

[Text]

**Mr. Boudria:** You will get the quote of the day for that one, Darryl.

**Mr. Gray:** Never mind, Mr. Boudria, your time might come if you live long enough.

Gentlemen, you received 891,000 calls, with 7,000 complaints. Do you have a breakdown of what came from the urban areas and what came from the rural areas? For example, I have talked about my rural area, the Gaspé, Magdalen Islands. Was there any breakdown on complaints from other isolated areas; for example, northern Ontario?

**Mr. Hoyles:** The way our computer system works, we can do it by area code and by province. So we do not have a breakdown, urban versus rural. In my travels across the country and doing open-line shows, I have been asked frequently if I know of something happening in the particular area? Basically the calls and the complaints seem to fit the demographics of the country. If there is  $x$  amount of population in a certain part of the country, the percentage of calls we are getting seem to fit that. So I cannot indicate to you in any way that there is any breakdown, urban and rural.

**Mr. Gray:** But if you look at the numbers, there are 7,000 complaints versus 891,000 calls. So you are under 1% in direct complaints for the GST.

**Mr. Hoyles:** Yes.

**Mr. Gray:** You mentioned that with the phone calls or whatnot, you have solved the problem more or less right on the spot. Did you see particular things in your cases with the offenders? The local grocery store or the little market could be one offender. Across the country, there were no general offenders, were there?

• 0935

**Mr. Hoyles:** Other than the four areas I first mentioned in speaking to one of the other questions here today, and that was the cigarettes where we had about 200 calls in the first week. . . We did an alert on coupons because coupons are confusing to people, as different coupons are dealt with in different ways and we wanted consumers to know that. Residential parking is not subject to the GST, and we did an alert on greeting cards. Those were the areas in which we did get alerts out to consumers because we looked at them and said, this affects Canadians across the country. Other than that, they have been pretty well one-off type complaints.

**Mr. Gray:** We have seen several businesses with signs in their windows saying they absorb the GST. I assume as a consumer that those companies or businesses, when they assume the 7% for the GST, have cut down on their profit. Is that right?

**Mr. Hoyles:** I can only presume that. From my understanding of how the system works, they are going to have to pay the 7% on the goods they brought into their inventory, so they are going to be out 7%, and presumably their profits are going to go down. But again I am not an economist, so I would be no expert on that.

[Translation]

**M. Boudria:** Darryl, vous venez de faire la déclaration du jour.

**M. Gray:** Monsieur Boudria, un jour ce sera votre tour.

Messieurs, vous avez reçu 891,000 appels dont 7,000 plaintes. Savez-vous quelle proportion provenait des villes par opposition aux régions rurales? Moi, je représente une région rurale, la Gaspésie, les Îles de la Madeleine, je vous en ai déjà parlé. Sait-on combien de plaintes ont été reçues d'autres régions isolées, par exemple du nord de l'Ontario?

**M. Hoyles:** Notre système informatique nous permet de ventiler les appels selon l'indicatif régional et la province. Nous n'avons donc pas de chiffres pour les régions urbaines par opposition aux régions rurales. Quand je me suis rendu un peu partout au pays pour participer à des tribunes téléphoniques, on m'a souvent demandé si je savais ce qui se passait dans certaines régions en particulier? En fait, les appels et les plaintes correspondent à la répartition de la population. Le pourcentage d'appels provenant d'une région donnée correspond à la population de l'endroit. Je ne peux malheureusement pas dire si les appels provenaient de villes ou de la campagne.

**M. Gray:** Mais si vous avez reçu seulement 7,000 plaintes sur 891,000 appels, cela signifie qu'il y a moins de 1 p. 100 de plaintes au sujet de la TPS.

**M. Hoyles:** C'est exact.

**M. Gray:** Vous avez dit que, suite à la plupart de ces plaintes par téléphone, vous aviez pu régler les problèmes sur le champ. Qu'est ce que vous avez remarqué chez ceux qui faisaient l'objet de plaintes? Est-ce que l'épicerie locale était souvent visée? Est-ce que certaines catégories de commerce ou de services étaient plus souvent visées que d'autres?

**M. Hoyles:** Outre les quatre sujets dont j'ai déjà parlé plus tôt en répondant à une autre question, les cigarettes ont fait l'objet d'environ 200 appels la première semaine. . . Il y a aussi eu une opération spéciale pour les coupons-rabais; c'était un problème parce que tous les coupons n'étaient pas traités de la même façon. Nous voulions être certains que les consommateurs le savaient. Le stationnement résidentiel n'est pas assujéti à la TPS, pas plus que les cartes de souhaits. Nous avons émis des avertissements aux consommateurs parce que selon nous, ces problèmes pouvaient toucher tous les Canadiens, où qu'ils soient. Sinon, la plupart des plaintes que nous avons reçues étaient toutes différentes.

**M. Gray:** Beaucoup de commerces affichent dans leurs vitrines qu'ils absorbent la TPS. Comme consommateur, je présume donc que ces commerces ou entreprises réduisent leur marge de profit s'ils absorbent les 7 p. 100 de la TPS. Est-ce exact?

**M. Hoyles:** C'est ce que je présume moi aussi. A ma connaissance, le système prévoit que ces commerces devront payer 7 p. 100 sur leur marchandise en inventaire. J'en conclus donc que ce 7 p. 100 sera déduit de leurs profits. Toutefois, je ne suis pas économiste et donc loin d'être un expert de la question.