

[Texte]

**Mr. Hoyles:** Not really, Mr. Boudria. We have heard from MPs, the media and so on.

**Mr. Boudria:** So businesses have not been calling you.

**Mr. Hoyles:** Businesses have called us about other questions, such as how do they register and so on. They call their 1-800 number, but no example comes to mind at this minute of a business calling complaining about a situation.

**Mr. Boudria:** No business has called you, then, about the fact that they were not getting their GST refund. That is the point I was getting at.

**Mr. Hoyles:** I cannot remember. It is quite possible with the number of calls we have had that there may have been calls to our office asking where their refund was from their inventory rebate. I would not want to guess on that. We may have received those calls. Because our 1-800 number has worked so well, when people cannot get through to other 1-800 numbers, they call our number. We have done our best to try to give them answers where we can and refer them to the appropriate agency or office, where we do not have the answer.

• 0920

They may have called us and said they did not have their inventory rebate and we probably asked them to call Revenue Canada, because we obviously do not have that information available since we are an independent office reporting to Consumer Affairs.

**Mr. Boudria:** The comparison between the estimates contained in the key list with actual prices that you refer to in your last paragraph. . . When will consumers be able to see such a list? If there are, for instance, areas in which there is a particular offender, will it name the offender?

**Mr. Hoyles:** The consumers' guide that you have in your material indicates, as you will see, that there are categories. It starts at page 10, Mr. Chairman. In that consumers' guide, we are going through those areas. So it is not a question of naming a particular name at this point. However, we will be going through the different categories and we will be making that public.

I have taken the position since I became executive director, Mr. Chairman, that anything we do is available to the public, to Members of Parliament. We have had Members of Parliament come to our office and take a look at our operation, and we will be doing the same thing with this information. When we get the results we will be making it public, and where there is an explanation that we can see, we will give it. Where there is not an explanation, we will tell people that. To answer your question specifically, as I said I expect within the next three to four weeks we will have completed that.

I should point out that to get that consumers key list together took our economists about a month and a half. We just got the April CPI results two weeks ago, so we are using that information and we will be making our review of that available to all Canadians.

[Traduction]

**M. Hoyles:** Pas vraiment, monsieur Boudria. Nous avons reçu des appels des députés, des médias et d'autres gens.

**M. Boudria:** Les commerçants ne vous ont donc pas appelé.

**M. Hoyles:** Ils nous ont appelés pour nous poser d'autres questions, par exemple pour nous demander comment s'enregistrer. Ils appellent leur numéro sans frais, mais je n'ai à l'esprit aucun exemple de commerçants qui nous aient appelés pour se plaindre d'une situation.

**M. Boudria:** Par conséquent, aucun commerçant ne vous a appelé pour se plaindre de ne pas avoir reçu le remboursement de la TPS. Voilà où je voulais en venir.

**M. Hoyles:** Je ne m'en souviens pas. Etant donné le grand nombre d'appels que nous ayons reçu, il se peut que certains d'entre eux aient appelé notre Bureau pour savoir où en était leur remboursement sur les stocks. Je ne peux pas vous le dire. Il se peut que nous ayons reçu ce genre d'appels. Comme notre numéro sans frais a très bien fonctionné, lorsque les entreprises n'arrivent pas à rejoindre leur propre numéro, elles appellent le nôtre. Nous nous sommes efforcés de leur répondre lorsque nous le pouvions et, dans la négative, de les diriger vers l'organisme ou le bureau compétent.

Il se peut que des commerçants nous aient appelés pour nous dire qu'ils n'avaient pas touché leur remboursement. Si c'est le cas, nous leur aurons sans doute conseillé d'appeler Revenu Canada, étant donné que nous n'avons évidemment pas ces renseignements, vu que notre bureau est indépendant et relève de Consommation et Corporations Canada.

**M. Boudria:** Pour ce qui est de la comparaison entre la liste clé et les prix réels que vous avez mentionnés. . . Quand les consommateurs pourront-ils voir cette liste? Si un commerçant commet des abus dans certains domaines, allez-vous le dénoncer?

**M. Hoyles:** Comme vous pouvez le voir dans le guide du consommateur qui figure dans votre documentation, il y a plusieurs catégories. Cela commence à la page 10, monsieur le président. Nous examinons les diverses catégories dans ce guide. Par conséquent, il n'est pas question d'indiquer le nom des contrevenants pour le moment, mais plutôt de publier les écarts constatés pour les différentes catégories de produits.

Depuis ma nomination, je suis parti du principe que le public et les députés doivent pouvoir prendre connaissance de tout ce que nous faisons. Des députés sont venus nous voir travailler et nous ferons la même chose pour ces renseignements. Une fois que nous aurons les résultats, nous les publierons et si nous trouvons des explications, nous les fournirons. Si les écarts ne sont pas justifiés, nous le dirons. Pour répondre à votre question, je m'attends à ce que nous ayons terminé d'ici trois ou quatre semaines.

Je dois souligner qu'il a fallu à nos économistes environ un mois et demi pour dresser cette liste clé. Nous avons eu les résultats de l'évolution de l'IPC en avril il y a 15 jours à peine et nous communiquerons les résultats de notre analyse à tous les Canadiens.