

Questions au Feuilleton

L'hon. Herb Gray (ministre de la Consommation et des Corporations): 1. Le chef de la direction dont relève la Case postale 99 charge des employés de s'occuper des plaintes et demandes relatives aux automobiles en fonction de la charge de travail dans ce domaine. Les plaintes portent sur des points divers: qualité, garanties, biens et services ou argent non reçu, réparation et entretien, pratiques dites malhonnêtes, prix, sécurité, publicité, normalisation, étiquetage et emballage. La Direction de l'aide aux consommateurs, dont relève la C.P. 99, vient d'être réorganisée. Elle compte maintenant une sous-section des voyages et transports, composée de cinq agents, qui s'occupera des plaintes et demandes relatives aux automobiles.

2. Toutes les plaintes reçues ont été examinées; soit qu'elles aient été transmises à l'organisme gouvernemental compétent, soit que le ministère ait tenté de régler le différend en faisant fonction de médiateur.

3. On suppose que les parties a) et b) désignent la langue maternelle. Les chiffres pour le personnel actuel de la C.P. 99 sont les suivants: a) Anglais, 78 p. 100; b) Français, 22 p. 100; c) Aptitude bilingue, 33 p. 100.

4. Le gouvernement a pour principe de considérer que les renseignements dans les dossiers personnels ne doivent pas être rendus publics.

LES PLAINTES DES AUTOMOBILISTES

Question n° 2247—**M. MacKay:**

1. Pourquoi le ministère de la Consommation et des Corporations a-t-il refusé de faire droit aux plaintes que lui a transmises l'Association pour la protection des automobilistes?

2. Comment établit-on l'importance parmi les plaintes qui sont envoyées à la case 99 et comment les plus importantes sont-elles traitées?

3. Le ministre peut-il nous donner le pourcentage des plaintes reçues l'an passé pour chaque marque d'automobile?

L'hon. Herb Gray (ministre de la Consommation et des Corporations): 1. Le ministère de la Consommation et des Corporations n'a pas refusé de s'occuper des plaintes que lui a transmises l'Association pour la protection des automobilistes.

2. Les statistiques mensuelles sur les plaintes proviennent de la case postale 99, qui fournit une indication des domaines d'intérêt du consommateur. Il est tenu compte de l'évolution dans ces domaines lorsqu'il est question de modifier les règlements ou les lois de ressort fédéral ou de proposer de nouveaux programmes d'information des consommateurs.

3. Le ministère a pour politique de ne pas fournir de statistiques sur des sociétés ou des produits particuliers.

LA PROTECTION DES AUTOMOBILISTES

Question n° 2248—**M. MacKay:**

Quelle est la politique du ministère de la Consommation et des Corporations au sujet de la protection des consommateurs des produits de l'industrie de l'automobile?

L'hon. Herb Gray (ministre de la Consommation et des Corporations): Le ministère a pour politique de s'occuper de tout genre de plaintes provenant des consommateurs, qu'elles lui parviennent directement ou qu'elles lui soient transmises par d'autres services gouvernementaux

[M. MacKay.]

ou par des associations de consommateurs qui n'ont pu régler la plainte en question. Lorsqu'il n'est pas possible de régler un problème particulier au moyen de la législation existante, le ministère a recours à la médiation pour essayer de trouver une solution à la plainte présentée. Le ministère a pour politique de tenter d'aboutir à des règlements qui soient justes, équitables et satisfaisants pour les deux parties, compte tenu des circonstances particulières de chaque cas. Lorsqu'une plainte peut être résolue en ayant recours à la loi, le ministère s'en charge si cette loi relève de sa compétence: sinon, il transmet la plainte à l'organisme gouvernemental compétent. Le ministère fait fonction de médiateur en vue de régler les problèmes particuliers de tel ou tel propriétaire de voiture. Il suit également de près l'évolution des plaintes relatives aux automobiles dans le but de déterminer s'il serait indiqué de faire des démarches auprès d'un fabricant donné au nom des propriétaires d'un certain modèle de voiture.

LES GARANTIES DES AUTOMOBILES

Question n° 2250—**M. MacKay:**

A la lumière du rapport de la Commission de réforme du droit de l'Ontario sur les garanties, et du rapport de la Federal Trade Commission des États-Unis sur les garanties de l'automobile, le ministre de la Consommation et des Corporations est-il prêt à lancer, avec la participation des consommateurs et des représentants provinciaux, une étude nationale portant sur les garanties de l'automobile?

L'hon. Herb Gray (ministre de la Consommation et des Corporations): En règle générale, les droits de l'acheteur aux termes des garanties, notamment des garanties d'automobiles, sont du ressort des provinces. Toutefois, certaines dispositions du projet de loi C-227 modifiant la Loi relative aux enquêtes sur les coalitions sont destinées à enrayer la tromperie en matière de garanties et à veiller à ce qu'il soit clairement indiqué dans la garantie lorsque celle-ci limite d'une façon quelconque les droits dont le vendeur jouirait normalement aux termes de la législation provinciale.

LES PRIX DES AUTOMOBILES

Question n° 2252—**M. MacKay:**

Le ministre de la Consommation et des Corporations a-t-il entrepris des démarches visant à réduire les prix que les consommateurs canadiens doivent payer pour leurs automobiles?

L'hon. Herb Gray (ministre de la Consommation et des Corporations): Le ministre de la Consommation et des Corporations n'est pas autorisé à réglementer le prix de détail des automobiles. Dans la mesure où le gouvernement fédéral peut exercer une influence sur le prix des automobiles, il le fait par l'entremise du ministère de l'Industrie et du Commerce.

MINISTÈRE DE LA CONSOMMATION ET DES CORPORATIONS—LE BUREAU DES PLAINTES DES AUTOMOBILISTES

Question n° 2400—**M. Mather:**

Étudie-t-on la possibilité de créer, au ministère de la Consommation et des Corporations, un bureau spécial des plaintes au sujet des automobiles?