

[Texte]

The Order in Council establishing the office calls for it to close on December 31, 1991. At the last meeting of our council in Ottawa on April 24, the council reaffirmed its desire to maintain the commitment made to the Canadian public provided that there continues to be an ongoing demand for services. Resource levels have already been adjusted to reflect the reduced volume of calls on our toll-free lines. Office staff and the council will continue to monitor and anticipate the demand for services and make adjustments to resource levels when necessary.

The GST Consumer Information Office was set up with the belief that information is the most important tool a consumer can have. It continues to meet the needs of Canadian consumers in providing information and responding to complaints on the GST and prices.

The Chairman: Thank you very much, Mr. Hoyles. I appreciate that brief but very informative little resumé of what goes on with respect to this office, which I understand is new, and obviously you have fielded a lot of calls.

Mr. Boudria (Glengarry—Prescott—Russell): The mandate you described in your opening statement is to provide consumers with the best information available on the impact of the GST on prices, to ensure the passing of any savings and to receive, review and respond to consumer complaints. To ensure the passing on of any savings, I think that is the crux of the issue of what some of us want to talk about this morning.

We were led to believe when the Consumer Information Office was established that although it did not have a mandate to roll back prices, which some of us thought it should have had, nevertheless the office could work because the government had stated to us that offenders would be exposed. If chain store XYZ has deliberately failed to pass on the saving and the price of its toasters and now sells them plus the GST, they will be exposed for overcharging all of us and so on. Do you have such a list of offenders? Has it been provided to Canadians, and who are the offenders?

• 0915

Mr. Hoyles: Mr. Boudria, I can indicate to you that since January 1, when we started receiving complaints from consumers... First of all, I would point out that we were not only receiving complaints from consumers; we had calls from Members of Parliament, and things were pointed out to us by members of the media. We also looked at the CPI results each month to see if there were any unusual happenings there.

As I indicated in the opening statement, we met with over 70 business organizations and umbrella groups last July, August and September to let them know how we intended to proceed. We have received a fair number of complaints and we have dealt with those.

[Traduction]

Le décret créant le Bureau prévoit sa fermeture le 31 décembre 1991. À l'occasion de sa dernière réunion du 24 avril, tenue à Ottawa, le conseil chargé de la surveillance du Bureau a réaffirmé son désir de voir le Bureau maintenir son engagement envers le public canadien jusqu'à cette date, à condition bien sûr que la demande persiste. Les effectifs ont déjà été ajustés de façon à refléter la diminution des appels sur nos lignes sans frais. Le personnel du Bureau et le conseil continuent de gérer la demande de services et font les ajustements au besoin.

Le Bureau d'information des consommateurs sur la TPS a été mis sur pied en croyant que l'information est l'outil le plus important qu'un consommateur puisse avoir. Il continue de répondre aux besoins des consommateurs canadiens en diffusant l'information et en répondant aux plaintes sur la TPS et les prix.

Le président: Merci beaucoup, monsieur Hoyles. Je vous remercie de nous avoir fait ce petit résumé qui nous renseigne très bien sur les activités de votre bureau dont la création est récente, je crois, et qui a certainement répondu à de nombreux appels.

M. Boudria (Glengarry—Prescott—Russell): La mission que vous venez de décrire consiste d'une part à renseigner le mieux possible les consommateurs sur les répercussions que la TPS a sur les prix, de façon à ce qu'ils puissent bénéficier des économies éventuelles et, d'autre part, à recevoir et examiner les plaintes des consommateurs et à y répondre. Ce que nous voulons surtout savoir ce matin, je pense, c'est comment vous veillez à ce que les commerçants fassent bénéficier les consommateurs de leurs économies de taxes.

Lorsque le Bureau d'information des consommateurs sur la TPS a été créé, on nous a laissé entendre que, même s'il n'avait pas le pouvoir d'ordonner une baisse des prix, comme certains d'entre nous l'auraient souhaité, il serait quand même efficace étant donné que le gouvernement publierait le nom des contrevenants. Si la chaîne de magasins XYZ omet délibérément de baisser le prix de ses grille-pains, et y ajoute la TPS, on devait la dénoncer publiquement. Avez-vous une liste de contrevenants? A-t-elle été communiquée aux Canadiens et qui sont les contrevenants?

M. Hoyles: M. Boudria, je peux vous dire que depuis le 1^{er} janvier, la date à laquelle nous avons commencé à recevoir des plaintes des consommateurs... D'abord, je tiens à souligner que nous n'avons pas seulement reçu des plaintes; nous avons également eu des appels émanant de députés et, d'autre part, les médias ont attiré notre attention sur certains faits. Nous avons également examiné, chaque mois, l'évolution de l'indice des prix à la consommation pour voir s'il n'y avait rien d'anormal.

Comme je l'ai dit tout à l'heure, en juillet, août et septembre dernier, nous avons rencontré plus de 70 organismes et associations du secteur des affaires pour leur indiquer comment nous comptons procéder. Nous avons reçu un bon nombre de plaintes que nous avons examinées.