

Les producteurs ou vendeurs peuvent utiliser la réclame pour attirer l'attention des consommateurs sur toutes les caractéristiques de leurs produits jugées particulièrement souhaitables. Ils s'efforcent moins de veiller à ce que les consommateurs soient mis au courant des caractéristiques moins intéressantes de leurs produits. Certains vont délibérément induire en erreur le consommateur. La technologie en évolution accentue le problème.

[Traduction]

D'autre part, le consommateur qui a des réclamations à faire contre un fournisseur éprouve des difficultés à rejoindre l'autorité compétente alors que, auparavant, il traitait directement avec le propriétaire d'un magasin général. Si on admet que l'augmentation des biens et des services peut faire monter les revenus réels, le même résultat n'est pas assuré en facilitant au consommateur un plus grand choix entre ces biens et ces services.

Les commerçants, naturellement, allèguent que le consommateur est roi, ou que la consommatrice est reine vu que 85 p. 100 de notre pouvoir d'achat est exercé par des femmes, et ils ont beau jeu à soutenir qu'ils travaillent jusqu'aux petites heures pour plaire au consommateur, pour satisfaire ses goûts et ses caprices, pour le convaincre ou prendre un ton conciliant devant ses réclamations. A cela, les consommateurs répondent que les commerçants suscitent de la confusion dans leur esprit par des revendications contradictoires qui les induisent parfois en erreur; ils se plaignent de la publicité tapageuse, des prix exorbitants, des services insuffisants, des garanties peu satisfaisantes ou des frais occultes. La complexité même d'un marché saturé de nouvelles inventions hautement vantées et cet embarras du choix restreignent le libre arbitre des consommateurs canadiens.

On admet dans notre société qu'il incombe au fournisseur d'aider le consommateur à faire un choix judicieux, mais ce dernier doit aussi collaborer. Il y a pour cela des lois. Certaines interdisent ou réglementent la vente de biens ou de services propres à porter atteinte à la santé et à la sécurité. D'autres ont pour but de réprimer les fraudes ou la présentation trompeuse d'un produit. Ces lois figurent déjà au recueil des statuts. D'autres lois exigent ou encouragent la publication de renseignements appropriés aux consommateurs.

Cependant, dans cette ère de transformation rapide de la technologie, nous ne cessons de voir surgir, à un rythme accru, de nouveaux problèmes et de nouveaux risques. Les consommateurs étant plus avertis que par le passé s'attendent, de la part des gouvernements, à une meilleure organisation que celle

d'autrefois. On attend d'eux qu'ils détectent ces nouveaux problèmes et ces nouveaux risques aussitôt qu'ils se présentent et qu'ils y apportent de promptes solutions. En termes très généraux, on peut dire que l'intérêt du consommateur embrasse toutes les politiques qui touchent au niveau et à la qualité de la demande, qui réduisent le coût ou améliorent la qualité de la production ou qui contribuent à créer de la concurrence sur le marché. Il importe donc que les intérêts du consommateur soient représentés lorsqu'on formule une politique économique gouvernementale d'ensemble.

Les agriculteurs, les ouvriers, les industries, les pêcheurs et les entreprises forestières, tous voient leurs intérêts particuliers reflétés au niveau du cabinet ainsi que dans les différents ministères compétents. Il va sans dire que tous les gouvernements sont conscients de la nécessité d'établir des politiques d'envergure pour assurer un rythme élevé de progrès économique et d'accroissement des revenus. Il manquait toutefois une autorité compétente et un instrument administratif approprié pour identifier les intérêts des consommateurs à ces programmes particuliers.

Dans son rapport provisoire de décembre dernier, le comité spécial mixte du Sénat et de la Chambre des communes sur le crédit et les prix au consommateur s'est déclaré convaincu que la protection du consommateur était d'une telle urgence que la création d'un ministère de la consommation s'imposait. Le comité a aussi proposé que, vu la nécessité de protéger le consommateur, de coordonner les lois existantes et de créer sans délai les rouages administratifs chargés d'entendre et d'examiner les réclamations des consommateurs, on demande au Conseil économique du Canada de faire rapport sur cette question le plus tôt possible.

Par la suite, dans son rapport de cette année, le comité a déclaré que les témoignages qui lui ont été présentés dénotaient un appui général en faveur d'un tel organisme, c'est-à-dire un organisme représentant les intérêts des consommateurs au sein du gouvernement. Le comité mixte a donc insisté pour que les mesures législatives et administratives nécessaires soient prises aussi vite que possible. Votre comité mixte, monsieur l'Orateur, a signalé que la responsabilité actuelle dans ce domaine se répartissait sur plusieurs ministères et qu'il était évident qu'il n'y avait pas parfaite coordination. Il a signalé que la protection des consommateurs était un domaine technique, qu'elle comportait des spécialisations sur les plans économique et juridique.

Le comité a donc conclu qu'il serait plus avantageux de réunir en un seul organisme toutes les spécialisations nécessaires pour traiter de toute la gamme des questions inté-