



Industrie  
Canada

Industry  
Canada

Bureau de la **consommation**

*Veiller aux  
intérêts du  
consommateur  
canadien*

Canada

## Le Bureau de la consommation : veiller aux intérêts du consommateur

Le Bureau de la consommation s'applique à promouvoir un marché efficace et juste pour les consommateurs canadiens et à protéger leurs intérêts. Le Bureau :

- aide le consommateur à obtenir des renseignements relatifs au marché;
- analyse les questions stratégiques clés en tenant compte du point de vue du consommateur;
- collabore avec les instances gouvernementales, avec les entreprises et avec les associations de consommateurs à l'amélioration du système canadien de protection du consommateur.

## Le marché de la consommation : on peut y perdre son latin

Le marché canadien évolue rapidement et il devient de plus en plus difficile pour le consommateur de ne pas se sentir dépassé par :

- la surabondance des produits et des services offerts;
- le phénomène de la mondialisation, qui change les règles du jeu;
- la déréglementation de nombreux marchés;
- les nouvelles technologies, qui ont une incidence énorme tant sur les types de biens et services offerts que sur leurs modes de commercialisation et de vente.

## Renseigner le public

Le Bureau de la consommation renseigne les consommateurs de plusieurs façons :

- Le **Carrefour des consommateurs**, site Web primé du Bureau, donne accès à des renseignements sur la consommation, procure des outils efficaces permettant de réduire le temps de recherche et offre de nombreux liens utiles vers des associations de consommateurs et d'autres organismes. Pour tout connaître sur des sujets allant des produits et services aux frais bancaires, en passant par les plaintes et les recours du consommateur, le Carrefour est le site à visiter.
- Le *Bulletin trimestriel sur la consommation*, publié sur papier et diffusé en ligne au Carrefour des consommateurs, donne des informations sur des enjeux importants en consommation. Les derniers bulletins ont traité des fonds mutuels, du commerce électronique et de la protection des renseignements personnels.
- Le *Guide du consommateur canadien* offre au consommateur des renseignements et des conseils sur un éventail de produits et services; il comprend un répertoire d'organisations gouvernementales et non gouvernementales et d'organisations de l'industrie. Il est diffusé sur le Carrefour des consommateurs.

## Recherche, conseils et analyse des politiques

Le Bureau de la consommation étudie l'impact des changements du marché sur les consommateurs, changements occasionnés par des facteurs tels que la mondialisation, les nouvelles technologies et la réforme réglementaire. Les faits et chiffres obtenus, qui illustrent où le consommateur est gagnant et où il est perdant au sein du marché, sont utiles pour l'établissement de politiques dans des secteurs clés comme le commerce électronique et la biotechnologie.

## Mise sur pied de partenariats

Le Bureau de la consommation gère un programme de financement destiné à aider les associations de consommateurs à mener et à publier des études portant sur d'importantes questions stratégiques, ce qui, par le fait même, accroîtra leur pouvoir d'intervention en matière d'élaboration des politiques. Par l'entremise du Comité des mesures en matière de consommation, le Bureau travaille en partenariat avec les gouvernements fédéral et provinciaux à l'amélioration des conditions du marché de la consommation au Canada : il modernise et harmonise les lois, les règlements et les pratiques et prend des mesures de sensibilisation du public. Le Bureau collabore également avec les associations de consommateurs, les gouvernements et les entreprises à la mise en place de mesures volontaires et innovatrices de protection du consommateur.

## Communiquez avec nous

Pour obtenir plus d'informations concernant le Bureau de la consommation, allez au

Carrefour des consommateurs,  
(<http://strategis.ic.gc.ca/bc>).

Bureau de la consommation  
Industrie Canada  
9<sup>e</sup> étage, tour Est  
Édifice C.D. Howe  
235, rue Queen  
Ottawa (Ontario) K1A 0H5  
Télécopieur : (613) 952-6927

Peut être pelé et collé sur votre ordinateur

**Carrefour des consommateurs**

<http://strategis.ic.gc.ca/bc>

© Sa Majesté la Reine du chef du Canada  
(Industrie Canada) 1999  
N° de catalogue C2-462/1999  
ISBN 0-662-64510-3  
52912B



Contient 20 p. 100  
de matières  
recyclées