

La protection des consommateurs

Nous sommes tous des consommateurs de biens et services. À ce titre, nous sommes à la merci de pratiques commerciales douteuses ou de politiques gouvernementales qui nous affectent et surtout notre porte-feuille. La Fédération nationale des associations de consommateurs [FNACQ] est un organisme à but non-lucratif qui défend les droits et intérêts des consommateurs depuis 1978. Ses principaux objectifs sont de

- maintenir l'accès aux services de base des services publics (électricité, téléphone, etc.) pour tous les consommateurs québécois ainsi que la qualité des services offerts;
- maintenir l'uniformité tarifaire des services publics pour tous les consommateurs résidentiels, peu importe leur situation géographique;
- conserver et/ou développer des règlements qui protègent les intérêts des consommateurs;
- conserver et/ou développer des processus de traitement des plaintes pour tous les citoyens.

La FNACQ a été créée pour donner une voix forte aux consommateurs, particulièrement ceux à faible revenu. La FNACQ travaille sur les dossiers de la réglementation du prix du lait, de l'étiquetage des aliments, des télécommunications, de l'énergie, en protection des informations personnelles et en santé.

Le domaine de l'énergie:

les mêmes impacts qu'en téléphonie sont-ils à prévoir?

L'électricité joue, au Québec, un rôle fondamental et elle a su devenir un outil de développement économique important. La nationalisation des entreprises électriques, confiée à Hydro-Québec, a permis l'électrification de l'ensemble du territoire et l'établissement d'une tarification uniforme qui corrigeait les énormes disparités régionales.

Cela va changer dans les prochaines années. Le gouvernement vient tout juste de créer la Régie de l'énergie dont un des premiers mandats vise la déréglementation du secteur de l'énergie. S'il advenait qu'on ouvre le marché de l'électricité à la compétition, on pourrait craindre des hausses de tarif imposées aux consommateurs résidentiels. Ces hausses seraient à l'image des hausses de tarifs pour le service de base du téléphone.

Les suspensions d'alimentation pour non-paiement de la facture ont progressé, de 1992 à 1995, de 25%. De nouvelles hausses tarifaires aggraveraient les difficultés financières d'un grand nombre de personnes.

Que faire?

Nous donner votre support afin que nous puissions intervenir dans les débats qui vont débiter sous peu. Envoyer une contribution, même minime, permettra à la FNACQ de mettre en place une équipe qui pourra défendre les acquis québécois en matière d'énergie.

La Fédération nationale des associations de consommateurs du Québec

1215 Visitation, bur. 103
Montréal (Québec)
H2L 3B5

Vous avez des problèmes de consommation? Ecrivez-nous.



Fédération
Nationale des
Associations de
Consommateurs du
Québec

Rédaction:

Jean-Marc Pelletier, Syndicat professionnel des scientifiques de l'IREQ
Jenny Fahmy, analyste en énergie pour la FNACQ
en collaboration avec
Nathalie St-Pierre, directrice de la FNACQ

Ce bulletin d'information de deux pages dans le magazine *Recto Verso* est publié par la Fédération nationale des associations de consommateurs du Québec.