DROITS ET RESPONSABILITÉS DES CONSOMMATEURS

Un **consommateur** est une personne qui achète des biens et des services. Par exemple, la nourriture, les vêtements, les voitures et les téléviseurs sont des biens, et le nettoyage à sec, la réparation d'un véhicule et un repas dans un restaurant sont des services. Vous êtes un consommateur lorsque vous faites l'épicerie, ouvrez un compte bancaire, commandez un service téléphonique, prenez l'autobus, payez des taxes ou planifiez un mariage.

Le marché canadien est très compétitif; vous y trouverez de nombreux biens et services. À titre de consommateur, il est de votre **droit** de vous attendre à un marché **équitable,** et de votre **responsabilité** de le rendre **équitable pour tous.**

Le **Bureau de la concurrence Canada** est l'organisme fédéral qui protège et favorise la compétitivité du marché. Il aide également les consommateurs à faire des choix de consommation éclairés. Pour en savoir plus, communiquez avec le Bureau de la concurrence Canada au numéro suivant :

Numéro sans frais : 1 800 348-5358

DROITS DES CONSOMMATEURS

Les **droits des consommateurs** correspondent à ce que chaque consommateur devrait s'attendre de ceux qui vendent des produits et des services. Par exemple, les consommateurs sont en droit de s'attendre à ce que les fabricants et les magasins honorent les garanties fournies avec les biens qu'ils achètent. Les consommateurs peuvent s'attendre aussi à payer uniquement pour les services qu'ils ont reçus.

En tant que consommateur, il est de votre **droit** :

- d'être protégé contre les biens et services dangereux pour votre santé et votre bienêtre;
- de recevoir toute l'information et de connaitre tous les faits pertinents afin de choisir le meilleur produit;
- d'avoir l'occasion d'obtenir les connaissances et les habiletés nécessaires pour faire des choix éclairés;
- de choisir parmi une variété de produits et services de bonne qualité;
- de recevoir undédommagement ou un règlement équitable (ou un remboursement) si le bien ou le service est insatisfaisant;
- de vivre dans un environnement sain;

- de faire valoir votre opinion et de participer à l'élaboration des politiques commerciales du gouvernement.

RESPONSABILITÉS DES CONSOMMATEURS

Les **responsabilités du consommateur** correspondent aux mesures que vous devez prendre pour vous assurer :

- d'être bien informé **avant** d'acheter un produit ou un service;
- d'obtenir ce pour quoi vous avez payé;
- de régler rapidement et à votre satisfaction tout problème relatif à un produit ou à un service.

En tant que consommateur, il est de votre **responsabilité** :

- de lire les instructions et d'utiliser les **produits** comme il se doit; vérifiez la qualification du fournisseur de **service**;
- de demander les renseignements dont vous avez besoin;
- de consulter les renseignements sur les prix à la consommation, de suivre les nouvelles et de poser des questions afin de vous informer au sujet des biens et services que vous achetez;
- de comparer les prix, de découvrir les différences qui existent entre des produits et services et de faire des choix éclairés;
- d'insister sur un règlement raisonnable et équitable si vous n'êtes **pas** satisfait de votre achat;
- d'aider à mettre en place un environnement sain en préservant les ressources naturelles et en choisissant des produits qui ne sont **pas** nocifs pour l'environnement;
- de faire connaitre vos besoins et vos attentesaux entreprises qui proposent des biens et services et au gouvernement, de.

Pour en savoir plus, communiquez avec la Protection du consommateur :

PROTECTION DU CONSOMMATEUR
MINISTÈRE DES SERVICES COMMUNAUTAIRES ET GOUVERNEMENTAUX
C. P. 440, Baker Lake (Nunavut) X0C 0A0
Téléphone : 866 223-8139
Télécopieur : 867 793-3321
Courriel : consumerprotection@gov.nu.ca