

# MÉMOIRE DU BARREAU DU QUÉBEC

*Projet de loi n° 134, Loi visant principalement à moderniser des règles relatives au crédit à la consommation et à encadrer les contrats de service de règlement de dettes, les contrats de crédit à coût élevé et les programmes de fidélisation*

Présenté à la Commission des relations avec les citoyens

13 octobre 2017

## Mission du Barreau du Québec

Afin d'assurer la protection du public, le Barreau du Québec surveille l'exercice de la profession, fait la promotion de la primauté du droit, valorise la profession et soutient ses membres dans l'exercice du droit.

## Remerciements

Le Barreau du Québec remercie les membres de son Comité consultatif sur la protection du consommateur :

M<sup>e</sup> Luc Hervé Thibaudeau, président  
M<sup>e</sup> Christine A. Carron, Ad. E.  
M<sup>e</sup> Annick Demers  
M<sup>e</sup> Marie Josée Gauvin  
M<sup>e</sup> Yves Lauzon, Ad. E.  
M<sup>e</sup> Michaël Lévesque  
M<sup>e</sup> Denise Moreault  
M<sup>e</sup> Jeffrey Orenstein  
M<sup>e</sup> Nathalie St-Pierre

Le secrétariat de ce Comité est assuré par le Secrétariat de l'Ordre et Affaires juridiques du Barreau du Québec :

M<sup>e</sup> Réa Hawi

Édité en octobre 2017 par le Barreau du Québec

ISBN (PDF) : 978-2-924857-08-3

Dépôt légal — Bibliothèque et Archives nationales du Québec, 2017  
Dépôt légal — Bibliothèque et Archives Canada, 2017

## Vue d'ensemble de la position du Barreau du Québec

- ✓ **Le Barreau du Québec accueille favorablement le projet de loi n° 134, mais est d'avis que la LPC doit être révisée de manière globale**

Les dispositions de la LPC ne sont plus adaptées aux pratiques actuelles et devraient être modernisées.

Plusieurs notions de la LPC devraient être clarifiées et harmonisées avec le droit fédéral et le *Code civil du Québec*.

- ✓ **Contenu obligatoire des contrats**

Le contenu obligatoire des contrats devrait être prévu uniquement dans le Règlement d'application de la LPC et sous forme d'encadrés informatifs faciles à comprendre pour les consommateurs.

- ✓ **Calcul du taux de crédit**

Les articles 12, 13, 70 et 71 LPC actuels et l'article 72.1 proposé devraient être revus et rédigés de façon plus simple.

L'article 72.1(1)a) LPC proposé devrait être supprimé et l'article 70 b) actuel devrait être limité aux frais exigés par le commerçant comme condition du prêt.

- ✓ **Contrat de crédit à coût élevé**

Le Barreau du Québec offre sa collaboration aux travaux concernant les critères pour déterminer si un contrat de crédit est considéré à « coût élevé ».

Le Barreau du Québec est d'avis que les nouvelles dispositions devraient cibler les institutions visées.

- ✓ **Recours du consommateur contre un commerçant de crédit qui collabore avec un commerçant vendeur**

La mesure proposée à l'article 103.1 LPC devrait être étendue à l'article 103 LPC actuel.

- ✓ **Évaluation de la capacité de rembourser du consommateur**

L'article 103.2 LPC proposé devrait préciser que c'est uniquement l'institution qui octroie le crédit qui est visée par cette obligation.

D'autres commerçants devraient être exemptés, notamment les pendants fédéraux des institutions visées.

✓ **Prêteurs sur gages**

Le Barreau du Québec aurait souhaité que les activités des prêteurs sur gages soient régies en entier. Il manque plusieurs dispositions pour régir notamment la reprise des biens et l'exercice particulier des droits du prêteur.

✓ **Contrat de prêt d'argent garanti par une hypothèque immobilière**

Le Barreau du Québec note que la mesure proposée n'aura pas d'impact sur l'ensemble des hypothèques immobilières consenties par les consommateurs. Par conséquent, la question des obligations de divulgation des prêteurs ne devrait pas être adressée à la pièce, mais plutôt dans le contexte d'une réforme globale.

✓ **Information sur la période de remboursement**

Les exigences devraient être balisées et harmonisées avec le *Règlement sur le coût d'emprunt*.

✓ **Conditions au dépassement de la limite de crédit**

Le Barreau du Québec est d'avis que l'article 128.1 LPC proposé est un bon compromis, mais il devrait prévoir le mode et le délai de transmission de l'avis de dépassement ainsi que sa forme.

Le Barreau du Québec est d'avis que l'alinéa 2 de l'article 128.1 LPC proposé n'est pas souhaitable.

✓ **Retenue sur la carte de crédit**

Compte tenu des différents types de retenue, il n'est pas possible de réglementer toutes les situations. Le Barreau du Québec est d'avis que d'autres solutions devraient être privilégiées et que l'alinéa 2 de l'article 251.1 LPC proposé devrait être retiré.

✓ **Information défavorable au dossier de crédit**

L'article 251.2 LPC proposé devrait prévoir expressément le droit du commerçant de transmettre l'information défavorable lorsqu'il obtient un jugement en sa faveur et préciser qu'il ne s'applique plus à partir de ce moment.

✓ **Contrat de service de règlement de dettes**

Il y a lieu de garder la possibilité, à l'article 214.13 LPC proposé, d'exempter d'autres personnes par règlement.

Il est essentiel d'informer le consommateur du fait que ce contrat ne suspend pas les recours des créanciers, contrairement à une proposition concordataire.

✓ **Courtiers en prêt**

Le Barreau du Québec est d'avis que l'article 230.1 LPC proposé est difficile à comprendre et devrait être clarifié.

✓ **Illustration de biens ou services**

Le Barreau du Québec suggère de substituer la notion de représentation « trompeuse » à celle d'« illustration fidèle » afin de laisser moins de place à l'interprétation.

✓ **Publicité sur le crédit**

Le Barreau du Québec s'interroge sur l'application concrète de l'article 224 a.1) LPC proposé qui devrait être plus précis.

Le Barreau du Québec estime qu'il faudrait clarifier la portée de l'article 245 LPC actuel.

✓ **Programmes de fidélisation**

Le Barreau du Québec salue l'interdiction de la péremption des unités d'échange à une date déterminée ou par l'écoulement du temps.

Le Barreau du Québec appuie un encadrement accru des programmes de fidélisation. Plus particulièrement, il y a lieu de mettre en place des mesures appropriées afin de s'assurer que les consommateurs soient bien informés des conditions de ces programmes ainsi que des droits qui en découlent.

# Table des matières

INTRODUCTION.....	8
1. REMARQUES PRÉLIMINAIRES.....	8
1.1 Une réforme globale est nécessaire .....	8
1.1.1 Le secteur de la consommation a changé.....	9
1.1.2 Adapter la législation .....	10
1.2 Contenu obligatoire des contrats.....	10
1.3 Harmonisation avec les exigences fédérales.....	11
2. LE PROJET DE LOI N <sup>o</sup> 134 .....	12
2.1 Points positifs .....	12
2.2 Calcul du taux de crédit (art. 72.1 LPC) .....	13
2.3 Taux de crédit susceptible de varier (art. 100.2 LPC) .....	14
2.4 Contrat de crédit à coût élevé (art. 73, 103.4, 103.5, 321g) LPC).....	15
2.5 Recours du consommateur contre un commerçant de crédit qui collabore avec un commerçant vendeur (art. 103.1 LPC).....	17
2.6 Évaluation de la capacité de rembourser du consommateur (art. 103.2 à 103.4 et 150.3.1 LPC) .....	17
2.7 Prêteurs sur gages (art. 115.1 LPC) .....	19
2.8 Contrat de prêt d'argent garanti par une hypothèque immobilière (art. 115.2 LPC) .....	20
2.9 Information sur la période de remboursement (art. 126 k) LPC) .....	20
2.10 Conditions au dépassement de la limite de crédit (art. 128.1 LPC) .....	21
2.11 Retenue sur la carte de crédit (art. 251.1 LPC) .....	22
2.11.1 Différents types de retenues .....	22
2.12 Information défavorable au dossier de crédit (art. 251.2 LPC).....	23
2.13 Contrat de service de règlement de dettes (art. 214.12 à 214.30, 232.1, 244.4, 244.5 et 321 h) LPC).....	23

2.14	Courtiers en prêt (art. 230.1 LPC) .....	24
2.15	Illustration de biens ou services (art. 231.1 LPC) .....	25
2.16	Publicité sur le crédit.....	25
2.17	Programmes de fidélisation.....	26
2.17.1	Les différents types de programmes de fidélisation .....	27
2.17.2	Le cas Air Miles.....	27
2.17.3	Les règles en Ontario .....	28
2.17.4	La LPC.....	29
2.17.5	La péremption et la valeur des unités d'échange .....	30
2.17.6	La transmission des unités d'échange au décès .....	31

## INTRODUCTION

Le Barreau du Québec a pris connaissance avec grand intérêt du projet de loi n° 134, *Loi visant principalement à moderniser des règles relatives au crédit à la consommation et à encadrer les contrats de service de règlement de dettes, les contrats de crédit à coût élevé et les programmes de fidélisation* (ci-après « projet de loi ») et souhaite vous faire part de ses commentaires.

Ce projet de loi tant attendu propose principalement des modifications à la *Loi sur la protection du consommateur* (ci-après « LPC ») en matière de crédit. Il propose notamment d'y introduire un régime de protection relatif aux contrats de service de règlement de dettes et d'assujettir certains commerçants à une obligation concernant la vérification de la capacité du consommateur de rembourser le crédit demandé ou d'exécuter les obligations qui découlent d'un contrat de louage à long terme de biens. Des obligations additionnelles sont aussi proposées lorsque le contrat de crédit est à coût élevé.

Le projet de loi propose également des modifications modernisant le régime applicable au contrat de crédit variable. Il précise le contenu obligatoire de la documentation utilisée par le commerçant lorsque celui-ci consent du crédit variable à un consommateur ainsi que le contenu obligatoire des divers formulaires de contrat de prêt à la consommation. Certaines dispositions du projet de loi visent aussi à encadrer certaines pratiques de commerce, notamment certaines pratiques publicitaires liées à l'offre de crédit à la consommation. Enfin, le projet de loi propose d'introduire de nouvelles dispositions visant expressément à régir les programmes de fidélisation.

Le Barreau du Québec salue le dépôt de ce projet de loi qui vise à protéger les consommateurs les plus vulnérables et à prévenir l'endettement. Le projet de loi reprend par ailleurs plusieurs des orientations proposées dans le cadre du projet de loi n° 24 déposé en 2011 et mort au feuillet l'année suivante. Dans son communiqué de presse du 2 mai 2017, l'OPC indique que le projet de loi constitue la première de deux étapes d'une démarche de modernisation des règles sur le crédit à la consommation<sup>1</sup>. Il ne fait aucun doute que les dispositions en matière de crédit de la LPC doivent être modernisées et le Barreau du Québec est heureux de participer à ces travaux. Cependant, le Barreau du Québec est d'avis que la LPC doit être révisée et modernisée de manière plus globale.

## 1. REMARQUES PRÉLIMINAIRES

### 1.1 Une réforme globale est nécessaire

Dans l'optique d'une saine application de la règle de droit dans le domaine de la consommation, le Barreau du Québec estime nécessaire d'assurer l'équilibre entre les droits et obligations des consommateurs et des commerçants, en tenant compte de l'évolution des pratiques commerciales et des valeurs sociales. Le Barreau du Québec constate que le projet de loi ne propose ni véritable modernisation des principes de base en matière de protection du consommateur ni harmonisation entre les notions de la LPC et

---

<sup>1</sup> En ligne : <<http://www.opc.gouv.qc.ca/actualite/communiques/article/un-projet-de-loi-pour-mieux-protoger-les-consommateurs-les-plus-vulnérables/>>.



celles d'autres législations, y compris le *Code civil du Québec*. Par exemple, le projet de loi ne contient aucune proposition tenant compte des nouvelles technologies. De plus, il ne propose aucune mesure afin de définir la notion de « commerçant » ou de l'harmoniser avec la notion d'« entreprise » que l'on retrouve au Code civil.

Par ailleurs, la notion même de « commerçant » pose des difficultés d'interprétation pour plusieurs articles de la LPC et cette notion mérite d'être clarifiée. Elle est partiellement définie dans la version anglaise de la LPC alors qu'elle est absente de la version française (sauf indirectement à l'article 2 LPC). Le Barreau du Québec estime que la notion de « commerçant » devrait être définie dans la LPC et s'harmoniser avec la notion d'entreprise de l'article 1384 C.c.Q., et le projet de loi constitue une opportunité de pallier cette situation. Cette plus grande cohérence législative faciliterait l'application de la loi. De même, certaines autres notions qui ne sont pas définies dans la LPC devraient l'être, c'est le cas du « contrat de prêt d'argent » et du « contrat assorti d'un crédit ». Le projet de loi ne propose malheureusement aucune mise à jour des définitions qui pourtant est nécessaire.

Ce projet de loi prévoit des mesures qui visent les consommateurs les plus démunis et qui sont par le fait même nécessaires. Néanmoins, l'adoption de ces mesures ne change pas le fait que la LPC a besoin d'être modernisée et revue en entier. D'ailleurs, la clarification de la terminologie et des notions utilisées dans la LPC bénéficierait aux consommateurs les plus démunis et contribuerait à mieux les protéger. Le Barreau du Québec déplore le fait que les dispositions de la LPC soient encore modifiées à la pièce au lieu de faire l'objet d'une véritable modernisation.

Enfin, les exigences relatives aux règles de formation des contrats pour lesquels un écrit est exigé que l'on retrouve aux articles 23 à 33 de la loi actuelle ont été rédigées à la fin des années 1970 alors que la conclusion d'un contrat de consommation entre un commerçant et un consommateur s'effectuait nécessairement en personne. Ces dispositions ne sont plus adaptées aux pratiques d'affaires en vigueur aujourd'hui et doivent être révisées.

### **1.1.1 Le secteur de la consommation a changé**

Le Barreau du Québec constate que le secteur des biens et services destinés à la consommation a énormément évolué depuis l'entrée en vigueur de la première *Loi de la protection du consommateur* en 1971. Cette évolution se manifeste à plusieurs niveaux. D'une part, les avancées technologiques des dernières décennies ont radicalement transformé la nature des biens et services aux consommateurs et la manière de les offrir. Aussi, plusieurs nouvelles tendances démographiques et sociales ont changé les habitudes des consommateurs à l'égard de ce qu'ils achètent. D'autre part, les modèles économiques modernes ont aussi contribué à transformer le paysage. Ils ont notamment provoqué l'apparition d'environnements commerciaux qui n'existaient pas au moment de l'adoption des premières législations proconsoméristes.

De l'avis du Barreau du Québec, ces nombreux changements justifient qu'une réflexion sérieuse soit entamée relativement à la possibilité de revoir en entier les dispositions de la LPC de manière à les adapter à la réalité socio-économique du

XXI<sup>e</sup> siècle. À ce jour, comme mentionné précédemment, la modernisation de la LPC s'est faite à la pièce, alors qu'elle doit être revue en entier. Le caractère et les implications sociales de la LPC militent en faveur d'une telle révision.

### 1.1.2 Adapter la législation

Les travaux de réforme ayant mené à l'entrée en vigueur du *Code civil du Québec* en 1994 et à l'entrée en vigueur du nouveau *Code de procédure civile* en 2016 ont eu pour but de faire évoluer les lois et de les adapter aux réalités sociales changeantes. Pour poursuivre sa lancée modernisatrice et innovatrice en matière d'administration et d'accès à la justice, le gouvernement devrait se donner comme mission de doter la société québécoise d'un outil législatif cohérent en matière de protection des consommateurs, pratique et adapté à la société moderne. Cet outil permettra la mise en place d'un marché encore plus équilibré à la fois pour les consommateurs et les commerçants.

De plus, plusieurs dispositions de la LPC soulèvent des difficultés d'interprétation et des controverses inutiles. Le caractère particulier de la LPC fait en sorte qu'elle doit non seulement évoluer, mais aussi se renouveler lorsque nécessaire. Le Barreau du Québec est d'avis que les constats énoncés précédemment démontrent que le temps est venu de passer à l'acte et de procéder à une révision globale de la LPC.

Le Barreau du Québec désire participer activement à ce processus et offre sa collaboration dans le but de permettre à la société québécoise de bénéficier d'une législation cohérente et efficace en matière de protection des droits des consommateurs.

## 1.2 Contenu obligatoire des contrats

Le projet de loi propose d'abroger les annexes de la LPC. Le Barreau du Québec comprend que le contenu informatif obligatoire qui s'y trouve sera énoncé dans les règlements à venir. Il est certes plus indiqué de prévoir dans un règlement le type d'information présentement incluse dans les annexes, pour plus de flexibilité. Un règlement est plus facile à modifier et à ajuster en fonction des nouveaux types de contrats pouvant faire leur apparition et des changements liés aux pratiques de l'industrie. Toutefois, le Barreau du Québec remarque que certains éléments d'information prévus dans les annexes ont été incorporés dans les dispositions proposées de la LPC<sup>2</sup> au lieu d'être prévus dans le règlement à venir, ce qui s'éloigne de l'objectif de simplifier la loi.

Le Barreau du Québec est d'avis qu'une nouvelle approche devrait être préconisée et que le contenu informatif obligatoire prévu entre autres aux articles 119.1, 125 et 150 LPC proposés devrait être inclus à un seul endroit, soit dans le règlement d'application.

Il y a lieu d'éviter de reproduire la même façon de faire et de se retrouver avec un formulaire en plus des éléments prévus dans la loi. Cette façon de faire ne ferait que contribuer à alourdir et allonger le texte du contrat, ce qui irait à l'encontre des principes

---

<sup>2</sup> Par exemple aux articles 119.1, 125 et 150 LPC proposés.

de rédaction en langage clair déjà établis par la loi<sup>3</sup>. Les consommateurs devraient avoir l'information essentielle et il faut éviter qu'elle soit noyée dans le contrat avec les autres informations. Dans le cas des gagistes, par exemple, les informations les plus importantes à mettre en évidence sont le montant que le consommateur doit payer afin de ne pas perdre le bien qu'il a donné en gage et la date à laquelle ce montant doit être payé au gagiste afin de récupérer le bien. C'est l'information que le consommateur doit absolument connaître et qu'il doit être en mesure de repérer facilement dans le contrat.

### 1.3 Harmonisation avec les exigences fédérales

Le Barreau du Québec soulève que plusieurs dispositions de la LPC font double emploi avec le *Règlement sur le coût d'emprunt*<sup>4</sup> fédéral. Puisque les situations juridiques visées sont aussi couvertes par le droit fédéral, le Barreau du Québec est d'avis qu'il faut tenter le plus possible, dans une telle situation, d'harmoniser le droit. Le Barreau du Québec comprend qu'il existe des questions de principe, par exemple les composantes du calcul du taux de crédit et la question des frais fixes et des frais de dépassement. Mais dans les autres cas, par exemple dans les cas de divulgation et de présentation, les dispositions devraient être harmonisées afin de mettre tous les intervenants du secteur financier sur un pied d'égalité.

Les éléments essentiels pour chaque type de contrat varient d'un type à l'autre. L'adoption, par voie de règlement, d'encadrés informatifs obligatoires similaires à ceux prévus au Règlement fédéral sur le coût d'emprunt devrait être envisagée. Le Règlement fédéral sur le coût d'emprunt exige que certains renseignements soient communiqués dans un encadré informatif sous forme de tableau (de type « Schumer box ») dont les éléments sont prévus aux annexes 1 à 5 pour chaque type de contrat de crédit à la consommation. Le concept de la « Schumer box », qui est né aux États-Unis afin de fournir un résumé des coûts d'une carte de crédit sous forme de tableau, simplifie la façon de transmettre cette information aux consommateurs et leur permet de comparer les coûts de crédit associés aux différentes cartes de crédit plus aisément.

Par exemple, pour les formulaires de demande de cartes de crédit, élément adressé à l'article 119.1 LPC proposé, l'encadré de l'annexe 4 du Règlement fédéral sur le coût d'emprunt prévoit le taux d'intérêt annuel, la période sans intérêt et délai de grâce, le paiement minimum, les opérations de change, les frais annuels et les autres frais. La forme de l'encadré informatif y est même réglementée dans le but de s'assurer que les consommateurs reçoivent l'information sous la même forme. L'article 6 du Règlement fédéral sur le coût d'emprunt prévoit notamment les critères pour la police, l'espacement des caractères et des mots et les marges pour assurer une lisibilité optimale. Les exigences du règlement fédéral prévoient aussi les listes d'éléments essentiels aux articles proposés 115, 125, 134 et 150 LPC et les « Schumer box » pour chaque type de contrat de crédit à la consommation. Pour être parfaitement harmonisé avec le règlement fédéral, le règlement d'application de la LPC devrait inclure à la fois les listes d'éléments essentiels et les encadrés de type « Schumer box ». Idéalement, ceci remplacerait les annexes actuelles de la loi et les mentions obligatoires.

---

<sup>3</sup> Art. 25 LPC.

<sup>4</sup> DORS/2001-101 (ci-après « Règlement fédéral sur le coût d'emprunt »).

Malheureusement, les consommateurs ne prennent généralement pas le temps de lire leurs contrats en entier. L'encadré de type « Schumer Box » a l'avantage de leur résumer les modalités essentielles du contrat. Non seulement le consommateur trouve l'essentiel du contrat dans l'encadré sans avoir à le lire en entier, mais sa présentation est très visuelle et affiche l'information dont le consommateur a besoin pour comparer entre elles les offres de prêts qui lui sont présentées lorsqu'il magasine son crédit. Il existe un encadré informatif pour chaque catégorie de contrat de crédit. Le Barreau du Québec recommande d'adopter cette approche.

Ces commentaires préliminaires étant terminés, le Barreau du Québec a entrepris une étude détaillée du projet de loi. Les constatations, conclusions et recommandations qui en sont ressorties seront exprimées ci-après.

## 2. LE PROJET DE LOI N<sup>o</sup> 134

### 2.1 Points positifs

Le projet de loi comporte plusieurs mesures que le Barreau du Québec accueille positivement et salue dont celles-ci:

- L'évaluation de la capacité de rembourser du consommateur à l'article 103.2 LPC proposé et à laquelle seront soumis surtout les prêteurs non bancaires.
- L'arrivée d'un nouveau type de contrat, soit le contrat de crédit à taux élevé et les mesures qui s'y rapportent.
- L'étendue des règles de défense quant aux moyens que les consommateurs pourront faire valoir à l'encontre des prêteurs.
- L'interdiction d'augmenter la limite de crédit du consommateur aux articles 128 et 128.2 LPC proposés, ce qui aide à clarifier la jurisprudence existante.
- La révocation d'entente de paiement préautorisé à l'article 124 LPC proposé.

Dans le cas de la révocation de l'entente de paiements préautorisés, il ne faut pas perdre de vue que c'est en premier lieu l'institution financière qui a le moyen de cesser les paiements. Il devrait être clair que le consommateur n'a pas à obtenir le consentement du commerçant. Souvent, le consommateur se retrouve pris entre la banque et le commerçant. Il s'agit somme toute d'un changement profitable aux consommateurs.

- La libération d'un consommateur solidaire moyennant un avis proposée au nouvel article 122.1 LPC.

Le Barreau du Québec souligne que cette mesure sera utile et permettra, par exemple dans le cas des marges de crédit, à un conjoint d'être libéré lors d'une séparation. Cela forcera aussi le créancier à réévaluer le crédit à la lumière du fait qu'il n'aura qu'un seul débiteur pour l'avenir.

- Les modifications proposées à l'article 244.1 LPC concernant la publicité relative aux effets positifs du crédit sur la situation financière du consommateur.

## 2.2 Calcul du taux de crédit (art. 72.1 LPC)

L'article 72.1 LPC proposé exclut de nouvelles composantes du calcul du taux de crédit, mais la numérotation des alinéas et paragraphes porte à confusion :

### Art. 72.1 LPC

**72.1.** Pour le calcul du taux de crédit, on ne tient pas compte des composantes suivantes des frais de crédit :

- a) la prime d'une assurance souscrite lorsqu'elle n'est pas exigée par le commerçant comme condition de conclusion du contrat;
- b) la prime de toute assurance couvrant un bien faisant l'objet du contrat de crédit ou un bien garantissant l'exécution des obligations du consommateur;
- c) les frais d'inscription à un registre de la publicité des droits.

On ne tient également pas compte des composantes suivantes des frais de crédit :

a) dans le cas d'un contrat de crédit variable :

- i. les frais d'adhésion ou de renouvellement;
- ii. la valeur du rabais ou de l'escompte auquel le consommateur a droit s'il paye comptant;
- iii. les frais pour une copie supplémentaire d'un état de compte;
- iv. les frais pour la personnalisation de l'apparence visuelle d'une carte de crédit;
- v. les frais de remplacement d'une carte de crédit perdue ou volée;

b) dans le cas d'un contrat de crédit garanti par une hypothèque immobilière :

- i. les frais et les honoraires professionnels liés à l'exécution du mandat confié au notaire;
- ii. les frais de consultation des registres de la publicité des droits, de délivrance d'états certifiés des droits inscrits sur ces registres et de publication ou de radiation des droits sur ces mêmes registres;
- iii. les honoraires professionnels versés pour établir ou confirmer la valeur, l'état, l'emplacement ou la conformité à la loi des biens hypothéqués, pourvu que le consommateur reçoive en retour un rapport signé par le professionnel et qu'il demeure libre de remettre ce rapport à des tiers;
- iv. les frais résultant d'opérations effectuées relativement à un compte de taxes lié à un immeuble hypothéqué;
- v. la prime d'une assurance exigée par un assureur hypothécaire pour garantir un prêt hypothécaire;
- vi. les sommes exigées à titre d'indemnité de remboursement anticipé.

Un règlement peut prévoir, à l'égard d'un ou de plusieurs types de contrats de crédit, d'autres composantes des frais de crédit dont on ne tient pas compte pour le calcul du taux de crédit.

D'abord, le Barreau du Québec suggère de revoir la numérotation de l'article 72.1 pour la simplifier. Il serait important d'éviter l'utilisation des paragraphes a), b) et c) à la fois au premier alinéa et au second. On pourrait, par exemple, ajouter un autre article pour les composantes prévues à l'alinéa 2.

Ensuite, l'article 70 LPC actuel énonce les composantes des frais de crédit et exclut la prime d'assurance-automobile au paragraphe b) :

#### Art. 70 LPC

70. Les frais de crédit doivent être déterminés en incluant leurs composantes dont, notamment : [...]

b) la prime d'une assurance souscrite, à l'exception de la prime d'assurance-automobile; [...]

Le projet de loi propose de retirer cette exclusion à l'article 70 b) LPC. Toutefois, lorsque l'on regarde les composantes exclues à l'article 72.1 LPC proposé, cette prime ne semble pas incluse. Le Barreau du Québec est d'avis que le coût de la prime d'assurance-automobile ne devrait pas constituer des frais de crédit.

Pour simplifier le texte de la LPC, le Barreau du Québec propose de supprimer l'article 72.1(1)a) LPC proposé et de limiter à l'article 70 b) actuel les frais exigés par le commerçant comme condition du prêt.

Par ailleurs, les articles 12, 13, 70 et 71 LPC devraient être revus et rédigés de façon plus simple afin que les consommateurs puissent les comprendre et que les juristes puissent les interpréter aisément. Le consommateur moyen devrait être capable de lire et de comprendre la LPC. Peut-on simplement prévoir expressément que les frais fixes peuvent être imposés lorsque le prêt est un « contrat de prêt d'argent » ou un « contrat assorti d'un crédit »? Si c'est la position que le législateur souhaite prendre, cela devrait être clair, parce qu'actuellement, c'est uniquement par déduction que l'on peut le comprendre.

D'autre part, la cohérence entre les articles 12, 13, 70 et, maintenant, le nouvel article 72.1 est à revoir. La rédaction de ces dispositions est opaque. Par exemple, il y a un double négatif à l'article 13 qui fait déjà exception. Ainsi, les règles sont complexifiées au lieu d'être simplifiées. Ces quatre articles devraient être revus.

### 2.3 Taux de crédit susceptible de varier (art. 100.2 LPC)

Le texte de l'article 100.2 LPC proposé n'est pas rédigé clairement puisque le lecteur peine à comprendre quelle est l'information exacte à être divulguée. Il s'agit d'un bon exemple où le législateur devrait avoir recours au concept de l'encadré informatif :

## Art. 100.2 LPC

**100.2.** Le commerçant partie à un contrat de crédit qui prévoit un taux de crédit susceptible de varier doit, au moins une fois l'an, transmettre au consommateur une déclaration contenant, pour la période qu'elle couvre, les renseignements suivants :

- a) le taux de crédit au début et à la fin de la période;
- b) le solde dû par le consommateur au début et à la fin de la période;
- c) dans le cas d'un contrat à versements prédéterminés, le montant du solde de l'obligation totale et le nombre de versements qui restent à effectuer, calculés suivant le taux de crédit applicable à ce moment.

Lorsque le taux de crédit n'est pas lié à un indice de référence en fonction duquel ce taux peut varier, le commerçant doit également, dans les 30 jours qui suivent toute hausse du taux de crédit de plus d'un point entier de pourcentage par rapport au dernier taux divulgué au consommateur, transmettre à celui-ci un avis contenant les renseignements suivants :

- a) le nouveau taux de crédit;
- b) la date à compter de laquelle le nouveau taux s'applique;
- c) les répercussions de la hausse de taux sur le montant des versements et sur leur date d'exigibilité.

Le premier alinéa ne s'applique pas à un commerçant qui a transmis un état de compte au consommateur dans les 12 mois précédents.

Dans le même ordre d'idées, ces renseignements devraient plutôt être prévus dans le règlement d'application.

## 2.4 Contrat de crédit à coût élevé (art. 73, 103.4, 103.5, 321g) LPC

Le projet de loi propose que la LPC régie une nouvelle catégorie de contrats, soit les « contrats de crédit à coût élevé » et on prévoit des obligations particulières applicables aux commerçants qui concluent ces contrats :

## Art. 103.4 et 103.5 LPC

**103.4.** Avant de conclure un contrat de crédit à coût élevé avec un consommateur ou, si le contrat de crédit à coût élevé est un contrat de crédit variable, de consentir à l'augmentation de la limite de crédit, le commerçant doit remettre au consommateur par écrit, conformément aux modalités déterminées par règlement, un exemplaire des documents faisant état de l'évaluation qu'il a faite en vertu de l'article 103.2 et des informations relatives à son ratio d'endettement.

Le commerçant qui ne se conforme pas au premier alinéa est réputé ne pas avoir fait l'évaluation prévue à l'article 103.2.



Un contrat de crédit est considéré à coût élevé lorsqu'il possède les caractéristiques déterminées par règlement.

Le ratio d'endettement est l'expression du passif du consommateur sous la forme d'un pourcentage. Il est calculé de la manière prescrite par règlement.

**103.5.** Le consommateur qui conclut un contrat de crédit à coût élevé alors que son ratio d'endettement excède celui identifié par règlement est présumé avoir contracté une obligation excessive, abusive ou exorbitante au sens de l'article 8.

Le Barreau du Québec est en accord avec l'intention du législateur de contrôler et d'encadrer certaines activités de prêt. Par contre, le Barreau du Québec s'interroge sur la signification exacte du « contrat de crédit à coût élevé » et sur les contrats qui sont visés. Le Barreau du Québec comprend par ailleurs, à l'article 103.4(3) LPC proposé, que les caractéristiques permettant de déterminer si un contrat de crédit est considéré à « coût élevé » seront déterminées par règlement.

Il va sans dire que la définition de ce qui constitue un contrat de crédit à coût élevé au sens de la LPC est l'élément le plus important de ces modifications et duquel tout découlera. Le Barreau du Québec attend avec grand intérêt les travaux qui mèneront aux modifications réglementaires et offre sa pleine collaboration à ce processus. Plusieurs questions se poseront. Entre autres, la qualification de « coût élevé » passera-t-elle par l'identification de frais particuliers ou par la détermination du coût d'emprunt total? Si c'est le taux annuel qui est l'élément pertinent, s'agira-t-il du taux de crédit ou du taux d'intérêt? Le Barreau du Québec propose de se référer au taux d'intérêt et non au taux de crédit, qui comprend d'autres frais. Au mieux, certains frais de crédit devraient être exclus du calcul. Une autre question qui se posera consistera à déterminer si le mode de détermination du « coût élevé » inclura ou non le facteur de risque.<sup>5</sup> Enfin, la qualification d'un contrat de crédit à coût élevé emportera-t-elle une présomption à l'effet qu'un tel contrat n'est pas lésionnaire lorsque le commerçant aura respecté l'article 103.4 proposé?

Il y aura aussi lieu d'harmoniser les nouvelles dispositions et la réglementation à venir avec le *Code criminel* qui comporte une liste des frais qui sont inclus dans le calcul du taux d'intérêt criminel, à l'article 347 C.cr.

Enfin, le Barreau du Québec s'interroge sur la nature des institutions visées par ces dispositions. La disposition semble viser l'industrie du crédit parallèle qui offre du crédit aux consommateurs n'ayant pas accès au crédit de l'industrie primaire, mais le projet de loi ne le dit pas clairement. Il ne faut pas perdre de vue que ce ne sont pas nécessairement des consommateurs démunis qui ont recours à ce type de prêts.

Il est plus que souhaitable de prévoir une définition pour s'assurer que ces articles n'aient pas une portée trop large. Le Barreau du Québec est d'avis que les dispositions doivent cibler les institutions visées et si l'on vise les prêteurs sur gages seulement, les dispositions devraient le préciser clairement.

<sup>5</sup> À cet effet, voir *Riendeau c. Compagnie de la Baie d'Hudson*, [2004] R.J.Q. 3013 (C.S.).



## 2.5 Recours du consommateur contre un commerçant de crédit qui collabore avec un commerçant vendeur (art. 103.1 LPC)

L'article 103.1 LPC proposé reprend l'article 116 LPC existant en ajoutant que la mesure s'appliquera aussi au contrat de crédit variable :

### Art. 103.1 LPC

**103.1.** Le consommateur qui a utilisé la totalité ou une partie du capital net d'un contrat de prêt d'argent pour payer en totalité ou en partie l'achat ou le louage d'un bien ou la prestation d'un service peut opposer au prêteur ou à son cessionnaire les moyens de défense qu'il peut faire valoir à l'encontre du commerçant vendeur, locateur, entrepreneur ou prestataire du service, lorsque le contrat de prêt a été conclu à l'occasion et en considération du contrat de vente ou de louage d'un bien ou du contrat de service et que le commerçant et le prêteur ont collaboré en vue de l'octroi de ce crédit à ce consommateur.

Le consommateur peut aussi, dans les circonstances décrites au premier alinéa, exercer à l'encontre du prêteur ou de son cessionnaire les droits qu'il peut faire valoir à l'encontre du commerçant vendeur, locateur, entrepreneur ou prestataire du service si ce dernier a cessé ses activités ou n'a pas d'actif au Québec, est insolvable ou est déclaré failli.

Les premier et deuxième alinéas s'appliquent également, compte tenu des adaptations nécessaires, au consommateur qui a utilisé la totalité ou une partie du crédit consenti dans le cadre d'un contrat de crédit variable conclu à l'occasion et en considération d'un contrat de vente ou de louage d'un bien ou d'un contrat de service.

L'article 103.1 LPC proposé supprime la nécessité du caractère régulier de la collaboration entre le commerçant et le tiers prêteur. Son deuxième alinéa énonce que le consommateur peut même opposer, en demande, les défauts du bien à l'encontre du prêteur ou du cessionnaire. Cette mesure devrait être étendue à l'article 103 LPC existant.

Le but de cette disposition devrait être d'uniformiser les droits de tous les consommateurs qui concluent des contrats de crédit à l'occasion de la conclusion de contrats de vente ou de location de biens ou de contrats de service. Par ces nouvelles dispositions, les garanties légales et conventionnelles deviennent opposables à tous les prêteurs qui participent à financer la transaction du consommateur. Ces mesures bonifient les droits des consommateurs et mettent en valeur l'importance et les effets des garanties.

## 2.6 Évaluation de la capacité de rembourser du consommateur (art. 103.2 à 103.4 et 150.3.1 LPC)

Le projet de loi propose que les commerçants qui concluent des contrats de crédit ou de location de biens aient l'obligation d'évaluer la capacité du consommateur de rembourser le crédit demandé ou d'exécuter les obligations découlant du contrat de louage. La sanction du manquement à l'article 103.2 LPC proposé, soit la perte des frais de crédit, est énoncée à l'article 103.3. Aucune sanction n'est énoncée en cas de manquement à l'article 150.3.1 proposé.

## Art. 103.2 à 103.4 et 150.3.1 LPC

**103.2.** Avant de conclure un contrat de crédit avec un consommateur ou, si le contrat de crédit est un contrat de crédit variable, de consentir à l'augmentation de la limite de crédit, le commerçant doit évaluer la capacité du consommateur de rembourser le crédit demandé.

Le commerçant qui tient compte, dans son évaluation, des renseignements déterminés par règlement est réputé satisfaire à cette obligation.

Est également réputé satisfaire à cette obligation, le commerçant qui doit, en vertu de la Loi sur les assurances (chapitre A-32), de la Loi sur les coopératives de services financiers (chapitre C-67.3), de la Loi sur les sociétés de fiducie et les sociétés d'épargne (chapitre S-29.01) ou de la Loi sur les banques (Lois du Canada, 1991, chapitre 46), suivre des pratiques de gestion saine et prudente ou de saines pratiques commerciales en matière de crédit à la consommation.

Lorsque le contrat est cédé à un autre commerçant après sa conclusion et que c'est ce dernier qui en a approuvé la conclusion, le commerçant cessionnaire est celui qui est tenu aux obligations du présent article et à qui s'appliquent les effets de l'article 103.3.

**103.3.** Si le commerçant omet de faire l'évaluation prévue à l'article 103.2, il perd le droit aux frais de crédit. Il doit, le cas échéant, rembourser les frais de crédit que le consommateur a déjà payés.

**103.4.** Avant de conclure un contrat de crédit à coût élevé avec un consommateur ou, si le contrat de crédit à coût élevé est un contrat de crédit variable, de consentir à l'augmentation de la limite de crédit, le commerçant doit remettre au consommateur par écrit, conformément aux modalités déterminées par règlement, un exemplaire des documents faisant état de l'évaluation qu'il a faite en vertu de l'article 103.2 et des informations relatives à son ratio d'endettement.

Le commerçant qui ne se conforme pas au premier alinéa est réputé ne pas avoir fait l'évaluation prévue à l'article 103.2.

Un contrat de crédit est considéré à coût élevé lorsqu'il possède les caractéristiques déterminées par règlement.

Le ratio d'endettement est l'expression du passif du consommateur sous la forme d'un pourcentage. Il est calculé de la manière prescrite par règlement.

**150.3.1.** Avant de conclure un contrat de louage à long terme avec un consommateur, le commerçant doit évaluer la capacité du consommateur d'exécuter les obligations découlant du contrat.

Le commerçant qui tient compte, dans son évaluation, des renseignements déterminés par règlement est réputé satisfaire à cette obligation.

Lorsque le contrat est cédé à un autre commerçant après sa conclusion et que c'est ce dernier qui en a approuvé la conclusion, le commerçant cessionnaire est celui qui est tenu des obligations du présent article.

Le Barreau du Québec se demande qui sont exactement les commerçants visés aux articles 103.2 à 103.4 LPC proposés et plus particulièrement quelles institutions sont visées à ces articles? L'intention de ces articles semble viser les institutions qui participent à l'octroi du crédit au consommateur (soit le prêteur à la consommation et le cessionnaire du prêt à la consommation le cas échéant) et non celles dont les activités consistent à vendre des biens et des services au consommateur. Le Barreau du Québec estime qu'il est

plus efficace d'adopter une approche de rédaction directe et de cibler les institutions qui octroient véritablement le crédit dans le texte même de la disposition. Ce sont ces institutions qui devraient être assujetties à cette obligation et non les détaillants. L'article 103.2 LPC devrait le préciser clairement.

Il y a lieu de bien cerner l'industrie visée et de clarifier les exceptions prévues à l'article 103.2(3) LPC proposé. Notons que les pendants fédéraux des institutions figurant à la liste d'exceptions de l'article 103.2(3) LPC proposé, notamment celles qui agissent en vertu de la *Loi sur les sociétés d'assurances*<sup>6</sup> et de la *Loi sur les sociétés de fiducie et de prêt*<sup>7</sup> fédérales, ne sont pas inclus et devraient y figurer. Les maisons de courtage affiliées aux banques et donc régies par les lois fédérales devraient également être exemptées. Ces exemples démontrent qu'il est important de prévoir une certaine souplesse et de permettre des exemptions supplémentaires par règlement. Dans le cas de cette disposition, le Barreau du Québec est d'avis que des consultations sont nécessaires afin de déterminer quelles autres institutions devraient être incluses à l'exemption prévue par l'article 103.2(3) LPC proposé.

Enfin, puisqu'il y aura dorénavant deux types de permis de prêteur d'argent, il sera important de bien cerner les éléments permettant de les différencier.

## 2.7 Prêteurs sur gages (art. 115.1 LPC)

Le projet de loi assimile dans certains cas la vente avec faculté de rachat et la vente d'un bien à un commerçant qui l'acquiert dans le but de le lui louer pour un montant supérieur à un contrat de prêt d'argent :

### Art. 115.1 LPC

**115.1.** La vente avec faculté de rachat qu'un consommateur fait d'un de ses biens à un commerçant est réputée constituer un contrat de prêt d'argent lorsque le montant que le consommateur doit, en vertu du contrat, payer pour racheter le bien est supérieur au montant payé par le commerçant pour l'acquérir.

Est également réputée constituer un contrat de prêt d'argent la vente qu'un consommateur fait d'un de ses biens à un commerçant qui l'acquiert dans le but de lui louer ce bien pour un montant supérieur à celui qu'il a payé pour l'acquérir.

Le Barreau du Québec est d'avis que les protections additionnelles conférées par l'article 115.1 LPC proposé sont justifiées. Le champ d'activités est bien circonscrit.

Le mot « total » devrait être ajouté lorsqu'il est question du montant du rachat ou de la location. Il devrait aussi être prévu que la différence entre le prix de vente du bien et le montant total du rachat ou de la location soit réputée être des frais de crédit.

<sup>6</sup> L.C. 1991, c. 47.

<sup>7</sup> L.C. 1991, c. 45.

Le Barreau du Québec aurait souhaité voir les activités des prêteurs sur gages régies dans leur ensemble. Ainsi, des dispositions portant, par exemple, sur la reprise des biens et l'exercice particulier des droits du prêteur auraient pu être ajoutées.

## 2.8 Contrat de prêt d'argent garanti par une hypothèque immobilière (art. 115.2 LPC)

L'article 115.2 LPC proposé traite de la même situation que le Règlement fédéral sur le coût d'emprunt<sup>8</sup>, soit la transmission d'un avis de renouvellement d'une hypothèque immobilière :

### Art. 115.2 LPC

**115.2.** À moins qu'il ne se soit prévalu d'une clause de déchéance du bénéfice du terme ou qu'il n'ait exercé un droit hypothécaire, le commerçant doit, au moins 21 jours avant l'échéance d'un contrat de prêt d'argent garanti par une hypothèque immobilière, aviser par écrit le consommateur de son intention de le renouveler ou non.

L'avis de renouvellement doit contenir les renseignements prévus aux paragraphes a, d et g du premier alinéa de l'article 115. En cas d'avis tardif, les droits et obligations du consommateur demeurent régis par le contrat d'origine jusqu'à l'expiration d'un délai de 21 jours à compter de la réception de l'avis.

Le Barreau du Québec est d'avis que cette disposition pourrait être davantage harmonisée avec le droit fédéral existant. De plus, l'objectif de l'article 115.2 LPC proposé n'est pas clair et son effet n'est pas souhaitable. On sait que la LPC ne s'applique pas à toutes les hypothèques immobilières, ce qui veut dire que la mesure proposée ne s'appliquera pas à l'ensemble des hypothèques immobilières consenties par les consommateurs. La question des obligations de divulgation des prêteurs ne devrait pas être adressée à la pièce, mais plutôt dans le contexte d'une réforme globale.

## 2.9 Information sur la période de remboursement (art. 126 k) LPC)

L'article 126 k) LPC proposé prévoit une obligation que l'état de compte de carte de crédit contienne une estimation du temps requis pour rembourser le solde du compte si seul le paiement minimum est effectué à chaque période :

### Art. 126 k) LPC

**126.** Le commerçant doit, à la fin de chaque période, transmettre sans délai au consommateur un état de compte indiquant les renseignements suivants : [...]

k) dans le cas d'une carte de crédit, une estimation du nombre de mois et, le cas échéant, d'années requis pour acquitter la totalité du solde du compte si seul le versement minimal requis est effectué à chaque période;

<sup>8</sup> Art. 14.

L'information sur la période de remboursement applicable aux contrats de crédit variable vise la même situation que le Règlement fédéral sur le coût d'emprunt<sup>9</sup>, soit la remise de l'état de compte périodique au détenteur d'une carte de crédit. Au surplus, puisqu'il est possible qu'il y ait plusieurs taux de crédit applicables suivant que le consommateur soit en défaut ou non, le paragraphe k) devrait préciser que l'estimation doit être calculée suivant le taux applicable à la date d'émission de l'état de compte. Il y a donc lieu de baliser les exigences et de les harmoniser avec ce qui est prévu dans le règlement fédéral.

## 2.10 Conditions au dépassement de la limite de crédit (art. 128.1 LPC)

L'article 128.1 LPC proposé établit des conditions auxquelles le commerçant peut permettre au consommateur d'effectuer une opération entraînant le dépassement de la limite de crédit :

### Art. 128.1 LPC

**128.1.** Le commerçant ne peut permettre au consommateur d'effectuer une opération entraînant le dépassement de la limite de crédit à moins de respecter toutes les conditions suivantes :

- a) il transmet un avis au consommateur indiquant que celui-ci a effectué une opération entraînant le dépassement de sa limite de crédit;
- b) il n'impose aucuns frais au consommateur en raison de ce dépassement;
- c) il inclut la partie du montant de l'opération qui excède celui de la limite de crédit dans le versement minimal requis pour la prochaine période.

Une retenue effectuée sur une carte de crédit ne peut constituer une opération entraînant le dépassement de la limite de crédit.

Le Barreau du Québec est d'avis que cette disposition est un bon compromis et que le fait que le montant soit compris dans le paiement minimum au paragraphe c) force le consommateur à se rendre compte du dépassement et force le commerçant à ne pas en banaliser la pratique.

Le Barreau du Québec se questionne sur l'exigence imposée au commerçant de transmettre un avis et, plus précisément, sur la façon dont un commerçant peut se conformer à cette exigence. Le Barreau du Québec constate que le libellé de l'article 128.1 proposé ne donne aucun indice quant au mode et au délai de transmission de l'avis et quant à sa forme. Il serait souhaitable que ces éléments soient prévus.

Le Barreau du Québec est d'avis que l'alinéa 2 de l'article 128.1 LPC qui propose qu'une retenue ne puisse constituer une opération entraînant le dépassement de la limite de crédit n'est pas souhaitable. La retenue sur la carte de crédit a une utilité réelle puisqu'elle sert à couvrir une obligation. Cette obligation peut dans certains cas s'avérer plus onéreuse que

<sup>9</sup> Art. 12, par. 5 et 6.

prévu. Le consommateur devrait être sensibilisé à cette réalité. Il devrait s'assurer qu'il est en mesure d'acquitter les obligations qui peuvent découler des retenues.

## 2.11 Retenue sur la carte de crédit (art. 251.1 LPC)

Le projet de loi propose d'interdire les retenues sur les cartes de crédit à moins de divulguer, avant l'opération, la somme, le motif et la durée de la retenue :

### Art. 251.1 LPC

**251.1.** Nul ne peut, lorsqu'un consommateur s'apprête à faire un paiement au moyen d'une carte de crédit, retenir une somme sur cette carte, à moins de divulguer, avant l'opération, la somme, le motif et la durée de la retenue.

Un règlement peut fixer une limite à la somme qui peut être retenue sur la carte de crédit ainsi qu'à la durée de la retenue.

Il appert que ces retenues sont effectuées pour plusieurs raisons. Par exemple, elles servent à garantir le paiement par le consommateur notamment dans le cadre de transactions à la pompe, de location de voiture ou de chambre d'hôtel. Le projet de loi propose également la possibilité de fixer par règlement une limite à la somme retenue et à la durée.

Le Barreau du Québec s'interroge sur le problème que l'on souhaite régler par cette mesure qui vise tous les types de retenues. Est-ce que le problème est si important et est-ce nécessaire de prévoir des mesures législatives? La nature des transactions visées par cette mesure, les raisons pour lesquelles les retenues sont effectuées et le moment où les retenues prennent fin sont tous différents, et ce, en fonction d'une multitude de facteurs et de circonstances. Dans certains cas, il est facile de déterminer le moment où la transaction est conclue, mais dans la plupart des cas, cette détermination est plus ardue.

### 2.11.1 Différents types de retenues

Par exemple, lorsqu'un consommateur choisit de payer son essence à la pompe, la retenue qui est ainsi effectuée par le commerçant devrait prendre fin dès que le consommateur acquitte le montant. Il n'y a plus de raison à ce moment, de conserver la retenue. Par contre, dans le cas de la location de chambres d'hôtel, la situation est toute autre et les hôteliers doivent faire plusieurs vérifications à la suite du départ du consommateur avant de pouvoir lever la retenue, ce qui peut prendre du temps. Notamment, ils vérifient la chambre pour s'assurer que tout est en ordre et qu'il n'y a pas de dommages. De même, ils vérifient ce qui a été consommé dans la chambre et plus généralement à l'hôtel, mais qui n'a pas été facturé au client pour diverses raisons, soit parce que le consommateur n'a pas avisé l'hôtel ou encore parce que les montants n'ont pas été chargés à son compte avant son départ.

Le Barreau du Québec convient qu'il existe actuellement un manque d'information auprès du public relativement aux retenues sur les cartes de crédit. Cependant,

d'autres solutions pourraient être privilégiées. Les conditions relatives aux retenues devraient être fournies dans la convention de carte de crédit. L'adoption d'un contrat minimaliste avec des explications sous forme de questions et réponses pourrait permettre d'atteindre le but recherché.

Le problème est complexe et il est impossible de réglementer chaque situation. Quoique le Barreau du Québec soit d'accord avec l'exigence du premier alinéa de l'article 251.1 LPC proposé (soit celui d'informer les consommateurs le plus possible, notamment du motif de la retenue), il suggère d'envisager un libellé prévoyant plutôt que le commerçant puisse retenir la somme pendant un délai raisonnable, selon les circonstances, jusqu'à ce que la totalité des obligations soit déterminée. Aussi, l'alinéa 2 de l'article 251.1 proposé devrait être complètement retiré en raison du fait qu'il est impossible de fixer une limite à la somme retenue s'appliquant à toutes circonstances. La somme à retenir dépend de plusieurs facteurs, y compris ceux mentionnés ci-haut.

## **2.12 Information défavorable au dossier de crédit (art. 251.2 LPC)**

Le projet de loi propose d'interdire la transmission de certaines informations à un agent de renseignements personnels à la suite de l'exercice d'un droit de résolution ou de résiliation d'un contrat par un consommateur :

### **Art. 251.2 LPC**

**251.2.** Nul ne peut informer un agent de renseignements personnels, au sens de la Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé (chapitre P-39.1), de l'exercice par un consommateur d'un droit de résolution ou de résiliation prévu dans une loi dont l'Office est chargé de surveiller l'application ou transmettre à cet agent une information défavorable à ce consommateur concernant des sommes qui ne sont plus exigibles en raison de l'exercice de ce droit.

Nul ne peut également informer un tel agent de l'absence de remboursement d'un prêt à la suite d'une ordonnance rendue par le tribunal en vertu de l'article 117.

Le Barreau du Québec constate que l'article 251.2 LPC proposé est silencieux en ce qui concerne la transmission par le commerçant d'informations défavorables relatives au crédit d'un consommateur à la fin d'un processus de contestation. Le libellé de l'article 251.2 devrait prévoir expressément le droit du commerçant de transmettre l'information défavorable lorsqu'il obtient un jugement en sa faveur et préciser qu'il ne s'applique plus à partir de ce moment.

## **2.13 Contrat de service de règlement de dettes (art. 214.12 à 214.30, 232.1, 244.4, 244.5 et 321 h) LPC)**

L'article 47 du projet de loi propose d'établir un nouveau régime de protection des consommateurs applicable aux commerçants de service de règlement de dettes. Les consommateurs que l'on cherche à protéger par ces nouvelles mesures sont pour la plupart du temps dans une situation financière précaire, voire insolvable.

En raison de la compétence exclusive du gouvernement fédéral en matière de faillite et d'insolvabilité, le Barreau du Québec est d'avis que des enjeux constitutionnels pourraient se poser en relation avec le domaine d'activité des commerçants de service de règlement de dettes ainsi que certaines des situations visées par les articles 214.12 et suivants LPC proposés.

Il aurait pu être plus approprié d'interdire complètement le contrat de service de règlement de dettes, à moins d'être visé par l'une des exceptions de l'article 214.13 LPC proposé. Il y a donc lieu de garder la possibilité, à l'article 214.13 LPC proposé, d'exempter d'autres personnes par règlement.

Le Barreau du Québec se demande à la remise de quels biens réfère l'article 214.20 proposé. Cette disposition devrait être plus claire :

#### Art. 214.20 LPC

**214.20.** Dans les 15 jours qui suivent la résolution, le commerçant doit restituer au consommateur ce qu'il a reçu de celui-ci et le consommateur doit remettre au commerçant les biens qu'il a reçus de celui-ci, le cas échéant.

Si le commerçant ne peut restituer au consommateur le bien reçu, le cas échéant, en paiement, en échange ou en acompte, il doit lui remettre le plus élevé de la valeur du bien ou de son prix indiqué au contrat.

Le commerçant assume les frais de restitution.

L'article 214.21 LPC proposé mentionne le « bien qui fait l'objet du contrat », et le « bien reçu en paiement, en échange ou en acompte », et l'article 214.16 LPC proposé mentionne « chacun des biens [...] faisant l'objet du contrat » et « chaque bien reçu en paiement, en échange ou en acompte ».

À cet effet, pourquoi ne pas interdire la vente de biens accessoire à ce type de contrat? À tout le moins, des mesures devraient être prévues afin d'éviter qu'un commerçant encourage le consommateur à conclure ces contrats en lui promettant des cadeaux. De la même manière, il est essentiel d'informer le consommateur du fait que ce contrat ne suspend pas les recours des créanciers, contrairement à une proposition concordataire.

## 2.14 Courtiers en prêt (art. 230.1 LPC)

Le projet de loi propose d'interdire aux courtiers en prêt de percevoir des honoraires directement du consommateur. Par contre, on exclut les professionnels et les courtiers en prêt hypothécaire :



## Art. 230.1 LPC

**230.1.** Aucun courtier en prêt ne peut percevoir de paiement partiel ou total du consommateur pour des services rendus ou à rendre.

Pour l'application du premier alinéa, un courtier en prêt s'entend d'une personne qui agit comme intermédiaire entre un consommateur et une personne disposée à avancer du capital, en vue de la conclusion d'un contrat de crédit. Toutefois, n'est pas visé par la présente disposition un membre d'un ordre professionnel régi par le Code des professions (chapitre C-26) ou un titulaire d'un permis de courtier ou d'agence délivré en vertu de la Loi sur le courtage immobilier (chapitre C-73.2) lorsqu'il exerce des activités couvertes par l'une ou l'autre de ces lois.

Le Barreau du Québec est d'avis que l'article 230.1 LPC proposé est difficile à comprendre. Qui vise-t-on et quelle problématique souhaite-t-on régler? Le courtier qui offre des services de consolidation de dettes est-il visé? Si l'on vise les consolidateurs de dettes, pourquoi ne pas avoir mis cette disposition dans la même section que celle traitant des contrats de service de règlement de dettes? Les transactions entre les concessionnaires et les sociétés de financement captives des constructeurs automobiles sont-elles visées?

### 2.15 Illustration de biens ou services (art. 231.1 LPC)

Le projet de loi propose d'interdire l'utilisation d'une illustration qui n'est pas une illustration fidèle du bien ou du service véritablement offert :

## Art. 231.1 LPC

**231.1.** Aucun commerçant, fabricant ou publicitaire ne peut, dans un message publicitaire concernant un bien ou un service déterminé et divulguant le prix ou la valeur au détail de ce bien ou de ce service, montrer une illustration du bien ou du service qui ne constitue pas une illustration fidèle de ce bien ou de ce service.

(nous soulignons)

Cette disposition semble difficile d'application, notamment en raison de l'introduction dans la LPC du nouveau critère d'« illustration fidèle » qui n'a jamais été interprété par les tribunaux. Dans sa version actuelle, le projet d'article laisse une trop grande marge de manœuvre. Le Barreau du Québec suggère de substituer la notion de représentation « trompeuse » à celle d'« illustration fidèle » afin de laisser moins de place à l'interprétation. La disposition devrait également préciser si elle vise le descriptif ou le persuasif.

### 2.16 Publicité sur le crédit

Le projet de loi propose d'interdire l'utilisation de l'expression « prix coûtant » à l'article 224 a.1) LPC sauf à certaines conditions :

## Art. 224 a.1) LPC

224. Aucun commerçant, fabricant ou publicitaire ne peut, par quelque moyen que ce soit : [...]

a.1) utiliser l'expression « prix coûtant » ou toute autre expression laissant croire qu'un bien est offert à la vente ou à la location à un prix ou à une valeur au détail basé sur son coût pour le commerçant, sauf si cette expression fait référence à un prix ou à une valeur au détail représentant réellement le prix payé par le commerçant pour acquérir le bien;

(nous soulignons)

Le Barreau du Québec se demande quels sont les éléments inclus dans le « prix payé par le commerçant pour *acquérir* le bien » à l'article 224 a.1) LPC proposé. Est-ce que les frais de transport, de préparation et de douanes sont inclus? On s'interroge sur l'application concrète de cet article. Les articles 219 et 228 LPC semblent déjà couvrir la situation où un commerçant ferait une fausse représentation relative au prix du bien ou du service qu'il propose. Si l'on désire protéger davantage le consommateur avec cette disposition, elle devrait être plus précise.

Enfin, le projet de loi propose plusieurs nouvelles dispositions concernant la publicité sur le crédit. Par contre, il ne propose pas de modifier l'article 245 LPC. L'article 245 a besoin de plus de mordant. En raison de son manque de clarté, cette disposition n'est pas utilisée assez souvent. Les nouvelles mesures proposées sont justifiables, mais la consommation responsable doit aussi passer par un resserrement de l'article 245 LPC. Le Barreau du Québec estime qu'il faudrait clarifier la portée de cet article.

### 2.17 Programmes de fidélisation

Le dépôt du projet de loi représente une occasion de se pencher sur les programmes de fidélisation et plus particulièrement les programmes de points de récompenses. Le Barreau du Québec s'en réjouit. Le Barreau du Québec est d'avis que les consommateurs québécois gagneraient certainement à ce que les pratiques relatives à l'attribution, l'expiration ou l'échange de points de récompenses soient mieux encadrées.

Les programmes de fidélisation ne cessent de se multiplier depuis les années 1990 et ils sont devenus des outils de mise en marché très populaires. Chaque Québécois possède en moyenne 3,3 cartes de fidélité<sup>10</sup> et 92 % des consommateurs canadiens sont membres d'au moins un programme de fidélisation. Ces programmes s'adaptent aux nouvelles technologies et sont maintenant disponibles via des applications mobiles.

<sup>10</sup> En 2012, le consommateur canadien moyen était membre d'au moins 6 programmes de fidélisation de la clientèle, alors que 92 % des consommateurs canadiens étaient membres d'au moins un programme : Maritz Canada Inc., *Successful loyalty programs influence spending; increased competition drives programs to offer more than reward points, according to Maritz Research annual loyalty survey*, communiqué, 27 février 2012, cité dans *Programmes de fidélisation de la clientèle — des règles sont-elles nécessaires?*, en ligne : <<https://www.piac.ca/our-specialties/consumer-group-calls-for-increased-scrutiny-of-loyalty-programs/>>.

D'une part, les commerçants ont recours aux programmes de fidélisation pour attirer de nouveaux clients, conserver la clientèle existante et encourager les clients à dépenser davantage<sup>11</sup>. Les fournisseurs de ces programmes collectent également des données d'achat des consommateurs. D'autre part, les programmes de fidélisation permettent aux consommateurs de gagner des points de récompenses en fonction de leurs achats, d'accumuler ces points et de les échanger pour des biens ou des services à une date ultérieure.

### **2.17.1 Les différents types de programmes de fidélisation**

Pour une analyse complète, il est utile de dresser brièvement le portrait des divers programmes. En effet, il existe plusieurs types de programmes de fidélisation, comportant parfois des modes de fonctionnement différents d'un programme à l'autre et souvent complexes. Parmi les plus populaires, on note deux types de programmes. Le premier comprend les programmes privés de points de récompenses où le consommateur ne peut accumuler ou échanger ses points contre des récompenses qu'à l'égard des services et marchandises offerts chez un seul commerçant, propriétaire du programme. L'accumulation et l'échange des points dans les programmes privés peuvent fonctionner de différentes manières. Par exemple, le consommateur qui y adhère reçoit des points pour ses achats qu'il pourra échanger pour des produits et services à prix réduit. Parmi ces programmes, certains sont plus personnalisés aux habitudes de consommation spécifiques du participant qui recevra des points uniquement à l'achat de certains produits.

Le deuxième type vise les programmes de coalition de partenaires. Les programmes dits « de coalition » regroupent plusieurs commerçants qui deviennent des partenaires d'un gestionnaire de programme qui leur fournit des points, en échange d'une contrepartie. Les programmes Air Miles et Aéroplan en sont des exemples. Ces programmes ressemblent aux programmes privés de points, mais leur structure est différente. Le programme de coalition vend des points aux commerçants partenaires à un prix fixe. Le consommateur accumule des points attribués par les commerçants partenaires et non par le gestionnaire du programme de fidélisation. Les commerçants partenaires déterminent leur propre politique de distribution de points auprès de leur clientèle. Le consommateur peut ensuite échanger ses points auprès du gestionnaire du programme de fidélisation, par exemple pour un billet d'avion ou un grille-pain. Ces programmes doivent acheter les récompenses au moment où le consommateur décide d'échanger ses points puisqu'ils ne vendent pas de biens ou de services eux-mêmes. Le prix du bien obtenu en récompense par le consommateur n'est pas nécessairement le même qu'il était au moment où les points ont été vendus par le gestionnaire du programme au commerçant partenaire, d'où une variation potentielle de la valeur relative des points attribués.

### **2.17.2 Le cas Air Miles**

En décembre 2011, le gestionnaire du programme de fidélisation Air Miles a annoncé la mise en place d'une politique d'expiration de cinq ans des points qui devait entrer

---

<sup>11</sup> Programmes de fidélisation de la clientèle – des règles sont-elles nécessaires?, en ligne : <https://www.piac.ca/our-specialities/consumer-group-calls-for-increased-scrutiny-of-loyalty-programs/>.

en vigueur le 1<sup>er</sup> janvier 2017. Ainsi, les participants du programme devaient échanger tous leurs points avant le 31 décembre 2016 et les nouveaux « milles » accumulés ne seraient valides que pour les cinq années suivant leur obtention. À la suite de pressions publiques, le gestionnaire a annoncé en décembre dernier qu'il annulait la politique d'expiration de ses points.

### 2.17.3 Les règles en Ontario

Le législateur québécois n'est pas le seul qui estime approprié de se pencher sur le fonctionnement des programmes de fidélisation. La *Loi de 2002 sur la protection du consommateur*<sup>12</sup> en Ontario a été modifiée par la *Loi de 2016 sur la préservation des points de récompense (modification de la Loi sur la protection du consommateur)*<sup>13</sup>. Le nouvel article 47.1 de la *Loi de 2002 sur la protection du consommateur*, qui n'est pas encore en vigueur, interdit aux fournisseurs de conclure ou de modifier des contrats de consommation pour prévoir l'expiration des points de récompenses en raison du seul passage du temps :

« Non-expiration des points de récompense

47.1 (1) Sous réserve des autres dispositions du présent article, nul fournisseur ne doit conclure ni modifier une convention de consommation aux termes de laquelle sont offerts des points de récompense afin de prévoir l'expiration de ces points en raison du seul passage du temps. »

En vertu du troisième alinéa de l'article 47.1, les points de récompenses peuvent expirer si le contrat est annulé par le fournisseur ou le consommateur et qu'il prévoit l'expiration des points :

« Effet de l'annulation

(3) Sous réserve des exceptions prescrites, à compter du jour de l'entrée en vigueur du présent article, le fournisseur ou le consommateur peut, sur remise d'un avis à l'autre partie, annuler la convention de consommation aux termes de laquelle sont offerts des points de récompense et, si la convention le prévoit, les points de récompense accumulés par le consommateur peuvent alors expirer. »

Par contre, la nouvelle loi prévoit une exception à cette règle. En effet, il est permis de prévoir l'expiration des points en raison de leur âge s'il y a d'autres motifs. L'alinéa 9 de l'article 47.1 prévoit :

« Autres motifs d'expiration permis

(9) Les conventions de consommation aux termes desquelles sont offerts des points de récompense peuvent prévoir l'expiration de ces points

<sup>12</sup> L.O. 2002, c. 30, annexe A, en ligne : <<https://www.ontario.ca/fr/lois/loi/02c30>>.

<sup>13</sup> L.O. 2016, c. 34, en ligne : <<https://www.ontario.ca/fr/lois/loi/S16034>> (projet de loi 47).

pour des motifs autres que le seul passage du temps, sous réserve des restrictions prescrites. »

Par exemple, le contrat peut prévoir que le participant doit utiliser son compte (gagner ou échanger des points) au moins une fois tous les deux ans et que s'il ne le fait pas, les points peuvent expirer en raison du temps passé et de son inactivité<sup>14</sup>. L'esprit de cette disposition n'est pas nouveau. Un principe similaire est énoncé à l'article 79.4 du *Règlement d'application de la loi sur la protection du consommateur*<sup>15</sup> en ce qui concerne les frais applicables à l'inutilisation d'une carte prépayée<sup>16</sup>.

## 2.17.4 La LPC

À l'heure actuelle, la LPC s'applique à la plupart des contrats de programmes de fidélisation et les fournisseurs de ces programmes ont le droit de modifier les conditions générales de leur programme, sous réserve de l'article 11.2 LPC. Cet article prévoit que les éléments pouvant être modifiés de façon unilatérale doivent être indiqués dans le contrat et qu'un avis minimum de 30 jours doit être donné au consommateur avant l'entrée en vigueur d'une modification :

### Art. 11.2 LPC

**11.2.** Est interdite la stipulation prévoyant que le commerçant peut unilatéralement modifier le contrat à moins que cette stipulation ne prévoie également :

- a) les éléments du contrat pouvant faire l'objet d'une modification unilatérale;
- b) que le commerçant doit, au moins 30 jours avant l'entrée en vigueur de la modification, transmettre au consommateur un avis écrit, rédigé clairement et lisiblement, contenant exclusivement la nouvelle clause ou la clause modifiée ainsi que la version antérieure, la

<sup>14</sup> PROTECTION DU CONSOMMATEUR DE L'ONTARIO (ministère des Services gouvernementaux et des Services aux consommateurs de l'Ontario), « Règles pour les points de récompense et de fidélisation », en ligne : <<https://www.ontario.ca/fr/page/points-de-fidelisation#section-2>>.

<sup>15</sup> RLRQ, c. P-40.1, r. 3 (ci-après « Règlement d'application »).

<sup>16</sup> L'article 79.4 du Règlement d'application prévoit :

« 79.4. Malgré l'article 187.4 de la Loi, le contrat de vente d'une carte prépayée permettant de se procurer des biens ou des services auprès de plusieurs commerçants indépendants n'utilisant pas un même nom peut prévoir :

- a) soit des frais n'excédant pas 3,50 \$ pour l'activation de la carte, à la condition que ceux-ci soient mentionnés au recto de la carte;
- b) soit des frais d'inutilisation de la carte n'excédant pas 2,50 \$ par mois aux conditions suivantes:
  - i. aucuns frais ne peuvent être réclamés avant le 15<sup>e</sup> mois qui suit la conclusion du contrat;
  - ii. aucuns frais ne peuvent être réclamés entre le 15<sup>e</sup> mois et le 18<sup>e</sup> mois qui suivent la conclusion du contrat si, avant la fin du 14<sup>e</sup> mois, le consommateur en fait la demande auprès du commerçant identifié à cette fin sur la carte;
  - iii. le montant des frais d'inutilisation de même que les conditions prévues aux sous-paragraphes i et ii apparaissent au verso de la carte;
  - iv. une mention, en caractères d'au moins 10 points, apparaît au recto de la carte indiquant que les informations relatives aux frais apparaissent au verso. »

date d'entrée en vigueur de la modification et les droits du consommateur énoncés au paragraphe c;

- c) que le consommateur pourra refuser cette modification et résoudre ou, s'il s'agit d'un contrat à exécution successive, résilier le contrat sans frais, pénalité ou indemnité de résiliation, en transmettant un avis à cet effet au commerçant au plus tard 30 jours suivant l'entrée en vigueur de la modification, si la modification entraîne l'augmentation de son obligation ou la réduction de l'obligation du commerçant.

Toutefois, à moins qu'il ne s'agisse d'un contrat de service à durée indéterminée, une telle stipulation est interdite à l'égard d'un élément essentiel du contrat, notamment la nature du bien ou du service faisant l'objet du contrat, le prix de ce bien ou de ce service et, le cas échéant, la durée du contrat.

La modification d'un contrat faite en contravention des dispositions du présent article est inopposable au consommateur.

Le présent article ne s'applique pas à une modification d'un contrat de crédit variable visée à l'article 129.

Le Barreau du Québec note au passage que relativement au dernier alinéa de l'article 11.2 LPC, il serait approprié de prévoir si un programme de fidélisation associé à une carte de crédit constitue ou non une composante du contrat de crédit<sup>17</sup>.

## 2.17.5 La péremption et la valeur des unités d'échange

Les points majeurs soulevés dans le projet de loi sont l'expiration des unités d'échange et leur dévaluation.

Le projet de loi propose l'ajout de l'article suivant à la LPC concernant la péremption :

### Art. 187.8 LPC

**187.8.** Sous réserve de ce qui est prévu par règlement, est interdite la stipulation prévoyant que les unités d'échange reçues par le consommateur dans le cadre d'un programme de fidélisation peuvent être périmées à une date déterminée ou par l'écoulement du temps.

Le Barreau du Québec est d'avis que la péremption, à une date déterminée ou par l'écoulement du temps, des unités d'échange obtenues par les consommateurs devrait être interdite. Néanmoins, la structure des divers programmes de fidélisation rend cette question plus complexe et il y aurait lieu de considérer d'autres facteurs, notamment les règles comptables qui s'appliquent aux propriétaires de programmes de coalition de partenaires et qui exigent, par exemple, que les sommes reçues pour la vente de points ne soient comptabilisées à

<sup>17</sup> L'article 187.9 LPC proposé par le projet de loi fait d'ailleurs référence à l'article 11.2 LPC.

titre de revenu que lors de l'échange pour une récompense. Par conséquent, les fournisseurs doivent garder ces sommes en réserve jusqu'à ce que le consommateur décide d'échanger ses points, peu importe la durée. Ceci peut entraîner certaines contraintes opérationnelles pour les gestionnaires de programmes, qui pourraient être considérées et justifier certaines exceptions, comme ce fut le cas lorsque l'article 79.4 du Règlement d'application a été adopté.

Le projet de loi propose l'ajout de l'article suivant à la LPC concernant la dévaluation :

#### Art. 187.9 LPC

**187.9.** Malgré l'article 11.2 et sous réserve de ce qui peut être prévu par règlement, n'est pas interdite dans un contrat à durée indéterminée la stipulation prévoyant que le commerçant peut unilatéralement en modifier un élément essentiel si cette stipulation prévoit également :

- a) les éléments du contrat pouvant faire l'objet d'une modification unilatérale;
- b) que le commerçant doit, dans le délai prévu par règlement, transmettre au consommateur un avis écrit, rédigé clairement et lisiblement, contenant exclusivement la nouvelle clause ou la clause modifiée ainsi que la version antérieure et la date d'entrée en vigueur de la modification.

Le Barreau du Québec est d'avis que les gestionnaires de programmes de fidélisation devraient avoir le droit de modifier la valeur des unités d'échange.

### 2.17.6 La transmission des unités d'échange au décès

Le Barreau du Québec constate qu'aucune mesure n'est prévue concernant la transmission des unités d'échange reçus par le consommateur à ses héritiers. En effet, cette question n'est pas traitée de manière uniforme dans les programmes de fidélisation et elle mérite une réflexion. Par exemple, il pourrait être utile de prévoir un pouvoir réglementaire dans la LPC pour permettre d'uniformiser les exigences quant à cette question dans les différents programmes.

Le Barreau du Québec appuie un encadrement accru et adéquat des programmes de fidélisation et des pratiques relatives à l'expiration et l'échange des unités d'échange. Plus particulièrement, il y a lieu de mettre en place des mesures appropriées afin de s'assurer que les consommateurs soient bien informés des conditions et des avantages de ces programmes ainsi que des droits qui en découlent.

Par ailleurs, à l'ère des nouvelles technologies, il y a lieu de repenser la manière dont l'information est transmise aux consommateurs de manière générale, d'où l'importance de revoir la LPC dans son entièreté. Par conséquent, le Barreau du Québec est d'avis que des consultations plus générales seraient de mise.