



CALENDRIER des consommateurs avisés

2009

Les consommateurs avisés font de bonnes affaires



Ontario Energy Board
Commission de l'énergie de l'Ontario



Commission des
services financiers
de l'Ontario



CAMVAP
Association des consommateurs
de l'Ontario



Canada



BANQUE DU CANADA
BANK OF CANADA



Ontario

CARTES-CADEAUX



Les cartes-cadeaux équivalent à de l'argent comptant : conservez-les toujours en lieu sûr.

Les cartes-cadeaux sont faciles à transporter, emballer et utiliser, mais connaissez vos droits...

Votre carte est bonne jusqu'à l'épuisement complet de son solde. En Ontario, il est interdit de facturer des « frais de dormance » sur les cartes-cadeaux qui ne sont valables que dans un seul magasin. Votre carte-cadeau conserve sa valeur pécuniaire tant que son émetteur reste en affaires.

La restriction limitant les frais ne s'applique pas aux cartes-cadeaux qui sont valables dans plusieurs magasins, par exemple celles des centres commerciaux. Il est permis d'inscrire une date d'expiration sur les cartes-cadeaux pour un bien ou un service donné, tel que des services de spa ou des leçons, et d'y appliqués des frais administratifs.

Soyez un consommateur avisé

Informez-vous de la politique qui s'applique en cas de perte ou de vol de votre carte-cadeau. Conservez votre reçu : c'est la garantie de la valeur de la carte. Si vous ne connaissez pas exactement le solde de votre carte-cadeau, demandez au commerçant de passer votre carte dans le lecteur de cartes.

N'oubliez pas que...

Les cartes-cadeaux équivalent à de l'argent comptant : conservez-les toujours en lieu sûr.

Pour en savoir davantage sur les droits des consommateurs, appelez le Bureau des services aux consommateurs au 1 800 889-9768 ou au 416 326-8800, ou visitez www.ontario.ca/consumerprotection

DÉCEMBRE 2008

Dimanche	Lundi	Mardi	Mercredi	Jeudi	Vendredi	Samedi
NOVEMBRE 2008 D L M M J V S 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12 13 14 15 16 17 18 19 20 21 22 23 24 25 26 27 28 29 30	1	2	3	4	5	6
7	8	9	10	11	12	13
14	15	16	17	18	19	20
21	22	23	24	25	26	27
28	29	30	31	JANVIER 2009 D L M M J V S 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12 13 14 15 16 17 18 19 20 21 22 23 24 25 26 27 28 29 30 31	CONSEIL AVISÉ Les cartes-cadeaux qui ne sont négociables que dans un seul magasin n'ont pas de date d'expiration.	

RÉPARATIONS AUTOMOBILES SATISFAISANTES



Demandez au mécanicien de vous montrer son permis d'exploitation. Ne signez jamais un ordre de travail en blanc.

Vous ne connaissez pas grand-chose aux voitures? La loi est là pour vous protéger et quelques précautions peuvent éliminer les problèmes les plus répandus.

Trouvez un bon garage

Demandez à vos amis, voisins et collègues de travail de vous recommander un atelier de réparations de confiance. Demandez au mécanicien de vous montrer son permis d'exploitation. Ne signez jamais un ordre de travail en blanc.

Obtenez un devis

En cas de réparations importantes, obtenez les devis de trois différents garagistes. Exigez un devis par écrit qui décrit **exactement** les réparations à effectuer et les tarifs facturés pour le travail.

Souvenez-vous que le coût final des réparations ne doit pas dépasser de plus de 10 pour cent le montant du devis initial, à moins d'avoir accepté l'augmentation du prix, de vive voix ou par écrit.

La loi vous appuie

Dans la plupart des cas, vous devez recevoir une garantie de 90 jours ou de 5 000 km, le premier des deux prévalant, sur les réparations, y compris les pièces de rechange et la main-d'œuvre. Si un atelier de réparations lèse vos droits, communiquez avec le gérant et déposez immédiatement une plainte par écrit.

Pour en savoir davantage sur les droits des consommateurs, appelez le Bureau des services aux consommateurs au 1 800 889-9768 ou au 416 326-8800, ou visitez www.ontario.ca/consumerprotection

JANVIER 2009

Dimanche	Lundi	Mardi	Mercredi	Jeudi	Vendredi	Samedi																																																																																						
SAVIEZ-VOUS QUE... L'atelier de réparations doit afficher sa méthode de calculer les coûts de main-d'œuvre, s'il facture des frais de devis et s'il paie une commission aux mécaniciens. La pancarte doit aussi indiquer qu'il vous remettra un devis par écrit et vous rendra les pièces remplacées.		DÉCEMBRE 2008 <table><tr><td>D</td><td>L</td><td>M</td><td>M</td><td>J</td><td>V</td><td>S</td></tr><tr><td></td><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td><td>6</td></tr><tr><td>7</td><td>8</td><td>9</td><td>10</td><td>11</td><td>12</td><td>13</td></tr><tr><td>14</td><td>15</td><td>16</td><td>17</td><td>18</td><td>19</td><td>20</td></tr><tr><td>21</td><td>22</td><td>23</td><td>24</td><td>25</td><td>26</td><td>27</td></tr><tr><td>28</td><td>29</td><td>30</td><td>31</td><td></td><td></td><td></td></tr></table>		D	L	M	M	J	V	S		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31				FÉVRIER 2009 <table><tr><td>D</td><td>L</td><td>M</td><td>M</td><td>J</td><td>V</td><td>S</td></tr><tr><td></td><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td><td>6</td></tr><tr><td>7</td><td>8</td><td>9</td><td>10</td><td>11</td><td>12</td><td>13</td></tr><tr><td>14</td><td>15</td><td>16</td><td>17</td><td>18</td><td>19</td><td>20</td></tr><tr><td>21</td><td>22</td><td>23</td><td>24</td><td>25</td><td>26</td><td>27</td></tr><tr><td>28</td><td>29</td><td>30</td><td>31</td><td></td><td></td><td></td></tr></table>		D	L	M	M	J	V	S		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31				1 Jour de l'An	2 	3
D	L	M	M	J	V	S																																																																																						
	1	2	3	4	5	6																																																																																						
7	8	9	10	11	12	13																																																																																						
14	15	16	17	18	19	20																																																																																						
21	22	23	24	25	26	27																																																																																						
28	29	30	31																																																																																									
D	L	M	M	J	V	S																																																																																						
	1	2	3	4	5	6																																																																																						
7	8	9	10	11	12	13																																																																																						
14	15	16	17	18	19	20																																																																																						
21	22	23	24	25	26	27																																																																																						
28	29	30	31																																																																																									
4 	5 	6 	7 	8 	9 	10 																																																																																						
11 	12 	13 	14 	15 	16 	17 																																																																																						
18 	19 	20 	21 	22 	23 	24 																																																																																						
25 	26 	27 	28 	29 	30 	31 																																																																																						

LE CHOIX ÉNERGÉTIQUE VOUS APPARTIENT



Si un représentant frappe à votre porte et vous offre un contrat, demandez-lui de vous montrer une pièce d'identité avec photo.

En tant que consommateur d'électricité ou de gaz naturel, vous avez des droits et des responsabilités

- Sachez qui est votre fournisseur, quelle est votre consommation mensuelle, combien vous payez maintenant et si le prix changera avec le temps
- Si vous avez signé un contrat, vous devriez aussi savoir avec qui vous l'avez conclu et la durée de ce contrat
- Si un représentant se présente chez vous et vous offre de signer un contrat, demandez-lui une pièce d'identité avec photo, le nom de la compagnie qu'il représente et une copie de tout document que vous pouvez garder
- Vous n'avez pas à montrer votre relevé, sauf si vous décidez de signer un contrat
- Sachez le prix offert dans le contrat, comment il se compare avec votre prix actuel, s'il y a des frais de résiliation anticipée et de quelle façon le contrat est renouvelé. Lisez les petits caractères
- Utilisez la période de réflexion de 10 jours après la réception du contrat écrit pour examiner ce contrat et trouver des réponses à vos questions
- Dans la plupart des cas, on vous demandera de réaffirmer votre volonté de signer le contrat, habituellement par téléphone ou par écrit. Vous pouvez vous retirer du contrat en disant « non »
- Vous n'avez pas à signer de contrat pour recevoir de l'électricité ou du gaz naturel. Vous pouvez l'acheter directement de votre service public local sans signer de contrat
- Il ne faut pas vous sentir bousculé ni forcé – faites le choix qui vous convient

Le choix énergétique vous appartient

Pour communiquer avec la Commission de l'énergie de l'Ontario :
Sans frais : 1 877 632-2727 Toronto : 416 314-2455
Courriel : info@oeb.gov.on.ca • www.enerchoixontario.ca



Ontario Energy Board
Commission de l'énergie de l'Ontario

www.enerchoixontario.ca 1 877 632-2727 (sans frais)

FÉVRIER 2009

Dimanche	Lundi	Mardi	Mercredi	Jeudi	Vendredi	Samedi
1	2	3	4	5	6	7
8	9	10	11	12	13	14
15	16 Jour de la famille	17	18	19	20	21
22	23	24	25	26	27	28

SAVIEZ-VOUS QUE...

En tant que consommateur d'électricité et de gaz naturel, vous avez le choix d'acheter le gaz naturel et l'électricité chez un détaillant d'énergie ou auprès du service public. Faites le choix qui vous convient le mieux.

JANVIER 2009

D	L	M	M	J	V	S
				1	2	3
4	5	6	7	8	9	10
11	12	13	14	15	16	17
18	19	20	21	22	23	24
25	26	27	28	29	30	31

MARS 2009

D	L	M	M	J	V	S
1	2	3	4	5	6	7
8	9	10	11	12	13	14
15	16	17	18	19	20	21
22	23	24	25	26	27	28
29	30	31				

UNE SAINE ALIMENTATION EN ONTARIO



Manger plus de fruits et de légumes aide à prévenir plusieurs maladies chroniques et à maintenir un poids santé.

Grâce au service Saine Alimentation Ontario, il suffit d'un coup de fil pour avoir les réponses aux questions sur la nutrition, les bonnes habitudes alimentaires et la prévention des maladies.

Toute la population ontarienne peut désormais parler gratuitement à un(e) diététiste professionnel(le) en composant le numéro sans frais du centre d'appel de Saine Alimentation Ontario :

1 877 510-510-2, du lundi au vendredi, de 9 h à 17 h, heure normale de l'Est.

Vous pouvez parler personnellement à un(e) diététiste professionnel(le) et obtenir les réponses aux questions que vous avez sur la nutrition et les aliments, notamment dans les domaines suivants :

- Alimentation familiale
- Poids santé
- Nutrition des aînés
- Santé digestive
- Prévention des maladies

Si vous préférez, vous pouvez visiter www.ontario.ca/SaineAlimentation et utiliser la fonction « Questions aux diététistes ».

Le site Web présente aussi des renseignements sur la nutrition, des recettes et des outils de planification de repas, ainsi que d'autres ressources favorisant les bonnes habitudes alimentaires chez les gens de tout âge.

MARS 2009

Dimanche	Lundi	Mardi	Mercredi	Jeudi	Vendredi	Samedi
1	2	3	4	5	6	7
8 Début de l'heure avancée	9	10	11	12	13	14
15	16	17	18	19	20	21
22	23	24	25	26	27	28
29	30	31	FÉVRIER 2009 D L M M J V S 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12 13 14 15 16 17 18 19 20 21 22 23 24 25 26 27 28 AVRIL 2009 D L M M J V S 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12 13 14 15 16 17 18 19 20 21 22 23 24 25 26 27 28 29 30		SAVIEZ-VOUS QUE... Le diabète de type 2 peut causer deux fois plus de risques de développer une maladie du cœur et un accident vasculaire cérébral. Pour des conseils sur l'alimentation saine et la prévention des maladies, composez le numéro de Saine Alimentation Ontario aujourd'hui : 1 877 510-510-2.	

ACHAT D'UN VÉHICULE D'OCCASION : PROTÉGEZ-VOUS



Si vous achetez un véhicule directement d'un particulier, demandez-lui de vous montrer un papier d'identité avec photo et une preuve de propriété.

Conseil ontarien du commerce des véhicules automobiles

Procurez-vous la TIVO

La Trousse d'information sur les véhicules d'occasion (TIVO) du ministère des Transports donne le nom des anciens propriétaires du véhicule, du titulaire actuel du véhicule en Ontario. Pensez aussi à faire une recherche sur l'historique précis du véhicule auprès de CarProof ou CARFAX.

Vérifiez l'identité du vendeur

Si vous achetez un véhicule directement d'un particulier, demandez-lui de vous montrer un papier d'identité avec photo et une preuve de propriété. Seul le propriétaire courant peut vendre le véhicule.

Faites inspecter le véhicule par un mécanicien en qui vous avez confiance

Un mécanicien peut trouver des problèmes qu'une personne sans formation ne voit pas.

Gare aux revendeurs d'autos clandestins

Si vous achetez un véhicule d'un particulier, méfiez-vous des revendeurs clandestins. Ils se présentent comme des vendeurs privés, mais vendent des véhicules volés ou endommagés, ou font de fausses déclarations. Lorsque vous achetez un véhicule directement d'un particulier, vous n'êtes pas protégé par le COCVA ni le Fonds d'indemnisation des commerçants de véhicules automobiles.

À l'opposé des particuliers, tous les concessionnaires inscrits en Ontario (véhicules neufs et d'occasion) sont réglementés par le COCVA. Vérifiez si le commerçant y est inscrit en visitant www.omvic.on.ca ou composez le **1 800 943-6002**.

Le COCVA est l'organisme réglementaire qui surveille les concessionnaires et les vendeurs automobiles ontariens. Il applique la *Loi sur le commerce des véhicules automobiles* pour le compte du gouvernement de l'Ontario. Il entend les plaintes des consommateurs, informe les consommateurs et les concessionnaires de leurs droits et responsabilités. Il gère le Fonds d'indemnisation des commerçants de véhicules automobiles (un plan de protection des consommateurs entièrement financé par les concessionnaires ontariens inscrits au nom d'un conseil d'administration).



www.omvic.on.ca 1 800 943-6002 (sans frais)

AVRIL 2009

Dimanche	Lundi	Mardi	Mercredi	Jeudi	Vendredi	Samedi																																																																																											
SAVIEZ-VOUS QUE... Vous ne devez pas signer de contrat tant que vous n'êtes pas certain d'acheter le véhicule. Une fois que vous avez signé et versé des arrhes, vous avez accepté d'acheter le véhicule.			1	2	3	4																																																																																											
5	6	7	8	9	10 Vendredi saint	11																																																																																											
12	13 Lundi de Pâques	14	15	16	17	18																																																																																											
19	20	21	22	23	24	25																																																																																											
26	27	28	29	30	MARS 2009 <table> <tr><th>D</th><th>L</th><th>M</th><th>M</th><th>J</th><th>V</th><th>S</th></tr> <tr><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td><td>6</td><td>7</td></tr> <tr><td>8</td><td>9</td><td>10</td><td>11</td><td>12</td><td>13</td><td>14</td></tr> <tr><td>15</td><td>16</td><td>17</td><td>18</td><td>19</td><td>20</td><td>21</td></tr> <tr><td>22</td><td>23</td><td>24</td><td>25</td><td>26</td><td>27</td><td>28</td></tr> <tr><td>29</td><td>30</td><td>31</td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> </table> MAI 2009 <table> <tr><th>D</th><th>L</th><th>M</th><th>M</th><th>J</th><th>V</th><th>S</th></tr> <tr><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td>1 2</td></tr> <tr><td>3</td><td>4</td><td>5</td><td>6</td><td>7</td><td>8</td><td>9</td></tr> <tr><td>10</td><td>11</td><td>12</td><td>13</td><td>14</td><td>15</td><td>16</td></tr> <tr><td>17</td><td>18</td><td>19</td><td>20</td><td>21</td><td>22</td><td>23</td></tr> <tr><td>24</td><td>25</td><td>26</td><td>27</td><td>28</td><td>29</td><td>30</td></tr> <tr><td>31</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> </table>		D	L	M	M	J	V	S	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31					D	L	M	M	J	V	S							1 2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31						
D	L	M	M	J	V	S																																																																																											
1	2	3	4	5	6	7																																																																																											
8	9	10	11	12	13	14																																																																																											
15	16	17	18	19	20	21																																																																																											
22	23	24	25	26	27	28																																																																																											
29	30	31																																																																																															
D	L	M	M	J	V	S																																																																																											
						1 2																																																																																											
3	4	5	6	7	8	9																																																																																											
10	11	12	13	14	15	16																																																																																											
17	18	19	20	21	22	23																																																																																											
24	25	26	27	28	29	30																																																																																											
31																																																																																																	

CONSEILS POUR ÉVITER LA FRAUDE À L'ASSURANCE-AUTOMOBILE



Les escrocs mettent souvent des publicités dans les journaux locaux et les circulaires pour vendre des assurances automobiles à prix modique.

Si vous cherchez à acheter de l'assurance-automobile, méfiez-vous des escrocs qui essaient de vous vendre un produit « bon marché », c'est la fraude la plus courante. Voici quelques conseils pour vous protéger :

- Ne versez pas de commission d'intermédiaire – les représentants en assurance titulaires de permis ne facturent pas de commission
- Ne réglez pas vos primes d'assurance-automobile par virement électronique ou télégraphique – cette pratique n'a pas cours dans l'industrie
- N'oubliez pas de remplir le formulaire intitulé *Police d'assurance-automobile de l'Ontario – Police du propriétaire (FPO 1)*. Si votre représentant en assurance le remplit pour vous, vérifiez que tous les renseignements sont exacts avant de signer
- Assurez-vous que le représentant en assurance auquel vous avez affaire est titulaire d'un permis. La liste des compagnies, courtiers et agents d'assurance titulaires de permis est disponible sur le site Web de la Commission des services financiers de l'Ontario à : www.fsco.gov.on.ca

Souvenez-vous du dicton : « Si ça semble trop beau pour être vrai... c'est probablement le cas! ».



Commission des
services financiers
de l'Ontario

www.fsco.gov.on.ca 1 800 668-0128 (sans frais)

MAI 2009

Dimanche	Lundi	Mardi	Mercredi	Jeudi	Vendredi	Samedi																																																																																				
CONSEIL Vous trouverez d'autres conseils pour vous prémunir contre la fraude à l'assurance-automobile dans la brochure de la CSFO intitulée <i>Ne vous faites pas arnaquer en souscrivant une assurance-automobile</i> que vous pouvez télécharger depuis le site : www.fsco.gov.on.ca			AVRIL 2009 <table><tr><th>D</th><th>L</th><th>M</th><th>M</th><th>J</th><th>V</th><th>S</th></tr><tr><td></td><td></td><td></td><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td></tr><tr><td>5</td><td>6</td><td>7</td><td>8</td><td>9</td><td>10</td><td>11</td></tr><tr><td>12</td><td>13</td><td>14</td><td>15</td><td>16</td><td>17</td><td>18</td></tr><tr><td>19</td><td>20</td><td>21</td><td>22</td><td>23</td><td>24</td><td>25</td></tr><tr><td>26</td><td>27</td><td>28</td><td>29</td><td>30</td><td></td><td></td></tr></table>	D	L	M	M	J	V	S				1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30			JUIN 2009 <table><tr><th>D</th><th>L</th><th>M</th><th>M</th><th>J</th><th>V</th><th>S</th></tr><tr><td></td><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td><td>6</td></tr><tr><td>7</td><td>8</td><td>9</td><td>10</td><td>11</td><td>12</td><td>13</td></tr><tr><td>14</td><td>15</td><td>16</td><td>17</td><td>18</td><td>19</td><td>20</td></tr><tr><td>21</td><td>22</td><td>23</td><td>24</td><td>25</td><td>26</td><td>27</td></tr><tr><td>28</td><td>29</td><td>30</td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr></table>	D	L	M	M	J	V	S		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30					1	2
D	L	M	M	J	V	S																																																																																				
			1	2	3	4																																																																																				
5	6	7	8	9	10	11																																																																																				
12	13	14	15	16	17	18																																																																																				
19	20	21	22	23	24	25																																																																																				
26	27	28	29	30																																																																																						
D	L	M	M	J	V	S																																																																																				
	1	2	3	4	5	6																																																																																				
7	8	9	10	11	12	13																																																																																				
14	15	16	17	18	19	20																																																																																				
21	22	23	24	25	26	27																																																																																				
28	29	30																																																																																								
3	4	5	6	7	8	9																																																																																				
10	11	12	13	14	15	16																																																																																				
17	18	19	20	21	22	23																																																																																				
	Fête de la Reine																																																																																									
24	25	26	27	28	29	30																																																																																				
31																																																																																										

VOUS ACHETEZ OU VENDEZ UNE MAISON?



Au moment d'effectuer une transaction immobilière, les consommateurs devraient demander des conseils à leur courtier ou agent immobilier.

Le Conseil ontarien de l'immobilier (COI) réglemente les professionnels de l'immobilier dans le cadre de transactions avec des acheteurs et des vendeurs.

Le COI applique les normes, y compris les normes éthiques, qui obligent les professionnels de l'immobilier à y être inscrits. Il entend aussi les plaintes des consommateurs concernant la conduite des professionnels de l'immobilier.

Le site Web du COI donne aux consommateurs des renseignements sur les inspections domiciliaires, les offres concurrentes, la fraude hypothécaire, etc. Vous pouvez vérifier sur le site du COI si le professionnel à qui vous avez affaire y est inscrit. Les renseignements mis à la disposition du public permettent de savoir si l'inscription est en règle, sa date d'expiration et certaines activités réglementaires liées à la maison de courtage, au courtier ou à l'agent.

Conseils aux consommateurs

- Les conventions de représentation sont des contrats obligatoires. Lisez attentivement et comprenez bien les modalités du contrat avant de signer
- Les commissions sont négociables et les services varient. Demandez à votre professionnel de l'immobilier de vous expliquer les honoraires que vous payez et les services fournis
- Vos arrhes sont assurées par un programme administré par le COI et financé par les professionnels de l'immobilier

Renseignements

Pour en savoir plus, visitez www.reco.on.ca

En cas de questions sur la conduite d'un courtier ou d'un agent, vous pouvez envoyer un courriel à complaints@reco.on.ca ou composer le **416 207-4800** ou le **1 800 245-6910**.



www.reco.on.ca **1 800 245-6910 (sans frais)**

JUIN 2009

Dimanche	Lundi	Mardi	Mercredi	Jeudi	Vendredi	Samedi																																																	
MAI 2009 <table> <tr> <th>D</th><th>L</th><th>M</th><th>M</th><th>J</th><th>V</th><th>S</th></tr> <tr> <td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td>1 2</td></tr> <tr> <td>3</td><td>4</td><td>5</td><td>6</td><td>7</td><td>8</td><td>9</td></tr> <tr> <td>10</td><td>11</td><td>12</td><td>13</td><td>14</td><td>15</td><td>16</td></tr> <tr> <td>17</td><td>18</td><td>19</td><td>20</td><td>21</td><td>22</td><td>23</td></tr> <tr> <td>24</td><td>25</td><td>26</td><td>27</td><td>28</td><td>29</td><td>30</td></tr> <tr> <td>31</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> </table>	D	L	M	M	J	V	S							1 2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31							1	2	3	4	5	6
D	L	M	M	J	V	S																																																	
						1 2																																																	
3	4	5	6	7	8	9																																																	
10	11	12	13	14	15	16																																																	
17	18	19	20	21	22	23																																																	
24	25	26	27	28	29	30																																																	
31																																																							
7	8	9	10	11	12	13																																																	
14	15	16	17	18	19	20																																																	
21	22	23	24	25	26	27																																																	
28	29	30	CONSEIL AVISÉ Avant de signer une convention de représentation avec un professionnel de l'immobilier, assurez-vous de savoir quelles en sont sa durée, sa portée géographique, quels services elle comprend, et comprenez bien la signification de toutes ses clauses.			JUILLET 2009 <table> <tr> <th>D</th><th>L</th><th>M</th><th>M</th><th>J</th><th>V</th><th>S</th></tr> <tr> <td></td><td></td><td></td><td></td><td>1</td><td>2</td><td>3 4</td></tr> <tr> <td>5</td><td>6</td><td>7</td><td>8</td><td>9</td><td>10</td><td>11</td></tr> <tr> <td>12</td><td>13</td><td>14</td><td>15</td><td>16</td><td>17</td><td>18</td></tr> <tr> <td>19</td><td>20</td><td>21</td><td>22</td><td>23</td><td>24</td><td>25</td></tr> <tr> <td>26</td><td>27</td><td>28</td><td>29</td><td>30</td><td>31</td><td></td></tr> </table>	D	L	M	M	J	V	S					1	2	3 4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31								
D	L	M	M	J	V	S																																																	
				1	2	3 4																																																	
5	6	7	8	9	10	11																																																	
12	13	14	15	16	17	18																																																	
19	20	21	22	23	24	25																																																	
26	27	28	29	30	31																																																		

FOURNISSEURS DE SERVICES AUTORISÉS : TOUTE LA DIFFÉRENCE!



Les fournisseurs de services titulaires d'un permis sont obligés de fournir une liste de prix et un contrat détaillé.

Saviez-vous que...

- En Ontario, tous les directeurs de services funéraires ou établissements funéraires, services de transfert, cimetières et crématoriums doivent être titulaires d'un permis
- Les fournisseurs de services titulaires d'un permis sont réglementés aux fins de donner aux consommateurs des conseils professionnels qui leur permettront de prendre des décisions éclairées
- Les fournisseurs de services sont obligés de remettre une liste de prix et un contrat détaillé
- Seuls les fournisseurs de services titulaires d'un permis peuvent accepter le paiement anticipé de services et de fournitures
- Pour protéger votre vie privée et votre tranquillité, les sollicitations en personne ou par téléphone sont interdites
- La délivrance de permis assure la normalisation des services et permet à un organisme de réglementation indépendant d'examiner les plaintes des consommateurs

Où chercher de l'aide

Pour des questions concernant les fournisseurs de services funéraires et de services de transfert, veuillez communiquer avec le Conseil des services funéraires à www.funeralboard.com, ou composez sans frais le **1 800 387-4458**.

Pour des questions concernant les cimetières et les crématoriums, veuillez communiquer avec le Bureau des services aux consommateurs au www.ontario.ca/consumerprotection ou composez sans frais le **1 800 889-9768**.

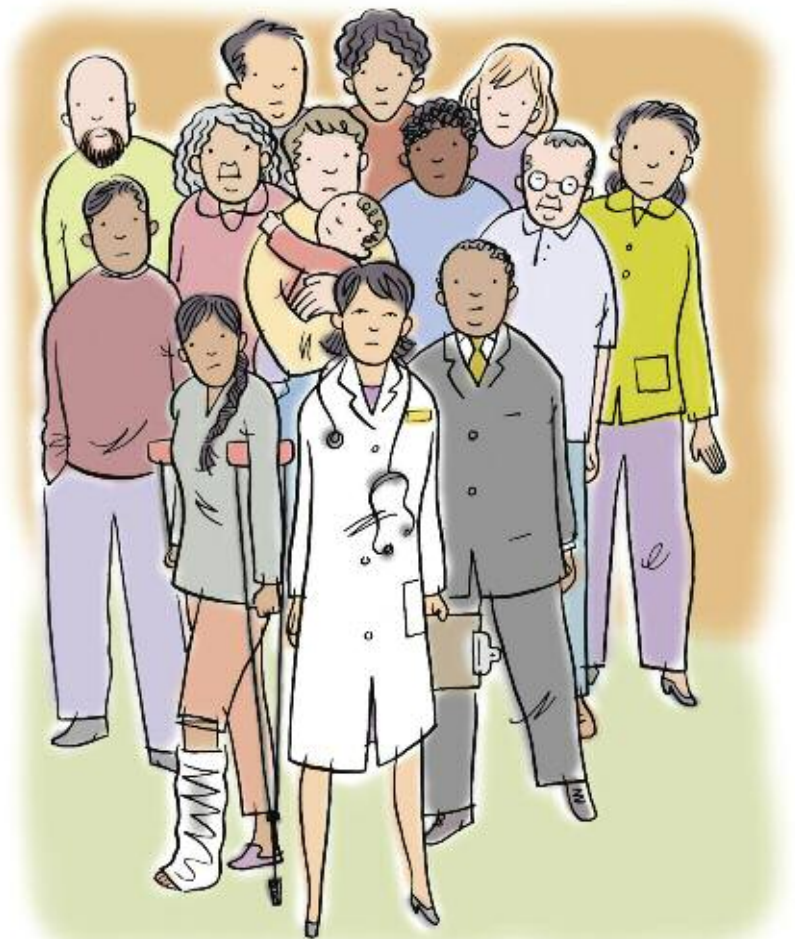


www.funeralboard.com 1 800 387-4458 (sans frais)

JUILLET 2009

Dimanche	Lundi	Mardi	Mercredi	Jeudi	Vendredi	Samedi																																																	
CONSEIL AVISÉ Demandez à la personne à qui vous avez affaire si elle est titulaire d'un permis et exigez une liste de prix et un exemplaire du contrat que vous avez signé.		JUIN 2009 <table><tr><th>D</th><th>L</th><th>M</th><th>M</th><th>J</th><th>V</th><th>S</th></tr><tr><td></td><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td><td>6</td></tr><tr><td>7</td><td>8</td><td>9</td><td>10</td><td>11</td><td>12</td><td>13</td></tr><tr><td>14</td><td>15</td><td>16</td><td>17</td><td>18</td><td>19</td><td>20</td></tr><tr><td>21</td><td>22</td><td>23</td><td>24</td><td>25</td><td>26</td><td>27</td></tr><tr><td>28</td><td>29</td><td>30</td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr></table>	D	L	M	M	J	V	S		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30					1 Fête du Canada	2	3	4							
D	L	M	M	J	V	S																																																	
	1	2	3	4	5	6																																																	
7	8	9	10	11	12	13																																																	
14	15	16	17	18	19	20																																																	
21	22	23	24	25	26	27																																																	
28	29	30																																																					
5	6	7	8	9	10	11																																																	
12	13	14	15	16	17	18																																																	
19	20	21	22	23	24	25																																																	
26	27	28	29	30	31	AOÛT 2009 <table><tr><th>D</th><th>L</th><th>M</th><th>M</th><th>J</th><th>V</th><th>S</th></tr><tr><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td>1</td></tr><tr><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td><td>6</td><td>7</td><td>8</td></tr><tr><td>9</td><td>10</td><td>11</td><td>12</td><td>13</td><td>14</td><td>15</td></tr><tr><td>16</td><td>17</td><td>18</td><td>19</td><td>20</td><td>21</td><td>22</td></tr><tr><td>23</td><td>24</td><td>25</td><td>26</td><td>27</td><td>28</td><td>29</td></tr><tr><td>30</td><td>31</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr></table>	D	L	M	M	J	V	S							1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31					
D	L	M	M	J	V	S																																																	
						1																																																	
2	3	4	5	6	7	8																																																	
9	10	11	12	13	14	15																																																	
16	17	18	19	20	21	22																																																	
23	24	25	26	27	28	29																																																	
30	31																																																						

LA FRAUDE DANS LES SOINS DE SANTÉ



Identifiez-la, signalez-la, enrayez-la...

Dans la vie, il faut souvent prendre des décisions – Mais, prend-on toujours la bonne?

VOUS pouvez protéger notre système de santé contre la FRAUDE

Identifiez-la...

Il existe plusieurs façons de frauder les soins de santé, par exemple :

- Un fournisseur de soins de santé facture des services qu'il n'a pas fournis
- Une personne emprunte l'identité d'une autre pour profiter d'une protection médicale
- Un membre du personnel d'un cabinet médical effectue des transactions frauduleuses et dépose les paiements dans son propre compte bancaire

Signalez-la...

Si quelque chose vous paraît louche, prenez la bonne décision : signalez-le à **l'Association canadienne de prévention des fraudes dans les soins de santé (CHCAA)** à www.chcaa.org/report ou composez le **1 866 962-4222**.

Visitez le site Web de la CHCAA où vous trouverez un lien menant au système de signalement du ministère de la Santé de votre province, de votre assureur privé en matière de soins médicaux ou de la Commission des accidents du travail.

Services de police – Communiquez avec la Section de lutte contre l'escroquerie de la Police provinciale de l'Ontario au **1 888 310-1122** ou avec la police de votre région.

Enrayez-la...

Nous avons tous la responsabilité et le pouvoir de prévenir et de détecter les fraudes en matière de soins de santé. Votre rôle est important. Vous pouvez protéger l'argent précieux que nous investissons dans notre système de santé. Intervenez... **Prenez la bonne décision!**

AOÛT 2009

Dimanche	Lundi	Mardi	Mercredi	Jeudi	Vendredi	Samedi																																																																																				
	SAVIEZ-VOUS QUE... À titre de membre du Forum de prévention de la fraude national, la CHCAA s'est engagée à lutter contre la fraude et à informer la population canadienne sur la façon d'identifier, de signaler et d'enrayer la fraude dans les soins de santé.			JUILLET 2009 <table> <tr><td>D</td><td>L</td><td>M</td><td>M</td><td>J</td><td>V</td><td>S</td></tr> <tr><td></td><td></td><td></td><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td></tr> <tr><td>5</td><td>6</td><td>7</td><td>8</td><td>9</td><td>10</td><td>11</td></tr> <tr><td>12</td><td>13</td><td>14</td><td>15</td><td>16</td><td>17</td><td>18</td></tr> <tr><td>19</td><td>20</td><td>21</td><td>22</td><td>23</td><td>24</td><td>25</td></tr> <tr><td>26</td><td>27</td><td>28</td><td>29</td><td>30</td><td>31</td><td></td></tr> </table>	D	L	M	M	J	V	S				1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31		SEPTEMBRE 2009 <table> <tr><td>D</td><td>L</td><td>M</td><td>M</td><td>J</td><td>V</td><td>S</td></tr> <tr><td></td><td></td><td></td><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td></tr> <tr><td>5</td><td>6</td><td>7</td><td>8</td><td>9</td><td>10</td><td>11</td></tr> <tr><td>12</td><td>13</td><td>14</td><td>15</td><td>16</td><td>17</td><td>18</td></tr> <tr><td>19</td><td>20</td><td>21</td><td>22</td><td>23</td><td>24</td><td>25</td></tr> <tr><td>26</td><td>27</td><td>28</td><td>29</td><td>30</td><td></td><td></td></tr> </table>	D	L	M	M	J	V	S				1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30			1
D	L	M	M	J	V	S																																																																																				
			1	2	3	4																																																																																				
5	6	7	8	9	10	11																																																																																				
12	13	14	15	16	17	18																																																																																				
19	20	21	22	23	24	25																																																																																				
26	27	28	29	30	31																																																																																					
D	L	M	M	J	V	S																																																																																				
			1	2	3	4																																																																																				
5	6	7	8	9	10	11																																																																																				
12	13	14	15	16	17	18																																																																																				
19	20	21	22	23	24	25																																																																																				
26	27	28	29	30																																																																																						
2	3 Jour férié provincial	4	5	6	7	8																																																																																				
9	10	11	12	13	14	15																																																																																				
16	17	18	19	20	21	22																																																																																				
23	24	25	26	27	28	29																																																																																				
30	31																																																																																									

PROGRAMME D'ARBITRAGE POUR LES VÉHICULES AUTOMOBILES DU CANADA



Conservez bien tous les reçus d'entretien de votre véhicule. Avez-vous suivi le processus de règlement des différends du fabricant?

Des problèmes avec votre véhicule neuf?

Avez-vous un différend avec le fabricant de votre automobile pour la raison suivante :

- Un défaut de fabrication
- La façon dont le fabricant applique la garantie au véhicule neuf

Votre véhicule est-il admissible au PAVAC?

- Votre véhicule est-il un modèle de l'année en cours ou de l'une des quatre années précédentes?
- Utilisez-vous principalement votre véhicule à des fins personnelles ou familiales?
- Votre véhicule a-t-il moins de 160 000 km?
- Avez-vous suivi le processus de règlement des différends du fabricant? Consultez votre guide du propriétaire
- Avez-vous donné au concessionnaire, comme au fabricant, un délai raisonnable et la chance de régler le problème?

Si vous avez répondu oui à ces questions, votre véhicule est probablement admissible au PAVAC... alors, appelez-nous.

SEPTEMBRE 2009

Dimanche	Lundi	Mardi	Mercredi	Jeudi	Vendredi	Samedi
AOÛT 2009 D L M M J V S 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12 13 14 15 16 17 18 19 20 21 22 23 24 25 26 27 28 29 30 31	OCTOBRE 2009 D L M M J V S 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12 13 14 15 16 17 18 19 20 21 22 23 24 25 26 27 28 29 30 31	1	2	3	4	5
6	7 Fête du Travail	8	9	10	11	12
13	14	15	16	17	18	19
20	21	22	23	24	25	26
27	28	29	30	CONSEIL AVISÉ Consultez votre manuel de garantie pour savoir à quel moment l'entretien de votre véhicule doit être effectué et conservez bien les reçus d'entretien et de réparations.		

PROTÉGEZ VOTRE NIP, PROTÉGEZ VOTRE ARGENT



Chaque fois que vous faites une transaction, cachez votre NIP avec la main ou le corps.

Le réseau INTERAC est l'un des réseaux de paiement le plus sécuritaire au monde. Malgré les millions de transactions qui s'effectuent tous les jours sans incident, la fraude par carte de débit peut se produire.

L'Association Interac et les établissements financiers s'efforcent continuellement de protéger les Canadiens de la fraude. Dans ce contexte, l'industrie utilise désormais une nouvelle génération de technologie de carte de paiement, connue comme la technologie de la carte à puce. Elle renforce la prévention des fraudes de cartes de débit.

Au cours des prochaines années, les établissements bancaires canadiens commenceront à envoyer à leurs clients de nouvelles cartes de débit munies d'un microcircuit intégré. Vu la quantité considérable de cartes de débit, de guichets automatiques bancaires et de terminaux de point de vente à mettre à niveau, le passage à la technologie de la carte à puce prendra des années. Par conséquent, les transactions réalisées avec une bande magnétique et une puce se poursuivront entre-temps.

Le slogan « Protégez votre NIP » continuera à jouer un rôle important. En effet, que la transaction soit effectuée au moyen d'une carte à bande magnétique ou à puce, le NIP reste le dispositif de sécurité qui valide le titulaire de la carte.

Avec la période de magasinage la plus occupée qui arrive bientôt, l'Association Interac vous rappelle les conseils de prudence suivants :

- Quand vous entrez votre NIP, cachez le guichet automatique ou le terminal de point de vente (PDV) avec la main ou le corps
- Comparez régulièrement vos reçus avec les entrées de vos relevés de compte. Si vous remarquez des opérations inhabituelles, communiquez immédiatement avec votre établissement financier
- Gardez l'œil sur votre carte de débit

Si vous devenez victime d'une fraude par carte de débit, vous êtes protégé et serez remboursé par votre établissement financier. Pour en savoir plus sur la prévention de la fraude et la technologie de la carte à puce, visitez **www.interac.ca**



www.interac.ca



OCTOBRE 2009

Dimanche	Lundi	Mardi	Mercredi	Jeudi	Vendredi	Samedi																																																																																						
SAVIEZ-VOUS QUE... Les criminels se servent souvent d'une caméra cachée pour saisir votre NIP au moment où vous l'entrez dans la machine. Si vous cachez votre NIP, les criminels auront plus de mal à voler votre argent.		SEPTEMBRE 2009 <table><tr><th>D</th><th>L</th><th>M</th><th>M</th><th>J</th><th>V</th><th>S</th></tr><tr><td></td><td></td><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td></tr><tr><td>6</td><td>7</td><td>8</td><td>9</td><td>10</td><td>11</td><td>12</td></tr><tr><td>13</td><td>14</td><td>15</td><td>16</td><td>17</td><td>18</td><td>19</td></tr><tr><td>20</td><td>21</td><td>22</td><td>23</td><td>24</td><td>25</td><td>26</td></tr><tr><td>27</td><td>28</td><td>29</td><td>30</td><td></td><td></td><td></td></tr></table>		D	L	M	M	J	V	S			1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30				NOVEMBRE 2009 <table><tr><th>D</th><th>L</th><th>M</th><th>M</th><th>J</th><th>V</th><th>S</th></tr><tr><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td><td>6</td><td>7</td></tr><tr><td>8</td><td>9</td><td>10</td><td>11</td><td>12</td><td>13</td><td>14</td></tr><tr><td>15</td><td>16</td><td>17</td><td>18</td><td>19</td><td>20</td><td>21</td></tr><tr><td>22</td><td>23</td><td>24</td><td>25</td><td>26</td><td>27</td><td>28</td></tr><tr><td>29</td><td>30</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr></table>		D	L	M	M	J	V	S	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30						1	2	3
D	L	M	M	J	V	S																																																																																						
		1	2	3	4	5																																																																																						
6	7	8	9	10	11	12																																																																																						
13	14	15	16	17	18	19																																																																																						
20	21	22	23	24	25	26																																																																																						
27	28	29	30																																																																																									
D	L	M	M	J	V	S																																																																																						
1	2	3	4	5	6	7																																																																																						
8	9	10	11	12	13	14																																																																																						
15	16	17	18	19	20	21																																																																																						
22	23	24	25	26	27	28																																																																																						
29	30																																																																																											
4	5	6	7	8	9	10																																																																																						
11	12	13	14	15	16	17																																																																																						
	Jour d'action de grâce																																																																																											
18	19	20	21	22	23	24																																																																																						
25	26	27	28	29	30	31																																																																																						

SOYEZ UN DONATEUR AVERTI



Rédigez vos chèques au nom de l'organisme de bienfaisance, pas à celui d'une personne.

L'Agence du revenu du Canada (ARC) réglemente les organismes de bienfaisance enregistrés en vertu de la *Loi de l'impôt sur le revenu*.

Pour vous protéger de la fraude, l'ARC vous recommande de suivre ces conseils avant de faire un don :

Informez-vous et confirmez

- Consultez la liste des organismes de bienfaisance de l'ARC à www.arc.gc.ca/donateurs ou composez le **1 888 892-5667** pour vérifier si l'organisme de bienfaisance est enregistré à l'ARC
- Confirmez que vous recevrez un reçu officiel de don si vous voulez demander un crédit d'impôt
- Méfiez-vous des stratagèmes que vous promettent de « tirer profit » de vos dons à un organisme de bienfaisance enregistré en bénéficiant d'économies d'impôts plus importantes que les coûts qu'ils entraînent

Agissez

- Rédigez les chèques au nom de l'organisme de bienfaisance, pas à celui d'une personne. Si vous payez en ligne, assurez-vous que le paiement est sécurisé
- Refusez de faire un don en la présence de signes de fraude, comme de la pression induite visant à précipiter votre don pour une offre d'émettre un reçu à un montant supérieur au don effectué
- Signalez les cas de fraudes au moyen de PhoneBusters, le centre d'appel antifraude du Canada au **1 888 495-8501**

Soyez un donateur averti.

NOVEMBRE 2009

Dimanche	Lundi	Mardi	Mercredi	Jeudi	Vendredi	Samedi																																																																																				
1 Fin de l'heure avancée	2	3	4	5	6	7																																																																																				
8	9	10	11 Jour du Souvenir	12	13	14																																																																																				
15	16	17	18	19	20	21																																																																																				
22	23	24	25	26	27	28																																																																																				
29	30	CONSEIL AVISÉ Vous cherchez de l'information sur un organisme de bienfaisance enregistré en particulier? Consultez la liste des organismes de bienfaisance de l'ARC pour obtenir les coordonnées de l'organisme, une description de ses activités et des renseignements sur sa situation financière.			OCTOBRE 2009 <table> <tr><th>D</th><th>L</th><th>M</th><th>M</th><th>J</th><th>V</th><th>S</th></tr> <tr><td></td><td></td><td></td><td></td><td>1</td><td>2</td><td>3</td></tr> <tr><td>4</td><td>5</td><td>6</td><td>7</td><td>8</td><td>9</td><td>10</td></tr> <tr><td>11</td><td>12</td><td>13</td><td>14</td><td>15</td><td>16</td><td>17</td></tr> <tr><td>18</td><td>19</td><td>20</td><td>21</td><td>22</td><td>23</td><td>24</td></tr> <tr><td>25</td><td>26</td><td>27</td><td>28</td><td>29</td><td>30</td><td>31</td></tr> </table>	D	L	M	M	J	V	S					1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	DÉCEMBRE 2009 <table> <tr><th>D</th><th>L</th><th>M</th><th>M</th><th>J</th><th>V</th><th>S</th></tr> <tr><td></td><td></td><td></td><td></td><td>1</td><td>2</td><td>3</td></tr> <tr><td>4</td><td>5</td><td>6</td><td>7</td><td>8</td><td>9</td><td>10</td></tr> <tr><td>11</td><td>12</td><td>13</td><td>14</td><td>15</td><td>16</td><td>17</td></tr> <tr><td>18</td><td>19</td><td>20</td><td>21</td><td>22</td><td>23</td><td>24</td></tr> <tr><td>25</td><td>26</td><td>27</td><td>28</td><td>29</td><td>30</td><td>31</td></tr> </table>	D	L	M	M	J	V	S					1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31
D	L	M	M	J	V	S																																																																																				
				1	2	3																																																																																				
4	5	6	7	8	9	10																																																																																				
11	12	13	14	15	16	17																																																																																				
18	19	20	21	22	23	24																																																																																				
25	26	27	28	29	30	31																																																																																				
D	L	M	M	J	V	S																																																																																				
				1	2	3																																																																																				
4	5	6	7	8	9	10																																																																																				
11	12	13	14	15	16	17																																																																																				
18	19	20	21	22	23	24																																																																																				
25	26	27	28	29	30	31																																																																																				



BANQUE DU CANADA
BANK OF CANADA

Empêchez les faux billets de finir dans votre portefeuille

Savez-vous pourquoi les caissiers touchent les billets que vous leur remettez, les inclinent ou les examinent devant une source de lumière?

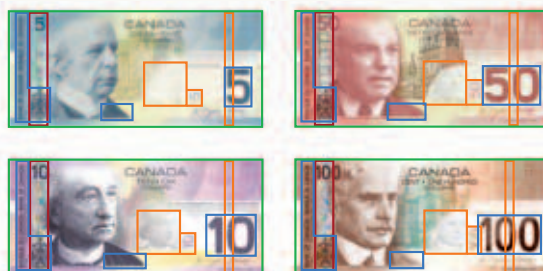
Ils le font parce qu'ils ont pris l'habitude de vérifier les billets de banque chaque fois qu'un client règle ses achats en espèces. Ils veulent éviter que des faux billets ne prennent le chemin de leurs tiroirs-caisses, ne vous soient remis par mégarde avec votre monnaie et ne se retrouvent ainsi en circulation. Il est particulièrement important de vérifier l'authenticité des billets de banque pendant la période des Fêtes, lorsque le nombre de transactions au comptant augmente.

Attendez-vous à ce que l'on vérifie les billets de banque!

Comment vérifier les billets de banque



© Banque du Canada / Bank of Canada. Vue du billet lorsqu'on tient celui-ci devant une source de lumière.



Cinq coupures — Mêmes éléments de sécurité

Les couleurs des rectangles correspondent à celles des actions ci-dessous.



Touchez le billet.



Regardez le billet
devant la lumière.



Inclinez le billet.



Examinez attentivement l'apparence et le
fonctionnement de chaque élément de sécurité.

Pour en savoir davantage sur la façon de confirmer l'authenticité de vos billets de banque, consultez les sources suivantes :

- www.banqueducanada.ca/fr/billets
- education@banqueducanada.ca
- 1 888 513-8212

VÉRIFIEZ POUR PROTÉGER

DÉCEMBRE 2009

Dimanche	Lundi	Mardi	Mercredi	Jeudi	Vendredi	Samedi
CONSEIL AVISÉ Pour vérifier trois éléments de sécurité en même temps, placez le billet devant une source de lumière. Regardez-le. Vérifiez l'image fantôme et le chiffre en morceaux, et assurez-vous que les traits forment une ligne continue.		1	2	3	4	5
	6	7	8	9	10	11
						12
	13	14	15	16	17	18
						19
20	21	22	23	24	25	26
					Noël	Lendemain de Noël
27	28	29	30	31	NOVEMBRE 2009 D L M M J V S 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12 13 14 15 16 17 18 19 20 21 22 23 24 25 26 27 28 29 30	
					JANVIER 2010 D L M M J V S 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12 13 14 15 16 17 18 19 20 21 22 23 24 25 26 27 28 29 30 31	

RÉPARATIONS ET RÉNOVATIONS DOMICILIAIRES



Exigez qu'on vous remette un devis écrit dans lequel tout est inclus.

La meilleure protection : la prévention. Obtenez les devis d'au moins trois entreprises différentes, vérifiez leurs références et consultez la base de données Avis aux consommateurs avant d'embaucher un entrepreneur.

N'oubliez pas que vous ne devez pas payer un montant supérieur à plus de 10 pour cent du prix du devis – exigez qu'on vous remette un devis écrit et vérifiez si **tout** y est inclus.

Il est normal de verser des arrhes représentant 10 pour cent du montant du devis. Assurez-vous que les paiements échelonnés sont conditionnels aux travaux effectués.

Surveillez les phrases que les entrepreneurs malhonnêtes peuvent utiliser pour vous duper :

- « Le prix n'est garanti que pour un seul jour, et seulement pour les clients très *spéciaux* »
- « Vous n'avez pas besoin de lire le contrat, nous avons déjà tout passé en revue... vous n'avez qu'à signer ici »
- « Vous n'avez pas besoin de l'adresse de mon entreprise parce que je ne suis jamais là! Je vais plutôt vous donner mon numéro de pagette/cellulaire où vous pouvez me joindre en tout temps »

Méfiez-vous des entrepreneurs qui en promettent trop! N'ayez pas peur de poser des questions – faites valoir vos droits de consommateurs!

Pour en savoir davantage sur les droits des consommateurs, appelez le Bureau des services aux consommateurs au 1 800 889-9768 ou au 416 326-8800, ou visitez www.ontario.ca/consumerprotection

JANVIER 2010

Dimanche	Lundi	Mardi	Mercredi	Jeudi	Vendredi	Samedi																																																																																				
CONSEIL AVISÉ Ne payez jamais le montant total d'un contrat avant la fin des travaux. Si une entreprise vous demande de verser un gros montant d'arrhes, ou si le prix a l'air trop beau pour être vrai, allez ailleurs. Les entrepreneurs malhonnêtes risquent de s'envoler avec votre argent.			DÉCEMBRE 2009 <table> <tr><td>D</td><td>L</td><td>M</td><td>M</td><td>J</td><td>V</td><td>S</td></tr> <tr><td></td><td></td><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td></tr> <tr><td>6</td><td>7</td><td>8</td><td>9</td><td>10</td><td>11</td><td>12</td></tr> <tr><td>13</td><td>14</td><td>15</td><td>16</td><td>17</td><td>18</td><td>19</td></tr> <tr><td>20</td><td>21</td><td>22</td><td>23</td><td>24</td><td>25</td><td>26</td></tr> <tr><td>27</td><td>28</td><td>29</td><td>30</td><td>31</td><td></td><td></td></tr> </table>	D	L	M	M	J	V	S			1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31			FÉVRIER 2010 <table> <tr><td>D</td><td>L</td><td>M</td><td>M</td><td>J</td><td>V</td><td>S</td></tr> <tr><td></td><td></td><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td></tr> <tr><td>6</td><td>7</td><td>8</td><td>9</td><td>10</td><td>11</td><td>12</td></tr> <tr><td>13</td><td>14</td><td>15</td><td>16</td><td>17</td><td>18</td><td>19</td></tr> <tr><td>20</td><td>21</td><td>22</td><td>23</td><td>24</td><td>25</td><td>26</td></tr> <tr><td>27</td><td>28</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> </table>	D	L	M	M	J	V	S			1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28						1 Jour de l'An	2
D	L	M	M	J	V	S																																																																																				
		1	2	3	4	5																																																																																				
6	7	8	9	10	11	12																																																																																				
13	14	15	16	17	18	19																																																																																				
20	21	22	23	24	25	26																																																																																				
27	28	29	30	31																																																																																						
D	L	M	M	J	V	S																																																																																				
		1	2	3	4	5																																																																																				
6	7	8	9	10	11	12																																																																																				
13	14	15	16	17	18	19																																																																																				
20	21	22	23	24	25	26																																																																																				
27	28																																																																																									
3	4	5	6	7	8	9																																																																																				
10	11	12	13	14	15	16																																																																																				
17	18	19	20	21	22	23																																																																																				
24	25	26	27	28	29	30																																																																																				
31																																																																																										

LA FRAUDE PAR TÉLÉMARKETING : RACCROCHEZ!



Ne donnez de renseignements personnels ou financiers que si vous connaissez l'entreprise ou la personne à qui vous avez affaire.

Vous pensez que ça ne vous arrivera jamais d'être victime d'une fraude?

Les études ont démontré que les victimes de fraude par télémarketing sont en général des personnes instruites, informées, relativement nanties, et des membres actifs de leur communauté.

Les escrocs ont le tour de gagner votre confiance

Ils utilisent des techniques de marketing professionnelles et se font passer aisément pour des représentants d'entreprises et d'organismes de bienfaisance légitimes.

Soyez à l'affût des signes d'escroquerie :

- Votre interlocuteur est très excité et vous pousse à agir sur-le-champ
- Il vous offre un « prix », à condition que vous payiez des frais ou achetiez quelque chose d'abord
- Il exige un paiement par service télégraphique ou électronique
- Il vous demande de lui donner une réponse immédiate ou ne veut rien mettre sur papier
- On vous offre une somme d'argent si vous donnez l'autorisation d'utiliser votre compte bancaire pour effectuer le transfert d'argent
- Le prix des biens ou services vous paraît nettement inférieur à la normale

Protégez-vous

Ne vous laissez pas intimider. Prenez le temps de réfléchir à l'offre. Demandez des renseignements écrits. Ne promettez rien et ne donnez aucun renseignement à un solliciteur à froid.

Rappelez-vous que...

Le meilleur moyen d'enrayer la fraude par télémarketing, c'est de l'identifier et de la signaler.

Pour en savoir davantage sur les droits des consommateurs, appelez le Bureau des services aux consommateurs au 1 800 889-9768 ou au 416 326-8800, ou visitez www.ontario.ca/consumerprotection

EXEMPLE DE LETTRE DE RÉSILIATION DE CONTRAT

Votre nom et votre adresse	A. Consommateur 54321, rue de l'Acheteur Ville (Ontario) Code postal
Date	Le 5 janvier 2009
Nom et adresse de l'entreprise	A. Entreprise 54321, rue du Vendeur Ville (Ontario) Code postal
Date du contrat	Monsieur/Madame,
Donnez autant de précisions que possible (modèle ou tout numéro d'identification que vous trouvez)	Le 2 janvier 2009, j'ai signé chez moi le contrat d'achat d'un nouvel aspirateur, modèle XYZ, au prix de 2 000 \$. Aujourd'hui, j'ai décidé de résilier ce contrat.
Votre demande	J'exerce donc par la présente, mon droit d'annuler le contrat en vertu de la <i>Loi sur la protection du consommateur</i> , et je demande que l'argent versé me soit remboursé.
Signez la lettre	Meilleures salutations. <i>A. Consommateur</i> A. Consommateur

En vertu de la loi ontarienne, si vous signez **chez vous** un contrat d'un montant supérieur à 50 \$, vous pouvez le résilier dans les 10 jours en envoyant une lettre à l'entreprise. Par exemple, si vous voulez résilier un contrat signé avec un vendeur porte-à-porte, suivez l'exemple de cette lettre.

Comme vous devez être en mesure de prouver que la lettre a bien été reçue, envoyez-la par **courrier recommandé, télécopieur ou service de messagerie**.

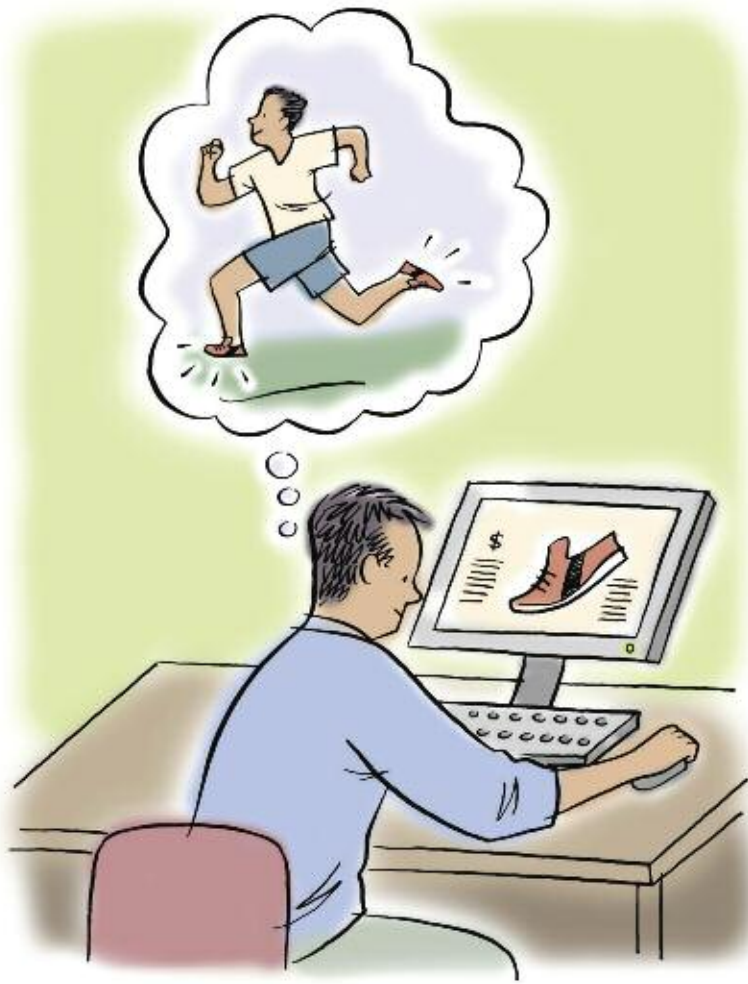
Pour obtenir de l'aide, appelez le Bureau des services aux consommateurs du gouvernement de l'Ontario au **416 326-8800** si vous êtes à Toronto, ou sans frais au **1 800 889-9768** si vous êtes d'une autre région de la province. Vous pouvez aussi visiter notre site Web : **www.ontario.ca/consumerprotection**

LISTE D'ADRESSES UTILES AUX CONSOMMATEURS AVISÉS

	Gouvernement de l'Ontario – Bureau des Services aux consommateurs Ministère des Petites Entreprises et des Services aux consommateurs t 416 326-8800 1 800 889-9768 c consumer@ontario.ca w ontario.ca/consumerprotection	Le Bureau est le centre d'aide aux consommateurs ontariens. Il donne des conseils et de l'assistance sur toutes les questions qui touchent le consommateur : réparations domiciliaires et automobiles, clubs de culture physique, cimetières, vol d'identité et rapports de solvabilité. Pour tout ce qui touche le consommateur, appelez le Bureau!
	Gouvernement de l'Ontario – ServiceOntario t 1 800 267-8097 ats 1 800 268-7095 w serviceontario.ca	ServiceOntario offre un accès rapide, courtois et facile à bon nombre de services du gouvernement ontarien. Visitez serviceontario.ca pour trouver l'adresse du centre ou du guichet ServiceOntario le plus près de chez vous.
	Gouvernement de l'Ontario – Ministère du Procureur général Bureau du Tuteur et curateur public (BTCP) t 416 314-2800 1 800 366-0335 w ontario.ca/attorneygeneral	Appelez le BTCP pour tout renseignement concernant la protection des personnes frappées d'incapacité mentale, la protection des intérêts publics dans les organismes de bienfaisance, la recherche d'héritiers, l'investissement des soins perpétuels et les sociétés dissoutes.
	Gouvernement de l'Ontario Ministère de la Promotion de la santé – Saine Alimentation Ontario t 1 877 510-510-2 w ontario.ca/SaineAlimentation	Composez le numéro sans frais du centre d'appel de Santé Alimentation Ontario et posez les questions que vous avez sur la nutrition et l'alimentation saine à un(e) diététiste professionnel(le).
	Gouvernement du Canada t 1 800 O-Canada 1 800 622-6232 ats 1 800 926-9105 w canada.gc.ca	Composez le 1 800 O-Canada pour tout renseignement sur les programmes gouvernementaux fédéraux.
	Gouvernement du Canada – Bureau de la concurrence t 819 997-4282 1 800 348-5358 w competitionbureau.gc.ca	Appelez le Bureau de la concurrence en cas de plaintes relatives à des indications trompeuses ou fausses.
	Passerelle d'information pour le consommateur canadien t 613 946-2576 w consumerinformation.ca	La Passerelle d'information pour le consommateur canadien est une source unique de renseignements, d'outils et de services pour les consommateurs. C'est le fruit d'un partenariat stratégique entre plus de 400 ministères ou agences des gouvernements fédéral, provinciaux et territoriaux et d'ONG.
	Gouvernement du Canada – Service Canada Programmes de la sécurité du revenu t 1 800 O-Canada 1 800 622-6232 ats 1 800 465-7735 w prestationsduCanada.gc.ca	Service Canada offre des renseignements sur tous les programmes d'avantages sociaux et de services gouvernementaux pour les particuliers.
	Agence du revenu du Canada t 613 954-6215 1 888 892-5667 w arc.gc.ca/donneurs	Visitez le site Web de l'Agence du revenu du Canada (ARC) pour trouver les organismes de bienfaisance enregistrés au Canada et obtenir plus de renseignements qui vous aideront à faire des choix éclairés lorsque vous faites des dons.
 Le centre d'appel antifraude du Canada The Canadian Anti-fraud Call Centre	PhoneBusters – Le centre d'appel antifraude du Canada t 1 888 495-8501 c info@phonebusters.com w phonebusters.com	PhoneBusters est le centre national où les consommateurs déposent des plaintes concernant le télémarketing, les lettres sur les paiements de frais à l'avance, le vol d'identité, et d'autres plaintes relatives à la fraude.
 Ontario Energy Board Commission de l'énergie de l'Ontario	Commission de l'énergie de l'Ontario (CEO) t 416 314-2455 1 877 632-2727 c info@oeb.gov.on.ca w www.enerchoixontario.ca	Communiquez avec la CEO pour obtenir des renseignements sur les secteurs de l'électricité et du gaz naturel, ou si vous avez des inquiétudes au sujet d'un service public d'électricité, d'un détaillant d'électricité ou d'un négociant en gaz naturel.

	Conseil ontarien du commerce des véhicules automobiles (COCVA) t 416 226-4500 1 800 943-6002 c consumers@omvic.on.ca w omvic.on.ca (en anglais seulement)	Appelez le COCVA pour des questions se rapportant aux commerçants de véhicules neufs et d'occasion, au Fonds d'indemnisation des commerçants de véhicules automobiles ou pour signaler un vendeur d'autos « à la sauvette » (une personne qui vend des voitures illégalement).
 Commission des services financiers de l'Ontario	Commission des services financiers de l'Ontario (CSFO) t 1 800 668-0128 w fscs.gov.on.ca	Contactez la CSFO pour des renseignements sur les assurances (y compris automobile), les rentes de retraite, les credit unions, les caisses populaires, les courtiers en hypothèque, les sociétés de prêt et de fiducie et les coopératives.
	Conseil ontarien de l'immobilier (COI) t 1 800 245-6910 c information@reco.on.ca w reco.on.ca (en anglais seulement)	Contactez le COI pour des renseignements ou des problèmes se rapportant aux courtiers et agents immobiliers.
	Conseil des services funéraires t 1 800 387-4458 w funeralboard.com	Communiquez avec le Conseil des services funéraires pour des demandes de renseignements sur les salons funéraires ou les services de transfert.
	Association Canadienne de Prévention des Fraudes dans les Soins de Santé (CHCAA) t 416 593-2633 1 866 962-4222 w chcaa.org (en anglais seulement)	Visitez le site Web de la CHCAA. Vous y trouverez le lien pour signaler les fraudes dans les soins de santé au ministère provincial de la santé, à votre assureur de soins médicaux privé ou à la Commission des accidents du travail.
	Programme d'arbitrage pour les véhicules automobiles du Canada (PAVAC) t 1 800 207-0685 w pavac.ca	Communiquez avec le PAVAC si vous voulez de l'aide pour régler par arbitrage, d'une façon équitable, rapide, courtoise et définitive, un différend avec un fabricant ou distributeur de véhicules. Il s'agit du programme d'arbitrage pour les produits de consommation le plus vaste au Canada.
	Association Interac t 416 362-8550 c info@interac.ca w interac.ca protegezvotredepense.ca	Pour de plus amples renseignements sur la sécurité des cartes de débit et la technologie de la carte à puce.
 BANQUE DU CANADA BANK OF CANADA	Banque du Canada t 1 888 513-8212 w banqueducanada.ca/fr/billets	Communiquez avec la Banque du Canada pour obtenir gratuitement des documents imprimés, des outils et des services d'information qui vous aideront à reconnaître facilement, rapidement et sûrement les vrais billets de banque.
	Office de la sécurité des installations électriques (OSIE) t 1 877 372-7233 c askesa@electricalsafety.on.ca w esasafer.com (en anglais seulement)	Appelez l'OSIE en cas de questions sur les câbles et les inspections générales, pour signaler des infractions au Code canadien de l'électricité. Tout individu qui offre des services de travaux électriques doit être titulaire d'un permis délivré par l'Office de la sécurité des installations électriques. Vous trouverez la liste des entrepreneurs-électriciens certifiés en Ontario sur notre site Web. Vous pouvez aussi signaler les individus qui pratiquent sans permis et les produits dangereux en ligne.
	Tarion Warranty Corporation t 1 877 9TARION (1 877 982-7466) c info@tarion.com w tarion.com (en anglais seulement)	Appelez Tarion pour des questions sur la garantie de votre nouvelle habitation ou copropriété.
	Commission de normes techniques et de la sécurité (CNTS) t 1 877 682-TSSA (8772) c customerservices@tssa.org w tssa.org (en anglais seulement)	Appelez la CNTS en cas de questions de sécurité publique ou pour obtenir des renseignements sur les combustibles et les appareils à combustible, les appareils élévateurs, les chaudières et les appareils à pression, les articles rembourrés et garnis, les appareils de divertissement et les remonte-pentes.
	Conseil de l'industrie du tourisme de l'Ontario (CITO) t 1 888 451-TICO (8426) c tico@tico.ca w tico.ca (en anglais seulement)	Appelez le CITO pour déposer une plainte contre des grossistes ou des agents de voyages.

ACHETEZ EN LIGNE... EN TOUTE SÉCURITÉ



Sachez à qui vous avez affaire pour savoir qui contacter en cas de problème.

L'achat en ligne, c'est bien pratique, mais ça peut être risqué.

Renseignez-vous

Le site Web doit indiquer le nom du vendeur, l'adresse et le numéro de téléphone de l'entreprise. Assurez-vous que vous pouvez joindre le vendeur par téléphone ou courriel.

Avant d'acheter quelque chose, vérifiez la réputation de l'entreprise auprès de vos amis, de votre famille ou en ligne. Sachez exactement quels sont les services ou biens pour lesquels vous payez. Imprimez et conservez tous les reçus.

Protégez-vous

Ne répondez pas aux offres ou courriels non sollicités qui paraissent trop beaux pour être vrais.

Chaque fois que vous faites un achat, assurez-vous que vos renseignements personnels financiers sont transmis par le biais d'un site et d'un serveur sécurisé et protégé. Normalement, les entreprises fiables l'indiquent.

Connaissez vos droits

Un consommateur a le droit de résilier une entente dans les 7 jours après la date de signature, dans les cas suivants :

- Avant de conclure l'entente, le fournisseur n'a sciemment pas donné – par internet – l'occasion d'accepter ou de refuser l'entente, et de corriger les erreurs
- Les modalités de la copie de l'entente reçue sont différentes de celles de l'Internet

En plus, le fournisseur doit remettre une copie de l'entente – par écrit – au consommateur dans les 15 jours qui suivent.

Pour en savoir davantage sur les droits des consommateurs, appelez le Bureau des services aux consommateurs au 1 800 889-9768 ou au 416 326-8800, ou visitez www.ontario.ca/consumerprotection

2010

Pour de plus amples renseignements, visitez le site Web du ministère des Petites Entreprises et des Services aux consommateurs à ontario.ca/consumerprotection. Vous pouvez envoyer vos commentaires, observations et demandes de renseignements à consumer@ontario.ca, ou appelez le Bureau des services aux consommateurs au **416 326-8800** ou, sans frais, au **1 800 889-9768**.

JANVIER 2010

D	L	M	M	J	V	S
					1	2
3	4	5	6	7	8	9
10	11	12	13	14	15	16
17	18	19	20	21	22	23
24	25	26	27	28	29	30
31						

FÉVRIER 2010

D	L	M	M	J	V	S
	1	2	3	4	5	6
7	8	9	10	11	12	13
14	15	16	17	18	19	20
21	22	23	24	25	26	27
28						

MARS 2010

D	L	M	M	J	V	S
	1	2	3	4	5	6
7	8	9	10	11	12	13
14	15	16	17	18	19	20
21	22	23	24	25	26	27
28	29	30	31			

AVRIL 2010

D	L	M	M	J	V	S
				1	2	3
4	5	6	7	8	9	10
11	12	13	14	15	16	17
18	19	20	21	22	23	24
25	26	27	28	29	30	

MAI 2010

D	L	M	M	J	V	S
						1
2	3	4	5	6	7	8
9	10	11	12	13	14	15
16	17	18	19	20	21	22
23	24	25	26	27	28	29
30	31					

JUIN 2010

D	L	M	M	J	V	S
		1	2	3	4	5
6	7	8	9	10	11	12
13	14	15	16	17	18	19
20	21	22	23	24	25	26
27	28	29	30			

JUILLET 2010

D	L	M	M	J	V	S
				1	2	3
4	5	6	7	8	9	10
11	12	13	14	15	16	17
18	19	20	21	22	23	24
25	26	27	28	29	30	31

AOÛT 2010

D	L	M	M	J	V	S
1	2	3	4	5	6	7
8	9	10	11	12	13	14
15	16	17	18	19	20	21
22	23	24	25	26	27	28
29	30	31				

SEPTEMBRE 2010

D	L	M	M	J	V	S
			1	2	3	4
5	6	7	8	9	10	11
12	13	14	15	16	17	18
19	20	21	22	23	24	25
26	27	28	29	30		

OCTOBRE 2010

D	L	M	M	J	V	S
					1	2
3	4	5	6	7	8	9
10	11	12	13	14	15	16
17	18	19	20	21	22	23
24	25	26	27	28	29	30
31						

NOVEMBRE 2010

D	L	M	M	J	V	S
	1	2	3	4	5	6
7	8	9	10	11	12	13
14	15	16	17	18	19	20
21	22	23	24	25	26	27
28	29	30				

DÉCEMBRE 2010

D	L	M	M	J	V	S
			1	2	3	4
5	6	7	8	9	10	11
12	13	14	15	16	17	18
19	20	21	22	23	24	25
26	27	28	29	30	31	

PROBLÈME DE JEU COMPULSIF

Selon le gouvernement de l'Ontario, les jeux illégaux par internet constituent un problème grave. Les jeux de hasard et d'adresse sont peut-être amusants, mais ils risquent d'engloutir les joueurs dans un véritable gouffre.

Saviez-vous que...

Selon la *Loi sur la protection du consommateur*, la publicité pour des sites Web qui opèrent en contravention avec le *Code criminel du Canada* constitue une infraction. Les sites qui offrent d'accepter des paris en argent réel sont illégaux.

Les jeux en ligne présentent notamment le risque de donner la possibilité aux mineurs de jouer ou de donner accès à des entreprises frauduleuses aux renseignements de votre carte de crédit.

Signes d'un problème de jeu compulsif :

- Parler et penser constamment au jeu
- Mentir à propos de l'endroit où l'on se trouve et de ce que l'on fait
- Emprunter de l'argent pour payer ses dettes de jeu
- Négliger son travail, sa famille, manquer de sommeil, se nourrir mal

Si vous pensez que vous, ou une de vos connaissances, pouvez avoir un problème, composez sans frais la ligne ontarienne d'aide sur le jeu problématique au **1 888 230-3505** ou visitez **www.opgh.on.ca**.

Pour en savoir plus sur vos droits de consommateurs, communiquez avec le Bureau des services aux consommateurs au **1 800 889-9768** ou au **416 326-8800**, ou visitez **www.ontario.ca/consumerprotection**.