

Gouvernements et partenaires canadiens  
à l'avant-garde

# Passerelle

## D'INFORMATION POUR LE CONSOMMATEUR canadien



*Des renseignements pour  
vous aider à devenir plus  
confiant et plus efficace sur le  
marché et à mieux vous protéger.*

Protégez-vous des fraudes et des escroqueries  
Trouvez des conseils pour économiser  
Étudiez la sécurité et les rappels  
Apprenez à faire des réclamations de manière  
plus efficace  
Sachez quels sont vos droits

Consultez <http://InfoConsommation.ca>

La mise au point du site a été financée  
par le gouvernement du Canada.

Canada

## Obtenir les bons renseignements

Cela peut être tout à fait déterminant d'avoir les bons renseignements en main quand vient le temps d'acheter des produits et des services en toute confiance. On peut se poser tant de questions que bien souvent trouver des réponses fiables peut s'avérer un casse-tête :

- Le siège d'auto de mon enfant répond-il aux dernières normes canadiennes en matière de sécurité?
- Comment puis-je changer mes habitudes de consommation de manière à aider l'environnement?
- Quels sont mes droits en tant que locataire?
- Puis-je faire des économies sur mon hypothèque?
- Comment puis-je me protéger contre les escroqueries?

Vous trouverez les réponses à ces questions et à plusieurs autres sur

la *Passerelle d'information pour le consommateur canadien*.

L'autonomie des consommateurs canadiens commence ici.



## D'une source fiable

En tant que consommateur, vous devez pouvoir vous fier à des renseignements établis dans l'intérêt du public. C'est pourquoi nous avons réuni des renseignements venant des partenaires, des ministères et des organismes des gouvernements fédéral, provinciaux et territoriaux ainsi que d'organisations non gouvernementales choisies pour leur souci du consommateur.



La *Passerelle d'information pour le consommateur canadien* a un seul objectif : servir les intérêts des consommateurs canadiens.

## Rapidement et efficacement

Chacun sait à quel point il peut être déroutant de naviguer sur le Web. Le site est donc organisé par catégories de sujets connus. Il comprend également un moteur de recherche qui vous donnera uniquement l'information que vous cherchez ainsi que des fiches d'aide à la recherche qui vous aideront à naviguer. Le site contient même l'adresse électronique et le numéro de téléphone de la personne indiquée dans l'organisme qui pourra vous donner des renseignements supplémentaires.

## Se servir du Courriel des plaintes

Le Courriel des plaintes est un nouvel outil en ligne puissant qui vous donne instantanément accès aux ressources nécessaires pour déposer une plainte de manière efficace. Il vous guidera d'un bout à l'autre du processus, vous offrant des conseils à chacune des étapes. Il vous permettra d'évaluer la validité de votre plainte et vous indiquera la marche à suivre pour aborder l'entreprise. Le Courriel des plaintes rédigera même la lettre de réclamation pour vous et la fera parvenir directement à l'organisme concerné.

## Et instantanément!

On trouve la *Passerelle d'information pour le consommateur canadien* dans Internet (<http://InfoConsommation.ca>).

Les personnes qui n'ont pas accès au Web à domicile ou au travail peuvent aller à la bibliothèque, au centre d'accès communautaire ou à un point de service fédéral, provincial ou territorial.





**De l'information claire et précise en matière  
de consommation, répertoriée par  
catégories de sujets connus :**



Alimentation



Argent



Communications



Enfants



Environnement



Fraudes — Pratiques trompeuses



Habitation



Internet



Produits de consommation



Santé



Sécurité



Services aux consommateurs



Services gouvernementaux



Transports



Voyage — Tourisme

N<sup>o</sup> de catalogue C2-592/2003  
ISBN 0-662-67380-8  
53942B



Contient 10 p. 100 de  
matières recyclées

( 6 1 3 ) 9 4 6 - 2 5 7 6