



# Guide du consommateur canadien

## Achats en ligne

Le magasinage en ligne peut être un moyen rapide et pratique de faire des achats, mais il peut aussi vous exposer aux fraudes à moins que vous sachiez comment vous protéger. Les enchères et les ventes frauduleuses, les pourriels et l'hameçonnage (courriel non sollicité qui tente de soutirer les renseignements personnels des utilisateurs) sont tous des trucs populaires utilisés par les fraudeurs.

Contrairement au magasinage en personne qui permet de se faire une idée du magasin et de son personnel, le magasinage en ligne offre moins d'indices vous permettant de savoir si le site est digne de confiance. Voici quelques conseils qui vous permettront de magasiner de façon plus sécuritaire :

## Sachez à qui vous avez affaire

Les marchands en ligne fiables affichent une information abondante sur leur entreprise, y compris leur adresse, leurs numéros de téléphone et de télécopieur ainsi que d'autres détails. Vous devriez également chercher :

- des liens vers des évaluations légitimes;
- la mention de leur appartenance à des organismes visant le respect de normes, comme des associations industrielles ou un bureau d'éthique commerciale;
- des certificats ou sceaux de qualité;
- d'autres façons d'acheter leurs produits ou services (p. ex., par téléphone, en magasin ou par catalogue).

## Sachez exactement ce que vous achetez

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

## Sachez ce à quoi vous vous engagez

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

- une information détaillée et suffisamment complète pour que vous compreniez les conditions de la vente;
- une description de la politique de confidentialité de l'entreprise et des fonctions de sécurité du site;
- une explication sur la façon dont l'entreprise traite les plaintes et les retours de marchandise;
- la date de livraison du produit.

## Sachez ce que vous payez

Renseignez-vous au sujet de tous les frais avant de payer vos biens et services achetés en ligne. Le prix total devrait inclure les taxes et les frais d'expédition et de manutention. Rappelez-vous également :

- Que vous devrez peut-être payer des droits de douane et des redevances à la frontière si vous achetez des articles d'entreprises à l'étranger. Assurez-vous alors d'obtenir une estimation de tels frais avant de payer votre commande. Ceux-ci peuvent être exorbitants. Pour obtenir de plus amples renseignements sur les frais d'expédition et de manutention, visitez le [site Web de l'Agence des services frontaliers du Canada](#).
- N'oubliez pas de tenir compte du taux de change. Le montant indiqué sur le relevé de votre carte de crédit sera probablement différent du prix total en raison du taux de change.

## Sachez quels renseignements vous donnez au fournisseur et pourquoi

Ne faites jamais affaire avec un fournisseur qui n'affiche pas de politique sur la protection de la vie privée. Pour de nombreux fournisseurs en ligne, vos renseignements personnels sont aussi importants que votre argent. Assurez-vous de savoir pourquoi ils vous demandent ces renseignements et ce qu'ils ont l'intention d'en faire. Demandez-vous s'ils ont des raisons valables d'utiliser vos renseignements à de telles fins.

Les entreprises canadiennes sont assujetties aux lois sur la protection de la vie privée. Pour obtenir de plus amples renseignements, communiquez avec le [Commissariat à la protection de la vie privée du Canada](#).

## Sachez quand vous devez vous inquiéter

Il est avantageux de connaître les trucs qu'aucun fournisseur fiable n'utilisera. Considérez sérieusement mettre fin à votre commande si le fournisseur agit d'une des façons suivantes :

- Demande les renseignements relatifs à votre carte de crédit avant même de vous donner accès à son site.
- Tente de vous faire prendre une décision précipitée.
- Présente des économies incroyables — des offres qui semblent trop belles pour être vraies, ce qui est habituellement le cas.

- Envoie des pourriels. La plupart des entreprises réputées vous demanderont si vous voulez faire partie de leur liste de distribution au cours de votre transaction, mais les pourriels sont différents. Ils peuvent contenir des virus informatiques, n'y répondez pas et supprimez-les.
- Se sert de « pièges à fureteur » — ceux-ci comprennent des trucs comme la désactivation du bouton « précédent » de votre fureteur, l'ouverture d'une nouvelle fenêtre chaque fois que vous en fermez une, ou d'autres tactiques vous empêchant de sortir de leur site. Ne faites pas affaire avec des fournisseurs qui utilisent ses techniques et n'achetez jamais tout simplement pour sortir du piège.
- Ne fournit pas les conditions sur son site, ou en fournit qui sont tellement compliquées et détaillées qu'elles sont impossibles à comprendre.

## Achats en ligne faits par les enfants et les adolescents

Les enfants et les adolescents peuvent se laisser bernier en achetant un article qui s'avère plus petit ou moins amusant qu'il le semblait en ligne, ou de mauvaise qualité parce qu'ils n'ont pas autant d'expérience que les consommateurs adultes. Souvent, les jeunes consommateurs ne comprennent pas le coût réel de leur achat ni les conséquences liées à la divulgation de renseignements personnels. Conscientisez-les aux risques et montrez-leur comment s'en protéger lorsqu'ils magasinent en ligne.

Voici des liens vers certains sites Web qui peuvent vous aider, vous et votre famille, à mieux utiliser Internet :

- [Habilo Médias](#)
- [Pensez cybersécurité](#)

## Ventes aux enchères en ligne

Les ventes aux enchères en ligne peuvent être risquées. Voici quelques conseils pour éviter d'être pris au piège :

- Sachez ce que vous achetez et obtenez une description écrite de l'article au cas où vous n'en seriez pas satisfait.
- Dans le cas de ventes privées, il se peut que les lois de protection du consommateur ne s'appliquent pas. Lisez les règlements du site de l'encanteur. Les sites réputés affichent l'échelle de satisfaction des clients et les modalités du mécanisme de règlement des différends.
- Consultez les évaluations des autres consommateurs. La plupart des bons sites de ventes aux enchères ont un système d'évaluation en place. Si un vendeur n'a pas beaucoup de bonnes évaluations ou en a plusieurs mauvaises, n'achetez rien de lui.

## Achats à l'étranger

Rappelez-vous, les achats à l'étranger peuvent être risqués parce que les lois et les normes ne sont pas les mêmes partout. Il peut alors être difficile d'obtenir satisfaction en cas de problème. Voici ce que vous pouvez faire avant d'acheter :

- Consultez le site Web de [l'Agence des services frontaliers du Canada](#) pour connaître les exigences concernant l'admissibilité de certains biens.
- Lorsque vous calculez le prix, tenez compte des frais de manutention et d'expédition, des taxes, des droits de douane et du taux de change en dollars canadiens.
- Assurez-vous que le produit que vous achetez est sécuritaire. Vous trouverez de l'information sur les normes de sécurité canadiennes qui s'appliquent à votre achat dans le site Web de [Groupe CSA](#).

Si vous ne réussissez pas à régler un différend avec un marchand en ligne étranger, signalez-le à [www.econsumer.gov](http://www.econsumer.gov), un service de déclaration administré par le Réseau international de contrôle et de protection des consommateurs au nom de 36 organismes de protection des consommateurs à travers le monde.

## Contacts pour ce sujet

### Bureau de la concurrence Canada

#### Administration centrale

50 Victoria Street

Gatineau (Québec) K1A 0C9

Téléphone : 819-997-4282

Sans frais : 1-800-348-5358

Téléphone (ATS) : 1-800-642-3844

Télécopieur : 819-997-0324

Site : [competitionbureau.gc.ca/eic/site/cb-bc.nsf/fra/accueil](http://competitionbureau.gc.ca/eic/site/cb-bc.nsf/fra/accueil)

## Agence des services frontaliers du Canada (ASFC)

---

Canada Border Services Agency  
Ottawa (Ontario) K1A 0L8  
Téléphone : 1-800-461-9999 (English)  
Téléphone : 1-800-959-2036 (French)  
Courriel : [CBSA-ASFC@canada.gc.ca](mailto:CBSA-ASFC@canada.gc.ca)

---

## 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)

---

## Commissariat à la protection de la vie privée du Canada

---

112, rue Kent  
Place de Ville  
Tour B, 3e étage

Ottawa (Ontario) K1A 1H3  
Téléphone : (613) 947-1698  
Sans frais : 1-800-282-1376  
Téléphone (ATS) : (613) 992-9190  
Télécopieur : (613) 947-6850  
Site : [www.priv.gc.ca](http://www.priv.gc.ca)

---

## CSA-International

---

### Edmonton

1707-94 Street North West  
Edmonton (Alberta) T6N 1E6  
Téléphone : 780-450-2111  
Télécopieur : 780-461-5322  
Site : [www.csa-international.org](http://www.csa-international.org)

---

### Richmond

13799 Commerce Parkway  
Richmond (Colombie-Britannique) V6V 2N9  
Téléphone : 604-273-4581  
Télécopieur : 604-244-6600  
Site : [www.csa-international.org](http://www.csa-international.org)

---

### Toronto

178 Rexdale Boulevard  
Toronto (Ontario) M9W 1R3  
Téléphone : 416-747-4000  
Téléphone : 1 866 797-4272  
Télécopieur : 416-747-4149  
Site : [www.csa-international.org](http://www.csa-international.org)

---

### Pointe Claire

865 Ellingham Avenue  
Pointe Claire (Québec) H9R 5E8  
Téléphone : 514-694-8110  
Télécopieur : 514-694-5001  
Site : [www.csa-international.org](http://www.csa-international.org)

---

## Econsumer

Courriel : [econsumerwb@ftc.gov](mailto:econsumerwb@ftc.gov)

Site : [www.econsumer.gov](http://www.econsumer.gov)

---

## Sécurité publique Canada

269 Laurier Avenue West

Ottawa (Ontario) K1A 0P8

Téléphone : 1-800-O-Canada (1-800-622-6232)

Téléphone (ATS) : 1-800-465-7735

Télécopieur : 613-941-0827

Courriel : [communications@ps-sp.gc.ca](mailto:communications@ps-sp.gc.ca)

Site : [www.publicsafety.gc.ca](http://www.publicsafety.gc.ca)

---