



# Guide du consommateur canadien

## Achat de biens et de services

### Avant l'achat

- **Tenez-vous-en à un plan de dépenses** pour contrôler vos finances. Demandez-vous si l'achat convient à votre budget.
- **Faites une recherche sur les produits** avant d'acheter – en particulier dans le cas des articles coûteux. Comparez les prix, le service et les garanties.
- **Lisez les petits caractères** d'un contrat avant de le signer. Posez des questions – il s'agit de votre argent.
- Demandez des références et vérifiez-les avant d'engager un entrepreneur. Le bureau d'éthique commerciale de votre région peut vous aider.
- **Fuyez, raccrochez, supprimez ou déchiquetez** une offre qui semble trop belle pour être vraie.
- **Négociez le prix** d'un article avec le vendeur. Vous pourriez avoir de meilleures chances si vous êtes poli et raisonnable.
- **Renseignez-vous au sujet de la politique de retour.** À moins que ne l'indique leur politique, les marchands n'ont pas à vous rembourser ni à échanger la marchandise.
- **Évitez l'endettement.** Assurez-vous qu'un achat à crédit est réellement ce dont vous avez besoin et que vous êtes en mesure de faire les paiements. Les dettes peuvent s'accumuler rapidement.

### Après l'achat

- **Conservez les reçus de caisse, garanties, contrats d'entretien.** Vous pourriez en avoir besoin pour faire une réclamation.
- **Donnez la possibilité au vendeur** de corriger le problème avant de porter plainte auprès d'une autre personne. S'il ne peut ou qu'il ne veut pas vous aider, communiquez avec le bureau d'information aux consommateurs de votre province ou territoire.
- **Assumez la responsabilité de vos dettes.** Si vous ne pouvez payer vos factures, parlez à vos créanciers ou demandez de l'aide à un conseiller en matière de budget.
- **Dites « Non merci »** à toute personne qui vous assure pouvoir rétablir votre crédit. VOUS êtes seul à pouvoir le faire en payant vos factures à temps. Procurez-vous chaque année une copie de votre dossier de crédit et assurez-vous qu'il ne contient aucune erreur.

#### Conseils en matière d'environnement aux consommateurs responsables

Si vous prévoyez acheter des électroménagers ou du matériel électronique, de chauffage, de refroidissement ou d'éclairage, recherchez le symbole ENERGY STAR. Il vous indique que l'article est parmi les plus éconergétiques sur le marché. Pour en savoir davantage, consultez la page [Rechercher le symbole ENERGY STAR](#).

## Contacts pour ce sujet

### Bureaux d'information aux consommateurs provinciaux et territoriaux

#### Alberta

##### Service Alberta, Consumer Contact Centre

Commerce Place 3e étage  
10155 rue 102

Edmonton (Alberta) T5J 4L4

Téléphone : 780-427-4088

Sans frais : 1-877-427-4088

Courriel : [service.alberta@gov.ab.ca](mailto:service.alberta@gov.ab.ca)

Site : [www.servicealberta.ca](http://www.servicealberta.ca)

#### Colombie-Britannique

##### Consumer Protection BC

3600 boul Uptown bureau 321  
Case postale 9244

Victoria (Colombie-Britannique) V8W 9J2

Téléphone : 604-320-1667

Sans frais : 1-888-564-9963

Télécopieur : 250-920-7181

Courriel : [info@consumerprotectionbc.ca](mailto:info@consumerprotectionbc.ca)

Site : [www.consumerprotectionbc.ca](http://www.consumerprotectionbc.ca)

---

## Manitoba

### Office de la protection du consommateur, Justice Manitoba

258 av Portage bureau 302  
Winnipeg (Manitoba) R3C 0B6  
Téléphone : 204-945-3800  
Sans frais : 1-800-782-0067  
Télécopieur : 204-945-0728  
Courriel : [consumers@gov.mb.ca](mailto:consumers@gov.mb.ca)  
Site : [www.gov.mb.ca/consumerinfo/index.fr.html](http://www.gov.mb.ca/consumerinfo/index.fr.html)

---

## Nouveau-Brunswick

### Commission des services financiers et des services aux consommateurs

225 rue King bureau 200  
Fredericton (Nouveau-Brunswick) E3B 1E1  
Sans frais : 1-866-933-2222  
Télécopieur : 506-444-4494  
Courriel : [info@fcnb.ca](mailto:info@fcnb.ca)  
Site : [fr.fcnb.ca/ConsommateursFinanciers.html](http://fr.fcnb.ca/ConsommateursFinanciers.html)

---

## Terre-Neuve-et-Labrador

### Service NL

Case postale 8700  
St. John's (Terre-Neuve-et-Labrador) A1B 4J6  
Téléphone : 709-729-2600  
Sans frais : 1-877-968-2600  
Télécopieur : 709-729-6998  
Courriel : [consumeraffairs@gov.nl.ca](mailto:consumeraffairs@gov.nl.ca)  
Site : [www.servicenl.gov.nl.ca/consumer/consumer\\_affairs](http://www.servicenl.gov.nl.ca/consumer/consumer_affairs)

---

## Territoires du Nord-Ouest

### Bureau de la consommation, Ministère des Affaires municipales et communautaires

5201 50e av bureau 600  
Yellowknife (Territoires du Nord-Ouest) X1A 3S9  
Téléphone : 867-767-9161 ext 21022  
Télécopieur : 867-873-0309  
Courriel : [consumer\\_affairs@gov.nt.ca](mailto:consumer_affairs@gov.nt.ca)  
Site : [www.maca.gov.nt.ca/fr/services/protection-du-consommateur](http://www.maca.gov.nt.ca/fr/services/protection-du-consommateur)

---

## Nouvelle-Écosse

### Demandes de renseignements du public, Service Nouvelle-Écosse

Salle du courrier 8 sud  
Centre Maritime  
1505 rue Barrington

Halifax (Nouvelle-Écosse) B3J 3K5  
Téléphone : 902-424-5200

Sans frais : 1-800-670-4357  
Télécopieur : 902-424-0720  
Courriel : [askus@novascotia.ca](mailto:askus@novascotia.ca)  
Site : [novascotia.ca/sns/access/individuals/consumer-awareness-fr.asp](http://novascotia.ca/sns/access/individuals/consumer-awareness-fr.asp)

---

## Nunavut

**Bureau de la consommation, Ministère des Services communautaires et gouvernementaux**  
3090 9e rue  
Case postale 440

Baker Lake (Nunavut) X0C 0A0  
Téléphone : 867-793-3303  
Sans frais : 1-866-223-8139  
Télécopieur : 867-793-3321  
Courriel : [consumerprotection@gov.nu.ca](mailto:consumerprotection@gov.nu.ca)  
Site : [bit.ly/2zQ3VrV](http://bit.ly/2zQ3VrV)

---

## Ontario

**Protection du consommateur de l'Ontario, Ministère des services gouvernementaux et des services aux consommateurs**

Case postale 450  
1201 av Wilson succursale A

Toronto (Ontario) M3M 1J8  
Téléphone : 416-326-8800  
Sans frais : 1-800-889-9768  
Téléphone (ATS) : 416-229-6086  
Téléphone (ATS) 2 : 1-877-666-6545  
Télécopieur : 416-326-8665  
Courriel : [consumer@ontario.ca](mailto:consumer@ontario.ca)  
Site : [www.ontario.ca/fr/page/protection-du-consommateur-de-lontario](http://www.ontario.ca/fr/page/protection-du-consommateur-de-lontario)

---

## Île-du-Prince-Édouard

**Consumer Services, Ministère Justice et Sécurité publique**

Édifice Shaw 4e étage  
95 rue Rochford  
Case postale 2000

Charlottetown (Île-du-Prince-Édouard) C1A 7N8  
Téléphone : 902-368-4580  
Sans frais : 1-800-658-1799  
Télécopieur : 902-368-5283  
Site : [www.princeedwardisland.ca/fr/sujet/services-aux-consommateurs](http://www.princeedwardisland.ca/fr/sujet/services-aux-consommateurs)

---

## Québec

**Office de la protection du consommateur**

400 boul Jean-Lesage bureau 450  
Québec (Québec) G1K 8W4  
Téléphone : 418-643-1484

Sans frais : 1-888-672-2556  
Télécopieur : 418-528-0976  
Site : [www.opc.gouv.qc.ca](http://www.opc.gouv.qc.ca)

---

## **Yukon**

### **Services aux collectivités, Ministère des Services aux collectivités**

307 rue Black

Whitehorse (Yukon) Y1A 2N1

Téléphone : 867-667-5111

Sans frais : 1-800-661-0408 ext. 5111

Télécopieur : 867-667-3609

Courriel : [consumer@gov.yk.ca](mailto:consumer@gov.yk.ca)

Site : [www.community.gov.yk.ca/fr/consumer/cp.html](http://www.community.gov.yk.ca/fr/consumer/cp.html)

---