

Sensibilisation, Protection, Droits et Responsabilités des Consommateurs



Services d'Internet et de téléphonie

De nombreuses options de services d'Internet et de téléphonie sont offertes aux habitants de grandes villes. Il est important de comparer ces différentes options et de bien lire et comprendre toutes les particularités des contrats proposés avant de signer.

Les options suivantes permettent de faire des économies :

- les forfaits, selon lesquels plusieurs services sont offerts par le même fournisseur
- les programmes de téléphonie cellulaire pour plusieurs membres de la famille
- l'utilisation de cartes d'appel pour les appels interurbains ou à l'international
- l'utilisation de cartes d'appel prépayées

L'accès public à l'Internet est offert gratuitement aux endroits suivants :

- dans les bibliothèques municipales, pour les détenteurs d'une carte de membre
- dans les cafés ou les restaurants à points d'accès sans fil (ou hotspot).

Pour s'informer des différents fournisseurs de services d'Internet et de téléphonie et comparer les services offerts, visiter les sites Web de ces fournisseurs ou se rendre personnellement à l'une de leurs boutiques. L'achat de produits et services peut se faire en personne et en ligne. Pour savoir qui sont les fournisseurs de services de sa région et comment les joindre, consulter les Pages jaunes ou faire une recherche Internet.

- Pour comparer les services de téléphonie cellulaire offerts au Manitoba, visiter :

www.planhub.ca/fr/manitoba

www.comparemyrates.ca/cell-phone-plans/manitoba/ (en anglais seulement)

- Pour trouver des fournisseurs de services Internet au Manitoba et comparer leurs services, visiter : www.findinternet.ca/fr

www.comparemyrates.ca/internet-providers/mb/ (en anglais seulement)

Postes Canada

Postes Canada est un service national d'envoi et de réception de lettres et de colis offert à partir de comptoirs postaux locaux. Un service de paiement de factures en ligne est également offert à partir du site Web de Postes Canada.

Pour en savoir plus, visiter le <https://www.canadapost-postescanada.ca/scp/fr/accueil.page> ca ou composer le 1-866-607-6301.

Achat de nourriture

La nourriture se vend à divers endroits, notamment les suivants :

- épicerie et marchés
- dépanneurs
- kiosques de fruits et légumes
- boucheries
- boulangeries

Dans les dépanneurs, on ne trouve généralement pas d'aliments frais et la nourriture s'y vend plus cher.

N. B. : Au Manitoba, des banques alimentaires permettent aux personnes à court d'argent d'obtenir de la nourriture gratuitement.

- Pour obtenir un panier de nourriture de Harvest Manitoba, visiter le www.harvestmanitoba.ca/need-food/need-food/ ou composer le 204-982-3671.

- Outil de recherche de banques alimentaires <https://www.foodbanksCanada.ca/Utility-Pages/Find-a-Food-Bank.aspx?lang=fr-CA>



win.manitobastart.com



Financé par :

Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada

Funded by:

Immigration, Refugees and Citizenship Canada

Sensibilisation, Protection, Droits et Responsabilités des Consommateurs



Pourboires

Les pourboires servent souvent à exprimer son appréciation pour un service rendu, dans un restaurant ou un taxi, par exemple. Ils représentent généralement de 10 à 15 % du total de la facture. Même si certains fournisseurs de services s'attendent à recevoir un pourboire, le geste est tout à fait optionnel.

Protection des consommateurs

Les consommateurs sont protégés par la Loi sur la protection du consommateur. Cette loi est applicable à tous les Canadiens. Le gouvernement passe des lois pour protéger les consommateurs. Les entreprises doivent s'y soumettre pour assurer la protection de leurs clients et de leurs employés. Les consommateurs doivent aussi se protéger personnellement.

- Pour en savoir plus sur la protection des consommateurs, visiter :

www.gov.mb.ca/consumerinfo/index.fr.html

www.gov.mb.ca/consumerinfo/initiatives/alerts-frauds-scams/news-releases-alerts-scams.html (en anglais seulement)

www.gov.mb.ca/cp (en anglais seulement)

- Bureau de la consommation
www.ic.gc.ca/eic/site/oca-bc.nsf/fra/accueil
- Centre anti-fraude du Canada
<https://antifraudcentre-centreantifraude.ca/index-fra.htm>

Vol d'identité

Le vol d'identité se produit lorsqu'une personne se sert de renseignements personnels d'une autre personne à son insu ou sans son consentement pour commettre un crime. Les fraudeurs peuvent utiliser les renseignements de la personne pour lui voler de l'argent ou faire des achats à partir de ses cartes de crédit, par exemple.

Il est très important de protéger ses renseignements et ses documents personnels, tout spécialement les suivants :

- numéro d'assurance sociale (NAS)
- numéro de permis de conduire
- numéro de carte santé
- numéros de carte de crédit et de débit
- numéro de compte bancaire
- certificat de naissance
- passeport
- visa et permis d'études

N. B. : Les certificats de naissance, cartes d'assurance sociale et passeports ne doivent être utilisés que lorsqu'ils sont requis. En d'autres temps, ils doivent être gardés en sécurité chez soi.

Les voleurs d'identité obtiennent les renseignements de leurs victimes de bien des façons, notamment en leur volant leur portefeuille ou leur sac, en subtilisant du courrier de leurs boîtes à lettres ou des documents de leurs résidences, de leurs voitures, de leurs casiers ou même de leurs bacs à déchets ou à recyclage.

- Pour en savoir plus sur le vol d'identité, visiter le www.priv.gc.ca/fr/sujets-lies-a-la-protection-de-la-vie-privee/identites/vol-d-identite/guide_idt

Protection en ligne

Les transactions bancaires et le magasinage en ligne augmentent les risques de vol d'identité. Les renseignements peuvent être volés à partir d'ordinateurs avec accès à l'Internet. Les personnes qui utilisent des ordinateurs publics dans les bibliothèques et dans les laboratoires sont particulièrement vulnérables. Aussi est-il prudent d'effacer son historique de recherche et de fermer sa session après chaque séance sur l'Internet à partir d'un ordinateur public et de ne jamais enregistrer ses mots de passe sur ces ordinateurs.

Voici certains conseils de prudence :

- Ne jamais répondre à des étrangers qui demandent des renseignements personnels
- Ne jamais cliquer sur des liens fournis par des étrangers
- Ne jamais croire aux messages qui offrent des prix, des récompenses ou des moyens rapides de faire de l'argent
- Créer des mots de passes difficiles à deviner et les garder confidentiels
- Prendre les précautions nécessaires avant d'acheter de sites Web tels que eBay, Craigslist et Kijiji
- Ne jamais envoyer d'argent à des étrangers

Sensibilisation, Protection, Droits et Responsabilités des Consommateurs



Appels et textos frauduleux

Il peut arriver qu'une personne essaie d'en bernier une autre par téléphone, en l'appelant ou en lui envoyant un texto. Lors de ces appels ou dans ces textos, on demande, par exemple, d'envoyer de l'argent ou des objets ou de fournir des renseignements personnels tels que son numéro d'assistance sociale, de passeport ou de carte santé. Les fraudeurs sont souvent agressifs. Ils peuvent menacer leurs victimes de conséquences graves si elles refusent d'acquiescer à leurs demandes. Quelle que soit la situation, on ne doit jamais céder à la pression.

N. B. : Les employés de ministères et d'agences du gouvernement ne feront jamais d'appels, ne laisseront jamais de messages vocaux et n'envoieront jamais de textos ou de courriels pour demander de l'argent ou des renseignements personnels. Et jamais ils ne se montreront agressifs ou menaçants.

Pour de plus amples renseignements, visiter le www.canada.ca/fr/immigration-refugies-citoyennete/services/protéger-fraude/internet-courriel-arnaques-telephoniques.html.

Prévention

Le rétablissement de son identité à la suite d'un vol est une procédure souvent pénible. Le dossier de crédit d'une personne dont l'identité a été usurpée peut être entaché pendant des années, ce qui complique souvent les transactions financières telles que l'ouverture d'un compte de téléphonie cellulaire et l'obtention d'une carte de crédit ou d'un prêt hypothécaire.

Pour en savoir plus sur la protection de son numéro d'assurance sociale, visiter le

www.canada.ca/fr/emploi-developpement-social/programmes/numero-assurance-sociale/protéger.html.

- Pour en savoir plus sur la protection de ses renseignements personnels, visiter :
www.accessmanitoba.ca/faq-privacy.fr.html
<https://web2.gov.mb.ca/bills/38-3/b200f.php>

Dossier de crédit

Le dossier de crédit contient des renseignements sur l'historique de remboursement de prêts et de paiement de comptes d'une personne. Il permet aux créanciers de déterminer si une personne est financièrement responsable.

En payant en retard ou en sautant des paiements, on perd des points à son crédit. Inversement, en payant toujours à temps, on gagne des points et on augmente sa crédibilité. Les institutions financières peuvent hésiter à prêter de l'argent aux gens qui sont financièrement irresponsables.

- Pour de plus amples renseignements, visiter :
www.gov.mb.ca/consumerinfo/initiatives/money-matters/credit-reports.fr.html
www.gov.mb.ca/cp/cpo/info/personalcredit.html
(en anglais seulement)

N. B. : Les personnes qui soupçonnent le vol de leur identité peuvent obtenir qu'une alerte de fraude soit ajoutée à leur dossier en communiquant avec l'une ou l'autre des agences de vérification et de protection de crédit suivantes :

Equifax
www.consumer.equifax.ca/fr

1-800-465-7166

Trans Union
www.transunion.ca/fr

18775253823