de permis municipal est bien inscrit sur le flanc du véhicule. Le cas échéant, prenez le numéro en note.

ÉTAPE 3

Posez ces questions avant de signer un contrat avec le conducteur de la dépanneuse :

- Combien le remorquage coûtera-t-il?
- Où mon auto sera-t-elle remorquée?
- Pouvez-vous amener le véhicule à l'atelier de réparation que je préfère?

Certaines entreprises de remorquage imposent des frais de remorquage très élevés. Un atelier de réparation peut rémunérer les conducteurs de dépanneuse de façon à ce qu'ils l'approvisionnent en autos ayant subi des dommages. Il est contraire à la loi pour un conducteur de dépanneuse d'amener votre auto à un atelier de réparation ou d'essayer de le faire lorsque vous n'en avez pas fait expressément la demande.



Assurez-vous de connaître le coût de la tâche avant que votre auto ne soit transportée à quelque endroit que ce soit. Également, ne signez pas un contrat de réparation d'automobiles indiquant que votre auto sera réparée, à moins que vous ayez demandé expressément à ce qu'elle soit réparée. Si vous signez un contrat pour que votre auto soit remorquée et réparée, vous serez contraint d'en assumer le coût. De plus, dans certains cas, un atelier de réparation peut vendre votre auto pour couvrir le coût des réparations.

Conseils sur la négociation à tenir avec un conducteur de dépanneuse lorsque votre auto tombe en panne :

- Obtenez toutes les informations par écrit.
- Il se peut que vous n'obteniez pas le service auquel vous vous attendiez sans un contrat écrit.
- Évitez de payer comptant.
- Faites-vous remettre une preuve que vous avez payé (tel qu'un reçu).
- Il peut être nécessaire d'envoyer la preuve du montant payé à votre compagnie d'assurance.
- Si vous avez des problèmes avec votre demande de règlement, vous pouvez appeler la Commission des services financiers de l'Ontario (1 800 668-0128) afin d'obtenir des informations utiles.

Que faire si vous pensez que l'entreprise de remorquage vous a trompé :

- Communiquez avec les services de police locaux et déposez une plainte écrite.
- Vérifiez avec la municipalité l'endroit où votre auto a été remorquée, afin de déterminer si le remorquage est réglementé à cet endroit. Le cas échéant, déposez une plainte écrite auprès de la municipalité.
- Si vous pensez que vos droits en tant que consommateur ont été ignorés, vous pouvez appeler le ministère des Services gouvernementaux et des Services aux consommateurs et vérifier auprès d'eux si vous pouvez déposer une plainte.



Allez dans la section Déposer une plainte à titre de consommateur de notre site Web pour en savoir plus.



Statistiques sur les dépanneuses

La province compte environ 1 200 exploitants de dépanneuses et 3 000 conducteurs de dépanneuse.

En 2010, les exploitants de dépanneuses de l'Ontario affichaient un taux de collision de 19,7 %, comparativement à seulement 1,1 pour les conducteurs d'autres véhicules commerciaux.



L'essentiel sur les règles de stationnement

Vous pouvez en apprendre
davantage au sujet des
règlements relatifs au
stationnement en Ontario en
consultant :
ontario.ca/transport

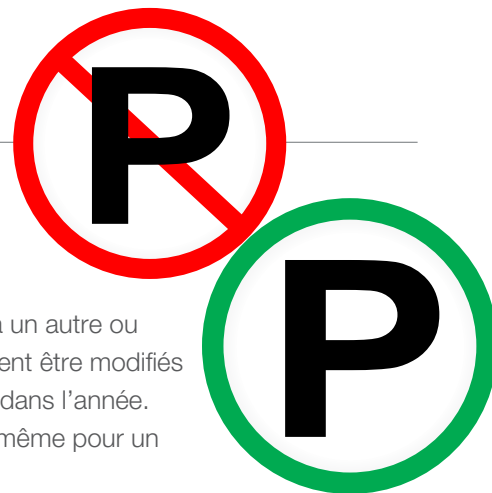


Panneaux de signalisation

Pour en connaître davantage
au sujet des panneaux de
signalisation en Ontario,
consultez :

[http://www.mto.gov.on.ca/
french/traveller/signs/](http://www.mto.gov.on.ca/french/traveller/signs/)

➔ STATIONNEMENT



Les règlements relatifs au stationnement varient dans les diverses communautés de l'Ontario. Les règlements relatifs au stationnement peuvent différer d'un quartier à un autre ou même d'une rue à l'autre. Ils peuvent également être modifiés en fonction de l'heure du jour ou du moment dans l'année. Cela peut créer passablement de confusion, même pour un conducteur qui a toujours vécu en Ontario.

Vous devez faire très attention et lire les panneaux de réglementation avant de décider si vous pouvez laisser votre auto garée dans un espace de stationnement précis. Si vous ne comprenez pas ce qu'un panneau de réglementation signifie, vous devriez demander à un passant de vous l'expliquer. Il est important de suivre les règlements parce que si vous vous gardez au mauvais endroit ou au mauvais moment, il se pourrait que vous ayez à payer une amende ou votre auto pourrait être remorquée. Veillez à ne laisser votre auto que dans les zones où les panneaux de réglementation vous donnent le droit de vous garer.

Il existe également des parcs de stationnement privés qui vous imposent des frais pour garer sur leur propriété. Si l'un de ces parcs vous pose problème, il est important d'acheminer votre plainte auprès du propriétaire du parc. Il s'agit ici d'une entreprise privée et non du gouvernement municipal. La Loi sur la protection du consommateur couvre des points tels qu'une déclaration inexacte relative aux taux d'un parc de stationnement. En ce qui concerne les stationnements municipaux, la Loi sur la protection du consommateur ne s'appliquerait pas.

Qu'arrive-t-il si vous vous gardez là où c'est interdit

Si vous vous gardez au mauvais endroit :

- Vous aurez à payer une amende pour le stationnement illégal.
- Votre auto peut être remorquée par l'Ontario Parking Authority (OPA) si vous vous gardez à quelque endroit sur un itinéraire d'intervention ou une zone de chargement. Vous aurez à payer les frais pour le service de remorquage et il pourrait vous en coûter des centaines de dollars pour récupérer votre voiture.
- Si vous recevez une contravention de stationnement ou si votre auto a été remorquée parce qu'elle était garée dans une zone, téléphonez à l'OPA (416 665-5672) ou consultez son site Web (<http://www.ontarioparkingauthority.com/faq.html>) pour obtenir de plus amples informations.
- Vous devrez fournir votre numéro de plaque d'immatriculation pour récupérer votre auto, ainsi qu'une preuve d'identité telle que votre permis de conduire.

- Si vous vous garez dans un parc de stationnement privé et que votre auto est remorquée ou vous recevez une contravention de stationnement, cherchez les coordonnées de la compagnie au guichet ou à la machine automatique où vous avez payé.
- Afin de déposer une plainte contre une entreprise de remorquage ou de stationnement, vous devrez connaître les démarches telles que décrites dans la Loi de 2002 sur la protection du consommateur. Commencez par entrer en contact avec l'entreprise.

Vous pouvez également vous reporter à : <http://www.ontario.ca/fr/consommateurs/protection-du-consommateur-de-lontario> pour obtenir de plus amples informations sur le remorquage. En 2014, le gouvernement ontarien a commencé à travailler sur de nouveaux règlements qui régissent ce secteur, et vous pouvez en apprendre davantage sur les derniers développements en consultant notre site.



Consultez la section Comment déposer une plainte en qualité de consommateur sur notre site Web pour obtenir de plus amples informations.

(Voir <https://www.ontario.ca/fr/consommateurs/deposer-une-plainte-titre-de-consommateur> pour obtenir de plus amples informations sur la manière de déposer une plainte)

SERVICE DE PARTAGE DE VÉHICULES

Le service de partage de véhicules est disponible dans la région du Grand Toronto. Le client paie les services de partage de véhicules selon un taux horaire fixe et s'habitue à utiliser une auto. Voici quelques conseils à garder à l'esprit :

- Le paiement comprend habituellement le coût du carburant et de l'assurance-auto.
- Il se peut qu'on vous exige d'avoir l'âge minimum pour vous joindre à la compagnie et une certaine expérience de la conduite pour utiliser ces services.
- Les compagnies imposent fréquemment un montant unique couvrant les frais d'inscription aux services et des frais annuels couvrant la cotisation de membre.
- En fonction de vos besoins, cette option pourrait être moins onéreuse que l'achat et l'entretien d'une auto et une auto est à votre disposition lorsque vous en avez besoin.
- Il existe de nombreux endroits où vous pouvez prendre livraison du véhicule et le déposer par la suite.
- Vous pouvez chercher sur Internet les services de partage de véhicules.



Métro et autobus

Public transit (such as buses or a subway system) is usually the least expensive way for you to get around. But the public transit available to you will be different depending on where you live.



CITO

Réservez vos vacances auprès d'une agence de voyage enregistrée au Conseil de l'industrie du tourisme de l'Ontario (CITO).

Afin d'en savoir plus, allez sur : tico.ca.

→ VOYAGE

Partir en voyage peut représenter une dépense importante. Il se peut que vous désiriez entreprendre les étapes nécessaires pour protéger l'argent consacré aux vacances. Il convient de réserver vos vacances avec l'assistance d'une agence de voyage inscrite auprès du Conseil de l'industrie du tourisme de l'Ontario. Vous pouvez effectuer une recherche des agences de voyage par nom en utilisant le répertoire du Conseil de l'industrie du tourisme de l'Ontario à : www.tico.ca

Si vous n'obtenez pas les services en matière de voyage pour lesquels vous avez payé, vous pouvez être admissible à un remboursement maximum de 5 000 \$ par personne auprès du Fonds d'indemnisation du secteur du voyage de l'Ontario. Vous pouvez contacter les responsables au 1 888 451-8426.

Protégez la planification de vos vacances

- Si vous réservez vos vacances en ligne, recherchez le numéro d'enregistrement de l'Ontario sur le site Web. Communiquez avec le Conseil de l'industrie du tourisme de l'Ontario si vous n'êtes pas certain de savoir où le trouver.
- Certains agents de voyages imposent des frais de service ou de consultation touristique non remboursables. Demandez toujours d'avance à votre agent s'il vous faut payer des frais.
- Demandez à votre agent ce qui arrivera si vous devez annuler votre voyage. Au moment de réserver, renseignez-vous sur les politiques d'annulation et de remboursement. Songez à acheter une assurance-annulation afin d'obtenir au minimum un remboursement partiel au cas où vous tomberiez malade ou que d'autres circonstances vous empêcheraient de partir en voyage.
- Les annonces publiées par des agences de voyage et des grossistes de l'Ontario doivent afficher le coût entier du voyage ou le prix de base, taxes en sus ainsi que la surtaxe et les autres frais.
- Il convient de toujours obtenir un reçu écrit de votre paiement. Vos nom et adresse, le prix total des services de voyage, les frais et les taxes, le nom commercial et le numéro d'enregistrement ainsi que l'information sur l'assurance-annulation de voyage ou l'assurance-maladie doivent figurer sur le reçu.



Cherchez « **Voyages et multipropriétés** » sur notre site Web pour en savoir plus.





Voyage à l'étranger

Vous pouvez apprendre un grand nombre d'autres choses utiles sur les voyages. Consultez le site Web « Voyage à l'étranger » du gouvernement du Canada à <http://voyage.gc.ca/voyager>.

Vous planifiez un voyage de fin de semaine avec vos amis et votre famille?

L'Ontario est une belle province avec beaucoup à voir et à faire.

Consultez le site Web sur le voyage en Ontario (ontariotravel.net) pour planifier vos voyages de fin de semaine.

Aimeriez-vous vous joindre à un circuit en autobus?

Les circuits en autobus peuvent être une façon pratique de voyager et de faire du tourisme, et de nombreux choix différents s'offrent à vous.

Lorsque vous faites des recherches, veillez à choisir une compagnie inscrite auprès du Conseil de l'industrie du tourisme de l'Ontario (tico.asicanada.net).



Services de règlement

Pour trouver des informations sur la manière d'amener vos proches parents au Canada, consultez le site à : cic.gc.ca.

SECTION 4:

COMPLÉMENT D'INFORMATION

Reportez-vous au présent guide lorsque vous cherchez des informations sur les questions de consommation telles que la protection du consommateur qui achète en ligne.

Si les réponses que vous cherchez ne sont pas ici, vous trouverez probablement les ressources et les liens utiles qui peuvent vous amener sur d'autres sites où se trouve ce dont vous avez besoin.

Vous pouvez toujours consulter le site Web de la Protection du consommateur de l'Ontario à : <http://www.ontario.ca/fr/consommateurs/protection-du-consommateur-de-lontario> où vous trouverez des informations utiles sur des thèmes variés pour vous aider à mieux vous protéger en tant que consommateur. Vous pouvez aider à poser les bonnes questions pour devenir un consommateur avisé.

LISTE DE RÉFÉRENCES

QUI PUIS-JE CONTACTER POUR AVOIR DE L'AIDE?

.....

Vous devez déposer une plainte à titre de consommateur?

Afin de déterminer si votre plainte est couverte par la Loi sur la protection du consommateur de l'Ontario ou si vous avez des questions sur vos droits, vous pouvez communiquer avec Protection du consommateur de l'Ontario au 416 326-8800 ou au 1 800 889-9768 (ATS : 416 229-6086 ou 1 877 666-6545).



Allez à la page « Déposer une plainte » du ministère des Services gouvernementaux et des Services aux consommateurs pour en savoir plus.

ServiceOntario : Votre source de documents officiels

En Ontario, ServiceOntario, un organisme gouvernemental, aide les personnes et les entreprises en Ontario à communiquer avec les services gouvernementaux de manière plus rapide et aisée qu'auparavant. Cet organisme émet des actes de naissance, des extraits de mariage et des certificats de décès ainsi que des permis de conduire et des cartes Santé.

Il est important de savoir que ServiceOntario est le seul endroit où vous devez aller pour obtenir ces documents. Vous seul pouvez vous les procurer aussi vite.

Cependant, certaines entreprises non gouvernementales ou des « consultants » promettent que, pour des frais supplémentaires, supérieurs à ceux exigés par ServiceOntario, ils vous aideront à obtenir plus rapidement ces documents du gouvernement.

En Ontario, il est permis aux entreprises de remplir des demandes pour une personne si cette dernière en a donné la permission. Mais attention : un grand nombre de ces entreprises ne font que remplir exactement les mêmes formulaires que vous, un membre de la famille ou un ami pourriez le faire, et ce, moyennant des frais. Cela signifie que vous paierez des frais pour le même service que vous auriez pu faire vous-même, plus vite et pour moins cher, grâce à ServiceOntario!

De plus, ServiceOntario entreprend de nombreuses démarches pour garder vos renseignements personnels en toute sécurité, que vous remplissiez vos formulaires en personne ou par voie électronique.

ServiceOntario offre des sites (emplacements physiques) dans l'ensemble de la province. Vous trouverez le site le plus près de chez vous et accéderez aux services en ligne en consultant ServiceOntario.ca.

Autorités administratives déléguées du ministère des Services gouvernementaux et des Services aux consommateurs

Le ministère collabore avec des partenaires, connus comme étant les autorités administratives déléguées, pour régler et faire respecter la loi dans un grand nombre de secteurs tels que le voyage, l'immobilier et la sécurité publique. Ces organismes peuvent également être en mesure de vous aider en ce qui a trait aux plaintes des consommateurs et à l'information concernant vos droits.

Voici une liste des autorités administratives déléguées :

Conseil des services funéraires (CSF)

Communiquez avec le CSF si vous avez des questions à poser ou des plaintes à formuler concernant une maison funéraire, un entrepreneur de pompes funèbres ou un fournisseur de services de transfert.

1 800 387-4458 | funeralboard.com

Office de la sécurité des installations électriques (OSIE)

Communiquez avec l'OSIE si vous avez une plainte à formuler concernant un entrepreneur-électricien autorisé ou si vous soupçonnez qu'une personne agit en tant qu'entrepreneur-électricien ou que maître-électricien sans détenir de permis de l'OSIE.

1 877 372-7233 | esasafe.com

Ontario's Motor Vehicle Industry Council (OMVIC)

Communiquez avec ON1Call pour demander l'emplacement des infrastructures souterraines avant de creuser ou de procéder à des travaux d'excavation.

1 800 943-6002 | omvic.on.ca

Ontario One Call (ON1Call)

Communiquez avec ON1Call pour demander l'emplacement des infrastructures souterraines avant de creuser ou de procéder à des travaux d'excavation.

1 800 400-2255 | on1call.com

Real Estate Council of Ontario (RECO)

Communiquez avec ON1Call pour demander l'emplacement des infrastructures souterraines avant de creuser ou de procéder à des travaux d'excavation.

1 800 245-6910 | reco.on.ca

TARION

Communiquez avec Tarion si vous avez une question à poser ou une plainte à formuler concernant un constructeur de logements neufs enregistré ou le régime des garanties des logements neufs de l'Ontario.

1 877 982-7466 | tarion.com

Office des normes techniques et de la sécurité (ONTS)

Communiquez avec l'ONTS pour signaler une violation des normes de sécurité dans l'un des secteurs suivants :

- les ascenseurs, les manèges et les remonte-pentes.
- les chaudières, les appareils sous pression et les mécaniciens d'exploitation
- le gaz naturel, le pétrole, le propane, les autres combustibles et l'équipement connexe
- les articles rembourrés

1-877-682-8772 | tssa.org

Industrie du tourisme en Ontario (CITO)

Communiquez avec le CITO si vous avez une question à poser ou une plainte à formuler concernant une agence de voyage enregistrée ou si vous souhaitez faire une demande au titre de son fonds d'indemnisation.

1 888 451-TICO (8426) | 905 624-6241 | tico.ca

Vintners Quality Alliance Ontario (VQA)

Communiquez avec la VQA si vous avez une question sur l'industrie vinicole en Ontario.

416 367-2002 | vqaontario.com

Carte de crédit ou carte bancaire perdue

Communiquez avec la société émettrice de votre carte de crédit ou de votre carte bancaire. Posez des questions sur la sécurité de vos cartes de crédit et de vos comptes de banque.

Demandez de l'aide en ce qui concerne la façon d'informer les institutions financières et les sociétés émettrices de carte de crédit.

Avez-vous été victime d'un vol d'identité?

Communiquez les bureaux de crédit pour faire inscrire une alerte à la fraude à votre dossier de crédit



Equifax | www.equifax.ca ou 1 800 465-7166
TransUnion | www.transunion.ca ou 1 800 663-9980

Ministère des Affaires civiques, de l'Immigration et du Commerce international de l'Ontario

Le gouvernement de l'Ontario, par l'intermédiaire du ministère des Affaires civiques, de l'Immigration et du Commerce international (<http://www.citizenship.gov.on.ca/french/index.shtml>), offre de l'information détaillée pour les nouveaux arrivants.

To report a scam:

The Canadian Anti-Fraud Centre | antifraudcentre.ca or 1-888-495-8501



Telemarketing Fraud in Canada | rcmp-grc.ca/scams-fraudes/index-eng.htm

Assistance judiciaire :



Si vous avez besoin d'assistance judiciaire sur une question liée au consommateur, le Barreau du Haut-Canada pourrait être en mesure de vous aider, et peut faire en sorte que vous travailliez avec un professionnel du droit autorisé. Voir <http://www.lsuc.on.ca/index.aspx?langtype=1036> pour obtenir de plus amples informations

Autres sources de renseignements pour les nouveaux arrivants

Un guide complet de la vie en Ontario destiné aux nouveaux arrivants se trouve au www.Ontarioimmigration.ca.

Le site www.settlement.org fournit des articles, des liens, des nouvelles, des renseignements sur les événements et bien plus encore.

Des renseignements accessibles et faciles à comprendre sont fournis aux jeunes nouveaux arrivants sur le site www.nouveauxjeunes.ca.

Enfin, le site de L'Ontario, c'est chez moi, au www.lontariocestchezmoi.ca, offre de nombreuses ressources conçues pour aider les nouveaux arrivants à s'installer dans la province.

Remarque : veuillez fournir vos commentaires sur le présent manuel en suivant le présent lien et en participant à un court sondage : <http://fluidsurveys.com/s/guideduconsommateurdesnouveauxarrivants/>



Conseil ontarien des organismes de service aux immigrants :

ce groupe fournit une vaste gamme de renseignements aux nouveaux arrivants en Ontario, y compris des détails utiles sur la santé, l'immigration, l'éducation et l'emploi. Consultez le site à <http://www.etablissement.org/index.asp> pour obtenir des « Informations auxquelles les nouveaux arrivants peuvent se fier ».



Votre source incontournable de renseignements
sur les droits des consommateurs

ontario.ca/ProtectionduConsommateur

 facebook.com/consommateurontario  twitter.com/consommateuront  youtube.com/ontarioconsumer