



Communiqué

Pour diffusion immédiate

Le 7 décembre 2009

LE PUBLIC N'EST PAS SUFFISAMMENT INFORMÉ DES SERVICES DE PROTECTION DU CONSOMMATEUR : LE VÉRIFICATEUR GÉNÉRAL

(TORONTO) L'Ontario ne déploie pas assez d'efforts pour faire savoir aux Ontariens qu'il peut les aider à régler leurs problèmes liés à la consommation de biens et de services, et la plupart d'entre eux se tournent donc vers d'autres ressources pour obtenir une assistance, selon ce qu'indique le vérificateur général Jim McCarter dans son *Rapport annuel 2009*, publié aujourd'hui.

« Le Ministère a reçu environ 40 000 demandes de renseignements et plaintes écrites en 2008-2009, ce qui représente une baisse de volume de 12 % par rapport aux sommets atteints il y a cinq ans », a déclaré M. McCarter. « Le Québec a une population équivalant à seulement 60 % de celle de l'Ontario, mais l'office de la protection du consommateur de cette province reçoit plus de 250 000 demandes de renseignements et plaintes par année. »

« Nous avons commandé une enquête externe indépendante, qui a révélé que le Ministère ne figure pas parmi les principaux organismes que les Ontariens consulteraient pour la résolution d'une plainte en matière de consommation », a ajouté Jim McCarter. « Cependant, même si un plus grand nombre de consommateurs avaient communiqué avec le Ministère, il convient de se demander si les mesures appropriées auraient été prises. »

Le Rapport a notamment fait état des constatations suivantes :

- Les 6 000 plaintes écrites reçues en 2008-2009 n'ont donné lieu qu'à 148 inspections et visites de formation sur le terrain par le Ministère; en outre, la *Loi de 2002 sur la protection du consommateur* n'accorde pas au Ministère de pouvoirs d'inspection, et celui-ci n'est donc pas en mesure d'agir de manière proactive pour repérer les violations à la réglementation sur la protection du consommateur.
- Ces dernières années, le Ministère a employé quatre inspecteurs ou moins pour inspecter les entreprises au sujet desquelles il a reçu des plaintes et déterminer si des mesures doivent être prises, ce qui correspond à environ un inspecteur pour 100 000 entreprises. En 2008-2009, le Ministère n'a effectué aucune visite proactive dans les dix types d'entreprises qui avaient fait l'objet du plus grand nombre de plaintes.
- Le Ministère ne prenait pas de mesures efficaces à l'égard des récidivistes et des industries qui posent des problèmes, comme les agences de recouvrement, les entreprises de rénovation domiciliaire, les ateliers de réparation automobile, les magasins d'ameublement, les centres de conditionnement physique et clubs de santé, et les agences d'évaluation du crédit. Les agences de recouvrement, plus particulièrement, ont fait l'objet de plus de 10 % de la totalité des plaintes du public soumises au Ministère en 2008-2009, mais le Ministère a accordé une priorité relativement faible à ces plaintes.
- Le Ministère ne surveillait pas assez adéquatement le processus d'enregistrement et de délivrance des permis pour les agences de recouvrement, les agents de recouvrement et les huissiers, et il n'était

donc pas en mesure de s'assurer que les demandeurs respectaient les normes d'intégrité, d'honnêteté et de viabilité financière et se conformaient aux exigences des lois applicables à leur industrie.

Le Rapport a indiqué que le Ministère avait récemment amélioré sa surveillance des huit organismes d'application, un groupe de sociétés sans but lucratif relevant de l'industrie et qui sont responsables de l'application d'un certain nombre de lois concernant la protection des consommateurs et la sécurité du public. En outre, plusieurs modifications législatives ont renforcé la protection du consommateur en prévoyant des pénalités plus sévères et des peines maximales plus longues pour les activités illégales.

-30-

Renseignements :

Jim McCarter
Vérificateur général
(416) 327-1326

Andréa Vanasse/Joel Ruimy
Communications
(416) 327-2336

Pour de plus amples renseignements et pour accéder au *Rapport annuel 2009* dans son intégralité, visitez www.auditor.on.ca
Pour obtenir des exemplaires du rapport, composez le (416) 327-2381.