

# Bienvenue au Canada



## PROTECTION DES CONSOMMATEURS AU CANADA



Il est important que vous soyez au courant des mesures qui ont été mises en place afin de protéger les nouveaux arrivants contre la fraude et les pratiques commerciales déloyales en ce qui concerne les droits des consommateurs, la protection financière, les escroqueries et d'autres volets de la protection des consommateurs, lors de votre établissement au Canada.

Les fournisseurs de services d'établissement peuvent vous aider. Ces organismes offrent de nombreux programmes et services pour appuyer les nouveaux arrivants suite à leur arrivée au Canada. Consultez la page suivante pour trouver un organisme dans votre collectivité : [Trouvez des services gratuits pour les nouveaux arrivants près de chez vous](#) (la page Web est disponible en anglais et en français).

### DROITS DES CONSOMMATEURS

Les droits des consommateurs impliquent une série de protections conçues pour assurer un traitement équitable et éthique des clients. Ces droits protègent les consommateurs contre les pratiques frauduleuses, la publicité trompeuse et les produits ou services de qualité inférieure. Certains éléments clés associés à ces droits incluent les pratiques commerciales honnêtes, le droit à des renseignements précis lors de l'achat et le droit de demander réparation.

Un traitement équitable s'avère essentiel afin de maintenir la confiance et assurer le bien-être des consommateurs. Des conseils sur le droit à un traitement équitable sont disponibles auprès des autorités réglementaires provinciales et ce, afin d'assurer un comportement éthique des entreprises et d'empêcher les pratiques abusives.

Les pratiques honnêtes profitent à la fois aux consommateurs et aux entreprises, contribuant ainsi à une économie saine. Outre la surveillance réglementaire, les mesures visant à protéger les droits des consommateurs comprennent des normes minimales pour les produits et les services, les protocoles de traitement des plaintes, la collaboration entre les organismes de réglementation et les entreprises, ainsi que les campagnes de sensibilisation auprès des consommateurs.

Visitez le [Bureau de la consommation](#) pour obtenir plus de renseignements sur les droits des consommateurs (la page Web est disponible en anglais et en français).

### FAUSSE DÉCLARATION

Il est illégal pour les entreprises ou les particuliers de donner aux consommateurs de faux renseignements sur eux-mêmes ou, sur le produit ou le service offert. Une fausse déclaration fait référence à un écart par rapport à la vérité ou à l'omission d'un fait important qui affecte la décision d'un consommateur qui souhaite effectuer ou non une transaction.

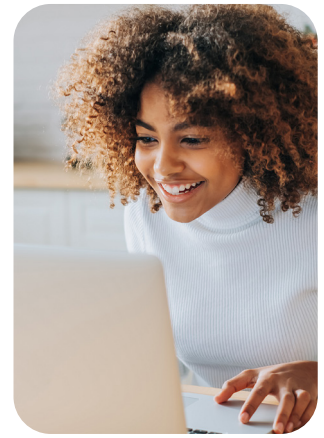
Parmi les exemples de fausses déclarations, citons la recommandation d'achats ou de réparations inutiles, les allégations malhonnêtes concernant l'obtention de permis ou d'accréditations ou la transmission de fausses attestations de sécurité.



## SÉCURITÉ DES PRODUITS ET RAPPELS

Au Canada, il est essentiel de connaître les règlements sur la sécurité des produits et les rappels qui vous protègent, ainsi que les autres consommateurs.

Soyez à l'affût des rappels de [produits et des alertes de sécurité](#). Si vous constatez qu'un produit est dangereux, signalez-le rapidement au [Bureau de la consommation](#). Le signalement des blessures et des problèmes de sécurité liés aux produits de consommation est d'une grande importance et pourrait permettre de sauver des vies.



## PROTECTION FINANCIÈRE DES CONSOMMATEURS

La protection financière des consommateurs fait référence aux mesures et aux lois conçues pour assurer un traitement équitable et responsable des consommateurs par rapport à leurs achats, l'utilisation de produits et services financiers, ainsi que les relations avec les fournisseurs de services financiers.

Les banques et les coopératives de crédit au Canada sont tenues de protéger vos renseignements personnels avec des mesures de protection appropriées et d'obtenir votre consentement avant de les recueillir, de les utiliser ou de les divulguer, peu importe le motif. Voici quelques moyens de maintenir l'intégrité de vos renseignements bancaires personnels :

- Ne partagez jamais votre NIP ou votre mot de passe bancaire avec quiconque
- Mettez régulièrement à jour vos mots de passe et assurez-vous qu'ils soient suffisamment complexes

Pour éviter les fraudes liées aux cartes de crédit, vous devez :

- Consulter régulièrement vos relevés de carte de crédit
- Éviter d'enregistrer les renseignements de votre carte de crédit dans votre navigateur Web

La fraude hypothécaire se produit lorsqu'une personne utilise une fausse pièce d'identité ou de faux documents pour voler l'identité d'un propriétaire et ce, afin d'obtenir la propriété légale d'un bien. Pour vous protéger de cette dernière, vous devez :

- Demander à un avocat de vérifier si l'historique de la propriété comporte des irrégularités
- Envisager d'acheter une police d'assurance titres

Consultez l'[Agence de la consommation en matière financière du Canada](#) pour en savoir plus à ce sujet.

## ESCROQUERIES ET FRAUDES

Les escroqueries et les fraudes peuvent prendre de nombreuses formes et peuvent être particulièrement difficiles à repérer pour les nouveaux arrivants qui ne sont pas familiers avec ce genre de pratiques au Canada. Méfiez-vous des communications non sollicitées qui tentent d'obtenir vos données personnelles ou financières et vérifiez toujours l'identité de la personne ou de l'organisme qui sollicite ce type de renseignements en les contactant directement avant de partager vos coordonnées.

Afin de mieux vous protéger :

- Méfiez-vous des offres ou des occasions qui semblent trop belles pour être vraies
- Ne cliquez pas sur des liens suspects et tentez de fournir vos renseignements de nature sensibles en personne

Visitez le [Centre antifraude du Canada](#) pour obtenir plus de renseignements sur la façon de vous protéger contre les escroqueries et les fraudes les plus courantes.

## RENSEIGNEMENTS



Pour en savoir davantage sur la protection des consommateurs, visitez le site [Bureau de la consommation \(canada.ca\)](#).



Pour trouver des services d'établissement pour les nouveaux arrivants dans votre région, visitez le site [Trouvez des services gratuits pour nouveaux arrivants près de chez vous \(canada.ca\)](#).

