



MINISTÈRE DES **SERVICES AUX CONSOMMATEURS**

2011

CALENDRIER DES CONSOMMATEURS AVISÉS

www.ontario.ca/servicesauxconsommateurs



Commission des
services financiers
de l'Ontario



CAMVAP
Commission canadienne
des valeurs mobilières



Projet de loi C-46
Loi sur l'accès à l'information
PAVAC



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

Canada



Donnez **judicieusement**



L'Agence du revenu du Canada (ARC) est l'agence fédérale responsable de la réglementation des organismes de bienfaisance enregistrés. Dans le but d'aider les donateurs et le secteur de la bienfaisance au Canada, l'ARC donne les conseils pratiques suivants :

- Faites vos chèques à l'ordre de l'organisme de bienfaisance, et non à l'ordre d'une personne.
- Lorsque vous faites un don en ligne, assurez-vous que le site est sécurisé.
- En cas de pression ou de signes de fraude, réfléchissez bien avant de faire votre don.
- Méfiez-vous des stratagèmes qui vous offrent un reçu d'un montant supérieur au don effectué.
- Et rappelez-vous que – c'est *toujours* à vous qu'il appartient de décider du montant de vos dons et de leur fréquence!



Série de vidéodiffusions **Comment faire un don à des organismes de bienfaisance enregistrés.**

COMMANDITÉ PAR

Canada



1 888 892-5667 (sans frais)
www.arc.gc.ca/donateurs



Aidez vos amis, votre famille et vos collègues à se protéger contre la fraude en ajoutant le lien de notre nouvelle série de vidéodiffusions **Comment faire un don à des organismes de bienfaisance enregistrés** sur vos pages Web ou vos sites de réseautage social. Visitez notre site Web **www.arc.gc.ca/donateurs** ou le canal YouTube de l'ARC.

JANVIER 2011

DIMANCHE	LUNDI	MARDI	MERCREDI	JEUDI	VENDREDI	SAMEDI																																																																																				
DÉCEMBRE 2010 <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>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		FÉVRIER 2011 <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>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		28	29	30	31	Jour de l'An 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	31																																																																																					
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																																																																																									

Contrats d'approvisionnement en énergie



C'est vous qui décidez!

La Commission de l'énergie de l'Ontario veut que vous connaissiez mieux les droits et les responsabilités que vous avez en tant que consommateur d'énergie. Si vous êtes mieux informé, vous prendrez plus facilement les décisions en matière d'énergie pour vous, votre famille ou votre petite entreprise.

Si vous envisagez de changer de fournisseur d'énergie en signant un contrat avec un agent de commercialisation d'énergie, notez bien les points suivants :

- Vous avez plusieurs choix : prenez le temps de bien les comprendre et comparez le prix de votre service public avec celui que vous offre l'agent de commercialisation d'énergie.
- Les représentants des agents de commercialisation d'énergie doivent présenter un document d'identification sur lequel figurent leur photo, leur nom et le nom de l'entreprise qu'ils représentent.
- Vous n'avez pas besoin de montrer votre facture d'énergie au représentant. Traitez-la comme une carte de crédit, gardez ces renseignements confidentiels jusqu'au moment de signer un contrat.
- Si vous signez un contrat avec un agent de commercialisation d'énergie et venez à changer d'avis, vous avez 10 jours pour le résilier. Si vous le faites plus tard, vous aurez peut-être des frais de résiliation à payer.

Pour en savoir plus sur les prix et les contrats en matière d'énergie, visitez le site Web de la Commission au

www.oeb.gov.on.ca/OEB/consumers/consumers_fr.

La Commission de l'énergie de l'Ontario réglemente les secteurs de l'électricité et du gaz naturel en Ontario pour protéger l'intérêt public.

COMMANDITÉ PAR



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



416 314-2455
1 877 632-2727 (sans frais)
www.oeb.gov.on.ca/OEB/consumers/consumers_fr
consumerrelations@oeb.gov.on.ca



Le site Web de la Commission présente des méthodes pour calculer les factures. Vous pouvez les utiliser pour estimer votre facture d'énergie ou voir à quoi ressemblerait votre facture en la calculant avec les chiffres d'un contrat avec un agent de commercialisation d'énergie. Allez-y, visitez la partie des consommateurs du site Web.

FÉVRIER 2011

DIMANCHE	LUNDI	MARDI	MERCREDI	JEUDI	VENDREDI	SAMEDI																																																	
JANVIER 2011 <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></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						31	1	2	3	4	5
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																																																						
6	7	8	9	10	11	12																																																	
13	14	15	16	17	18	19																																																	
20	Jour de la Famille 21	22	23	24	25	26																																																	
27	28	1	2	3	4	MARS 2011 <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									
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																																																			

Changements à l'assurance-automobile



Vous avez désormais plus de choix

Si vous conduisez et êtes assuré en Ontario, les changements apportés récemment au système d'assurance-automobile de la province vous touchent. À la suite de ces réformes, certaines garanties prévues par la police d'assurance-automobile standard ont changé.

Vous pouvez désormais :

- Choisir la couverture qui répond le mieux à vos besoins en matière de protection et de budget.
- Adapter votre couverture en matière d'indemnités pour frais médicaux, de réadaptation, de soins auxiliaires, de soignant, pour travaux ménagers et entretien du domicile.
- Mieux intégrer votre assurance-automobile à votre couverture d'assurance-invalidité privée ou à votre couverture d'assurance-maladie individuelle ou collective.

Il est important que vous compreniez bien ce que ces changements signifient pour vous avant de renouveler votre police d'assurance-automobile actuelle ou de souscrire à une nouvelle police d'assurance-automobile. La couverture et le prix à payer pour votre assurance varient selon les choix que vous faites.

Pour en savoir plus sur les réformes de l'assurance-automobile, visitez la Commission des services financiers de l'Ontario au **www.fsco.gov.on.ca/french**.

COMMANDITÉ PAR



Commission des
services financiers
de l'Ontario



416 250-7250
1 800 668-0128 (sans frais)
ATS : 416 590-7108
ATS : 1 800 387-0584 (sans frais)
www.fsco.gov.on.ca/french



Visitez **www.fsco.gov.on.ca/french** pour obtenir des renseignements pour les consommateurs, par exemple sur la façon de faire le tour du marché pour trouver l'assurance-automobile la moins chère.

MARS 2011

DIMANCHE	LUNDI	MARDI	MERCREDI	JEUDI	VENDREDI	SAMEDI																																										
FÉVRIER 2011 <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></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											
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																																															
	28	1	2	3	4	5																																										
6	7	8	9	10	11	12																																										
Début de l'heure avancée 13	14	15	16	17	18	19																																										
20	21	22	23	24	25	26																																										
27	28	29	30	31	1	AVRIL 2011 <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>1</td><td>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> </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
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																																										

Vous achetez un véhicule?



Assurez-vous d'en acheter un d'un concessionnaire enregistré en Ontario, c'est l'un des meilleurs moyens pour vous protéger en tant que consommateur.

En Ontario, les concessionnaires sont enregistrés au Conseil ontarien du commerce des véhicules automobiles (COCVA) et respectent les règlements du gouvernement et un code de déontologie.

Mesures de protection pour les consommateurs qui achètent un véhicule d'un concessionnaire enregistré :

- Le concessionnaire doit afficher le « prix tout compris » du véhicule dans ses publicités. Il ne doit cacher aucuns frais.
- Divulcation complète : les concessionnaires sont tenus de vous dire tout ce qu'ils savent sur le véhicule.
- Si le concessionnaire ne vous dit pas tout sur un véhicule, vous pouvez être en mesure de résilier votre contrat.
- En cas de problème avec un achat, vous pouvez avoir droit à une indemnité dans le cadre du Fonds d'indemnisation des commerçants de véhicules automobiles.

Pour trouver un concessionnaire enregistré, cherchez l'insigne « Ontario-registered dealer » ou demandez à votre concessionnaire ou vendeur de vous montrer la preuve qu'il est enregistré au COCVA, ou visitez **BuyWithConfidence.ca** pour vérifier s'il est enregistré.



COMMANDITÉ PAR



Ontario Motor
Vehicle Industry
Council

Conseil ontarien
de commerce des
véhicules automobiles



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



Si vous achetez un véhicule d'une personne autre qu'un concessionnaire enregistré, vous risquez d'être victime d'un revendeur à la sauvette, c'est-à-dire d'un concessionnaire non agréé qui prétend être un vendeur privé et vend des véhicules souvent endommagés, frauduleux ou volés.

AVRIL 2011

DIMANCHE	LUNDI	MARDI	MERCREDI	JEUDI	VENDREDI	SAMEDI																																																																																											
MARS 2011 <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></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			MAI 2011 <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></td><td>7</td><td>8</td><td>9</td><td>10</td><td>11</td><td>12</td></tr> <tr><td></td><td>13</td><td>14</td><td>15</td><td>16</td><td>17</td><td>18</td></tr> <tr><td></td><td>19</td><td>20</td><td>21</td><td>22</td><td>23</td><td>24</td></tr> <tr><td></td><td>25</td><td>26</td><td>27</td><td>28</td><td>29</td><td>30</td></tr> <tr><td></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																																																																																													
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																																																																																																
		29	30	31	1	2																																																																																											
3	4	5	6	7	8	9																																																																																											
Semaine nationale des bénévoles (10 – 16 avril) 10	11	12	13	14	15	16																																																																																											
17	18	19	20	21	Vendredi saint 22	23																																																																																											
Pâques 24	25	26	27	28	29	30																																																																																											

Vous **achetez** ou **vendez** une maison?



Le Conseil ontarien de l'immobilier (COI) est là pour aider. Il protège les consommateurs en exécutant la *Loi de 2002 sur le courtage commercial et immobilier*, qui stipule les normes et les règles que doivent respecter tous les professionnels de l'immobilier en Ontario.

Comment le COI peut-il vous aider?

- Les consommateurs peuvent vérifier si l'agent ou le courtier immobilier à qui ils ont affaire est inscrit en effectuant une recherche dans le site Web du COI.
- Le COI offre gratuitement aux consommateurs une assurance-dépôt qui fait partie du régime d'assurance obligatoire auquel doivent souscrire tous les agents ou courtiers immobiliers inscrits.
- Les publications du COI donnent des conseils pratiques sur des sujets tels que la préparation d'une journée porte ouverte, les inspections domiciliaires et la fraude hypothécaire.
- Le COI fait des enquêtes sur les plaintes et réclamations portant sur la conduite des agents ou courtiers immobiliers.
- Pour informer et protéger les consommateurs, le COI publie des informations publiques sur les interventions qu'il effectue dans le cadre de l'application de la loi.

Le COI offre maintenant aux consommateurs une brochure sur son rôle et ses responsabilités, qui présente des renseignements utiles dans les langues suivantes : français, anglais, chinois simplifié et traditionnel, punjabi, espagnol et portugais.

COMMANDITÉ PAR



416 207-4800
1 800 245-6910 (sans frais)
www.reco.on.ca



En cas de questions sur la conduite d'un agent ou courtier immobilier, veuillez envoyer un courriel à **complaints@reco.on.ca** ou **communiquer par téléphone.**

MAI 2011

DIMANCHE	LUNDI	MARDI	MERCREDI	JEUDI	VENDREDI	SAMEDI																																																																																				
1	2	3	4	5	6	7																																																																																				
Fête des Mères 8	9	10	11	12	13	14																																																																																				
15	16	17	18	19	20	21																																																																																				
22	Fête de la Reine 23	24	25	26	27	28																																																																																				
29	30	31	1	2	AVRIL 2011 <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>1</td><td>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> </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 2011 <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></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	
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																																																																																					

Déménager en douceur



Déménager peut se faire en douceur ou être un casse-tête. Cela dépend souvent des déménageurs qui ont été embauchés. Dans le pire des cas, les déménageurs sont en retard, ne traitent pas les meubles ou les effets personnels avec soin, et la facture est plus élevée que prévu en raison de coûts supplémentaires cachés.

La solution à ces genres de problèmes : être préparé et organisé. Voici quelques conseils pratiques du ministère des Services aux consommateurs pour déménager en douceur :

- Demandez à vos amis ou aux membres de votre famille de vous recommander un déménageur auquel ils ont déjà eu recours.
- Il est judicieux d'obtenir au moins trois devis par écrit avant d'embaucher un déménageur.
- Un déménageur de bonne réputation voudra examiner vos meubles afin de vous présenter un devis auquel vous pouvez vous fier. Si le déménageur dit qu'il n'a pas besoin de voir les meubles ou s'il veut vous donner un devis par téléphone, allez ailleurs.
- Assurez-vous que toutes les parties signent une entente écrite détaillée. Conservez une copie de l'entente, du devis et de toute correspondance s'y rapportant.
- Si vous devez avoir recours à l'entreposage pendant votre déménagement, allez inspecter les lieux. Si les déménageurs ne vous laissent pas visiter leurs installations, allez ailleurs.

COMMANDITÉ PAR



416 326-8800
1 800 889-9768 (sans frais)
www.ontario.ca/servicesauxconsommateurs
consumer@ontario.ca



Communiquez avec l'assureur de vos biens personnels pour savoir qui est responsable de la perte ou des dommages causés pendant un déménagement.

JUIN 2011

DIMANCHE	LUNDI	MARDI	MERCREDI	JEUDI	VENDREDI	SAMEDI																																																	
MAI 2011 <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>	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					30	31	1	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	31																																																					
5	6	7	8	9	10	11																																																	
12	13	14	15	16	17	18																																																	
19 Fête des Pères	20	21	22	23	24	25																																																	
26	27	28	29	30	1	JUILLET 2011 <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>1</td><td>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																																																							

Avoir affaire aux télévendeurs



De nombreux consommateurs achètent des biens et des services par téléphone. C'est parfois un moyen rapide et pratique de faire une bonne affaire. Mais soyez prudent! Tous les ans, les faux télévendeurs extorquent des millions de dollars aux consommateurs. Du fait qu'il est difficile d'éviter les appels non sollicités, reprenez les conseils pratiques du ministère des Services aux consommateurs en cas d'achat par téléphone :

- Posez des questions. Obtenez le nom et les coordonnées de l'entreprise, ainsi que son nombre d'années en activité.
- Ne payez aucun type de frais pour obtenir un prix ou réclamer des gains de loterie.
- Ne donnez jamais de renseignements sur vos finances, comptes bancaires ou cartes de crédit à moins que vous connaissiez la personne ou l'entreprise à qui vous avez affaire.
- Méfiez-vous des techniques de vente qui utilisent la pression. Les entreprises de bonne réputation respectent toujours vos choix.
- N'envoyez jamais d'argent à quelqu'un qui insiste pour que vous payiez ou versiez un acompte tout de suite.
- Soyez prudent lorsqu'on vous offre une « bonne occasion » de faire une affaire ou un investissement d'origine inconnue.
- N'oubliez pas que vous pouvez tout simplement raccrocher quand vous recevez un appel suspect ou lorsqu'un vendeur essaie de vous forcer la main.

COMMANDITÉ PAR



416 326-8800
1 800 889-9768 (sans frais)
www.ontario.ca/servicesauxconsommateurs
consumer@ontario.ca



Vous pouvez limiter le nombre d'appels que vous recevez de télévendeurs en inscrivant votre numéro de téléphone domiciliaire ou cellulaire, ou votre numéro de télécopieur sur la liste nationale de numéros de télécommunication exclus du gouvernement fédéral. Composez sans frais le **1 866 580-DNCL (3625)** ou inscrivez-les en ligne à **www.dncl.gc.ca**.

JUILLET 2011

DIMANCHE	LUNDI	MARDI	MERCREDI	JEUDI	VENDREDI	SAMEDI																																																																																				
JUIN 2011 <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></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			AOÛT 2011 <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>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				28	29	30	Fête du Canada 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	31																																																																																							
3	4	5	6	7	8	9																																																																																				
10	11	12	13	14	15	16																																																																																				
17	18	19	20	21	22	23																																																																																				
24																																																																																										
31	25	26	27	28	29	30																																																																																				

Prêts sur salaire : **Protégez-vous.** Protégez votre **argent**



Vous envisagez un prêt sur salaire? Le prêt sur salaire constitue une façon très coûteuse d'emprunter de l'argent. Avant d'en obtenir un, considérez les autres possibilités. Si vous devez avoir recours aux services de prêt sur salaire, n'ayez affaire qu'à un prêteur sur salaire autorisé.

Voici une liste de contrôle à garder à l'esprit :

- Les prêteurs doivent indiquer clairement, à la première page de votre convention de prêt sur salaire, les renseignements importants suivants :
 - le montant emprunté,
 - le nombre de jours visés par votre convention de prêt (par exemple, 10 ou 14 jours),
 - le montant que vous verserez pour votre prêt (votre « coût maximal d'emprunt »).
- Les publicités de prêts sur salaire qui mentionnent le coût d'emprunt doivent également vous fournir certains renseignements additionnels, tels que le coût d'emprunt maximal.
- L'Ontario a fixé un plafond au coût maximal d'emprunt total que les prêteurs sur salaire peuvent facturer aux consommateurs qui concluent une convention de prêt sur salaire. Les prêteurs ne peuvent pas facturer plus de 21 \$ par tranche de 100 \$ empruntée par le consommateur.
- Aucun prêteur sur salaire ne peut communiquer avec un consommateur d'une manière qui constitue du harcèlement. C'est-à-dire que le prêteur sur salaire :
 - ne peut pas communiquer avec vous plus de trois fois par semaine (sans compter le courrier ordinaire),
 - ne peut pas utiliser un langage menaçant ou intimidant,
 - ne peut pas exercer des pressions excessives ou déraisonnables.

COMMANDITÉ PAR



416 326-8800
1 800 889-9768 (sans-frais)
www.ontario.ca/servicesauxconsommateurs
consumer@ontario.ca

Vous avez deux jours ouvrables pour annuler, sans pénalité, votre convention de prêt sur salaire en faisant parvenir un avis d'annulation et en repayant le principal emprunté. Vous n'avez pas à vous justifier.

AOÛT 2011

DIMANCHE	LUNDI	MARDI	MERCREDI	JEUDI	VENDREDI	SAMEDI																																																	
JUILLET 2011 <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></td><td>1</td><td>2</td><td></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							Jour férié provincial 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	31	1	2	SEPTEMBRE 2011 <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></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></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								
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																																																		

Arrangements préalables de services funéraires



Déterminez le budget dont vous disposez et comprenez bien les conditions du contrat

Chaque vie peut être célébrée à sa propre façon, mais il est important de ne dépenser que ce que l'on peut se permettre. Déterminez le budget dont vous disposez et comprenez bien les conditions du contrat avant de prendre une décision.

- Les fournisseurs titulaires de permis présentent des listes de prix et des solutions qui conviennent à votre budget. Dites-leur combien vous voulez dépenser.
- Un contrat détaillé renferme une liste détaillée des services et des fournitures, ainsi que les modalités de paiement.
- Lisez attentivement votre contrat pour comprendre vos droits et obligations. Obtenez une copie pour vos dossiers.
- Lisez attentivement les modalités de paiement.
- Si quelque chose ne semble pas clair, posez des questions.
- Emmenez un ami pour vous soutenir et vous aider à prendre des décisions.

COMMANDITÉ PAR



En cas de questions concernant les fournisseurs de services funéraires ou de transfert, veuillez vous adresser au :
Conseil des services funéraires
1 800 387-4458 (sans frais)
www.funeralboard.com

En cas de questions concernant les cimetières et les crématoriums, veuillez vous adresser au :
Ministère des Services aux consommateurs de l'Ontario
1 800 889-9768 (sans frais)
www.ontario.ca/servicesauxconsommateurs

Pour protéger votre vie privée et votre tranquillité, les sollicitations en personne ou par téléphone sont interdites.

SEPTEMBRE 2011

DIMANCHE	LUNDI	MARDI	MERCREDI	JEUDI	VENDREDI	SAMEDI																																																	
AOÛT 2011 <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></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				29	30	31	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	31																																																				
4	Fête du Travail 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 2011 <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																																																						

Vous avez un **problème** avec un **véhicule**?



Le Programme d'arbitrage pour les véhicules automobiles du Canada (PAVAC) aide les consommateurs à régler un différend avec un fabricant lorsque ce différend porte sur des vices dans l'assemblage ou les matériaux, ou porte sur la garantie du véhicule.

Ce que vous devez savoir :

- Sont visés par le PAVAC la plupart des véhicules de passagers, camionnettes, véhicules sports utilitaires, fourgonnettes achetés ou loués au Canada, pourvu que le véhicule ait été fabriqué dans l'année en cours ou au cours de l'une des quatre années précédentes et qu'il ait moins de 160 000 kilomètres.
- Le programme est gratuit. Le recours au PAVAC ne comporte aucuns frais pour les consommateurs.
- Avant d'avoir recours au PAVAC, donnez la chance et un délai raisonnable au concessionnaire et au fabricant pour régler le problème.
- Conservez toutes les factures de réparations et prenez des notes sur toutes les conversations que vous avez eues avec le concessionnaire et le fabricant dans le but de tenter de régler le problème.
- Si vous avez recours au PAVAC, un arbitre impartial entendra vos présentations et celles du fabricant. Puis, il rendra une décision sans appel.

Pour voir si vous remplissez les critères d'admissibilité au PAVAC, visitez son site Web ou composez le **1 800 207-0685**.

COMMANDITÉ PAR

CAMVAP
Canadian Motor Vehicle
Arbitration Plan



Programme d'arbitrage pour
les véhicules automobiles du Canada
PAVAC



1 800 207-0685 (sans frais)
www.camvap.ca



Rendez-vous sur le site Web du PAVAC pour lire ou télécharger une brochure détaillée qui explique étape par étape tout ce que vous devez savoir sur le PAVAC, ainsi que le processus de règlement des différends.

OCTOBRE 2011

DIMANCHE	LUNDI	MARDI	MERCREDI	JEUDI	VENDREDI	SAMEDI																																																																																				
SEPTEMBRE 2011 <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></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></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 2011 <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></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></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						
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																																																																																					
		27	28	29	30	1																																																																																				
2	3	4	5	6	7	8																																																																																				
9	Action de grâce 10	11	12	13	14	15																																																																																				
16	17	18	19	20	21	22																																																																																				
23	24																																																																																									
30	31	25	26	27	28	29																																																																																				

Novembre : Mois international du diabète



Saviez-vous que le diabète compte parmi les maladies qui se propagent le plus vite au monde? Saine alimentation Ontario offre des conseils sur l'alimentation, qui vous permettront, ainsi qu'à votre famille, de prévenir et de prendre en charge le diabète.

- Peu importe où vous vivez dans la province, Saine alimentation Ontario donne un accès gratuit et individuel à des diététistes professionnels qui peuvent répondre à vos questions sur l'alimentation et la nutrition, et vous indiquer comment atteindre et maintenir un poids santé.
- Saine alimentation Ontario offre même aux consommateurs des conseils sur la façon d'en avoir plus pour leur argent, en particulier à l'épicerie.
- **www.ontario.ca/EatRight** présente des recettes saines, les dernières nouvelles sur la nutrition et le nouveau *Planificateur de menu* qui vous aidera à rester sur la bonne voie.
- Pour satisfaire les besoins de la population culturellement diverse de l'Ontario, Saine alimentation Ontario répond aux questions dans 110 langues.

COMMANDITÉ PAR



Saine alimentation Ontario
1 877 510-5102 (sans frais)

Lundi, mercredi, vendredi, de 9 h à 17 h

Mardi et jeudi, de 9 h à 21 h

www.ontario.ca/EatRight



Ce que vous mangez aujourd'hui peut affecter votre santé demain. En faisant de petits changements maintenant, vous pouvez améliorer la qualité et la longueur de votre vie.

NOVEMBRE 2011

DIMANCHE	LUNDI	MARDI	MERCREDI	JEUDI	VENDREDI	SAMEDI																																																	
OCTOBRE 2011 <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></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																																																						
	31	1	2	3	4	5																																																	
Fin de l'heure avancée 6	7	8	9	10	Jour du Souvenir 11	12																																																	
13	14	15	16	17	18	19																																																	
20	21	22	23	24	25	26																																																	
27	28	29	30	1	2	DÉCEMBRE 2011 <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></td><td></td><td>1</td><td>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																																																							

Connaissez vos droits en tant que consommateur



Les consommateurs avisés connaissent les droits que leur confèrent les lois ontariennes sur la protection du consommateur. Le ministère des Services aux consommateurs tient à ce que vous connaissiez les droits suivants :

- Le droit à l'information. La loi ontarienne exige que les contrats divulguent d'une façon claire, compréhensible et évidente les détails importants.
- Le droit à la protection contre les déclarations trompeuses, fausses ou inexactes.
- Le droit à la réception de devis justes et au refus de payer un montant de plus de 10 pour cent du prix établi dans le devis.
- Le droit au refus de biens ou services qui n'ont pas été demandés. Il est effectivement interdit de facturer par défaut et de facturer des biens ou services non sollicités.
- Le droit à l'approbation ou au refus de changements de services ou de biens livrés de façon continue.
- Le droit à la garantie de recevoir des biens et services de qualité raisonnable.
- Le droit à la résiliation du contrat si les biens ou services ne sont pas livrés dans les 30 jours de la date promise.
- Le droit à la résiliation d'un contrat de centre de culture physique, de vente à domicile et de multipropriété pendant la période de réflexion de 10 jours... et à l'obtention du remboursement intégral de tout paiement anticipé ou dépôt.

COMMANDITÉ PAR



416 326-8800
1 800 889-9768 (sans frais)
www.ontario.ca/servicesauxconsommateurs
consumer@ontario.ca

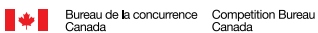
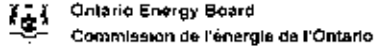


Pour en savoir plus sur les droits des consommateurs, la façon de déposer une plainte et les moyens de vous protéger dans le domaine des affaires, visitez le site Web du ministère des Services aux consommateurs.

DÉCEMBRE 2011

DIMANCHE	LUNDI	MARDI	MERCREDI	JEUDI	VENDREDI	SAMEDI
NOVEMBRE 2011 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 2012 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					
		29	30	1	2	3
4	Journée internationale des bénévoles 5	6	7	8	9	10
11	12	13	14	15	16	17
18	19	20	21	22	23	24
Noël 25	Lendemain de Noël 26	27	28	29	30	31

LISTE D'ADRESSES UTILES AUX CONSOMMATEURS AVISÉS

	Gouvernement de l'Ontario – Direction de la protection du consommateur Ministère des Services aux consommateurs	t 416 326-8800 1 800 889-9768 ats 416 229-6086 1 877 666-6545	w www.ontario.ca/servicesauxconsommateurs c consumer@ontario.ca
	Gouvernement de l'Ontario – ServiceOntario	t 1 800 267-8097 ats 1 800 268-7095	w www.serviceontario.ca
	Gouvernement de l'Ontario – Ministère de la Promotion de la santé – Saine alimentation Ontario	t 1 877 510-510-2	w www.ontario.ca/EatRight
	Gouvernement de l'Ontario – Ministère du Procureur général Bureau du Tuteur et curateur public	t 416 314-2800 1 800 366-0335	w www.ontario.ca/attorneygeneral
	Commission de contrôle cinématographique de l'Ontario	t 416 314-3626 1 800 268-6024	w www.ofrb.gov.on.ca
	Gouvernement du Canada	t 1 800 O-Canada 1 800 622-6232 ats 1 800 926-9105	w www.servicecanada.gc.ca
	Agence du revenu du Canada	t 1 888 892-5667	w www.arc.gc.ca/donateurs
	Gouvernement du Canada – Bureau de la concurrence	t 819 997-4282 1 800 348-5358	w www.competitionbureau.gc.ca
	Passerelle d'information pour le consommateur canadien	t 613 946-2576	w www.consumerinformation.ca c consumer.information@ic.gc.ca
	Commissaire aux plaintes relatives aux services de télécommunications	t 1 888 221-1687 ats 1 877 782-2384	w www.ccts-cprst.ca c response@ccts-cprst.ca
	Le centre antifraude du Canada	t 1 888 495-8501	w www.antifraudcentre.com c info@antifraudcentre.com
	Conseil des services funéraires	t 1 800 387-4458	w www.funeralboard.com c info@funeralboard.com
	Programme d'arbitrage pour les véhicules automobiles du Canada (PAVAC)	t 1 800 207-0685	w www.camvap.ca
	Commission des services financiers de l'Ontario (CSFO)	t 416 250-7250 1 800 668-0128	w www.fsco.gov.on.ca/french
	Commission de l'énergie de l'Ontario (CEO)	t 416 314-2455 1 877 632-2727	w www.oeb.gov.on.ca/OEB/consumers/consumers_fr c consumerrelations@oeb.gov.on.ca
	Conseil ontarien du commerce des véhicules automobiles (COCVA)	t 416 226-4500 1 800 943-6002	w www.buywithconfidence.on.ca c consumers@omvic.on.ca
	Conseil ontarien de l'immobilier (COI)	t 416 207-4800 1 800 245-6910	w www.reco.on.ca c complaints@reco.on.ca

2012

Pour en savoir plus, visitez le site Web du ministère des Services aux consommateurs à ontario.ca/servicesauxconsommateurs.
Veuillez faire parvenir vos commentaires et demandes de renseignements à consumer@ontario.ca
ou appeler le Bureau des services aux consommateurs au **416 326-8800** ou, sans frais, au **1 800 889-9768**.

JANVIER 2012

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 2012

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			

MARS 2012

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 2012

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 2012

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 2012

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 2012

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 2012

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 2012

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 2012

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 2012

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 2012

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	

MINISTÈRE DES SERVICES AUX CONSOMMATEURS

Le ministère des Services aux consommateurs (MSC) aide les Ontariens et Ontariennes dans leur vie de tous les jours. Qu'il s'agisse d'acheter une voiture ou une maison, de faire une réservation de voyages, d'allumer un barbecue ou de déguster un verre de vin VQA de l'Ontario, pour ne donner que quelques exemples, le MSC est là pour informer et protéger les consommateurs.

Et il le fait en ayant recours à ses propres moyens et à ceux des autorités et des organismes qui relèvent de lui. En renseignant les consommateurs sur leurs droits et responsabilités, il leur permet de faire des achats en toute confiance et d'éviter les problèmes. Il offre conseils et assistance en cas de problèmes.

Au ministère des Services aux consommateurs, notre but est de favoriser l'équité et la transparence d'un marché dans lequel les consommateurs avisés transigent en toute sécurité et stimulent la croissance économique.

Gracieuseté de



PAR ÉCRIT :

Ministère des Services aux consommateurs
Direction de la protection du consommateur
5775, rue Yonge, bureau 1500
Toronto (Ontario) M7A 2E5

PAR COURRIEL :

consumer@ontario.ca

EN LIGNE :

ontario.ca/servicesauxconsommateurs

PAR TÉLÉPHONE :

Région du Grand Toronto
416 326-8800

Sans frais
1 800 889-9768

ATS (pour les malentendants)
Région du Grand Toronto
416 229-6086

ATS sans frais
1 877 666-6545



OBTENEZ VOTRE CALENDRIER EN LIGNE :

Le Calendrier des consommateurs avisés 2011 est publié en :

Anglais
Espagnol
Chinois (simplifié)
Chinois (traditionnel)
Punjabi
Tamil



Pour télécharger le calendrier :

www.ontario.ca/servicesauxconsommateurs

Pour commander gratuitement le calendrier :

www.serviceontario.ca/publications

Sans frais : **1 800 668-9938**

ATS sans frais : **1 800 268-7095**

Dans la région du Grand Toronto : **416 326-5300**