QUEEN
QC
89
.C2
C32
1975

Canada. Ministère de la consommation et des corporations.
Poids et mesures

Q
C
C

JAN 16 1976

COMPTE RENDU

POIDS ET MESURES

Cinquième rencontre entre le M.C.C. et les organismes de protection et/ou d'information des consommateurs.

Date: Mercredi, le 10 décembre 1975

Lieu: Salle de conférence
Consommation et Corporations Canada
855 est, rue Ste-Catherine
Montréal, Québec

Heure: 09:15 heures à 12:00 heures

A) Présents:

Mme Yvonne Juneau	A.C.C. (Québec)
M. Pierre Trudel	Communication-Québec
M. Louis-Philippe Edmonston	A.P.A.
Mlle Jocelyne Blanchette	Information Canada
Me Huguette Lavigne	O.P.C.
Mlle Christiane Sauvé	I.P.I.C.
Me Pierre Duquette	Aide juridique
Mlle Marie-Lise Bonaventure	Centre d'aide St-Urbain
M. Roger Pratte	Poids et Mesures, M.C.C.
M. J.B. David	Poids et Mesures, M.C.C.
M. Guy Langlois	Poids et Mesures, M.C.C.
M. Lucien Charron	G.R.C.
Mme Monica Belcourt	M.C.C.
Mlle Camille Laflamme	M.C.C.
Mme Louise Bélanger-Mahoney	M.C.C.

B) Absents:

M. Marcel Sauvé	Cour des Petites Créances
Mlle Marie-Andrée Cloutier	A.C.E.F.

QUEEN
QC
89
.C2
C32
1975

C) Ordre du jour proposé:

1- Compte rendu de la réunion du 12 novembre 1975
2- Questions sur l'exposé de Communication-Québec
3- Exposé: Office de la Protection du consommateur (O.P.C.)
4- Présentation: Poids et Mesures
5- Questions
6- Varia

L'ordre du jour a été accepté tel que proposé.

1- Compte rendu de la réunion du 12 novembre 1975

Deux corrections ont été proposées au compte rendu de la dernière réunion:

1.1 La recommandation des organismes de consommation quant au nombre d'enquêteurs devrait être plus explicite. Les trois points de la recommandation 3.4.4 devraient se lire comme suit:

Les organismes de consommation recommandent donc:

a) une augmentation du nombre d'enquêteurs en chiffres absolus,

b) une répartition plus équitable d'enquêteurs à travers le Canada,

c) la création de deux groupes d'enquêteurs, l'un pour les cas urgents et l'autre pour les cas à long terme.

Une deuxième correction est apportée à la partie 4. En fait, le nom de la firme "Inspiration Succès" en anglais devrait se lire "Dare to be great" au lieu de "There to be great".

2- Questions sur l'exposé de Communication-Québec

Des clarifications ont été demandées au sujet des services offerts par Communication-Québec aux groupes communautaires. Il est exact que Communication-Québec offre gratuitement les services de photocopie et d'imprimerie aux organismes communautaires. Toutefois, le budget déjà restreint a été réduit considérablement. Les délais de production varient selon la quantité demandée et le type de travail à effectuer.

3- Exposé: Office de Protection du consommateur (O.P.C.)

L'Office de Protection du consommateur a été créé en juillet 1971 avec la promulgation de la Loi de protection du consommateur. L'Office compte déjà 8 bureaux régionaux dans la province de Québec. Environ 80 personnes travaillent pour l'Office de Protection du consommateur au Québec; 17 de ces employés sont rattachés au bureau de Montréal.

Au niveau régional, les bureaux de l'Office de Protection du consommateur offrent des services de renseignements par téléphone et prennent note des plaintes de consommateurs. On remarque cependant que plusieurs plaintes qui leur sont adressées ne les concernent pas. Lorsque les plaintes relèvent de la juridiction d'un autre ministère, elles sont référées aux institutions appropriées. Lorsque la plainte relève de la juridiction de l'Office de Protection du consommateur, on donne suite à cette plainte en demandant une enquête avec analyse préliminaire et, s'il y a lieu, on institue une poursuite. Sur le plan provincial, l'Office de Protection du consommateur a d'autres programmes d'information:

a) En collaboration avec l'Aide juridique, l'O.P.C. participe à l'émission et la revue "Minute juridique".

b) Un programme d'information dans les écoles a également été mis sur pied à titre de projet pilote. Ce programme touche trois points principaux:

   1) les besoins (collaboration parents/professeurs)

   2) comment acheter

   3) la publicité, est-ce que ça m'influence?

Ce programme éducatif touche les élèves de niveau élémentaire et les étudiants du Secondaire IV et V professionnel.

Parmi les questions posées par les participants, quatre ont été notées:

- Quand le nouveau bill concernant la refonte complète de la Loi de protection du consommateur sera-t-il en vigueur?

  La date est encore inconnue présentement.

- Y a-t-il des statistiques déjà publiées concernant les poursuites instituées par l'Office de Protection du consommateur?

  Ces statistiques existent au bureau de Québec mais n'ont pas été publiées à date.

- Combien d'appels téléphoniques recevez-vous en moyenne par jour au bureau de Montréal?

  On reçoit environ 300 à 400 appels par jour. Actuellement, le bureau de Montréal possède 4 lignes d'entrée pour ces appels et une ligne pour les consommateurs qui ont déjà un dossier à l'Office de Protection du consommateur.

- Y a-t-il des enquêteurs au service de l'O.P.C.?

  Pour la vérification sommaire et vérification comptable, les bureaux de Montréal et Québec possèdent chacun un enquêteur. Quant aux enquêtes spéciales, seul le bureau du ministère à Québec coordonne ce service.

4- Présentation: Poids et Mesures

La présentation de l'activité "Poids et Mesures" a été divisée en trois parties:

1) Historique et objectifs de la Loi,

2) Inspections volumétriques,

3) Inspections gravimétriques.

4.1 Historique de la Loi des Poids et Mesures

La première Loi sur les Poids et Mesures a été sanctionnée le 23 mai 1873 et proclamée le 1er juillet 1875. Le service d'inspection a été institué vers le 23 mai 1873 et faisait partie du ministère du Revenu de l'Intérieur. A partir du 1er septembre 1918, le ministère de l'Industrie et du Commerce a été nommé responsable de l'application de la Loi des Poids et Mesures.

4.2 Loi des Poids et Mesures

La Loi des Poids et Mesures telle que révisée est en vigueur depuis le 1er août 1974. Aux termes de cette Loi, l'usager d'un appareil de pesage et de mesurage est responsable de son instrument. Autrefois, cette responsabilité incombait à la division des Poids et Mesures. Les inspecteurs des Poids et Mesures sont chargés d'inspecter les instruments de pesage et de mesurage utilisés au Canada. Les inspections doivent être faites sur une base de deux ans à l'exception de certains appareils; la séquence des visites se fait souvent à l'improviste, les inspections régulières ne permettant pas de faire des vérifications aussi valables.

4.3 Objectifs de la Loi des Poids et Mesures

Les responsables de l'application de la Loi des Poids et Mesures nous ont donné les objectifs suivants:

1) S'assurer que les appareils de pesage et de mesurage employés dans le commerce soient précis et justes en les inspectant et vérifiant tel que prescrit par la Loi,

2) Surveiller l'utilisation des appareils de pesage et/ou de mesurage par des inspections de contrôle et enquêtes,

3) Voir à ce que tous les appareils de pesage et/ou de mesurage employés dans le commerce soient de types approuvés à cette fin,

4) Surveiller à ce que toute transaction commerciale telle que définie aux termes de la Loi concernant les Poids et Mesures soit effectuée selon cette Loi. Cette surveillance est effectuée au moyen d'achats d'épreuves, enquêtes, saisies, retenues, etc.,

5) Vérifier l'exactitude des appareils déjà approuvés sur le marché en maintenant un système d'information approprié. Pour atteindre des objectifs, trois types d'inspections sont maintenus de façon continue:

   a) l'inspection d'instruments avant qu'ils soient utilisés dans le commerce,

   b) l'inspection dans les magasins,

   c) l'inspection manufacturière.

4.4 Inspections volumétriques

Par ce type d'inspections, les employés du ministère vérifient le volume, le prix et l'affichage des pompes à essence utilisées dans les stations-service. Les appareils indiquant le prix de l'essence ont une tolérance admissible à 1¢ près. Quant à la tolérance sur la quantité d'essence, les normes permettent plus ou moins 4 onces par 5 gallons. Une fois l'inspection complétée, on appose un scellé aux endroits où il y aurait possibilité de modifier l'appareil. Ce scellé n'est pas nécessairement visible aux consommateurs. Pour plus de sécurité, une pompe à essence est aménagée de façon telle qu'il n'y a aucune possibilité de faire payer deux fois la même personne pour une quantité d'essence vendue à un premier client.

On fait également la vérification des compteurs mobiles (camions d'huile). Dans ce cas, la tolérance d'erreur permise est de 40 onces sur 100 gallons et, après réparation, on n'accorde que 30 onces. Cette vérification se fait aussi à l'improviste, sans rendez-vous.

L'inspection des compteurs pour vente en vrac et des compteurs utilisés par les gros détaillants se fait également sur une base régulière. Les balances ferroviaires sont vérifiées de façon statique et/ou dynamique.

4.5 Inspections gravimétriques

Les inspections de toutes les balances commerciales en général doivent être faites à tous les deux ans. Pour être conforme à la Loi, toute balance pour vente directe doit être à la vue du consommateur. On donne un délai de 10 jours pour relocaliser une balance lorsque nécessaire. Les balances doivent être maintenues au point "0" afin que le tableau calculateur marque bien le prix et le poids réels. Chaque fois qu'une balance est vérifiée, l'inspecteur appose un sceau gommé qui est placé sur la balance à la vue du consommateur avec la date, le mois et l'année d'inspection. Pour une infraction mineure, le marchand peut encore se servir de sa balance temporairement mais pour une infraction majeure on en prohibe l'utilisation.

Des achats-contrôles sont effectués sur une base régulière afin de vérifier s'il n'y a pas de surcharge de poids, de prix ou si le contenant n'est pas compté dans le poids. Lorsqu'il y a infraction pour les produits emballés au détail, la marchandise peut être saisie et des poursuites recommandées.

4.6 Les odomètres

Suite à une entente intervenue entre le ministère de la Consommation et des Corporations et la Gendarmerie Royale du Canada, la section 27 de la Loi des Poids et Mesures en vigueur depuis le 1er août 1974 est appliquée par la Gendarmerie Royale du Canada. Lorsqu'une loi provinciale a été votée en ce sens, la Loi des Poids et Mesures ne s'applique pas.

Le but des enquêtes faites par la G.R.C. est de trouver le coupable réel du trafic de l'odomètre et de l'amener en cour afin de protéger les consommateurs qui achètent des automobiles. Lorsque le ministère de la Consommation et des Corporations reçoit des plaintes fondées concernant les odomètres, il les réfère à la G.R.C. pour enquête.

La difficulté majeure pour la G.R.C. est de prouver la culpabilité de quelqu'un devant la cour. Si un consommateur a une plainte à formuler, il doit avoir en main des pièces justificatives pour prouver ses dires sinon les chances de gagner sa cause sont très minces. Il y a présentement 4 causes devant la cour au Québec. On peut poursuivre les contrevenants de la section 27 de la Loi sur les Poids et Mesures seulement depuis la promulgation de cette Loi, c'est-à-dire depuis le 1er août 1974. S'il y a lieu de croire que l'infraction a eu lieu avant cette date, les poursuites ne peuvent pas être intentées en vertu de cette Loi.

5- Période de questions

5.1 Y a-t-il un système établi pour prouver quel vendeur vend à quel acheteur?

C'est justement là le problème. Souvent, un garagiste vend à un "broker". Dans certains endroits, le garagiste vendeur doit inscrire sur le contrat le millage au moment de la vente en vertu de la loi provinciale existante. Actuellement, cette clause n'est pas incluse dans la Loi des Poids et Mesures. Sur le plan des statistiques, il y a eu à Montréal en 1975, 62 cas d'enquêtes concernant la Loi sur les odomètres dont 26 sont sous enquête présentement, 31 cas sont éliminés parce que non fondés et 4 cas sont devant la cour dont un cas a été rejeté.

5.2 Est-ce que les odomètres se brisent souvent?

Il est bizarre que plusieurs odomètres se brisent au moment d'une revente de la voiture. L'excuse donnée est qu'une personne n'est pas responsable du recul de l'odomètre lors de la réparation.

5.3 Il y a actuellement trois poursuites devant la cour concernant la Loi sur les odomètres, qui sont les personnes physiques ou morales poursuivies?

Il est impossible de donner des précisions à ce sujet, on doit s'adresser à la cour pour obtenir l'information. Devant cet état de chose, l'A.P.A. recommande que les informations au sujet des poursuites présentées en cour soient rendues publiques et que les noms des compagnies ou des individus soient publiés.

5.4 Recommandation pour les compteurs d'huile.

Il est recommandé de vérifier si le compteur du camion d'huile est à zéro lorsque la livraison d'huile est faite à domicile afin d'éviter que le consommateur soit chargé pour un nombre de gallons d'huile non livrée.

5.5 Autre recommandation.

Chez le boucher, il faut s'assurer qu'il n'y ait pas d'abus de papier qui enveloppe la viande. Un poids de ¼ d'once pour l'emballage est permis. De plus, une fois la viande pesée, le boucher ne doit plus modifier le morceau à moins que l'acheteur en fasse une demande spéciale.

5.6 Est-ce que le poids indiqué sur la viande congelée est le poids de la viande fraîche ou le poids du produit congelé?

Le poids actuel au moment de la vente est celui indiqué sur l'emballage. Le ministère de l'Agriculture permet l'utilisation de certaines procédures de conservation pour la congélation. Toutefois, ces procédés doivent être conformes aux normes.

5.7 Quelle sera la date d'application du système métrique?

Cette question relève de la Commission du système métrique et nous ne sommes pas en mesure de donner des précisions actuellement. Nous avons remarqué cependant que la conversion au système métrique était beaucoup plus avancée dans le marché de gros que dans le marché de détail.

5.8 Est-ce que les collants sur les balances doivent être visibles pour le consommateur?

Oui, les collants apposés par les inspecteurs du ministère de la Consommation et des Corporations sur les balances et sur les pompes à essence doivent être visibles au consommateur.

5.9 Y a-t-il des communiqués de presse pour publier les poursuites intentées en vertu de la Loi des Poids et Mesures?

Oui. A date, nous avons eu 35 causes de réussies.

5.10 Est-ce que la quantité nette doit être indiquée sur les distributrices automatiques?

Pour une distributrice automatique de café, boissons gazeuses et huile à chauffage, la quantité livrée doit être inscrite sur la machine.

5.11 Est-ce que le temps d'usage d'un appareil dans le commerce n'influence pas l'exactitude des appareils de pesage et de mesurage?

Ces appareils doivent être essayés plus de 100,000 fois avant d'être mis sur le marché. De plus, seules les balances approuvées au Canada peuvent être utilisées pour le commerce. Certaines balances de type nouveau peuvent avoir un permis temporaire jusqu'à ce qu'elles soient approuvées de façon définitive.

5.12 Y a-t-il des frais d'inspection pour les balances?

1) Non, lorsqu'il s'agit d'une inspection de contrôles faites par le Ministère de la Consommation et des Corporations.

2) Oui, lorsqu'il s'agit d'une inspection régulière ou cyclique, les frais sont basés sur capacité nominale de l'instrument et chargés au propriétaire de l'instrument.

3) Lorsqu'il y a un différent entre commerçant et un consommateur quant à l'exactitude d'un instrument et qu'une inspection est faite par le Ministère de la Consommation et des Corporations à la demande d'une des deux parties, les droits d'inspections doivent être payés par:

   a) le commerçant si l'instrument ne répond pas aux exigences de la loi,

   b) le consommateur lorsqu'un instrument répond aux exigence de la loi,

   c) une inspection sur demande est toujours chargée à l'heure plus les frais encourus.

5.13 Vérifiez-vous les balances utilisées pour peser les meubles et les biens mobiliers lors de déménagements?

Oui, nous vérifions ces appareils. Le coût des déménagements est parfois chargé au poids total des biens mobiliers et parfois au volume. Il n'y a eu aucune plainte reçue à date concernant ce sujet.

5.14 Dans les régions où le coût d'un gallon d'essence a dépassé le dollar et que les compteurs ne peuvent indiquer tous les chiffres, quel règlement peut s'appliquer pour corriger la situation?

Certaines pompes à essence peuvent avoir un affichage au demi-gallon au lieu du gallon à la condition qu'on indique clairement qu'il s'agit d'un demi-gallon.

5.15 Que faites-vous avec les aliments achetés lors d'achats-contrôles?

Les aliments achetés par les inspecteurs des Poids et Mesures sont ensuite donnés à des oeuvres de charité.

5.16 Avez-vous eu plus de poursuites avec les grandes compagnies qu'avec les petits magasins?

Chez Steinberg et Dominion, la politique de ces organisations oblige les gérants à vérifier les balances périodiquement avec des étalons identiques à ceux utilisés par les inspecteurs des Poids et Mesures. Les incidences d'erreurs sont par conséquent, beaucoup moindres. La même pratique est observée par certaines compagnies d'essence.

6- Varia

La prochaine rencontre se tiendra le 14 janvier 1976 à 09:15 heures.

CACC / CCAC
24483

QUEEN QC 89 .C2 C32 1975
Canada. Ministère de la con
Poids et mesures : compte re

DATE DUE
DATE DE RETOUR

CARR McLEAN 38-296