

LEGISLATION ET
PROGRAMMES FEDERAUX
EN MATIERE DE

Protection des
consommateurs

DEPARTMENT OF CONSUMER &
CORPORATE AFFAIRS
LIBRARY
DEC 3 1975
BIBLIOTHÈQUE
MINISTÈRE DE LA CONSOMMATION
ET DES CORPORATIONS



Consommation
et Corporations

Consumer and
Corporate Affairs

TX 335
C 255
no. 6-1
1975

Législation et programmes fédéraux en matière de protection des consommateurs

Rapport No 6 de la Direction de la recherche
sur la consommation
Ministère de la Consommation et des Corporations
Mars 1973
L'honorable André Ouellet
Ministre

Les lois et règlements étant constamment modifiés,
on procédera régulièrement à la mise à jour de
certaines parties de la présente brochure.

Revue en février 1975

Table des matières

I. INTRODUCTION	3
II. HISTORIQUE	4
III. LOIS ET RÈGLEMENTS EN MATIÈRE DE CONSOMMATION	6
Loi sur les produits dangereux	6
Loi des aliments et drogues	7
Loi sur l'emballage et l'étiquetage des produits de consommation	9
Loi sur les poids et mesures	10
Loi sur l'inspection de l'électricité et Loi sur l'inspection du gaz	11
Loi sur l'étiquetage des textiles	12
Loi sur le poinçonnage des métaux précieux	13
Loi sur la marque de commerce nationale et l'étiquetage exact	14
Loi sur la sécurité des véhicules automobiles	15
Loi sur le Conseil canadien des normes	16
Loi relative aux enquêtes sur les coalitions et modifications proposées	17
Loi sur la faillite	18
Loi sur les petits prêts	19
Loi sur l'intérêt	20
Règlement relatif aux frais d'emprunt exigés par la Banque	21
Loi sur les associations coopératives du Canada	22
Loi portant modification de la Loi sur les lettres de change	23
Modification de la Loi sur les brevets, de la Loi sur les marques de commerce et de la Loi sur les aliments et drogues (Bill C-102)	24
IV. PROGRAMMES SPÉCIAUX EN MATIÈRE DE CONSOMMATION	25
Métrisation	25
Prolifération des emballages	26
Taille Canada Standard	27
Programme relatif à l'étiquetage d'entretien des textiles	28
Protection des acheteurs de prothèses auditives	29
Etiquetage d'information	30
Bureaux d'aide aux consommateurs	31
Aide aux consommateurs — Bureaux régionaux du ministère de la Consommation et des Corporations	32-33

I. Introduction

Depuis 1967, plusieurs nouveaux textes législatifs fédéraux en matière de protection des consommateurs sont apparus au Canada ainsi que des modifications de la législation existante. Cet opuscule a pour but de décrire brièvement les anciens et les nouveaux textes législatifs ainsi que les autres programmes en matière de consommation. Il traite des principaux textes et programmes qui présentent un intérêt direct pour le consommateur, mais nombre d'autres textes qui ont une incidence indi-

recte sur la protection des consommateurs n'ont pas été examinés. Par exemple, nous n'abordons pas certaines parties du Code criminel du Canada, de la Loi sur les normes de produits agricoles du Canada, de la Loi sur les brevets et de la Loi sur les marques de commerce étant donné que ce ne sont pas des documents qui ont essentiellement trait à la consommation. En outre, il n'a pas été tenté de résumer la masse des lois provinciales sur la protection du consommateur.

II. Historique

Bien que la protection du consommateur ne soit pas un concept nouveau, deux événements survenus au cours de l'été 1966 ont eu une incidence profonde sur l'orientation des activités fédérales dans ce domaine. Deux faits sont intervenus pendant cette période qui devaient se révéler importants pour l'avenir.

Le premier fut une demande que le gouvernement a adressée au Conseil économique du Canada en juillet 1966 pour qu'il entreprenne un certain nombre d'études spéciales d'un intérêt particulier pour les consommateurs. Voici le texte de ce document:

«Etudier les sujets suivants et donner des conseils dans la perspective des objectifs économiques à long terme du gouvernement:

- a) les intérêts du consommateur, et plus particulièrement leurs rapports avec les attributions du ministère du Registraire général;
- b) coalitions, fusions, monopoles et limitation des échanges;
- c) brevets, marques de commerce, droits d'auteur et dessins industriels déposés.»

Le second fut la décision du gouvernement de nommer une commission parlementaire chargée d'enquêter sur la hausse des prix à la consommation. Les attributions et la composition d'une commission existante furent modifiées afin d'entreprendre ce travail. La présidence de cette commission, connue sous le nom de Comité spécial du Sénat et de la Chambre des communes chargée d'enquêter sur le crédit à la consommation (prix), était assurée conjointement par le sénateur David Croll et par Ron Basford, député. Ce comité procéda à l'audition de témoins pendant l'automne et l'hiver 1966-1967 et publia, en décembre 1966, un rapport provisoire. Dans celui-ci le comité insistait sur la nécessité de protéger le consommateur, de coordonner les textes législatifs existants et de créer les structures nécessaires pour traiter les plaintes

des consommateurs. Il préconisait ensuite la création d'un ministère de la Consommation. Dans un rapport ultérieur, publié en avril 1967, le comité élargissait sa proposition tout en indiquant qu'un ministère de ce genre devrait s'attacher particulièrement à trois problèmes: a) normes de consommation; b) protection du consommateur; c) information du consommateur.

Entre-temps l'Association des consommateurs du Canada avait appuyé activement l'idée de créer un ministère de la Consommation dans les résolutions adoptées à son assemblée annuelle de 1965 et de 1966.

Au printemps 1967 le gouvernement prit la décision de faire relever du ministère du Registraire général toutes les attributions en matière de consommation. Cette décision fut appuyée en juillet 1967 par la section du rapport provisoire du Conseil économique du Canada qui traite de la consommation et du ministère du Registraire général. Dans ce rapport le Conseil économique préconisait de charger le ministère du Registraire général de coordonner les programmes existants en matière de consommation et de lancer de nouveaux programmes en ce domaine. Il conseillait également de transférer à ce ministère certains services d'autres ministères.

Pour mettre en pratique certains des éléments-clefs de ces propositions le Parlement adopta en décembre 1967 la Loi sur le ministère de la Consommation et des Corporations aux termes de laquelle le ministère du Registraire général se voyait attribuer de nouvelles responsabilités en matière de consommation et de titres des sociétés, et son nom fut changé afin de traduire plus nettement la nature de ses nouvelles attributions.

Cette loi est un événement marquant dans l'histoire de la protection des consommateurs au Canada. Celle-ci ainsi qu'une refonte correspondante des attributions du ministère survenue en

1968 ont fait relever d'un seul ministère un certain nombre de textes existants en matière de protection du consommateur et ont également fourni la raison d'être de nouveaux programmes, ainsi que les ressources et l'autorité nécessaires pour les créer.

L'article 6 de la Loi sur le ministère de la Consommation et des Corporations énumère quatre des attributions expresses du ministre dans le domaine de la protection des consommateurs, à savoir:

1. instaurer, recommander ou entreprendre des programmes destinés à favoriser les intérêts du consommateur canadien;
2. coordonner les programmes du gouvernement fédéral destinés à favoriser les intérêts du consommateur canadien;
3. favoriser et encourager l'établissement de méthodes ou d'une ligne de conduite visant à une meilleure protection du consommateur canadien et collaborer avec les gouvernements provinciaux ou leurs organismes, ou avec des associations, des organisations ou des particuliers à des programmes ayant des objets semblables; et
4. entreprendre ou recommander la mise en œuvre

de programmes propres à renseigner davantage le consommateur canadien sur les biens et les services qui lui sont offerts, ou aider à la mise en œuvre de semblables programmes.

Afin de faciliter l'exécution de ses diverses tâches et attributions le ministre est autorisé à faire effectuer des recherches dans les domaines qui relèvent de sa compétence. Il est également autorisé à collaborer avec les gouvernements provinciaux, autres ministères ou organismes fédéraux, organisations ou particuliers effectuant des recherches de ce genre, et à publier ou à contribuer à la publication de tout projet de recherche qui est jugé pertinent et dans l'intérêt du public. Afin de réaliser une recherche autonome sur des questions d'intérêt pour les consommateurs, et d'en publier les conclusions, le ministre a autorisé la création du Conseil des recherches en consommation en avril 1974. Une autre partie de la Loi qui présente un intérêt direct pour les consommateurs a trait à la création d'un «Conseil consultatif de la consommation» chargé de conseiller ou d'aider le ministre. Elle s'est traduite dans la pratique par la création en 1968 du Conseil canadien de la consommation.

Loi sur les produits dangereux

L'initiative de la nouvelle Loi sur les produits dangereux est venue du ministère de la Santé nationale et du Bien-être social qui avait parrainé en 1967 un projet de loi portant sur les substances dangereuses. Les Centres anti-poisons avaient recueilli des statistiques révélant que bien des jeunes enfants étaient empoisonnés par des produits utilisés à la maison. Certains jouets vendus pouvaient blesser les enfants. Les produits dangereux infligeaient également des blessures et des pertes économiques aux consommateurs adultes. Le texte original prévoyait la réglementation de certaines catégories de produits dangereux. En 1968 la charge de rédiger ce projet de loi fut confiée au ministère de la Consommation et des Corporations. La portée du projet de loi fut élargie et la Loi sur les produits dangereux fut finalement adoptée en 1969.

Cette Loi range les produits dangereux dans deux catégories. La première catégorie comprend les produits qui sont dangereux au point d'exposer le public à des risques intolérables. Ces produits sont proscrits et sont énumérés à la partie I de l'annexe de cette Loi, notamment: graines de jéquirity; montures de lunettes en hydrate de cellulose; tétrachlorure de carbone et 1,1,2,2-tétrachloréthane conditionnés sous forme de produits de consommation; mobilier, jouets et autres articles pour enfants munis d'un revêtement contenant une quantité nocive de plomb ou d'autres composés chimiques; jouets en hydrate de cellulose, à l'exception des balles de ping-pong; certains produits textiles extrêmement inflammables; anneaux-dentition et tétines pour bébés contenant des liquides contaminés; verre ordinaire pour portes de douches, contreportes et panneaux en verre pour baignoires; casques de hockey qui ne satisfont pas aux normes de sécurité; monomère de chlorure de vinyle.

Les produits énumérés à la partie II de l'annexe de la Loi peuvent être importés, annoncés et

vendus au Canada sous réserve des stipulations du règlement. Par exemple, le Règlement des produits dangereux (substances dangereuses) a été adopté en 1970 dans le but essentiel de veiller à ce que la nature du danger inhérent à certains produits toxiques, inflammables, explosifs ou corrosifs d'usage ménager courant soit indiquée d'une manière plus précise. A cette fin, le règlement exige l'apposition d'étiquettes d'avertissement sur un certain nombre de produits donnés. Ces étiquettes ont recours à une série de symboles qui indiquent la nature et l'importance du danger que présente le produit. Le règlement demande par ailleurs à ce que des avertissements associés à des renseignements fondamentaux sur les premiers soins à donner figurent sur les étiquettes dans les deux langues officielles.

Parmi les produits figurant à la partie II on trouve: agents de blanchiment, de nettoyage et d'assainissement contenant du chlore; produits contenant des distillats du pétrole, de l'antigel de la térébenthine, des acides, des alcalis et de l'hydrate de méthyle; aérosols; jouets; céramiques émaillées; nécessaires d'expérience scientifique; sièges d'auto pour enfants et allumettes, bouilloires électriques, sucettes et charbon de bois.

En collaboration avec l'industrie et avec des associations de consommateurs, le ministère de la Consommation et des Corporations poursuit l'examen des produits qui peuvent présenter un risque pour les consommateurs. On compte parmi les articles qui sont actuellement à l'étude les pigments au plomb des peintures d'intérieur, les ignifuges pour vêtements d'enfants, les gilets de flottaison pour sports et loisirs; les tissus inflammables pour moquettes et tentures, la toxicité des produits en aérosols, les ajutages de chaudières, le mobilier pour enfants, notamment les lits et berceaux, et les barres d'extension.

Loi sur les aliments et drogues

Bien que divers textes législatifs relatifs aux aliments et drogues aient été en vigueur depuis la création de la Confédération, la première Loi sur les aliments et drogues a été votée en 1920. L'augmentation rapide du nombre des nouveaux médicaments inventés après la Seconde Guerre mondiale a fait apparaître clairement qu'il faudrait effectuer un certain nombre de modifications pour améliorer l'efficacité de la Loi. Une étude exhaustive fut entreprise et une nouvelle Loi sur les aliments et drogues fut rédigée dans le but de traiter d'une manière plus logique et plus harmonieuse les problèmes du contrôle des aliments, médicaments, cosmétiques et appareils médicaux. Cette Loi fédérale, adoptée en 1953, fournit à l'heure actuelle l'autorité juridique en matière de contrôle des aliments et des médicaments. En gros, son but est de protéger le public contre des atteintes à sa santé, des fraudes et des tromperies ayant trait à des aliments, médicaments, cosmétiques et appareils thérapeutiques. Cette Loi est l'une des clés de voûte de la législation fédérale en matière de protection du consommateur.

Plus précisément, la Loi sur les aliments et drogues interdit de vendre un produit alimentaire qui: contient des substances toxiques ou dangereuses; est impropre à la consommation humaine; se compose en tout ou en partie de substances sales, pourries, putrides ou décomposées; est frelaté ou a été fabriqué dans des conditions non hygiéniques. Produit alimentaire est pris dans son sens le plus large afin de comprendre tout article fabriqué, vendu ou présenté comme devant être utilisé en tant qu'aliment ou boisson à usage humain et tout ingrédient qui peut être mélangé à un produit alimentaire à quelque fin que ce soit. La Loi stipule également qu'il est interdit à quiconque de vendre ou d'annoncer un produit alimentaire d'une manière qui soit trompeuse ou mensongère sous le rapport de la valeur, quantité, composition ou salubrité du produit. D'une manière analogue

d'autres articles de la Loi interdisent de vendre un médicament qui est frelaté ou qui a été fabriqué dans des conditions non hygiéniques, et de vendre ou d'annoncer un médicament d'une manière fautive ou trompeuse du point de vue de la nature, la valeur, la composition, l'efficacité ou la salubrité du produit.

Aux termes des articles relatifs aux cosmétiques, il est illégal de vendre tout produit qui peut porter atteinte à la santé du consommateur lorsqu'il est utilisé conformément aux indications de l'étiquette. Les appareils thérapeutiques ne doivent pas non plus porter atteinte à la santé de l'utilisateur et, comme c'est le cas pour les aliments et drogues, il est interdit de les annoncer ou de les vendre d'une manière fautive ou trompeuse. La Loi interdit également de vendre ou d'annoncer des aliments, médicaments, cosmétiques ou appareils en tant que traitement ou soins destinés à certain nombre d'états physiques et de maladies donnés, cancer, diabète et maladies de coeur par exemple.

Le Règlement concernant les cosmétiques et appareils thérapeutiques est actuellement en voie d'être renforcé pour obliger les fabricants à présenter des preuves de la sécurité et de l'efficacité de leurs produits ainsi que leurs revendications à la Direction générale de la protection de la santé du ministère de la Santé nationale et du Bien-être social avant la commercialisation du produit.

L'application de la Loi et du Règlement des aliments et drogues relève actuellement de deux ministères fédéraux. La Direction de la protection de la santé du ministère de la Santé nationale et du Bien-être social s'intéresse avant tout aux cas qui peuvent présenter un danger pour la santé des consommateurs et dirige, aux termes de la Loi, diverses activités de surveillance. Ces activités comprennent notamment l'approbation initiale et la vérification des additifs alimentaires; le contrôle des dangers chimiques et microbiologiques et ceux

présentés par les pesticides; l'établissement de normes de sécurité et de pureté pour les produits alimentaires; la recherche et l'analyse de nouveaux médicaments destinés au marché canadien; la délivrance de licences aux fabricants de certains produits pharmaceutiques. Cette direction est également chargée de contrôler les fraudes économiques, l'emballage et l'étiquetage des médicaments, cosmétiques et appareils, ainsi que de l'inspection des usines de traitement des produits alimentaires et pharmaceutiques qui ne relèvent pas du ministère de l'Agriculture ou du Service des pêches du ministère de l'Environnement. Le ministère de la Consommation et des Corporations est le second organisme qui s'occupe de l'exécution de cette Loi. Son Bureau de la consommation est chargé de surveiller les fraudes économiques sur les produits alimentaires et d'appliquer les dispositions de la loi qui ont trait à l'emballage, à l'étiquetage, aux pratiques frauduleuses ou à la publicité trompeuse en matière de produits alimentaires.

La Loi sur les aliments et drogues n'est pas le seul texte fédéral qui porte sur les aliments. Il

existe en outre la Loi sur les normes de produits agricoles du Canada, la Loi sur l'inspection des viandes, la Loi sur les viandes et conserves alimentaires, la Loi sur l'inspection du poisson, la Loi sur les produits laitiers du Canada et la Loi sur l'industrie des produits de l'érable. Ces divers textes ont trait à la réglementation de plusieurs stades de la fabrication et la commercialisation des produits alimentaires.

La Direction de la protection de la santé est également chargée d'appliquer deux autres textes réglementant les médicaments. La Loi sur les spécialités pharmaceutiques ou médicaments brevetés porte sur l'enregistrement, l'étiquetage et la publicité des remèdes pharmaceutiques à usage ménager qui sont en vente libre, et la Loi sur les stupéfiants régleme les méthodes et les voies de distribution des narcotiques; en outre, la Loi sur les dispositifs émettant des radiations prévoit l'établissement de normes pour l'élaboration, la fabrication et le fonctionnement des appareils qui émettent des radiations.

Loi sur l'emballage et l'étiquetage des produits de consommation

Cette Loi a deux objectifs principaux. Elle vise à établir une large gamme de règles portant sur l'emballage et l'étiquetage de tous les produits de consommation afin de permettre au consommateur de faire un choix éclairé. La Loi cherche à atteindre son second objectif en veillant à ce que le fabricant, le conditionneur ou le distributeur donnent sur l'étiquette du produit des renseignements complets et exacts.

Aux termes de cette loi et de son règlement, tous les produits préemballés doivent porter sur la face principale de l'emballage l'indication de la quantité en français et en anglais, et en unités métriques et traditionnelles de poids et de mesure, ou en unités métriques de poids, de volume ou de

longueur selon le cas. En plus de la quantité, le nom usuel du produit doit figurer bien en évidence dans les deux langues officielles sur la face principale de l'emballage. Le nom et l'adresse du fabricant, du conditionneur ou du distributeur doivent également paraître, n'importe où sur l'emballage sauf sous le contenant.

Ce texte législatif a également pour but d'empêcher les fraudes et les tromperies en matière d'emballage et d'étiquetage: vide superflu, descriptions, vignettes et illustrations trompeuses par exemple. La Loi prévoit également de rationaliser les tailles et formes d'emballages dans les cas où l'on juge qu'il existe une prolifération abusive qui déroute et trompe le consommateur.

Loi sur les poids et mesures

Du point de vue de la protection du consommateur, la Loi sur les poids et mesures et la Loi sur l'emballage et l'étiquetage des produits de consommation sont complémentaires. Cette dernière a pour but d'augmenter l'aptitude du consommateur à faire son choix en exigeant que certains renseignements figurent sur l'étiquette du produit, tandis que la nouvelle Loi d'avril 1971 sur les poids et mesures garantit au consommateur que les appareils de pesage et de mesurage utilisés au Canada, dans le commerce, sont exacts et qu'ils sont employés de manière à assurer l'honnêteté et la fidélité des mesures de poids, de volume, de longueur, de surface ou même de temps. Cette Loi, comme la Loi sur l'emballage et l'étiquetage des produits de consommation, relève du ministère de la Consommation et des Corporations.

Nous n'insisterons jamais assez sur l'importance de la Loi sur les poids et mesures pour ce qui est de la protection du consommateur étant donné qu'elle définit et régit la base même des échanges de biens matériels et de certains services importants. Un système de poids et mesures conçu et appliqué de manière adéquate est absolument indispensable à la protection des consommateurs. La nouvelle version de la Loi sur les poids et mesures assure cette protection sous plusieurs rapports importants.

Elle tient compte de l'utilisation du système métrique, ainsi que d'un certain nombre d'appa-

reils qui utilisent les nouveaux concepts de mesurage pour vendre des biens et services au consommateur, notamment les produits liquides vendus dans des distributeurs automatiques qui indiquent la quantité de produit vendu en unités de volume, ainsi que le prix de cette quantité.

Un aspect important de la Loi sur les poids et mesures consiste à définir toutes les unités de mesures qui sont légales au Canada. Etant donné que l'objectif du gouvernement est de remplacer un jour les unités de mesures canadiennes (pied, livre, gallon, etc.) par le système métrique, il était nécessaire de fournir une définition juridique des unités de ce système de mesure. Au Canada l'utilisation du système métrique est autorisée par la loi depuis 1873, mais le secteur commercial ne l'a adopté que dans des domaines très limités. Aux termes de la nouvelle Loi il est prévu de continuer à utiliser les unités canadiennes, et d'employer simultanément les unités métriques. L'usage du système métrique n'est pas obligatoire, à une exception près, et de taille: la Loi sur l'emballage et l'étiquetage des produits de consommation stipule que toutes les déclarations de quantité figurant sur tous les produits de consommation préemballés doivent être soit en unités canadiennes et métriques (étiquetage double) ou en unités métriques seulement. Ceci permettra au consommateur de se familiariser progressivement avec les unités métriques.

**La Loi sur l'inspection de l'électricité
et la Loi sur l'inspection du gaz**

La Loi sur les poids et mesures ne s'applique pas à l'approvisionnement en électricité et en gaz, et depuis près de cent ans il existe des lois distinctes qui réglementent la vente de ces produits, à savoir la Loi sur l'inspection de l'électricité et la Loi sur l'inspection du gaz. Ces Lois relèvent du ministère de la Consommation et des Corporations. L'objectif essentiel de ces textes législatifs est de protéger les consommateurs en veillant à ce que la base sur laquelle est établie la facturation de l'électricité et du gaz pour les consommateurs soit déter-

minée à l'aide de compteurs justes.

Ces lois stipulent que tous les modèles de compteurs doivent être approuvés avant d'être mis en service, et que les compteurs vérifiés doivent être revêtus d'un sceau officiel. En cas de contestation entre un consommateur et un service public quant à l'exactitude d'un compteur il est possible de faire appel à un inspecteur du gouvernement qui fera un essai indépendant. Il est également possible d'avoir recours à lui pour faire vérifier la tension ou la fréquence du courant électrique.

Loi sur l'étiquetage des textiles

Adoptée en 1970, la Loi sur l'étiquetage des textiles qui traite de l'étiquetage, de la vente, de l'importation et de l'annonce de produits textiles de consommation, relève du ministère de la Consommation et des Corporations.

Autrefois, la majorité des articles textiles étaient fabriqués à partir de fibres naturelles bien connues et faciles à reconnaître: laine, coton, soie ou toile de lin. Au fil des années un grand nombre de fibres artificielles et synthétiques sont venues s'ajouter à ces tissus naturels. Bien que les catégories de fibres artificielles soient peu nombreuses, elles apparaissent sur le marché sous une foule de noms commerciaux. Les consommateurs ne sont généralement pas conscients du fait qu'une même fibre synthétique porte plusieurs noms commerciaux différents. La Loi sur l'étiquetage des textiles

a pour objectif de supprimer la confusion due à cette situation en exigeant que le nom générique exact des fibres contenues soit apposé sur tout article textile de manière à ce que les consommateurs puissent les identifier facilement. Le pourcentage de chaque fibre représentant 5 p. cent ou plus du poids total des fibres contenues dans l'article doit figurer sur l'étiquette à côté de son nom générique.

La Loi rend obligatoire l'étiquetage de produits textiles comme vêtements, tissus vendus à la pièce et tissus d'ameublement, et réglemente la publicité, la vente et l'importation de tous les biens de consommation à base de fibres textiles. La Loi interdit également de faire des déclarations fausses, mensongères ou trompeuses dans le but de vendre ou d'annoncer ces produits.

Loi sur le poinçonnage des métaux précieux

Cette Loi régleme l'apposition d'un poinçon de qualité sur des articles composés en tout ou en partie de métaux précieux, à savoir bijouterie, argenterie, produits d'optique, montres, stylographes et crayons. On entend par métaux précieux l'or, l'argent, le platine, le palladium et tous leurs alliages. La Loi actuelle qui est entrée en vigueur en juillet 1973 remplace le texte de 1952 et s'applique aux produits nationaux et importés.

La Loi fixe les conditions de qualité, quantité, type, poids, épaisseur, proportion ou genre de métal précieux contenu dans un article qui doivent être respectées pour qu'un poinçon de qualité

puisse être apposé. On compte parmi les poinçons de qualité des termes comme «10 carats» ou «14 carats» pour désigner le titre de l'or, «argent» ou «argent massif» pour indiquer la présence de 92.5 p. cent d'argent, et le mot «platine» ou «plat» pour indiquer la présence de 95 p. cent de platine. On impose également certaines restrictions aux revendications publicitaires qui portent sur la qualité de ces articles.

Un règlement détaillé portant sur une large gamme de produits fabriqués à partir de métaux précieux, y compris les articles en plaqué est entré en vigueur en juillet 1973.

Loi sur la marque de commerce nationale et l'étiquetage exact

Cette Loi, adoptée primitivement en 1949, relève du ministère de la Consommation et des Corporations. Aux termes de la première partie de la Loi l'expression «Canada Standard» ou les initiales «C.S.» désignent une marque de commerce nationale. Le Gouverneur en Conseil est habilité à édicter des règlements définissant les genres d'articles qui peuvent utiliser la marque de commerce nationale, et les conditions de cette utilisation. La marque de commerce nationale ne peut être employée que par les personnes qui ont été habilitées par le règlement. Du point de vue des consommateurs, l'application la plus connue du terme «Canada Standard» dans ce contexte est associée aux règles de la Loi qui portent sur les tailles de vêtements pour enfants. Ces règles sont connues sous le nom «Taille Canada Standard» et sont décrites d'une manière plus détaillée dans le chapitre qui traite des programmes spéciaux en matière de consommation. Il est également permis d'employer la marque de commerce nationale pour les flacons d'essais et pipettes de Babcock qui servent à déterminer le pourcentage de matières grasses du lait et des produits laitiers, ainsi que pour les tasses

et cuillères graduées.

La seconde partie de la loi vise à empêcher les tromperies en matière d'étiquetage des biens de consommation en autorisant le Gouverneur en Conseil à édicter des règlements portant sur la façon de marquer, d'étiqueter ou de décrire certains articles dans la publicité pour ce qui est de faire état du contenu ou de la qualité. Plusieurs règlements ont été adoptés qui portent sur l'étiquetage de toute une série de produits comprenant la peau de chamois, les rubis pour montres et pendules, la térébenthine ainsi que les mélanges et succédanés de térébenthine et les vêtements de fourrure. Par exemple, les règles relatives aux vêtements de fourrure stipulent que lorsqu'une étiquette descriptive est apposée sur un vêtement le nom exact de la fourrure doit y figurer en plus du nom commercial. Le règlement stipule également qu'il soit indiqué si la fourrure d'un vêtement a été teinte, retouchée, touchée à la teinture ou pointée, ou si le vêtement est fabriqué à partir de morceaux de fourrure. Le règlement interdit également de donner toute indication fausse quant à la provenance de la fourrure.

Loi sur la sécurité des véhicules automobiles

Cette Loi qui a été promulguée en 1970 a institué des normes de sécurité obligatoires pour les véhicules automobiles. Ces normes s'appliquent à tous les véhicules à moteur neufs et à leurs pièces, et elles visent les véhicules de fabrication nationale et étrangère. Elles sont entrées en vigueur en 1971 et relèvent de la Direction de la sécurité automobile et routière du ministère des Transports.

Ce règlement de sécurité comporte des normes relatives à la conception et aux performances des automobiles de tourisme, camions, autobus, motos, motoneiges et caravanes. Il est susceptible d'être constamment révisé, et des additions ou des modifications y seront apportées pour le tenir à jour

des progrès de la technique ou de la mécanique. Outre la publication et la mise à exécution de ces normes de sécurité il a été institué des méthodes ayant pour but d'aviser les intéressés de défauts de construction, de conception ou de fonctionnement qui nuisent à la sécurité des véhicules.

La Loi stipule également que tous les fabricants ou distributeurs canadiens de véhicules automobiles doivent apposer une marque nationale de sécurité sur tous les véhicules homologués fabriqués après la date de promulgation. La marque nationale de sécurité doit également être accompagnée d'une étiquette attestant la conformité avec toutes les normes fédérales applicables en matière de sécurité des véhicules à moteur.

Loi sur le Conseil canadien des normes

Cette Loi qui a reçu la Sanction royale en octobre 1970 a institué le Conseil canadien des normes. Cet organisme jouera le rôle d'une institution nationale de coordination par l'intermédiaire de laquelle les organisations qui s'occupent de projets bénévoles de normalisation pourront contribuer à l'établissement de normes canadiennes dans le domaine de l'industrie et de la consommation. Le ministère de la Consommation et des Cor-

porations est représenté au Conseil canadien des normes ainsi qu'à son Comité consultatif sur les normes de produits de consommation. L'élaboration de normes facultatives destinées aux produits de consommation est l'un des objectifs du Conseil des normes et devrait largement contribuer à améliorer la qualité des produits de consommation canadiens.

Loi relative aux enquêtes sur les coalitions et modifications

Les efforts que fait le gouvernement fédéral pour veiller à ce que la concurrence joue à plein au sein de l'économie canadienne se retrouvent en partie dans la Loi relative aux enquêtes sur les coalitions. Il est possible de faire remonter certains des concepts fondamentaux de la législation anti-trust au Moyen Age, époque à laquelle des règlements ont été édictés pour empêcher certaines personnes d'accaparer les marchés ou de refuser de les approvisionner. L'objet essentiel de ces lois médiévales était de protéger les consommateurs contre une domination abusive du marché qui entraînait invariablement une augmentation des prix. Bien que les pratiques commerciales et les habitudes de consommation aient beaucoup évolué depuis, l'objectif de la politique en matière de concurrence est toujours d'éviter une détérioration du marché et une mauvaise répartition des ressources. Elle fait par conséquent partie intégrante de la structure générale de protection du consommateur.

Plusieurs principes de base de la politique canadienne en matière de concurrence sont intégrés à la législation canadienne depuis 1889; d'une part, dans la Loi de 1910 relative aux enquêtes sur les coalitions qui a été révisée à intervalles réguliers et, d'autre part, dans le Code criminel, entre 1890 et 1960, date à laquelle l'ensemble des textes et règlements sur la politique de concurrence a été codifié dans la Loi relative aux enquêtes sur les coalitions. Aux termes de cette Loi, il est défendu d'avoir recours à la fixation des prix et à la discrimination en matière de prix, à la fixation du prix de revente, aux fusions et aux monopoles. Depuis 1967, la Loi contient des dispositions relatives à la publicité fautive et trompeuse, domaine qui relevait autrefois de l'article 306 du Code criminel. Le Directeur des enquêtes et recherches est chargé de l'application de la Loi. Il en répond au ministre de la Consommation et des Corporations.

La Loi relative aux enquêtes sur les coalitions, actuellement en vigueur, a largement contribué à l'efficacité de l'économie canadienne; toutefois, la

pertinence de cette Loi a été mise en doute par les milieux d'affaires, les associations de consommateurs et par des spécialistes des sphères juridiques et universitaires.

Aussi, le gouvernement a chargé le Conseil économique du Canada en 1966 d'étudier l'ensemble de la question de la politique de concurrence, avec pour objectif une législation remaniée et mise à jour. En juin 1971, suite au rapport provisoire du Conseil sur la politique de concurrence, un projet de loi a été déposé en Chambre. Il ne dépassa pas l'étape de la première lecture, mais toutes les parties intéressées eurent l'occasion d'en discuter. Compte tenu des recommandations contenues dans les 300 et quelques rapports et mémoires reçus, le gouvernement a décidé de présenter la loi en deux étapes, la première étant une Loi visant à modifier la Loi relative aux enquêtes sur les coalitions déposée pour la première fois en novembre 1973, puis en octobre 1974.

Le projet de loi entend assurer aux consommateurs, grâce à des mécanismes d'enquête et d'intervention judiciaire, une protection accrue contre les pratiques commerciales répréhensibles. Nombre des infractions qui figurent dans le projet sont des extrapolations de la loi actuelle. Plusieurs articles par exemple traitent des pratiques commerciales répréhensibles qui touchent directement le consommateur, telles la publicité trompeuse, les fausses attestations, les méthodes de vente à prix d'appel, les ventes pyramidales, les ventes sur recommandation, le double étiquetage ainsi que les concours de lancement malhonnêtes ou trompeurs. Il a été prévu d'étendre la portée de l'ensemble des lois anti-coalitions pour qu'elles couvrent aussi bien les services que les biens. Autre innovation importante, il a été décidé de ne plus recourir uniquement au droit criminel et de faire appel plus souvent à la procédure de droit civil. La seconde étape de la législation en matière de concurrence est actuellement en préparation et sera présentée dès que l'étape 1 du projet de loi aura été acceptée.

Loi sur la faillite

Les premiers textes législatifs en matière de faillite et d'insolvabilité visaient surtout les activités des commerçants et négociants, mais au fur et à mesure que d'autres groupes ont commencé à avoir recours au crédit, la portée de ces textes a été élargie. La Loi de 1949 sur la faillite semble reconnaître les difficultés des consommateurs endettés car certaines de ses dispositions avaient pour but de faciliter l'administration des actifs peu importants rendant ainsi le recours à la faillite plus à la portée du consommateur moyen. Vers 1966, la Loi a été modifiée afin de faciliter le règlement méthodique des dettes dans le cas d'un débiteur non commerçant.

Malgré les modifications de 1966, il est devenu évident qu'il était nécessaire d'effectuer une refonte complète du système de faillite et d'insolvabilité afin de tenir compte des changements fondamentaux qui sont intervenus au Canada depuis les dix dernières années. En conséquence, un Comité d'étude sur la législation en matière de faillite et d'insolvabilité a été chargé de revoir les lois régissant la faillite et l'insolvabilité et de recommander de nouvelles approches adaptées aux conditions et méthodes actuelles.

En 1970, le rapport du Comité a été publié. Une de ses recommandations les plus importantes touche l'établissement de dispositions relatives au règlement des dettes entre consommateurs. Ces ententes, contrôlées par un administrateur de fail-

lite, permettraient de rembourser des dettes tout en assurant une protection maximale au débiteur sur le plan économique et social. Un des points importants de ce programme est que la procédure est automatiquement arrêtée dès que le débiteur dépose une demande pour le règlement de ses dettes, sans qu'il soit constamment harcelé par ses créanciers. A l'encontre des dispositions actuelles de la Loi relativement aux dettes des consommateurs, le rapport proposait qu'il devienne possible de conclure une entente, non seulement pour la prolongation de la période de remboursement, mais également la nature de la dette, c'est-à-dire le paiement partiel des sommes dues aux créanciers.

En juin 1972, le ministère de la Consommation et des Corporations a mis sur pied un programme destiné à venir en aide aux personnes à faible revenu profondément endettées. Dans le cadre de ce programme, les consommateurs qui n'ont pas les moyens d'engager un syndic privé mais pour qui la faillite est la seule solution peuvent recourir aux services d'un syndic public pour une somme minime. Il s'agit de fonctionnaires fédéraux, formés et autorisés à administrer la propriété du débiteur. Lorsque l'actif est suffisant, les débiteurs doivent acquitter des frais ne dépassant pas les honoraires établis par la loi des syndics habituels. Dans le cas contraire, un droit de \$50 est exigé pour couvrir les frais généraux du syndic bien que, dans des cas particuliers, ce service puisse être gratuit.

Loi sur les petits prêts

Les textes législatifs relatifs aux petits prêts ont eu pour point de départ le désir d'empêcher les prêteurs d'exploiter les emprunteurs dans le besoin. Les personnes à faible revenu qui avaient besoin d'argent pour répondre à une exigence étaient parfois forcées de s'adresser à des prêteurs qui profitaient de leur malheur et de leur manque de pouvoir de négociation pour leur faire payer des taux d'intérêt exorbitants.

La Loi de 1906 sur les prêteurs d'argent, première tentative fédérale d'abolir ces pratiques, s'est avérée inefficace et a été remplacée par la Loi de 1939 sur les petits prêts. Généralement parlant, la nouvelle Loi déterminait des taux d'intérêt maxima pour les prêts en numéraire jusqu'à \$500. Afin de veiller elle-même à son exécution cette Loi stipulait que les prêteurs seraient contrôlés, inspectés, et autorisés par le ministre des Finances et le Surintendant des assurances.

Quand la Loi de 1939 sur les petits prêts est entrée en vigueur elle s'appliquait aux prêts de \$500 ou moins, et le plafond du taux d'intérêt était fixé à deux p. cent par mois. En 1956 on modifia la Loi en élargissant sa portée aux prêts allant jusqu'à \$1500 et en instaurant une échelle de taux d'intérêt maxima admissibles. Cette nouvelle échelle établissait un intérêt maximum de deux p. cent par mois sur le solde du prêt jusqu'à \$300, un p. cent par mois sur le solde entre \$300 et \$1000, et un demi p. cent par mois sur le solde entre \$1000 et \$1500.

Etant donné que l'usage du crédit de consommation et le niveau général des prix ont considérablement évolué depuis 1956 il y a eu des pressions en faveur d'une modification de certains aspects de la Loi. Une modification que l'on envisage consisterait à transférer la responsabilité de l'exécution de la Loi du département des Assurances au ministère de la Consommation et des Corporations.

Loi sur l'intérêt

Dès 1777 il y avait au Canada des textes législatifs portant sur «l'intérêt, l'usure et les prêts d'argent». L'acte de l'Amérique du Nord britannique accordait au Parlement du Canada le droit exclusif d'établir des lois sur l'intérêt, et c'est à ce titre que la Loi sur l'intérêt fut adoptée en 1886. A cette époque elle représentait déjà le regroupement de plusieurs textes antérieurs.

L'actuelle Loi sur l'intérêt se divise en trois parties dont la première traite expressément des «taux d'intérêt». Elle n'indique pas de plafond d'intérêt pour les contrats, mais elle déclare que lorsqu'un intérêt est dû et qu'aucun taux d'intérêt n'a été fixé celui-ci s'établit à 5 p. cent par an.

Au XIX^e siècle le Canada était un pays essentiellement rural. Etant donné que les consommateurs n'avaient pas à leur disposition un large éventail de biens de consommation durables et que la vente au comptant était la règle générale, l'hypothèque sur les biens immeubles (notamment pour l'achat de fermes) était la forme la plus courante d'accord de vente à terme à laquelle les gens ordinaires avaient recours. Des abus se sont produits dans le domaine de l'hypothèque, entraînant parfois des difficultés importantes pour les débiteurs.

Ce qui est maintenant la seconde partie de la Loi sur l'intérêt qui traite des hypothèques immobilières a été rédigée en 1880 pour remédier à ces abus. Le but essentiel des articles de cette partie est de veiller à ce que les taux d'intérêt soient indiqués d'une manière claire que l'emprunteur non averti puisse comprendre.

La troisième partie de la Loi portait sur les créances constatées par jugement et s'appliquait à tout le Canada à l'ouest de l'Ontario. (Dans une créance constatée par jugement la somme due à une partie par une autre a été fixée par un tribunal au moyen d'une procédure civile.) Le taux d'intérêt relatif aux dettes de ce genre avait été fixé à 6 p. cent, mais une modification adoptée en 1900 l'a ramené à 5 p. cent par an. A l'exception d'un élargissement du domaine géographique d'application des dispositions en matière de créances constatées par jugement, la Loi sur l'intérêt n'a pas été modifiée depuis 1900.

Etant donné que les domaines de l'intérêt et du crédit sont d'une grande importance tant pour les créiteurs que pour les débiteurs, on envisage actuellement de réviser et de moderniser complètement la Loi sur l'intérêt, et de renforcer les exigences en matière d'indication de l'intérêt.

Règlement sur la révélation des frais d'emprunt exigés par la Banque

Etant donné que les banques à charte ne sont pas soumises aux textes provinciaux en matière de révélation des frais d'emprunt, il s'est avéré nécessaire d'édicter un règlement en vertu de la Loi sur les banques afin de mieux uniformiser les stipulations en matière de révélation dans le domaine du crédit de consommation. Le Règlement sur la révélation des frais d'emprunt exigés par la Banque a été promulgué en vertu de la Loi sur les banques

et est entré en vigueur en octobre 1967. Il établit les règles de révélation qui régissent les transactions des banques en matière de crédit de consommation. Ce règlement stipule qu'une banque doit révéler à l'emprunteur les frais engagés pour un prêt de consommation exprimés sous la forme du taux nominal d'intérêt annuel et du montant brut en dollars et en cents.

Loi sur les associations coopératives du Canada

De nombreux consommateurs tirent profit de leur appartenance à des coopératives ou de leur fréquentation. Cette Loi votée en décembre 1970 fournira aux coopératives existantes constituées en société au niveau fédéral un cadre juridique mieux adapté à leur nature et à leurs objectifs. Elle facilitera également la création de nouvelles coopératives pluri-provinciales. Les représentants du mouvement coopératif avaient depuis longtemps le sentiment que l'absence d'une loi de ce genre

faisait obstacle au développement des coopératives depuis qu'un texte semblable avait été repoussé par une marge étroite en 1906. Toutefois, l'élargissement coordonné du mouvement coopératif sur le plan national sera maintenant grandement facilité par le fait qu'il est permis aux coopératives ou à leurs groupements de se constituer en société en vertu d'une loi à la mesure de leurs besoins et de leur situation. Le ministère de la Consommation et des Corporations est chargé d'appliquer cette loi.

Loi portant modification de la Loi sur les lettres de change

Cette modification entrée en vigueur le 1^{er} novembre 1970 est un texte important pour ce qui est de la protection des consommateurs. Elle renforce largement le statut légal des personnes qui signent des billets à ordre pour des achats effectués en vertu d'un contrat de vente à tempérament ou d'un système de paiement échelonné. Les contrats de vente à tempérament sont d'un emploi très courant pour l'achat d'automobiles, de radios, de téléviseurs, d'appareils ménagers, de mobilier et autres biens durables, et il est parfois demandé au consommateur de signer un billet à ordre qui sert de garantie complémentaire pour le vendeur. Ces effets sont souvent vendus à des tiers, établissements financiers en général qui, dans certaines

circonstances, pourraient légalement recouvrer la somme due par le consommateur même si le vendeur initial n'avait pas rempli ses engagements à l'égard du contrat de vente à tempérament.

Depuis l'entrée en vigueur de cette modification de la Loi sur les lettres de change, le consommateur a un recours légal si un établissement financier l'attaque en justice pour défaut de paiement et que le vendeur initial n'a pas rempli ses engagements. Le nouveau texte législatif stipule également que tous les billets à ordre ou chèques postdatés de plus de trente jours remis pour l'achat de biens de consommation doivent porter la mention «achat de consommation» bien en évidence et lisiblement écrite.

Modifications des lois sur les brevets, sur les marques de commerce et sur les aliments et drogues (Ensemble des lois régissant le prix des médicaments vendus sur ordonnance)

La cherté des médicaments vendus sur ordonnance est une préoccupation constante pour le gouvernement fédéral. Deux enquêtes publiques effectuées l'une par la Commission des pratiques restrictives du commerce (1963) et l'autre par le Comité spécial de la Chambre des communes chargé d'étudier le coût et les prix des produits pharmaceutiques (1966-67) ont conclu qu'un manque de concurrence au niveau de la production et de la vente au détail était en grande partie responsable de la cherté des produits pharmaceutiques et qu'un remède adéquat consisterait à augmenter la concurrence à ces deux niveaux.

En conséquence, le gouvernement fédéral a lancé sur plusieurs fronts une attaque visant à abaisser le prix que les pharmacies de détail paient aux fabricants en augmentant la concurrence dans le secteur de la production. La taxe fédérale de vente sur tous les produits pharmaceutiques a été supprimée. Les droits de douane frappant les médicaments importés ont été réduits et certaines modifications ont été apportées au règlement anti-dumping afin de faciliter l'entrée des produits pharmaceutiques au Canada. La Loi sur les brevets a été modifiée afin de permettre au Commissaire des brevets de délivrer des licences obligatoires pour l'importation et la vente de médicaments brevetés. (Le Commissaire avait déjà l'autorité nécessaire pour délivrer des licences obligatoires pour la fabrication au Canada de médicaments brevetés.) La Loi sur les marques de commerce a été révisée pour qu'une entreprise canadienne ne risque plus d'être poursuivie en justice pour contrefaçon d'une marque de commerce lorsqu'elle importe un produit pharmaceutique faisant l'objet d'une marque de commerce déposée dont le propriétaire est une société étrangère apparentée à une société déjà en activité au Canada. Un programme de prêts fédéraux a été lancé afin d'aider à la création d'une industrie pharmaceutique canadienne dont l'objectif primordial est de vendre à bon marché des médicaments vendus sous leur nom générique. Les

modifications de la Loi sur les aliments et drogues ont assuré un renforcement du contrôle de la qualité des médicaments importés. Ceci a été fait dans l'espoir qu'une augmentation de la concurrence nationale et étrangère contribuerait à faire baisser le prix que paient les pharmacies de détail aux fabricants. Les modifications de ces lois ont été votées en juin 1969.

Parallèlement, des mesures ont été prises pour augmenter la concurrence au niveau du détail. On s'est rendu compte que pour faire diminuer les prix, il fallait d'abord persuader les médecins de prescrire des médicaments qui tout en ayant la même qualité, coûtent moins cher. Afin d'encourager cette substitution, le ministère de la Santé nationale et du Bien-être social a établi, en mai 1971, le Programme d'appréciation de la qualité des médicaments (Programme QUAD) où l'on procède à l'inspection des usines de produits pharmaceutiques et à l'analyse des médicaments. Certains médicaments sont soumis à des tests de biodisponibilité. De plus, le programme vise, avec la collaboration des gouvernements provinciaux, à améliorer la qualité des médicaments et à diminuer le prix de ceux-ci. Tout récemment encore, les données relatives à la qualité et au prix coûtant pour le pharmacien de diverses préparations du même médicament étaient publiées dans le *Bulletin Rx*, brochure mensuelle du ministère de la Santé nationale et du Bien-être social. En 1973, la publication des données concernant les prix est devenue annuelle. Tous les gouvernements provinciaux, administrations hospitalières, médecins, dentistes, pharmaciens et vétérinaires reçoivent ces deux publications. Les consommateurs peuvent se les procurer à Information Canada à prix populaire.

Des pourparlers ont également été menés avec les représentants des provinces afin de les encourager à prendre des mesures visant à favoriser la concurrence dans le domaine de la pharmacie de détail, qui relève en grande partie de leur compétence.

IV. Programmes spéciaux en matière de consommation

Métrisation

Le mot métrisation a été créé pour décrire le processus du passage du système traditionnel des livres, pieds et gallons au système métrique de poids et mesures. La poussée en faveur d'un système de mesures décimal cohérent s'est accentuée au 18^e siècle et a finalement abouti à l'adoption par la France du système métrique qui possède des avantages manifestes et qui a été adopté depuis lors par presque tous les pays. A l'heure actuelle les neuf dixièmes de la population mondiale vivent dans des pays qui ont adopté le système métrique et qui représenteraient 60 p. cent du produit national brut mondial. Les pays qui n'utilisent pas le système métrique, notamment la Grande-Bretagne, le Canada et les Etats-Unis, s'y sont fortement intéressés ces dernières années. L'amélioration des transports et des communications et l'augmentation du volume des échanges mondiaux ont rendu plus évidente la nécessité d'un système universel.

Outre la production et la fourniture de marchandises sur le marché international le système métrique présente un intérêt plus direct pour les Canadiens. En tant que consommateurs les Canadiens rencontrent chaque jour diverses sortes de poids et mesures. Les facteurs de conversion et les composantes non standard coûtent beaucoup de temps et d'argent tant au consommateur qu'au producteur. Les avantages que procurerait un système de mesures universel sont devenus plus manifestes, et le système métrique est la meilleure solution pour atteindre cet objectif.

Le Livre blanc sur la conversion au système métrique au Canada, publié en janvier 1970 par le gouvernement fédéral, faisait de l'adoption du système métrique par le Canada une option fondamentale. C'est dans cette optique que la nouvelle Loi sur les poids et mesures adoptée la même année décrit les unités métriques légalement autorisées. Deux des unités principales qui serviront à mesurer

des masses et des longueurs sont le kilogramme (kg) et le mètre (m). Le gramme (g), le millimètre (mm), le centimètre (cm), le litre et le millilitre (ml) sont les autres unités qui seront vraisemblablement utiles pour le consommateur.

Dans la majorité des cas la métrisation ira plus loin que le simple passage des unités existantes aux unités métriques. Par exemple, le poids d'un produit préemballé actuellement vendu en quantités «rondes» (une demi-livre et une livre) pourrait être converti en 227 et 454 g; mais il serait évidemment préférable que les entreprises remplacent ces quantités par 250 grammes et 500 grammes qui sont les équivalents métriques «ronds». La métrisation fournira à l'industrie la possibilité d'examiner tous les formats d'emballage pour voir s'ils conviennent à la commercialisation moderne ou si un échelonnage plus rationnel serait souhaitable.

Bien entendu, un programme dûment coordonné sera indispensable pour réaliser ce passage à tous les niveaux de l'industrie et du commerce. Bien que le gouvernement n'ait encore pris aucune décision quant au calendrier de la conversion au système métrique une disposition de la Loi sur l'emballage et l'étiquetage des produits de consommation votée en 1971 stipule que les emballages de vente au détail, à quelques exceptions près, devront porter une déclaration du contenu net en unités métriques ou simultanément en unités métriques et en unités canadiennes traditionnelles à compter du 1^{er} mars 1976.

La Commission du système métrique a été créée afin de coordonner la conversion au système métrique au Canada. Bien que l'on dresse actuellement des plans sur la façon dont il conviendrait de l'effectuer, il est bien entendu important que toute action concrète du Canada soit coordonnée avec les plans des Etats-Unis lorsque ce pays aura pris la décision finale d'adopter le système métrique.

Prolifération des emballages

Nombre de consommateurs ont lieu de se plaindre des difficultés qu'ils rencontrent pour comparer les prix dans une catégorie de produits donnés en raison du nombre excessif de formats d'emballage offerts par divers fabricants du produit, ou même de la gamme des formats d'une même société. Par exemple, on trouve sur le marché 69 formats différents de biscuits et biscottes, contenant souvent des quantités fractionnaires de produit, par ex., 10 $\frac{3}{4}$ oz. Outre les consommateurs, les détaillants déplorent souvent le nombre de formats offerts au public et ont exprimé le vœu que des mesures soient prises pour réduire cette prolifération.

La Loi sur l'emballage et l'étiquetage des produits de consommation donne un moyen de résoudre ce problème. Un article de cette loi donne au Gouverneur en conseil toute autorité pour édicter

des règlements visant à limiter la taille et la forme des emballages de produits préemballés lorsqu'une prolifération injustifiée risque de dérouter ou de tromper le consommateur. Tout comme l'établissement des prix à l'unité, la normalisation des formats d'emballage facilitera les comparaisons de prix entre différents formats d'un même produit et entre différents produits. Depuis 1971, le ministère réglemente les dentifrices, shampoings, crèmes et lotions. Des propositions ont été faites ou le seront afin de couvrir les désodorisants en aérosol, les tissus hygiéniques, les produits de beauté (comme les parfums) et les biscuits. Ces règlements seront exprimés en unités métriques ou le sont déjà, et ont permis une diminution importante du nombre de formats de ces produits sur le marché, aidant ainsi les consommateurs à mieux comparer les prix.

Taille Canada Standard

Par le passé choisir la bonne taille de vêtement pour un enfant plongeait souvent les parents dans la perplexité et demandait beaucoup de temps. Le système classique de détermination de la taille en fonction de l'âge de l'enfant laissait beaucoup à désirer.

Pour remédier à cette situation on a mis au point un système de tailles qui tient compte des mensurations de l'enfant. Les entreprises qui acceptent de fabriquer leurs vêtements conformément aux stipulations des Taille Canada Standard sont autorisés à les munir d'une étiquette portant le symbole «TCS» qui est enregistré comme marque de qualité du gouvernement fédéral. Les entreprises peuvent obtenir une licence pour utiliser ce

symbole sur des vêtements fabriqués conformément aux stipulations de Taille Canada Standard qui figurent dans le Règlement sur la taille des vêtements portant la marque de commerce nationale, lequel a été promulgué en vertu de la Loi sur la marque de commerce nationale et l'étiquetage exact. Lorsque la marque de commerce nationale s'applique à un vêtement elle doit être placée sur une étiquette où figurent également une indication exacte de la taille du vêtement, le nom du pays où il a été fabriqué et le numéro de licence ou tout autre type d'immatriculation indiqué dans le règlement. Cette formule permettra de choisir plus facilement des vêtements seyants pour les enfants. Des travaux portant sur l'élargissement du système à certains vêtements pour femmes vont bon train.

Programme relatif à l'étiquetage d'entretien des textiles

Les vêtements et autres produits textiles se composent aujourd'hui d'une telle diversité de fibres naturelles et synthétiques ou de mélanges de plusieurs fibres que le consommateur a besoin de renseignements exacts sur la manière d'entretenir chaque article pour éviter de l'endommager ou de le détruire en utilisant un mode de nettoyage, de blanchissage ou de séchage inadéquat. Bien que de nombreux fabricants de produits textiles fournissent des étiquettes, mobiles ou non, indiquant le mode d'entretien approprié, celles-ci sont en général détachables et sont souvent perdues ou jetées peu après l'achat. Un entretien inadéquat peut entraîner l'endommagement ou la destruction de l'article. On s'est rendu compte que cela risquerait moins de se produire s'il existait un moyen commode de fixer ces instructions d'entretien de manière permanente.

Pour répondre à ce besoin on a lancé en mai 1970 un programme facultatif d'étiquetage d'entretien qui permet au fabricant d'avoir recours à un ensemble de cinq symboles de base qui désignent le lavage, le blanchissage, le séchage, le repassage et le nettoyage à sec associés aux trois couleurs des feux de circulation. Le rouge indique que ce processus ne doit pas être utilisé, le jaune qu'il peut l'être en faisant attention, et le vert qu'il peut l'être sans hésitation. Le programme comporte des symboles complémentaires qui indiquent des éléments comme la température de l'eau ou du fer à repasser et la méthode de séchage. Lorsqu'ils sont utilisés ces symboles figurent sur des étiquettes fixées de manière permanente sur le produit textile afin que le consommateur ne puisse jamais avoir de doute quant au mode d'entretien adéquat.

Protection des acheteurs de prothèses auditives

Les personnes âgées et les autres consommateurs qui souffrent de troubles auditifs ont depuis de nombreuses années des difficultés pour acheter des prothèses auditives qui leur conviennent. Ce problème vient dans certains cas de pratiques de vente déloyales, et dans d'autres de la cherté de ces appareils. Ce problème était en tête de liste des programmes en matière de protection du consommateur dès la création du ministère de la Consommation et des Corporations. Une sous-commission de la Commission interministérielle de la consommation a effectué par la suite une étude exhaustive des pratiques de vente de l'industrie des prothèses auditives qui a abouti à la publication par le ministère de la Consommation et des Corporations d'un rapport intitulé *Audiophones*, paru dans le premier Rapport de la direction des recherches sur la consommation en janvier 1970. Celui-ci confirmait que de nombreux acheteurs de prothèses auditives avaient dû payer des prix exorbitants, que l'entretien de leur prothèse n'avait pas été convenablement assuré après l'achat, ou qu'ils s'étaient fait vendre des appareils qui ne parvenaient pas à corriger leur déficience auditive. Le rapport contenait un certain nombre de recommandations à l'adresse des gouvernements fédéral et provinciaux et de l'industrie des prothèses auditives, lesquelles étaient considérées comme apportant une solution partielle à nombre des problèmes auxquels font face les acheteurs de prothèses auditives.

Depuis la publication du rapport plusieurs recommandations ont été mises en pratique. Au niveau fédéral, le ministère de la Santé nationale et du Bien-être social examine avec des représentants de l'industrie et des associations professionnelles des projets de règlement requérant que chaque prothèse auditive vendue au Canada soit accompagnée d'une déclaration donnant ses caractéristiques de fonctionnement.

Etant donné que les provinces ont tout autorité pour agir dans le domaine des ventes directes au consommateur et de l'octroi de licences aux vendeurs, un contrôle provincial plus sévère des activités des fournisseurs de prothèses auditives a été envisagé avec des représentants des provinces au cours de deux conférences fédérales-provinciales sur la consommation qui se sont tenues à Ottawa en juin 1970 et mai 1971. Plusieurs gouvernements provinciaux ont étudié la situation relative aux prothèses auditives dans leur région respective, et deux provinces, la Colombie-Britannique et le Manitoba, ont depuis lors adopté des lois spéciales permettant de surveiller plus directement cette industrie. Dans certaines provinces, Ontario par exemple, l'industrie fait respecter son code moral par ses propres membres et s'occupe des plaintes des consommateurs à l'égard de pratiques commerciales douteuses dans la province.

Etiquetage d'information

Les consommateurs, face à la diversité et à la complexité des biens offerts sur le marché, ont parfois de la difficulté à choisir l'article qui convient le mieux à leurs besoins. Attachées aux produits de consommation durables, les étiquettes informatives donnent au consommateur les renseignements dont il a besoin pour reconnaître et comparer les caractéristiques et le rendement des marques et modèles divers.

Le ministère de la Consommation et des Corporations travaille actuellement à l'élaboration et

à l'utilisation des étiquettes informatives CANTAG destinées aux biens de consommation durables et semi-durables. Le travail va bon train en ce qui concerne les réfrigérateurs, et vient de commencer pour ce qui est des amplificateurs à usage privé, des climatiseurs d'air, des tapis et moquettes et des tissus pour rembourrage. Il est prévu qu'on s'attaquera bientôt aux aspirateurs et aux couvertures électriques, aux matelas et à divers autres biens de consommation.

Etiquetage d'information

Les consommateurs, face à la diversité et à la complexité des biens offerts sur le marché, ont parfois de la difficulté à choisir l'article qui convient le mieux à leurs besoins. Attachées aux produits de consommation durables, les étiquettes informatives donnent au consommateur les renseignements dont il a besoin pour reconnaître et comparer les caractéristiques et le rendement des marques et modèles divers.

Le ministère de la Consommation et des Corporations travaille actuellement à l'élaboration et

à l'utilisation des étiquettes informatives CANTAG destinées aux biens de consommation durables et semi-durables. Le travail va bon train en ce qui concerne les réfrigérateurs, et vient de commencer pour ce qui est des amplificateurs à usage privé, des climatiseurs d'air, des tapis et moquettes et des tissus pour rembourrage. Il est prévu qu'on s'attaquera bientôt aux aspirateurs et aux couvertures électriques, aux matelas et à divers autres biens de consommation.

Aide aux consommateurs

Le ministère de la Consommation et des Corporations prodigue, par l'entremise de la Direction de l'aide aux consommateurs, une aide directe aux consommateurs afin qu'ils bénéficient au maximum du marché.

Grâce à ses programmes, la Direction de l'aide aux consommateurs fournit au public tous les renseignements dont il a besoin pour acheter un produit, l'utiliser et en profiter au maximum; le consommateur peut également y avoir recours lorsqu'il a des ennuis après l'achat. Pour les programmes de prévention, on a recours à tous les mécanismes de diffusion de l'information, notamment les organes d'information, la publication de documents destinés à toutes les classes de la société et à tous les niveaux de l'enseignement, y compris l'éducation permanente. L'élaboration de ces programmes préventifs dépend beaucoup de la façon dont la Direction coordonne les sources d'information, particulièrement les autres ministères ou organismes fédéraux, les divers services des autres paliers administratifs gouvernementaux, les organismes internationaux et le secteur privé. Ce rôle de coordination n'englobe pas uniquement la synthèse et la publication de l'information actuelle en matière de consommation, mais les organismes des secteurs privé et public doivent également être persuadés de publier les renseignements. À titre de mesure préventive, la Direction peut recommander à certains fabricants et détaillants de modifier leur politique en matière de produit ou de service.

Les programmes conçus pour remédier aux difficultés des consommateurs dépendent énormément du bon fonctionnement de la Case postale 99 où ils peuvent exposer leurs problèmes. La Case postale 99 transmettra la plainte ou la demande de renseignement à l'organisme intéressé, dans le

secteur public ou privé, ou agira à titre de médiateur entre les deux parties en cause. Le succès du médiateur dépend beaucoup en fait de sa force de persuasion et de la collaboration des parties.

La Direction de l'aide aux consommateurs accorde également une aide financière directe aux organismes privés dont les activités sont axées sur la protection du consommateur et elle coordonne le programme d'aide, qui consiste en bureaux disséminés dans tout le Canada pour répondre aux besoins locaux. Ces activités assurent la diffusion maximale des programmes de la Direction et de l'information en matière de consommation.

La Direction de l'aide aux consommateurs publie par exemple des brochures, des dépliants, des feuillets de renseignements et des séquences filmées sur des sujets aussi variés que la protection du consommateur sur le marché, la sécurité des produits, l'étiquetage et l'entretien des textiles, le choix et l'entretien des produits, la métrisation et le crédit à la consommation. Des troupes d'information, constamment mises à jour, ont été distribuées à la plupart des bibliothèques des écoles primaires et secondaires. La Direction s'est assurée les services d'un organisme à but non lucratif qui traduit et distribue l'information à la presse ethnique et aux postes de radio. Elle publie également, onze fois par an, la brochure *Contact* qui traite des sujets les plus variés: des automobiles aux produits alimentaires, en passant par le logement, le transport, le budget et les loisirs. *Contact* est actuellement distribué à plus de 125,000 exemplaires. La Direction a aussi produit deux séries d'un jeu questionnaire télévisé «C'est pas sorcier» («It's Up To You» au réseau anglais) où l'on traite surtout des problèmes dont la Direction a pris connaissance grâce aux consommateurs.

**Ministère de la Consommation
et des Corporations
Bureaux régionaux**

Région du Pacifique

Ministère de la Consommation et des Corporations
Case postale 10059, Pacific Centre Ltd.
700 ouest, rue Georgia
Vancouver (Colombie-Britannique)
V7Y 1C9
(604) 666-6971

Région des Prairies

Ministère de la Consommation et des Corporations
Edifice Canadian Grain Commission
300 - 303, rue Main
Winnipeg (Manitoba)
R3C 3G7
(204) 985-2654

Région de l'Ontario

Ministère de la Consommation et des Corporations
Pièce 706, Global House
480, avenue University
Toronto (Ontario)
M5G 1V2
(416) 362-7011

Région du Québec

Ministère de la Consommation et des Corporations
12^e étage
855 est, rue Sainte-Catherine
Montréal (Québec)
H2L 4N4
(514) 283-5394

Région de l'Atlantique

Ministère de la Consommation et des Corporations
6^e étage, Montreal Tower
5151, rue George
Halifax (Nouvelle-Ecosse)
B3J 1M5
(902) 426-6080

