

1

PLAINTES



Sommaire

- 1 Plaintesp. 1
- 2 Fraudep. 3
- 3 Vol d'identitép. 5

Vous avez acheté un citron? Ne vous gênez pas — déposez une plainte efficacement!

Cela peut arriver au plus prudent d'entre nous. Vous puisez dans vos économies durement gagnées pour vous procurer un produit ou un service, et vous vous rendez compte que vous n'avez pas eu ce que vous vouliez — ou pensiez — obtenir pour votre argent. Dans un tel cas, déposer une plainte est quelquefois la seule solution.

Si vous savez comment porter plainte efficacement, vous avez de meilleures chances d'obtenir satisfaction, qu'il s'agisse d'un retour ou d'un échange, d'un remboursement complet ou partiel, d'une indemnité ou même tout simplement d'excuses.

Le Courriel des plaintes de la Passerelle d'information pour le consommateur canadien (www.infoconsommation.ca) peut vous guider étape par étape dans le processus de dépôt d'une plainte. Ce puissant outil en ligne vous fournit les ressources et les conseils spécialisés dont vous avez besoin, du début à la fin.

La première étape du processus de dépôt d'une plainte consiste à communiquer le plus tôt possible avec l'entreprise dont vous êtes insatisfait. Le Courriel des plaintes offre sept conseils pour déposer une plainte efficacement :

1. N'ayez pas peur de vous plaindre. Les bonnes entreprises seront contentes de corriger toute erreur de leur part. Elles savent que la cote d'estime du consommateur demeure encore la meilleure forme de publicité.

LES AÎNÉS ET LA CONSOMMATION

2. Ne laissez pas traîner les choses. Si un produit est défectueux ou insatisfaisant, retournez-le sans tarder. Autrement, vous risquez de perdre vos possibilités de recours.
3. Adressez-vous aux bonnes personnes, dans le bon ordre. Donnez à chacune d'elles suffisamment de temps pour régler votre plainte. Commencez par aborder le commis aux ventes, passez ensuite au bureau du service à la clientèle ou au gérant. Si vous n'obtenez toujours pas satisfaction, communiquez avec le siège social.
4. Soyez prêt à négocier de manière réaliste. Vous pouvez peut-être convaincre les magasins qui n'offrent pas de remboursement d'échanger la marchandise que vous avez achetée ou de prendre d'autres dispositions.
5. Soyez poli. Vous obtiendrez de meilleurs résultats, et peut-être plus rapidement, si vous expliquez le problème et demandez de le résoudre sans recourir à la colère ou aux menaces.
6. Soyez clair. Soyez au courant des faits et utilisez-les pour obtenir ce que vous voulez.
7. Montez un bon dossier, en conservant toute information importante en lieu sûr, y compris les reçus de vos achats, les demandes de réparation, les garanties, les chèques oblitérés, les contrats, de même que toutes les lettres que vous avez envoyées à l'entreprise. Prenez en note le nom des personnes à qui vous avez parlé, ainsi que les dates, l'heure et les résultats de vos conversations.

Si une visite personnelle ou un coup de fil ne donne pas les résultats escomptés, adressez une lettre à un supérieur hiérarchique. Le magicien des mots du Courriel des plaintes peut vous venir en aide à cet égard. Il suffit de lui fournir certains renseignements généraux et il composera une lettre pour vous. Vous pourrez ensuite l'imprimer et l'envoyer par courrier recommandé.

Si toutes vos tentatives échouent, vous pouvez vous servir du Courriel des plaintes pour présenter un formulaire de plainte à l'organisme de réglementation approprié et trouver des conseils quant à vos options en vertu de la loi.

Avec un peu de chance, vous n'aurez jamais à le faire. Par contre, si vous voulez déposer une plainte en tant que consommateur et que vous ne savez pas comment procéder, consultez le Courriel des plaintes.

2



Fraude : ne soyez pas une victime!

Il s'agit d'un fait déplaisant, mais simple : si vous êtes une personne âgée, vous risquez davantage d'être la cible de fraudeurs et d'escrocs. Plusieurs d'entre eux visent délibérément les personnes âgées.

Posez-vous au départ les questions suivantes :

- Ai-je besoin d'un peu plus d'argent?
- Suis-je toujours à la recherche d'une aubaine?
- Y a-t-il plusieurs travaux à faire à la maison ou à l'appartement?
- Ai-je de la difficulté à dire non aux personnes gentilles?

Si vous avez répondu oui à l'une de ces questions, vous pourriez être la prochaine victime d'une fraude.

Selon les statistiques de la police, les escrocs et les télémarketeurs frauduleux soutirent aux Canadiens **plus de 1 milliard de dollars** chaque année. Les escroqueries traversent souvent les frontières, rendant particulièrement difficile l'application de la loi. Il faut reconnaître que les fraudeurs ont l'imagination fertile. Faux diamants, fraude d'assurance, fausses œuvres de bienfaisance, jeux de hasard par Internet, pratiques de vente agressives — tous les moyens sont bons. Lorsque le temps froid d'hiver s'installe, ils passent à l'inspection frauduleuse du chauffage des maisons.

Vous vous demandez peut-être comment les gens peuvent être aussi crédules, mais il n'y pas de mystère. Jetez encore un coup d'œil aux quatre questions posées au départ. Presque tout le monde aura répondu oui à au moins l'une d'entre elles. Et les fraudeurs sont maîtres de l'escroquerie. Ils sont aimables, enjôleurs et convaincants. Ils peuvent appeler plusieurs fois pour vous faire croire que vous commencez à bien les connaître. Ils savent comment exploiter la faiblesse humaine, c'est-à-dire comment vous manipuler pour vous soutirer de l'argent. Ils se spécialisent dans l'exploitation des vulnérabilités.

PROTÉGEZ-VOUS DE LA FRAUDE ET DE L'ESCROQUERIE

La meilleure défense du consommateur est de se mettre à l'abri de la fraude en prenant certaines précautions de base :

- Rappelez-vous la règle d'or : si c'est trop beau pour être vrai, il y a de fortes chances que ce soit effectivement le cas.
- Vous n'avez **jamais** à déboursier un sou lorsque vous gagnez à la loterie ou que vous remportez un prix.
- Si vous avez des doutes lors d'une conversation téléphonique, **raccrochez**. N'ayez pas peur d'avoir l'air impoli.
- Méfiez-vous des pratiques de vente agressives, en particulier si on vous dit d'en profiter maintenant car ce prix ne vous sera pas offert encore bien longtemps.
- Si on vous demande un dépôt à l'avance, agissez avec précaution.
- Soyez prudent en répondant à des numéros 1 900. Il ne s'agit pas de numéros sans frais comme les numéros 1 800 et leurs tarifs sont souvent très élevés. Ces appels peuvent être conçus pour vous garder en ligne — et n'oubliez pas que vous devrez payer ceux-ci à la minute.
- Ne magasinez que sur des sites Web sécurisés, qui protègent votre numéro de carte de crédit par chiffrement (l'adresse des sites sécurisés contient un « s » — <https://> —, ou vous pourrez voir l'icône d'un cadenas verrouillé ou d'une clé intacte affichée à votre écran).
- Avant de signer un document quelconque, **lisez-le!**
- Faites appel à un parent ou à un ami de confiance si vous vous sentez mal à l'aise au moment de conclure une transaction.

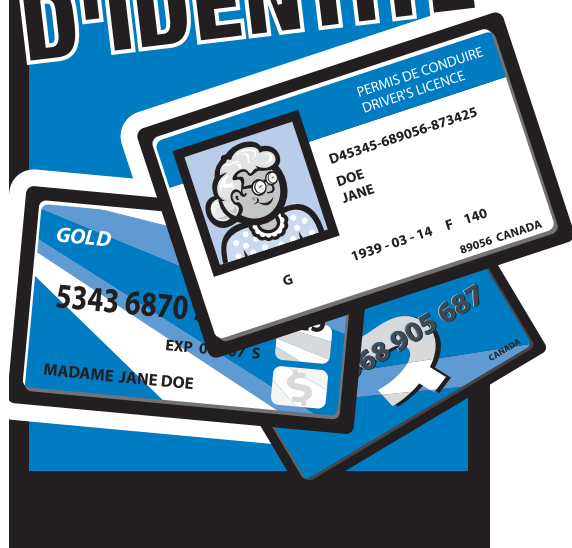
La Passerelle d'information pour le consommateur canadien (www.infoconsommation.ca) contient des liens faciles à utiliser, donnant accès à des renseignements sur la fraude, y compris les plus récentes alertes aux arnaques. Vous pouvez personnaliser vos recherches de façon à limiter les résultats à la province ou au territoire où vous habitez, pour trouver ainsi les mesures prises par votre gouvernement. La Passerelle contient des liens vers la direction générale des fraudes de chaque province et territoire ainsi que vers la Gendarmerie royale du Canada (GRC).

Vous pouvez par exemple prendre connaissance des renseignements fournis par la GRC sur les escroqueries en vous rendant à la Passerelle d'information pour le consommateur canadien et en tapant « fraude GRC » dans la case prévue pour la recherche. Et vous pouvez aider à lutter contre la fraude en signalant toute fraude au SEDDE, soit le Signalement en direct des délits économiques (sedde.ca), ou à PhoneBusters (www.phonebusters.com ou 1 888 495-8501).

Ce n'est pas facile d'être un consommateur dans le monde d'aujourd'hui. Ne compliquez pas la situation davantage en devenant victime d'une escroquerie. Soyez vigilant, sachez ce qu'il faut faire et protégez-vous en vous informant.

3

VOL D'IDENTITÉ



Vol d'identité : réduisez les risques

Le vol d'identité peut sembler relever de la science-fiction, mais il s'agit là d'un réel danger qui guette la plupart d'entre nous. Il vise les gens ordinaires, et le nombre de victimes monte en flèche.

Le vol d'identité est l'utilisation de vos renseignements personnels à votre insu ou sans votre consentement dans le but de commettre un acte criminel, comme la fraude ou le vol.

Le voleur s'approprie l'identité de la victime et se sert des renseignements personnels authentiques de celle-ci pour tromper une banque, une entreprise ou une autre institution en lui faisant croire qu'il a un accès légitime au compte ou à la carte de crédit de la victime.

Après s'être emparé de renseignements personnels, les voleurs d'identité commettent toutes sortes d'actes illégaux. Ils dépensent sans compter, ouvrent des comptes bancaires, détournent le courrier, font des demandes de prêts, de cartes de crédit et de prestations sociales, ou louent des appartements. Il arrive qu'ils commettent des actes criminels encore plus graves, en vue de les attribuer à leur nouvelle identité — la vôtre.

LES AÎNÉS ET LA CONSOMMATION

Les voleurs d'identité utilisent plusieurs sources d'information, en déroband par exemple des factures qui vous sont envoyées par la poste ou votre carte d'assurance sociale. Ils vont même jusqu'à fouiller les bennes à déchets pour y trouver des renseignements. Vous pouvez réduire les risques en suivant ces conseils :

- Déchiquetez tout reçu, relevé bancaire, facture de carte de crédit, copie de demande de crédit, formulaire d'assurance, rapport médical et offre de crédit que vous recevez par la poste avant de les recycler.
- Si on vous demande de fournir des renseignements personnels, exigez de savoir à quelles fins ils serviront et s'ils seront partagés.
- Protégez vos mots de passe et ne les révélez jamais à qui que ce soit.
- Ne vous servez pas de renseignements personnels lorsque vous choisissez un mot de passe. Pourquoi ne pas choisir la première lettre de chaque mot d'un vers de votre poème préféré?
- Lorsque vous payez par carte de crédit dans un magasin ou un restaurant, assurez-vous que la carte qui vous est rendue est bien la vôtre.
- Gardez les documents contenant des renseignements personnels en lieu sûr et essayez de réduire le nombre de pièces et de cartes d'identité que vous avez sur vous.
- Soyez attentif aux cycles de facturation. Si vos relevés n'arrivent pas à temps, faites un suivi avec les institutions financières avec qui vous faites affaire.
- Surveillez votre courrier. Sachez à quelle heure il est habituellement livré et retirez-le rapidement de la boîte aux lettres. Assurez-vous qu'il vous est acheminé si vous déménagez. Demandez à un ami de passer prendre votre courrier tous les jours lorsque vous n'êtes pas à la maison, ou prenez des dispositions auprès de Postes Canada pour qu'il soit retenu durant votre absence.
- Ne divulguez pas de renseignements personnels au téléphone, par la poste ou par Internet à moins que d'avoir établi **vous-même** le contact ou de connaître la personne avec qui vous transigez.

Votre identité est unique; il s'agit de la vôtre et de la vôtre uniquement. Si vous suivez ces conseils, vous aurez de bonnes chances qu'elle le demeure.

Pour obtenir d'autres conseils pour prévenir le vol d'identité, veuillez consulter www.cmcweb.ca/volidentite

LES AÎNÉS ET LA CONSOMMATION

VISITEZ CES SITES WEB DU GOUVERNEMENT DU CANADA :

Passerelle d'information pour le consommateur canadien

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, l'habitation, Internet, l'environnement et les communications. Ce site Web diffuse également les plus récentes nouvelles sur la consommation ainsi que des articles spéciaux.

Info-aînés Canada

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.

