



BUREAU DE LA CONSOMMATION

Bulletin trimestriel sur la consommation

Pleins feux sur l'information aux consommateurs

Septembre 2000

DANS CE NUMÉRO

Profiter au maximum
des fonds communs
de placement

Lecture indispensable
pour les consommateurs
canadiens

Armés d'information

Loin, très loin du
boulier-compteur

Bienvenue à Vifile Privée

Carrefour des consommateurs

Aujourd'hui, les consommateurs doivent s'adapter et se tenir au courant pour bien choisir les nouveaux produits et services. Internet peut être très utile, mais les utilisateurs moins expérimentés peuvent être vite submergés lorsqu'une question simple débouche sur des milliers de sources de renseignements, dont l'utilité et la crédibilité sont très variables.

Cette édition du *Bulletin trimestriel sur la consommation* met l'accent sur le site Web du Bureau de la consommation, le Carrefour des consommateurs (<http://carrefourdesconsommateurs.ic.gc.ca>), dont l'information facilement accessible aide les consommateurs à éviter les écueils du marché et permet aux spécialistes de la consommation d'approfondir leurs connaissances.

Les outils du Carrefour des consommateurs vont de la calculatrice du rendement des fonds communs de placement au *Guide du consommateur canadien*, en passant par un questionnaire rapide et génial pour évaluer la vulnérabilité à la fraude. Comme le disait un internaute : « C'est une mine d'or... Ça m'a pris cinq minutes pour visiter ce site et désormais, je pourrai économiser environ 200 \$ par année. »

Le site contient aussi de nombreuses recherches effectuées au Canada par des organismes de consommateurs, des universités et le gouvernement, et offre des liens à ces recherches. Des documents récents traitent des coûts du crédit, de la protection des consommateurs dans les

domaines de l'investissement, de la biotechnologie, de la fraude, du rôle des codes volontaires ainsi que de beaucoup d'autres sujets.

Peu importe le sujet, l'information est conçue pour :

- être facile d'accès et d'utilisation;
- permettre d'économiser temps et argent et d'éviter les erreurs;
- présenter de l'information souvent complexe de façon simple et compréhensible;
- offrir des liens directs avec d'autres sites de consommateurs et du gouvernement ainsi que d'autres sources d'information.

Les chiffres témoignent de la popularité de ce site auprès des consommateurs canadiens. De la mi-mai à la mi-juin 2000, le nombre de visiteurs du Carrefour a atteint environ 30 000. Les utilisateurs ont consulté plus de 110 000 pages au cours de ce mois, et ces chiffres ne cessent d'augmenter.

Un seul clic suffit !

La Passerelle d'information pour le consommateur canadien (<http://InfoConsommation.ca>) est un accès unique en ligne permettant d'obtenir de l'information sur la consommation, compilée par plus de 25 organismes et ministères fédéraux. La Passerelle est une initiative de Service Canada, mise en œuvre par le Bureau de la consommation et par Travaux publics et Services gouvernementaux Canada, avec l'appui du Secrétariat du Conseil du Trésor. Pour de plus amples renseignements, consulter la page 4.



Contient 20 p. 100
de papier recyclé

Magasiner dans Internet en toute sécurité ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■

Une étude récente de Statistique Canada a révélé que les consommateurs canadiens sont beaucoup plus prudents que leurs homologues américains lorsqu'il s'agit d'acheter en direct. Le Carrefour des

consommateurs vous offre un guide sur la façon de magasiner en ligne en toute confiance (<http://strategis.ic.gc.ca/SSGF/ca01180f.html>). Ce guide est fondé sur les travaux d'un groupe composé de représentants

des affaires, des consommateurs et des gouvernements. Un guide d'accompagnement à l'intention des commerçants est aussi disponible.

Coût des cartes de crédit et frais bancaires ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■

Loin, très loin du boulier-compteur

Les consommateurs avertis veulent savoir exactement ce que leur coûtent leurs cartes de crédit et quels sont leurs frais bancaires; ils veulent aussi obtenir de l'aide pour s'y retrouver dans ce qui est souvent un dédale de frais financiers. Le Bureau de la consommation a créé deux outils interactifs de calcul des coûts pour faciliter et accélérer cette tâche. Ces outils ont été récemment repensés pour faciliter leur utilisation et accroître la précision des renseignements.

Trouver les meilleurs services bancaires

L'Outil de calcul des frais bancaires aide les consommateurs à comparer l'ensemble des services financiers offerts par les institutions financières de partout au Canada. Pour utiliser cet outil, les consommateurs inscrivent le type et le nombre de transactions qu'ils effectuent à chaque mois (p. ex. chèques, débits pré-autorisés, retraits au guichet automatique). La

L'Outil de calcul des frais bancaires aide les consommateurs à comparer l'ensemble des services financiers offerts par les institutions financières de partout au Canada.

calculatrice compare ensuite les frais de service pour chaque type de compte dans 16 institutions financières. Les consommateurs peuvent aussi vérifier l'effet du changement de leurs pratiques bancaires sur les frais de service exigés, tout ça en cinq minutes. Pour obtenir plus de détails, on affiche des liens directs avec les sites Web des institutions financières. Afin de protéger les renseignements personnels, toute l'information concernant la situation financière de l'utilisateur reste dans son ordinateur et n'est pas transmise par Internet.

Un rapport annuel sur qui charge quoi

Les Canadiens s'inquiètent depuis longtemps de l'augmentation des frais bancaires, mais l'on n'a jamais suivi systématiquement l'évolution des frais de service. Le Bureau de la consommation a présenté son deuxième Rapport annuel sur les frais bancaires en février 2000. Ce rapport fait le suivi de l'augmentation ou de la diminution des frais d'une année à l'autre, pour chacune des institutions financières.

Quelles sont les cartes de crédit les plus avantageuses?

Vous êtes-vous déjà demandé pourquoi vous payez autant d'intérêt sur vos cartes de crédit? Quelle sorte de carte de crédit vous convient le

Le Calculateur des coûts des cartes de crédit donne aux consommateurs l'information dont ils ont besoin pour savoir si les fournisseurs de cartes de crédit leur offrent le meilleur marché.

mieux? Certaines cartes sont-elles meilleures que d'autres? Si vous vous posez de telles questions, voici l'aide dont vous avez besoin.

Le Calculateur des coûts des cartes de crédit donne aux consommateurs l'information dont ils ont besoin pour savoir si les fournisseurs de cartes de crédit leur offrent le meilleur marché. En se fondant sur le solde mensuel moyen, le Calculateur compare les frais mensuels de 28 cartes bien connues.

Les calculs tiennent compte des méthodes de paiement, des taux d'intérêt réels et des frais annuels. Le Calculateur indique s'il vaut la peine d'obtenir une autre carte à frais annuels dont les intérêts sont moindres, ou si une carte sans frais annuels au taux d'intérêt plus élevé serait un meilleur choix. Comme dans le cas de l'Outil de calcul des frais de services financiers, l'information saisie demeure dans l'ordinateur de l'utilisateur et n'est pas transmise dans Internet, afin d'assurer la protection des renseignements personnels.

POUR EN SAVOIR D'AVANTAGE

■ Au sujet du Carrefour des consommateurs, communiquez avec Jean-Baptiste Renaud
Courriel : renaud.jeanbaptiste@ic.gc.ca
Tél. : (613) 952-1915
ou
Gary Allen
Courriel : allen.gary@ic.gc.ca
Tél. : (613) 952-0271

■ Au sujet du *Bulletin trimestriel sur la consommation*, communiquez avec Cathy Enright, Bureau de la consommation
Courriel : enright.cathy@ic.gc.ca
Tél. : (613) 952-3466

Où écrire au :

Bureau de la consommation
Industrie Canada
9^e étage, tour Est
235, rue Queen
Ottawa (Ontario) K1A 0H5

Télé. : (613) 952-6927

Le *Bulletin trimestriel sur la consommation* est également affiché au Carrefour des consommateurs, page d'accueil du Bureau de la consommation sur *Strategis*, site Web d'Industrie Canada sur les affaires.

En français :
<http://carrefourdesconsommateurs.ic.gc.ca>

En anglais :
<http://consumerconnection.ic.gc.ca>

Autorisation de reproduction. Sauf indication contraire, l'information contenue dans cette publication peut être reproduite, en totalité ou en partie et par tout moyen, sans frais et sans autre autorisation d'Industrie Canada, pourvu qu'une diligence raisonnable soit exercée dans le but d'assurer l'exactitude de l'information reproduite, qu'Industrie Canada soit identifié comme la source de l'information et que la reproduction ne soit pas présentée comme une version officielle de l'information reproduite ni comme ayant été faite en association avec Industrie Canada ou avec l'approbation de celui-ci.

Pour obtenir l'autorisation de reproduire l'information contenue sur ce site dans un but commercial, envoyer un courriel à copyright.droitfauteur@ic.gc.ca

ISSN 1206-9744

53109B

Bienvenue à Ville Privée

Les Canadiens doivent souvent faire face à des questions complexes et difficiles en matière de protection des renseignements personnels : renseignements d'ordre personnel et financier, solvabilité, Internet, utilisation des numéros d'assurance sociale, et collecte et vente sans autorisation de données relatives aux consommateurs, entre autres choses. Les visiteurs de la Ville Privée, lancée sur le Carrefour des consommateurs cet automne, pourront se rendre à la pharmacie, au bureau du médecin, au centre commercial, à la banque, à l'épicerie, dans les bureaux du

gouvernement et ailleurs pour connaître les risques éventuels en matière de renseignements personnels, comment les régler, et quels sont leurs droits et leurs recours en la matière. Ville Privée offre de l'information sur des questions connexes importantes, comme la façon de se protéger contre le vol d'identité et la circulation de l'information personnelle dans l'économie du savoir. Il y a aussi des liens à d'autres sources importantes, comme les commissaires à la protection de la vie privée des gouvernements fédéral et provinciaux.

Passerelle d'information pour le consommateur

Des renseignements essentiels, d'une source unique et fiable

La Passerelle d'information pour le consommateur canadien est un complément au Carrefour des consommateurs. Élaborée par le Bureau de la consommation et Travaux publics et Services gouvernementaux Canada, avec l'appui du Secrétariat du Conseil du Trésor et de Service Canada, la Passerelle est une source centrale de renseignements à l'intention des consommateurs, réunis par plus de 25 organismes et ministères fédéraux. Le site présente des travaux de recherche approfondis sur des domaines de consommation bien connus, notamment l'environnement, le logement, l'alimentation et les finances. L'information est disponible en français et en anglais.

Lancée le 22 juin par le ministre de l'Industrie, John Manley, la Passerelle fournit non seulement de l'information sur la consommation, mais aide aussi les utilisateurs à trouver le nom des personnes-ressources dont ils ont besoin dans la fonction publique. Il est possible de naviguer sur le site

par sujet ou avec l'aide d'un puissant moteur de recherche. On y offre aussi des liens connexes sur le Web, des adresses électroniques et des numéros de téléphone régionaux. Tous les partenaires participants tiennent à jour leur contenu respectif afin de garantir l'exactitude des données. La base d'information de la Passerelle prendra de ampleur au fur et à mesure de l'arrivée de nouveaux partenaires. Le portail est conçu pour donner l'occasion au gouvernement fédéral et à ses organismes partenaires d'offrir à tous les Canadiens de l'information crédible sur la consommation. La Passerelle est conçue pour permettre de trouver plus facilement les bonnes sources d'information fédérales. Ceux qui n'ont pas accès à Internet ne sont pas en reste puisque les préposés aux demandes de renseignements du gouvernement peuvent se servir de la Passerelle pour diriger rapidement les appelants vers les bonnes sources d'information. L'adresse de la Passerelle est :
<http://InfoConsommation.ca>