

[Texte]

prices because of the tax change. We produced a series of easy-to-ready consumer booklets. A state-of-the-art toll-free telephone system was installed, flexible enough to expand and compress to match consumer demand.

A consumer complaint system was established whereby complaints would be analysed for trends or patterns. Those complaints in turn would be taken to retailers, manufacturers and representative organizations for resolution. From its inception the office sought out the co-operation of the business community to help resolve consumer problems with the GST in pricing.

Nous avons publié une liste clé des produits et services, l'étude la plus exhaustive et la plus souvent citée sur les effets escomptés qu'auront sur les prix l'arrivée de la TPS et la disparition de la taxe de vente fédérale. La liste porte sur les catégories de biens et de services et contient quelques exemples précis. Elle démontre comment nous prévoyons que la TPS affectera les prix de biens et de services au cours de la première année. La liste vise à guider les consommateurs dans leurs décisions d'achat et non pas à faire autorité en matière de prix.

L'estimation des prix donnés était basée sur des calculs qui tenaient compte de l'annulation de la taxe de vente fédérale et de son remplacement par la taxe sur les produits et services. Contrairement à l'indice des prix à la consommation, l'estimation ne reflétait aucun autre facteur affectant le marché. Il a été clairement indiqué dans nos brochures que les consommateurs auraient avantage à savoir que plusieurs facteurs autres que la TPS influencent aussi les prix. En effet, le prix final varie pour plusieurs raisons: de nouvelles politiques fiscales, le taux de change, les taux d'intérêt et la situation internationale peuvent également agir sur le prix d'un article.

No blueprint or model existed for a goods and services tax consumer information office. The system we set up was based on service to the public, ease of access to information, and flexibility. The information system required for such a significant change affecting such a large number of Canadians had never been attempted before.

With our mandate, infrastructure and budget in place, we set out in September of last year to convey our message to 26 million Canadians. Using the interactive telephone information system, we began taking calls from Canadians about the GST. Through the phone lines, consumers could order booklets, including a general consumer's guide and specific publications on cars, housing and groceries, which the members of the committee have in the folder in front of them. They could also receive direct answers on a range of questions about the GST.

[Traduction]

sur ce qui est taxé ou qui ne l'est pas, et sur les changements qu'allaient subir les prix. Nous avons publié une série de brochures faciles à lire, destinées aux consommateurs. Un réseau téléphonique de lignes sans frais, à la fine pointe de la technologie, suffisamment flexible pour s'adapter aux besoins des consommateurs a été installé.

L'organisation d'un système de règlement des plaintes a rendu possible l'analyse des tendances et des habitudes du marché. En retour, nous avons porté ces plaintes à la connaissance des détaillants, des fabricants et des organismes les représentant, afin d'y apporter une solution. Dès l'ouverture, le Bureau s'est fait un point d'honneur de susciter la collaboration du monde des affaires dans le but d'apporter une solution aux problèmes que le consommateur allait rencontrer avec la TPS et l'établissement des prix.

We developed a key list of goods and services, the most comprehensive and widely quoted study of the estimated effects on prices of the replacement of federal sales tax with the GST. The key list deals with categories of goods and services, and lists some specific examples. It illustrates how prices of typical goods and services would be affected by the GST in the first year. The key list was intended to guide consumers in making purchasing decisions, not to serve as the definitive pricing authority.

The price estimates were based on a calculation which replaces the outgoing federal sales tax component of a price with the proposed goods and services tax; unlike the consumer price index, the estimates did not reflect any other marketplace factors. We made it clear in our literature that many things, other than the GST, affect prices. Final prices change for a variety of reasons: other tax changes; exchange rates; interest rates; and world events, all can affect how much you pay for an item.

Il n'a été possible de suivre aucun exemple ou modèle pour la création du Bureau d'information des consommateurs sur la TPS. L'organisation que nous avons structurée a été basée sur le service aux consommateurs, la facilité d'accès à l'information et la flexibilité. Jamais auparavant, on n'a tenté d'établir un système d'information visant à renseigner un aussi grand nombre de Canadiens sur un changement aussi significatif.

Muni d'un mandat, d'une infrastructure et d'un budget, nous avons entrepris en septembre de l'année dernière, de transmettre notre message à 26 millions de consommateurs canadiens. Par l'entremise du réseau téléphonique favorisant l'interaction, nous avons commencé à recevoir les appels des Canadiens au sujet de la TPS. Au moyen de nos lignes sans frais, les consommateurs ont commandé des brochures sur la TPS. Parmi celles-ci, un guide du consommateur et des publications sur des thèmes précis comme l'automobile, le logement et l'alimentation. Les consommateurs ont pu également recevoir des réponses directes à une grande variété de questions.