

1

## SOURCES D'INFORMATION POUR LES CONSOMMATEURS



## Sommaire

- 1 Sources d'information pour les consommateurs .....p. 1
- 2 Magasinage .....p. 3
- 3 Ordinateurs .....p. 5
- 4 Achats en ligne .....p. 6

## Les aînés ont besoin de bons renseignements sur la consommation

Plus que jamais, les aînés canadiens mènent une vie active. Les gens à la retraite continuent de prendre part à la vie de leur famille et de leur collectivité, en plus de pratiquer leurs passe-temps et sports préférés et de profiter de bien d'autres activités. De nombreux aînés continuent de travailler. Dans un cas comme dans l'autre, les aînés sont des membres à part entière de notre société et constituent un groupe important de consommateurs.

**Un consommateur est appelé à faire des choix parfois difficiles et déconcertants. Chaque fois que vous envisagez un achat, vous avez tout intérêt à vous poser une série de questions :**

- Quel est le prix réel de cet article?
- S'agit-il d'une bonne affaire ou puis-je obtenir un meilleur prix ailleurs?
- Est-ce trop beau pour être vrai? Dois-je me méfier d'une escroquerie?
- J'achète à crédit. Quel sera le prix final?
- Cet article est-il sécuritaire?

Personne ne veut gaspiller son argent, d'où l'importance d'obtenir les réponses à ces questions. Pour prendre de bonnes décisions, il faut obtenir de bons renseignements qui, sur le marché, sont synonymes de protection du consommateur.

## Les sources d'information pour les consommateurs vous aident :

- à évaluer le prix et la qualité;
- à comprendre les modalités et les limites des garanties;
- à comparer les prix, en vous assurant de comparer des pommes avec des pommes et des oranges avec des oranges;
- à préciser si un achat correspond réellement à vos besoins;
- à savoir ce que vous signez, qu'il s'agisse d'un contrat ou d'une entente de service — y compris ce qui apparaît en petits caractères;
- à déposer une plainte si vous n'êtes pas satisfait.

## OÙ OBTENIR DE L'INFORMATION

- En premier lieu, renseignez-vous auprès de gens de confiance de votre entourage. Il se peut que des parents, des amis ou des voisins possèdent un article semblable à celui que vous projetez d'acheter.
- Consultez les journaux afin de comparer les prix.
- Rendez-vous à la bibliothèque ou à une librairie; vous y trouverez quantité de documentation sur tous les sujets, aussi bien sur l'achat d'une voiture au prix le plus avantageux que sur la sécurité des produits, en passant par la planification des repas et la nutrition. Si vous ne parvenez pas à trouver ce que vous cherchez, le personnel se fera un plaisir de vous mettre sur la bonne piste.
- Les organisations de consommateurs et les organismes communautaires peuvent aussi vous venir en aide.
- Les gouvernements et les organismes non gouvernementaux (ONG) sont également de bonnes sources. La Passerelle d'information pour le consommateur canadien ([www.infoconsommation.ca](http://www.infoconsommation.ca)) contient des liens vers les bureaux d'information aux consommateurs de votre province ou territoire ainsi que d'ONG, comme le Conseil canadien de la sécurité et le Bureau d'éthique commerciale. Tous fournissent des renseignements fiables en matière de consommation par téléphone, en personne, par la poste et tout particulièrement dans leurs sites Web respectifs.

**Une foule de renseignements sont à votre portée. Plus vous serez renseigné, meilleures seront vos chances d'obtenir ce que vous désirez. Vous économiserez par ailleurs temps et argent tout en évitant les ennuis.**

### MAGASINAGE



## Comment magasiner facilement et judicieusement

D'aucuns considèrent le magasiner comme une nécessité, d'autres y prennent plaisir alors que pour certains, il s'agit d'une source de tracas, mais rares sont ceux qui y échappent. En dépit de toute une vie d'expérience, magasiner représente parfois un défi de taille pour les aînés.

Il y a bien des façons de magasiner sans se compliquer l'existence. En effet, vous pouvez très bien faire votre épicerie et en demander la livraison par téléphone. Si vous êtes doué dans l'utilisation des ordinateurs, vous pouvez faire des achats en ligne.

Des membres de votre famille, des voisins, des organismes communautaires ou des groupes confessionnels sont là si vous avez besoin d'aide pour magasiner. Vous pouvez également faire appel aux

services de soutien de votre province, territoire ou municipalité.

**Surtout, n'hésitez pas à demander des conseils ou de l'aide. Vous constaterez que les gens sont heureux de donner un coup de main.**

## CONSEILS UTILES SUR LES ACHATS ET LA CONSOMMATION

« Soyez sur vos gardes » demeure le meilleur conseil lorsqu'on envisage de se procurer des biens ou des services.

**Servez-vous de votre bon sens pour vous guider et rappelez-vous trois principes fondamentaux :**

1. Soyez renseigné.
2. Posez des questions.
3. Achetez uniquement lorsque vous êtes disposé à le faire.

## AVANT D'ACHETER

- Profitez des aubaines, mais comparez toujours les prix. Si cela semble trop beau pour être vrai, il y a de fortes chances que ce soit effectivement le cas.
- Dans les supermarchés, servez-vous du « prix unitaire » pour comparer le prix réel des articles en boîtes ou contenants de différents formats.
- Renseignez-vous au sujet des frais supplémentaires de livraison, d'installation, de service, d'envoi et de manutention, etc. Ajoutez-les au coût total.
- Ne cédez pas à la pression d'acheter un article coûteux, uniquement sous prétexte que le prix est appelé à augmenter sous peu.
- Demandez ou vérifiez si une entreprise possède un permis d'exploitation ou si elle est enregistrée dans une province ou un territoire — en particulier s'il s'agit d'une entreprise de services de réparation de porte à porte ou d'une entreprise de pavage.
- Communiquez avec le Bureau d'éthique commerciale pour vérifier si des plaintes ont été déposées contre une entreprise.
- Si vous faites l'objet de tactiques de vente agressives, sortez du magasin ou raccrochez.
- Au téléphone, ne faites affaire qu'avec des entreprises que vous connaissez bien.
- Ne faites des affaires par Internet qu'avec des détaillants dignes de confiance. Pour vous aider à déterminer si un détaillant en ligne mérite votre confiance, consultez la rubrique sur les achats en ligne.
- Méfiez-vous des promesses d'un vendeur; ne vous fiez qu'aux écrits.
- Ne signez aucun document, contrat ou garantie que vous ne comprenez pas.

## APRÈS AVOIR ACHETÉ

- Lisez et suivez les directives relatives au produit ou au service.
- Lisez la garantie afin d'en connaître la portée et la durée.
- N'oubliez pas que votre façon de vous servir et de prendre soin d'un produit peut avoir une incidence sur votre garantie.
- Conservez tous les reçus, les garanties, les contrats de service et les directives.
- Si un problème surgit, communiquez avec l'entreprise le plus tôt possible. Vous risquez d'annuler la garantie si vous tentez de réparer vous-même le produit ou si vous le confiez à un centre de services non autorisé.
- Prenez note de chaque communication que vous effectuez avec l'entreprise.
- Au besoin, consultez le bureau d'information aux consommateurs de votre province ou territoire pour vous renseigner sur vos droits.

3



## Ordinateurs – le monde à portée de la main

Dans la société de l'information, savoir c'est pouvoir. C'est pourquoi de nombreux consommateurs canadiens se servent d'ordinateurs et consultent Internet. Et bon nombre d'entre eux sont des aînés.

Même si vous ne vous êtes jamais servi d'un ordinateur, cela ne vous empêche pas d'essayer. Il n'y a rien de plus simple que d'apprendre lentement mais sûrement, tout en s'amusant. Les centres communautaires qui offrent des cours de formation aux adultes, les bibliothèques, de même que des parents ou des amis représentent autant de sources de bon conseil. De plus, certaines caractéristiques de nombreux ordinateurs et sites Web les rendent encore plus conviviaux. Vous pouvez entre autres changer

la taille des caractères pour mieux voir ou choisir une méthode de recherche qui vous convient davantage.

Si vous n'avez pas d'ordinateur à la maison, vous pouvez vous servir de ceux à votre disposition dans les bibliothèques, dans les centres du Programme d'accès communautaire ou aux points de services du gouvernement fédéral, du gouvernement de votre province ou territoire ou de votre administration municipale.

### **Si vous n'êtes pas encore tout à fait à l'aise avec un ordinateur :**

- Essayez, c'est plus facile que vous ne le pensez.
- Demandez de l'aide à des membres de votre famille ou à des amis qui s'y connaissent.
- Demandez l'aide d'un bibliothécaire pour trouver de l'information dans Internet.

Bien sûr, une technologie aussi puissante peut d'abord sembler intimidante. Néanmoins, avec un peu de persévérance, vous pouvez acquérir des aptitudes en informatique — et vous aurez le monde à portée de la main.

## ACHATS EN LIGNE



### Faire des achats en ligne? Bien sûr! Mais avec prudence.

Pour magasiner, Internet est un outil puissant et passionnant. D'un simple clic de la souris, vous pouvez réserver un billet d'avion, acheter des billets de spectacle ou envoyer un cadeau à quelqu'un de l'autre côté du globe. Le Web est un moyen commode pour dénicher une bonne affaire parmi les nombreux choix offerts.

Faire des achats par Internet peut être très pratique : vous n'avez pas à vous déplacer, vos achats sont livrés à la maison et c'est ouvert 24 heures sur 24. À bien des égards, il est difficile de trouver un moyen plus commode que le Web pour magasiner, et quantité de gens en raffolent.

Du point de vue du consommateur, magasiner en ligne n'est pas moins sécuritaire que le faire dans les magasins ou par la poste. C'est tout simplement **différent**.

**Voici quelques moyens de rendre votre expérience Internet la plus sécuritaire possible pour effectuer des achats :**

- Optez pour les entreprises que vous connaissez. Presque n'importe qui peut monter un site Web. Les coordonnées (adresse postale, numéro de téléphone, etc.) doivent être clairement indiquées dans le site. Si vous ne connaissez pas le marchand, faites une recherche ou demandez que l'on vous envoie un catalogue par la poste.
- Avant d'acheter, cherchez à connaître les politiques de retour et de remboursement de l'entreprise. Elles devraient être précisées dans son site Web.
- Calculez et additionnez tous les coûts. Vérifiez, par exemple, si les frais de transport et de manutention sont raisonnables et s'il faut acquitter des taxes ou des droits de douane.

- Conservez un relevé de vos transactions. Assurez-vous d'imprimer et de garder une copie de votre bon de commande et du numéro de confirmation.
- Lisez la politique de protection des renseignements personnels du marchand; elle devrait être diffusée dans son site Web. Prenez connaissance des renseignements recueillis par l'entreprise et cherchez à connaître à quelles fins ils sont utilisés et avec qui ils sont partagés.
- Faites preuve de créativité lorsque vous choisissez un mot de passe et gardez-le secret. Évitez tout ce qui est facile à deviner, comme votre date de naissance, votre numéro de téléphone, votre adresse civique ou votre numéro d'assurance sociale (NAS).
- Assurez-vous que votre propre ordinateur et le marchand avec lequel vous transigez puissent protéger votre transaction. Avant d'entrer votre numéro de carte de crédit ou d'autres données confidentielles, assurez-vous que l'adresse du site Web commence par **https://** (le « s » indique que la connexion est sécurisée), et que l'icône d'un cadenas verrouillé ou d'une clé intacte apparaît à votre écran. Si vous ne les voyez pas, ou si vous voyez plutôt l'icône d'un cadenas déverrouillé ou d'une clé brisée, cela veut dire que votre transaction ne sera pas transmise de façon sécuritaire.

Mais surtout, lorsque vous faites des affaires par Internet, utilisez votre bon sens. Dans le monde non virtuel, vous ne donneriez pas de renseignements confidentiels à un inconnu. Faites preuve de tout autant de discernement en ligne.

En prenant quelques simples précautions, vous pouvez faire des achats en ligne en toute confiance.

Et si vous n'êtes pas à l'aise lorsque vous magasinez en ligne, la solution est simple : ne le faites pas. De nombreuses entreprises qui exploitent une cyberboutique ont aussi un numéro de téléphone sans frais. Vous pouvez ainsi faire une recherche sur le produit offert en ligne, le comparer à d'autres, obtenir toute l'information dont vous avez besoin et le commander ensuite par téléphone.

## VISITEZ LES SITES WEB DU GOUVERNEMENT DU CANADA :

### Passerelle d'information pour le consommateur canadien

[www.infoconsommation.ca](http://www.infoconsommation.ca)

Il s'agit d'un guichet unique d'accès à de l'information fiable sur de nombreux aspects de la consommation, y compris la fraude, la santé, les enfants, l'alimentation, le logement, Internet, l'environnement et les communications. Ce site Web diffuse également les plus récentes nouvelles sur la consommation ainsi que des articles de fond.

### Info-aînés Canada

[www.aines.gc.ca](http://www.aines.gc.ca)

Destiné aux Canadiens âgés de 55 ans et plus, cette ressource centrale d'information donne accès à des renseignements pertinents diffusés dans les sites Web des administrations fédérale, provinciales, territoriales et municipales.

La protection des consommateurs demeure un élément important du programme des gouvernements fédéral, provinciaux et territoriaux. Dans un esprit de coopération et pour accroître l'efficacité dans le domaine de la consommation, le Comité des mesures en matière de consommation a été mis sur pied en vertu du chapitre huit de l'Accord sur le commerce intérieur. Ce Comité se compose d'un représentant de l'administration fédérale ainsi que d'un représentant de chaque province et de chaque territoire. Il fournit un forum fédéral-provincial-territorial visant la coopération au niveau national, dans le but d'améliorer le marché au profit des consommateurs canadiens, grâce à l'harmonisation des lois, des règlements et des pratiques et à des activités de sensibilisation du public.

Canada



Ontario

Québec

NOVASCOTIA

New Brunswick  
Nouveau Brunswick  
CANADA

Manitoba



BRITISH  
COLUMBIA

Prince  
Edward  
Island  
CANADA



Government of  
Saskatchewan

Alberta  
Government

Newfoundland  
Labrador

Yukon  
Government

Northwest  
Territories

Nunavut