

Protection des consommateurs

M. Hal Herbert (Vaudreuil): Me permettriez-vous de souligner que si j'ai soulevé cette question maintes et maintes fois c'est parce qu'elle n'a pas été réglée. Nous entrevoyons maintenant pour la première fois une solution.

M. McKenzie: Merci, monsieur l'Orateur. Je pourrais peut-être revenir la semaine prochaine lorsqu'il y aura d'autres bills d'initiatives parlementaires pour continuer cette discussion.

Le bill C-214 a pour but de modifier la loi relative aux enquêtes sur les coalitions et de prévoir des garanties mieux définies. Le bill vise à modifier la loi relative aux enquêtes sur les coalitions prévoyant la normalisation de garanties et en définissant les conditions minimales afin que les consommateurs sachent exactement ce qu'ils recevront. Comme bien des consommateurs l'ont malheureusement appris, la plupart des garanties sont rédigées en jargon juridique. Il en résulte que les personnes qui demandent justice reçoivent beaucoup moins qu'elles n'avaient prévu. Malheureusement, il n'y a que très peu de protection législative dans ce domaine. Les lois adoptées en Saskatchewan, au Nouveau-Brunswick et au Québec semblent différer selon les juridictions. Je crois que mon bill comblerait cette lacune et assurerait la normalisation.

Je m'attends à ce que ce bill suscite des discussions, monsieur l'Orateur, mais j'espère que le gouvernement le renverra au groupe de travail fédéral-provincial sur les programmes législatifs concernant le consommateur pour qu'il en soit discuté plus à fond au cours de la prochaine réunion fédérale-provinciale. Les garanties relèvent principalement des provinces, mais si ces dernières ne prennent pas de mesures concrètes en vue d'améliorer les lois qui les régissent, il incombe alors au gouvernement fédéral d'intervenir.

Aux États-Unis on présente des bills en vue d'améliorer les garanties. On les appelle ordinairement les bills «anti-limonaire».

Je voudrais renvoyer les députés à un article qui a paru dans un des derniers numéros de la revue «Economics and Business», où l'on peut lire entre autre ce qui suit:

● (1630)

C'est une histoire qui se répète malheureusement trop souvent. Une personne achète un réfrigérateur, une égoïne ou n'importe lequel des centaines de milliers d'autres articles accompagnés d'une garantie qui ne les empêche pas de faire aussitôt défaut. Quand le consommateur lit les petits caractères de la garantie, il découvre tellement d'exceptions et de conditions que la promesse du fabricant de réparer ou de remplacer l'article ne vaut presque plus rien. Ces cas deviendront probablement beaucoup moins fréquents au cours des années à venir étant donné que la Federal Trade Commission a publié une première série de nouveaux règlements plus stricts sur les garanties aux termes de la loi sur les garanties de 1975.

Je voudrais maintenant citer quelques cas fort curieux. Je veux parler de personnes ayant acheté des voitures. Je vais citer un de ces cas pour les fins du compte rendu. La chose s'est passée aux États-Unis. Le 1^{er} octobre 1979, un architecte achète une familiale de couleur crème, garnie de panneaux d'imitation de bois. Il dit aujourd'hui:

«C'était vraiment une vraie belle voiture».

Cependant, elle avait le défaut de s'arrêter net en pleine circulation parce que le moteur calait. Le concessionnaire n'arrivait pas à le réparer.

Dix semaines après avoir acheté cette automobile, l'architecte la retourne au concessionnaire accompagnée d'une liste de 14 plaintes. En plus des problèmes de moteur, l'automobile ne fait que 5 milles au gallon d'essence au lieu des 15 comme on l'avait prétendu. Quand il peut reprendre son auto quatre mois plus tard, le moteur s'arrête encore en pleine circulation

[M. McKenzie.]

avant d'avoir même parcouru 10 milles. Il la ramène donc au concessionnaire. Le 18 mai, comme l'auto n'est pas encore réparée, il demande un remboursement.

Ce n'est qu'un exemple et je suis certain que tous ceux qui m'écoutent pourraient citer des cas semblables.

Rachel Miller, employée de la Federal Trade Commission qui s'occupe de problèmes de garanties a déclaré que ce bill du gouvernement américain mettrait fin aux coûteuses poursuites qu'il faut entamer devant les tribunaux pour déterminer combien de réparations sans succès sont nécessaires avant qu'une automobile ne soit considérée un «citron». Elle a dit qu'il fallait parfois de 28 à 30 essais de réparations avant que le propriétaire d'une automobile puisse obtenir satisfaction. C'est triste, monsieur l'Orateur.

Le protecteur des consommateurs, M. Phil Edmonston, a déclaré que les fabricants de voitures avaient escroqué à leur clientèle des millions de dollars, depuis 25 ans, en vendant comme neuves des voitures fabriquées d'après le modèle de l'année précédente.

J'espère que mon projet de loi réussira à protéger les citoyens de ce genre d'entreprise frauduleuse.

Nous avons même vu des cas où des personnes ont dû s'adresser à leurs quotidiens locaux. Elles y font paraître des chroniques destinées à aider les acheteurs de voitures et de camions défectueux à faire réparer leur véhicule par les détaillants et les fabricants. Le *Journal d'Ottawa* publie une chronique de ce genre intitulée «Square Deal». Il est vraiment ridicule que les citoyens aient à s'adresser aux journaux pour faire valoir leurs droits. Néanmoins, c'est un excellent service que nous fournit la presse.

On se souviendra de la voiture Firenza et des problèmes qu'elle présentait. Les propriétaires ont dû attendre des années avant d'être dédommages. Il y a eu des manifestations, des frais de cour et diverses pétitions avant que l'on veuille bien réparer ces tacots.

En général, la garantie est un droit contractuel. Cela signifie que l'acheteur peut imposer ses droits au vendeur. C'est seulement dans des circonstances spéciales qu'il peut les imposer au fabricant, même si l'on a toujours voulu nous faire croire que ce dernier devait répondre de la garantie.

Au début de 1979, la Cour suprême du Canada a rendu une décision dans l'affaire Kravitz contre General Motors. Cette décision établissait que désormais, dans la province de Québec, un consommateur québécois peut se faire dédommager par le fabricant pour divers défauts dans sa voiture. Il a cependant fallu à M. Kravitz presque 10 ans—une décennie entière—pour prouver son point et récupérer son argent.

Il n'y a aucune raison à ce qu'un particulier, à l'achat d'une voiture ou de tout autre produit, se trouve dans l'obligation de s'attaquer à l'un des trois grands fabricants de voitures, ou à n'importe quel autre, s'il a reçu une voiture défectueuse.

On s'est beaucoup intéressé à ce sujet aux États-Unis, surtout depuis le désormais célèbre Magnuson-Moss Warranty Act qui oblige les vendeurs à indiquer que leur garantie est totale ou restreinte selon ce qu'elle renferme.

En outre, trois provinces canadiennes sont intervenues en ce domaine. La Saskatchewan et le Québec se sont en fait occupés expressément de la question dont traite mon bill. Au Québec, cela est prévu à l'article 45 de la nouvelle loi de la protection du consommateur, et en Saskatchewan c'est l'article