



**Observations sur le 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**

**Commentaires présentés à la  
Commission des relations avec les citoyens**

**Option consommateurs**

**16 octobre 2017**

## **DESCRIPTION DE L'INTERVENANTE**

Issue du mouvement des associations coopératives d'économie familiale (ACEF), et plus particulièrement de l'ACEF de Montréal, Option consommateurs existe depuis 1983.

Option consommateurs compte sur une équipe d'une quinzaine de professionnels. Au fil des ans, Option consommateurs a notamment développé une expertise dans les domaines du budget et de l'endettement, des services financiers, de la santé et de l'agroalimentaire, de l'énergie, du voyage, de l'accès à la justice, des pratiques commerciales et de la protection de la vie privée. Chaque année, nous rejoignons directement entre 7000 et 10 000 consommateurs, accordons de nombreuses entrevues aux médias, siégeons à plusieurs comités de travail et conseils d'administration, réalisons des projets d'intervention d'envergure avec d'importants partenaires et produisons des rapports de recherche, des mémoires et des guides.

## **INTÉRÊT D'OPTION CONSOMMATEURS POUR CETTE CONSULTATION**

Depuis sa création, Option consommateurs s'intéresse aux problèmes des consommateurs québécois. En tant qu'association de consommateurs, elle reçoit tous les jours des plaintes de la part de consommateurs qui s'estiment lésés. Elle est donc bien placée pour dénoncer les pratiques commerciales de certaines entreprises dans les médias et devant les tribunaux. L'association agit pour protéger les droits des consommateurs et c'est pourquoi elle s'intéresse à toutes les modifications et les améliorations pouvant être apportées à la *Loi sur la protection du consommateur* (L.p.c.).

Dans le cadre de ses activités quotidiennes, l'association favorise le respect de la L.p.c. en renseignant la population sur ses droits et ses recours, en publiant des textes sur le sujet et en donnant des conférences. Au cours des dernières décennies, Option consommateurs a aussi œuvré à titre de représentante des membres dans une soixantaine d'actions collectives, notamment en matière de pratiques commerciales, de services financiers et de cartes de crédit.

Option consommateurs a pour mission de promouvoir et de défendre les droits et les intérêts des consommateurs et de veiller à ce qu'ils soient respectés. Dans cette optique, il est pertinent qu'elle puisse donner notre avis sur le présent projet de réforme.

## FAITS SAILLANTS

Option consommateurs se réjouit des nouvelles règles proposées par le projet de loi 134 visant à moderniser la *Loi sur la protection du consommateur*. Nous estimons que celles-ci tiennent compte de l'évolution des pratiques commerciales et améliorent la protection des consommateurs. Ces modifications sont d'une importance capitale parce que la loi adoptée en 1971 est désuète à plusieurs égards et ne suffit plus à protéger les consommateurs. En effet, de nouvelles pratiques ont désormais cours et de nouveaux services sont maintenant offerts aux consommateurs sans faire l'objet d'un encadrement juridique approprié.

L'organisme se réjouit plus particulièrement des mesures suivantes :

- La possibilité, pour un consommateur, de demander la résolution d'un contrat conclu à distance à compter de la réception de l'état de compte lorsque que le consommateur constate que le commerçant a manqué à son obligation de renseignement;
- La possibilité, pour le consommateur qui a contracté un prêt pour l'achat ou la location d'un bien, d'invoquer, à l'encontre du prêteur, les mêmes moyens qu'il pourrait invoquer contre le commerçant, en demande comme en défense;
- L'introduction d'exigences de forme concernant le formulaire de demande de carte de crédit;
- L'obligation, pour le commerçant, d'évaluer la capacité du consommateur d'exécuter son obligation dans le cadre d'un contrat de location à long terme;
- L'obligation de présenter, dans un message publicitaire, toute l'information de façon claire et lisible;
- L'interdiction, pour les courtiers en prêt, de percevoir directement du consommateur des paiements pour services rendus ou à rendre;
- L'introduction d'une obligation d'information lorsqu'un consommateur contracte un plan de type "achetez maintenant et payez plus tard"; le commerçant devra alors préciser clairement quel sera le taux de crédit applicable à la fin de la période sans intérêts si le capital net n'est pas remboursé en entier;
- L'interdiction d'informer un agent de renseignements personnels de l'exercice, par un consommateur, d'un droit de résolution ou de résiliation prévu par la loi et de transmettre à un tel agent une information défavorable en lien avec des sommes qui ne sont plus exigibles en raison de l'exercice de ce droit;
- L'exigence, pour les prêteurs de crédit à coût élevé et les commerçants de services de règlement de dettes, de détenir un permis approprié;

- L'interdiction, pour les commerçants de services de règlement de dettes, d'être titulaire d'un permis d'agence de recouvrement;
- L'interdiction, pour les agences de recouvrement, de recouvrer des créances découlant d'un contrat de crédit à coût élevé pour un commerçant qui n'est pas titulaire du permis approprié;

Notons que l'absence de commentaires à l'égard de certains éléments du projet de loi ne doit pas être interprétée comme constituant un assentiment tacite à leur teneur, pas plus que l'expression d'un désaccord.

Nous croyons cependant qu'il y a certaines dispositions dans le projet de loi qui ne devraient pas être adoptées ou qui méritent d'être améliorées. Voici nos commentaires sur les aspects les plus importants.

## **LOI SUR LA PROTECTION DU CONSOMMATEUR (L.p.c.)**

### **Pouvoirs délégués à l'exécutif (règlement)**

Option consommateurs réclame depuis longtemps une réforme des règles encadrant le crédit. Ce projet de loi constitue un grand pan de la tâche à accomplir. Toutefois, une quantité importante d'éléments essentiels seront à déterminer par voie réglementaire et restent par conséquent dans l'ombre. C'est notamment le cas aux articles 12, 19, 22, 32, 35, 37 à 41, 43, 47 et 58, où le pouvoir réglementaire est large et peut grandement affecter la protection des droits des consommateurs. Cette situation ne nous permet pas de mesurer adéquatement l'ampleur de certains changements proposés et nous demeurons inquiets de l'ouverture que cela procure. Nous discuterons notamment de ces inquiétudes dans le présent mémoire.

### **Article 12 modifiant l'article 72.1 L.p.c. (composantes du taux de crédit)**

Option consommateurs ne s'oppose pas à l'exclusion des composantes proposées au nouvel article 72.1 dans le calcul du taux de crédit. Celles-ci ne sont pas à proprement parler reliées au capital emprunté. Toutefois, nous sommes très inquiets du libellé du dernier alinéa de l'article 72.1 qui donne la possibilité d'exclure du calcul « d'autres composantes », à ce jour indéterminées, des frais de crédit.

Cela ouvre la porte à des glissements qui ne sont pas souhaitables, par exemple à l'exclusion des frais de transfert de solde. Ainsi, les institutions financières pourraient être tentées de multiplier l'imposition de frais « fixes », ce qui leur permettrait

d'afficher un taux de crédit plus bas. Si les exclusions se multipliaient, le taux de crédit ne pourrait plus remplir son rôle de comparateur des différents produits de crédit. À l'heure actuelle, il permet aux consommateurs de savoir quel est le produit le plus cher et lequel est le moins cher. Plus les frais de crédit exclus du calcul du taux de crédit seront nombreux, plus il sera difficile pour le consommateur de connaître le coût réel du produit de crédit qu'il se procure.

Option consommateurs recommande d'adopter le nouvel article 72.1 en y retranchant le dernier alinéa.

### **Article 19 introduisant la section 0.1 – Évaluation de la capacité de rembourser le crédit demandé**

Option consommateurs se réjouit de l'ajout de l'obligation, pour les commerçants, d'évaluer la capacité du consommateur de rembourser le crédit demandé. Cependant, notre expérience terrain nous permet d'affirmer que beaucoup de consommateurs font confiance aux institutions lorsque vient le temps d'évaluer leur capacité de remboursement et que ces consommateurs sont souvent des personnes très vulnérables (aînés, nouveaux arrivants, personnes faiblement alphabétisées, etc.). Chaque jour, nos conseillères budgétaires rencontrent des gens surendettés. La vaste majorité d'entre eux ont acquis leur crédit auprès de banques ou de caisses, et non auprès de prêteurs non traditionnels. D'ailleurs nous avons rencontré des consommateurs qui ont obtenu du crédit même s'ils étaient sur le point d'entamer un processus de faillite ou s'ils étaient déjà dans une situation de grande vulnérabilité financière.

Aussi, Option consommateur recommande que l'obligation prévue à l'article 103.2, d'évaluer la capacité du consommateur de rembourser le crédit demandé avant de conclure un contrat de crédit s'applique à tous les commerçants sans exception.

Tous les consommateurs doivent pouvoir, en cas de manquement à l'article 103.2, exiger que le prêteur subisse la sanction prévue à l'article 103.3, soit la perte du droit aux frais de crédit et le droit d'obtenir un remboursement des frais de crédit.

Le 3<sup>e</sup> alinéa de l'article 103,2 proposé prévoit que des commerçants qui doivent respecter des obligations générales de saines pratiques de gestion, soit les institutions financières traditionnelles, sont réputées satisfaire à l'obligation d'évaluer la capacité de remboursement. Nous craignons qu'une telle présomption absolue ait pour effet de

limiter grandement l'atteinte de l'objectif de cette obligation. En effet, tel que mentionné ci-haut, les pratiques réelles de ces commerçants démontrent que cette évaluation est très déficiente. Les lois particulières<sup>1</sup> qui encadrent ces commerçants prescrivent des obligations générales de saines pratiques et ne traitent pas spécifiquement de l'évaluation de la capacité de remboursement du crédit demandé par le consommateur. De plus, ces lois n'offrent aucun recours au consommateur en cas de manquement à leurs obligations générales.

Au printemps 2017, des reportages de la CBC présentés à l'émission Go Public sont venus confirmer une grande partie de nos craintes. Le diffuseur a reçu plus de 1000 courriels d'employés ou d'anciens employés des 5 plus grandes banques au Canada. Ceux-ci affirmaient que la pression induite qu'ils subissaient pour vendre des produits et atteindre des quotas les poussait à violer la loi et les règles de l'art. L'Agence de la consommation en matière financière du Canada (ACFC) a alors ouvert une enquête. Dans ce contexte, il nous semble impensable d'établir une présomption légale à l'effet que les institutions financières procèdent réellement à une évaluation fiable de la capacité de rembourser le crédit demandé par les consommateurs.

Dans un autre ordre d'idées, le 2<sup>e</sup> alinéa de l'article 103.2 précise que les renseignements qu'un commerçant devra prendre en compte dans son évaluation seront déterminés par règlement. En l'absence du texte de ce règlement, il nous est difficile d'évaluer si les critères qui devront être considérés par le prêteur sont suffisants. En effet, l'application mécanique de ces critères, par exemple dans un formulaire, ne protège aucunement le consommateur contre la décision déraisonnable d'un commerçant de prêter une somme malgré l'absence de capacité de remboursement d'un consommateur et pourrait même, dans un tel cas, empêcher le consommateur de plaider la protection contre les clauses abusives.

Nous saluons l'introduction de l'article 103.4. Par contre, la délégation à l'exécutif d'un important pouvoir réglementaire rend difficile l'évaluation de cet article. Plusieurs questions demeurent sans réponse: quelles seront les caractéristiques d'un contrat de crédit à coût élevé? Quel sera le ratio d'endettement à partir duquel on considérera que le consommateur a contracté une obligation excessive?

Option consommateurs recommande que le nouvel article 103.2 soit modifié de la
--

---

<sup>1</sup>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)

façon suivante:

- au 2<sup>e</sup> alinéa, que les mots suivant le mot « règlement » soient supprimés;
- que le 3<sup>e</sup> alinéa soit supprimé.

Nous recommandons l'adoption des articles 103.3 à 103,5.

### **Article 23 introduisant les articles 115.1 et 115.2 L.p.c. (Vente avec faculté de rachat)**

L'article 115.1 L.p.c. proposé rend d'ordre public la présomption contenue à l'article 1756 du Code civil du Québec et, par le fait même, confirme le statut de prêteur d'argent des commerçants autrement connus comme prêteurs sur gage. Dans les faits, cela obligera ces commerçants à détenir un permis de prêteur d'argent alors que peu d'entre eux en détiennent un actuellement. De plus, cela obligera ces prêteurs à respecter l'ensemble des dispositions encadrant le prêt d'argent. Étant donné que la clientèle cible de ce type de commerce est en grande partie des consommateurs vulnérables, cette protection accrue est nécessaire.

Option consommateurs recommande d'adopter l'article 115.1 L.p.c.

### **Article 28 introduisant le nouvel article 122.1 L.p.c. (Possibilité de désolidarisation)**

Option consommateurs salue l'initiative de permettre au débiteur solidaire d'un contrat de crédit variable de se désolidariser, par l'envoi d'un avis écrit, pour l'utilisation future de cet outil de crédit.

Cette mesure est d'une grande importance. En effet, nous pouvons imaginer plusieurs cas de figure où un consommateur voudrait bénéficier de cette mesure: jeu compulsif, séparation, divorce, abus financiers, violence économique, etc.

Option consommateurs recommande d'adopter l'article 122.1 L.p.c.

## **Article 29 introduisant les nouveaux articles 123, 123.1 et 124 L.p.c. (Carte de crédit – Perte, vol, fraude)**

Option consommateurs salue la modification de l'article 123 L.p.c. afin d'étendre la protection dont jouit le consommateur à toute forme d'utilisation non autorisée de sa carte de crédit. En effet, la formulation actuelle de cet article ne protège le consommateur que contre la perte ou de vol physique de sa carte de crédit. Or, des dettes peuvent être contractées par des tiers bien que le consommateur ait toujours sa carte de crédit en sa possession.

Option consommateurs se réjouit également du nouvel article 124 L.p.c. Au cours de la dernière année, nous avons reçu plusieurs plaintes de consommateurs victimes de fraude qui peinaient à faire cesser des prélèvements automatiques sur leur carte de crédit – ils ne pouvaient joindre le commerçant ou celui-ci refusait d'obtempérer. À l'heure actuelle, il n'existe aucune obligation légale pour les émetteurs de carte de faire cesser de tels prélèvements. Les consommateurs sont soumis à leur bonne volonté.

Option consommateurs s'inquiète de l'interprétation étroite et souvent défavorable que font les institutions financières de la notion « d'utilisation non autorisée ». Aussi, nous croyons que la L.p.c. devrait prévoir une définition que les institutions prêteuses auraient l'obligation de respecter.

Finalement, Option consommateurs tient à souligner l'urgence d'adopter, dans la loi, une terminologie technologiquement neutre afin de protéger les utilisateurs de tous les modes de paiement, incluant les cartes de débit, les virements Interac, les cartes prépayées et les portefeuilles électroniques. Nous sommes tout à fait heureux que les utilisateurs de cartes de crédit bénéficient d'une grande protection en cas de perte, de vol ou de fraude. Toutefois, la situation actuelle défavorise indûment les utilisateurs de ces autres outils de paiement.

Option consommateurs recommande l'adoption de l'article 123 L.p.c.

Nous recommandons l'adoption de l'article 124 L.p.c.

Nous recommandons que la loi soit modifiée afin d'inclure une définition d'utilisation non autorisée.



### **Article 31 introduisant l'article 126 ( Carte de crédit – État de compte)**

Option consommateurs salue l'ajout d'informations devant figurer sur les états de compte à transmettre aux consommateurs.

Lors de nos contacts avec les consommateurs, nous avons constaté que nombre d'entre eux comprennent mal le fonctionnement des marges de crédit et ont de la difficulté à en saisir les coûts réels. De plus, plusieurs contrats de marges de crédit n'exigent que les intérêts comme paiement minimum. Ainsi, des consommateurs croient à tort rembourser leur marge de crédit alors que le capital emprunté n'est jamais remboursé. Afin de conscientiser les consommateurs, nous proposons que l'obligation d'information prévue au paragraphe k) s'applique également aux marges de crédit.

Afin de limiter l'endettement des consommateurs, nous recommandons que la L.p.c. fixe un paiement minimum obligatoire basé sur un pourcentage du capital emprunté pour les contrats de crédit variable, à l'image de ce qui est proposé pour les contrats de cartes de crédit. Compte tenu de l'importance des sommes empruntées, ce pourcentage pourrait différer de celui exigé pour les cartes de crédit.

Option consommateurs recommande que le paragraphe k) de l'article 126 proposé soit modifié afin d'inclure les marges de crédit.

Nous recommandons que la loi soit modifiée afin de fixer le paiement minimum exigible sur les marges de crédit.

### **Article 31 introduisant l'article 126.1 (paiement minimal à 5 % du solde) et article 79 (mesure transitoire)**

Option consommateurs se réjouit de l'adoption d'une mesure qui encadre le paiement minimal requis sur le solde d'une carte de crédit puisque cette mesure contribuera à prévenir le surendettement. Nous croyons que la limite fixée à au moins 5 % du solde constitue un pas dans la bonne direction.

#### Implantation progressive

Nous saluons la mesure transitoire proposée afin de faciliter l'implantation de cette proposition. En effet, selon nous, cette mesure frappera plus particulièrement les consommateurs qui, actuellement, peinent à faire leur paiement minimal; celui-ci équivaut à 2 ou 3 % du solde de leur compte. À noter : ne pouvoir effectuer que le paiement minimal sur une carte de crédit est un indice de précarité financière. Afin

d'éviter un choc financier à une partie de la population, nous croyons qu'il est nécessaire de mettre en œuvre cette-implantation progressive; cela permettrait aux consommateurs à risque d'avoir le temps de consulter les ressources existantes qui offrent de l'aide en matière de budget, de crédit et d'endettement ainsi que de prendre les mesures préventives appropriées.

L'article 79 propose de fixer à 2 % le paiement minimal pour la première année. Par la suite, il est prévu d'augmenter le paiement minimal de 1 % par année jusqu'à ce qu'il atteigne 5 %. Nous croyons que l'augmentation du paiement minimal devrait se faire plus graduellement pour les contrats en cours. En effet, la mesure transitoire proposée exige un effort financier beaucoup plus important au cours de la première année d'implantation qu'au cours des années suivantes. Nous estimons que la mesure transitoire devrait être davantage progressive afin que l'effort exigé des consommateurs soit plus graduel. Ceci permettrait de lutter contre le surendettement tout en donnant la possibilité aux consommateurs de s'ajuster en douceur à cette nouvelle réalité.

Les mesures proposées par le projet de loi s'appliqueront tant aux contrats en cours qu'aux nouveaux contrats. Ce faisant, les détenteurs de nouveaux contrats de carte de crédit devront également subir l'augmentation progressive du paiement minimal. Or, nous croyons que le paiement minimal le plus élevé (5 % comme prévu actuellement) devrait s'appliquer dès l'entrée en vigueur de la loi. Telle qu'elle est rédigée, la loi risque de créer des difficultés aux détenteurs lorsque le paiement minimal augmentera d'année en année et de perpétuer le cercle vicieux que l'on tente de briser en adoptant la mesure proposée. En soumettant les nouveaux contrats à l'application immédiate et complète de l'article 126.1, on évite aux détenteurs de nouveaux contrats de carte de crédit de subir une période de transition qui pourrait s'avérer douloureuse.

#### Campagne d'information et services de consultation budgétaire

Nous croyons que l'augmentation du paiement minimal devrait être complétée par des mesures d'information aux consommateurs qui pourraient se faire, par exemple, par l'intermédiaire de leur relevé de compte de carte de crédit. Nous croyons qu'il faut faire savoir aux consommateurs que le paiement minimal de leur carte sera augmenté de x % au cours de la prochaine année, ce qui représente un effort additionnel de x \$. Aussi, on devrait suggérer aux consommateurs qui en ont besoin d'aller chercher de l'aide auprès des ressources existantes afin qu'ils puissent prendre les mesures préventives nécessaires pour faire face à la situation et, ainsi, limiter leur stress. Les consommateurs pourraient être dirigés vers des ACEF qui offrent de l'aide dans ce domaine.

Option consommateurs recommande que le paiement minimum à 5 % soit appliqué immédiatement après l'entrée en vigueur de la loi pour tout nouveau contrat de carte de crédit.

Option consommateurs recommande d'adopter une progression graduelle du montant minimal à payer pour tous les détenteurs de carte de crédit ayant déjà une ou des cartes de crédit dont le contrat a été conclu avant l'entrée en vigueur de la loi.

Option consommateurs recommande de combiner cette mesure avec une campagne d'information destinée aux consommateurs québécois.

#### Article 126.3 (délai pour demander des pièces justificatives)

Option consommateurs est tout à fait en désaccord avec l'introduction de l'article 126.3 à la loi. En effet, cette modification oblige le consommateur à faire la demande de pièces justificatives des opérations de débit portées à son compte dans les 60 jours suivant la réception de son état de compte.

Or, actuellement, la loi n'impose pas de délai pour faire cette démarche. Le nouvel article 126.3 est donc préjudiciable aux consommateurs. En effet, en réduisant le délai pendant lequel ils peuvent faire une demande de pièces justificatives, la loi rend plus difficile l'exercice des droits des consommateurs. Comme le délai de prescription prévu à l'article 2925 du Code civil du Québec est de trois ans, ce délai de 60 jours pourrait empêcher le consommateur de recueillir une preuve dont il aurait besoin pour faire valoir ses droits.

Nous recommandons de ne pas adopter l'article 126.3

#### **Article 34 introduisant les nouveaux articles 128 à 128.3 L.p.c.**

##### Articles 128 et 128.1 concernant le dépassement de la limite de crédit

Option consommateurs salue la nouvelle formulation des deux premiers alinéas de l'article 128 L.p.c. ajoutant à l'interdiction pour un commerçant d'augmenter la limite de crédit d'un consommateur sans une demande expresse de sa part, l'interdiction d'augmenter la limite de crédit d'un consommateur au-delà de la limite demandée.

Toutefois, Option consommateurs est tout à fait en désaccord avec le dernier alinéa de l'article 128 proposé ainsi qu'avec le contenu de l'article 128.1. Tous deux évoquent la possibilité de laisser le consommateur dépasser la limite de crédit qui lui est octroyée et les conséquences d'une telle éventualité.

Le troisième alinéa de l'article 128 précise que le fait, pour un consommateur, d'effectuer une opération qui entraîne un dépassement de la limite de crédit ne doit pas être considéré comme une demande expresse de ce consommateur. Selon nous, permettre le dépassement de la limite de crédit aurait pour effet de limiter grandement la portée de l'interdiction prévue en début d'article et permettrait, en quelque sorte, de faire indirectement ce qu'on ne peut faire directement.

De plus, nous considérons que le nouvel article 128.1 est tout à fait inacceptable. Non seulement il permet aux commerçants d'autoriser les consommateurs à dépasser la limite de crédit qui leur est octroyée, faisant fi de la définition même du mot limite, mais il oblige ceux-ci à ajouter au versement minimal requis pour la prochaine période, la portion des achats qui excède la limite. Ainsi, de façon tout à fait paradoxale, on prétend d'une main alléger la charge des consommateurs en augmentant le paiement minimum jusqu'à 5 % de façon très graduelle, tandis que, de l'autre main, on entend laisser les commerçants augmenter le paiement minimum de montants indéterminés pouvant aller jusqu'à plusieurs centaines de dollars.

Nous craignons les impacts néfastes de cette disposition sur l'endettement des consommateurs. En effet un nombre important de consommateurs seront incapables d'assumer leur paiement minimum ainsi gonflé et encourront des conséquences : leur taux d'intérêt pourrait être augmenté et leur dossier de crédit pourrait être entaché. Rappelons que les informations inscrites au dossier de crédit y restent pour une durée d'environ sept ans.

Selon nous, toute opération qui a pour effet de permettre le dépassement de la limite de crédit autorisée devrait tout simplement être refusée. Selon notre expérience, bien des consommateurs ignorent, au moment d'effectuer un paiement, que celui-ci aura pour effet de dépasser la limite de crédit autorisée. Plusieurs s'attendent même à ce qu'une telle opération soit refusée.

Option consommateurs recommande de modifier le troisième alinéa de l'article 128 par l'insertion des mots « de tenter » entre les mots « consommateur » et « d'effectuer ».
---

Option consommateurs recommande de remplacer l'article 128.1 par le suivant: « Le commerçant ne peut permettre au consommateur d'effectuer une opération entraînant le dépassement de la limite de crédit consentie. »

### **Articles 128.2 et 128.3 (augmentation unilatérale de la limite de crédit)**

Tel que mentionné précédemment, tant l'augmentation unilatérale que le dépassement de la limite de crédit devraient être interdits. Aussi, les articles 128.2 et 128.3 devraient refléter cette interdiction.

Option consommateurs recommande que l'article 128.2 soit modifié de manière à rendre également inopposables au consommateur toutes les sommes portées à son compte résultant d'opérations qui dépassent la limite de crédit consentie.

Nous recommandons également de modifier l'article 128.3 afin que soit aussi interdite la stipulation qui permettrait le dépassement de la limite de crédit.

### **Article 43 introduisant la section V.2, articles 187.6 à 187 (Contrats relatifs à des programmes de fidélisation)**

Option consommateurs se réjouit de l'initiative visant à encadrer les programmes de fidélisation. En effet, ceux-ci sont nombreux et, à l'heure actuelle, aucune règle ne les encadre spécifiquement.

Nous saluons l'introduction de l'article 187.8 L.p.c. prévoyant que les unités d'échanges quelles qu'elles soient - points, miles, etc. - ne pourront plus expirer ou être périmées. Toutefois, nous sommes curieux de voir les dispositions réglementaires qui assortiront cette section de la loi. En effet, de grands pans de ce nouveau régime restent encore à déterminer. En sachant que l'Ontario a tout récemment légiféré à ce sujet, Option consommateurs trouverait raisonnable d'arrimer le régime québécois et le régime ontarien, permettant ainsi l'expiration des unités d'échange après 2 ans d'inactivité dans un compte, c'est-à-dire 2 ans sans échanger ni accumuler aucune unité d'échange.

Cela dit, nous sommes en désaccord avec l'article 187.9. En effet, celui-ci permet aux commerçants de modifier unilatéralement des éléments essentiels de son programme de fidélisation si celui-ci est un contrat à durée indéterminée et que certaines conditions sont respectées.

Avec égards, notre expérience nous a démontré qu'un grand nombre de consommateurs accumulent des unités d'échange sur de très longues périodes de temps avant de les échanger afin de pouvoir se procurer des récompenses plus alléchantes. Ces programmes de récompenses sont vus comme des outils leur permettant de réaliser des projets à long terme. Permettre que les éléments essentiels du contrat puissent être modifiés dans les contrats à durée indéterminée, surtout lorsque ces changements ont un effet rétroactif, c'est permettre que l'objet même du contrat, la raison pour laquelle le consommateur s'est embarqué à la base, soit modifié ou même anéanti.

Option consommateurs recommande que le régime québécois des contrats relatifs à des programmes de fidélisation soit au moins aussi généreux que le régime ontarien.

Option consommateurs recommande que les éléments essentiels du contrat, en particulier la valeur des unités d'échange, ne puisse pas faire l'objet de modifications unilatérales par le commerçant, surtout lorsque celles-ci ont un effet rétroactif.

#### **Article 47 introduisant les articles 214.12 à 214.30 L.p.c. (Contrats de service de règlement de dettes)**

Option consommateurs se réjouit particulièrement de l'adoption d'un encadrement législatif visant spécifiquement les commerçants de services de règlement de dettes. Les consommateurs qui se tournent vers ce type de service le font généralement lorsqu'ils éprouvent des difficultés financières importantes. Le faible niveau de littératie financière et la complexité des règles entourant le crédit et le dossier de crédit contribuent à la vulnérabilité des consommateurs. Depuis quelques années, ces services sont offerts par diverses entreprises et les pratiques douteuses de plusieurs d'entre elles ont notamment été dénoncées dans les médias.

Nous sommes globalement satisfaits de l'ensemble des mesures proposées dans cette section. Cependant, nous souhaitons proposer certaines modifications afin de mieux protéger les consommateurs qui ont recours à ce type de service.

#### **Articles 214.12 et 214.25 (amélioration des rapports de crédit)**

Option consommateurs s'inquiète grandement que des commerçants de services de règlement de dette puissent prétendre, de quelque façon que ce soit, pouvoir améliorer les rapports de crédit d'un consommateur. D'une part, ce concept nous apparaît flou et

difficile à mettre en application concrètement. Par exemple, une dette en recouvrement a une cote de 9. Le fait de la payer ne changera pas cette cote; celle-ci sera plutôt effacée par l'effet du temps. Lorsqu'un consommateur fait affaire avec un commerçant de services de règlement de dettes, il n'est pas certain que la cote d'une dette qui était en recouvrement (donc de 9) passera à celle attribuée aux dettes faisant l'objet d'une entente de paiement (cote de 7). C'est la date de paiement qui détermine la cote de crédit d'une dette. Ainsi, même si un consommateur payait en entier la somme qui était en recouvrement, la cote de 9 qui est attribuée à cette dette demeurerait au dossier de crédit. Seul le temps permet de purger les cotes défavorables associées aux défauts de paiement. Au mieux, la correction d'une erreur figurant dans un dossier ou un rapport de crédit, pourrait, dans certaines circonstances, contribuer à améliorer une cote de crédit.

D'autre part, il y a la question des pointages de crédit. À partir de combien de points peut-on parler d'amélioration? Il existe différents pointages de crédit, selon leur utilisation (ex. pointage assurance, pointage locateur ou pointage consommateur) et selon les entreprises qui les calculent. Ces pointages sont générés à la demande d'une personne ou entreprise, et calculés selon des algorithmes protégés par le principe du secret commercial. Ainsi, il n'est pas possible de faire un lien de causalité entre une amélioration d'un pointage de crédit et les services qu'aurait rendus un commerçant.

Ultimement, c'est le comportement du consommateur qui a un impact sur le dossier de crédit, et non les services offerts par le commerçant de service de règlement de dettes.

Option consommateurs recommande l'adoption de l'article 214.12.
---

#### Article 214.13 a) (exemption des organismes destinés à protéger les consommateurs)

Nous comprenons qu'il s'agit du même type d'organisme que l'on nomme notamment aux articles 292 e) et 316 al.2 L.p.c. (que l'on interprète comme étant des ACEF et autres associations comme le CIBES). Cependant, il pourrait être approprié de prévoir une définition plus précise. Autrement, des commerçants de services de règlement de dettes n'auraient qu'à se définir comme tels pour être exemptés de l'application de ces nouvelles dispositions. À titre d'exemple, SOS Dettes (maintenant radiée) était une personne morale sans but lucratif (v. CIDREQ). Également, sur son site web<sup>2</sup>,

---

<sup>2</sup> <http://francais.consolidatedcredit.ca/>

Consolidated Credit Counseling Services of Canada, Inc., qui a une place d'affaires au Québec, se présente aussi comme un organisme de charité à but non lucratif.

Option consommateurs recommande que la définition d'organisme destiné à protéger les consommateurs soit précisée de manière à éviter que des commerçants autrement visés par les nouvelles dispositions sur les commerçants de services de règlement de dettes puissent contourner leur obligation simplement en inscrivant « destiné à protéger le consommateur » dans leurs actes constitutifs.

#### 214.27 (obligation de transférer les sommes en fiducie)

L'obligation de déposer l'argent dans un compte en fidéicomis n'est pas assortie d'un délai. Nous croyons qu'elle devrait l'être. À titre d'exemple, en Ontario, ce délai est de deux jours alors qu'il est de trois jours en Alberta. Aussi, tout comme c'est le cas pour les agents de voyage, la loi devrait aussi prévoir que ce compte en fidéicomis soit ouvert au Québec. Également, le commerçant devrait être tenu d'informer par écrit le consommateur de son droit de demander au commerçant de lui rendre compte des sommes détenues pour lui en fidéicomis prévu à l'article 258 L.p.c. Ceci pourrait aussi faire partie des informations devant être dans le contrat sous 214.16.

Option consommateurs recommande que l'obligation de transférer les sommes en fiducie soit assortie d'un délai de deux jours.

#### **Article 52 introduisant l'article 232.1 L.p.c (interdiction d'offrir une prime afin d'inciter un consommateur à conclure un contrat de service de règlement de dettes)**

Option consommateurs salue cette interdiction. Par contre, nous croyons que cette interdiction devrait aussi viser les commerçants qui offrent des primes afin d'inciter le consommateur à conclure un contrat de crédit.

Nous croyons que la prime a un effet non négligeable dans le choix du consommateur d'obtenir ou non un produit de crédit et contribue au surendettement

Option consommateur recommande de modifier cet article afin d'interdire également les primes qui incitent le consommateur de conclure un contrat de crédit



**Article 54 introduisant les articles 244.1 à 244.5 L.p.c. (Représentations fausses ou trompeuses).**

Article 244.2 (représentation fausse ou trompeuse sur l'amélioration du rapport de crédit)

Option consommateurs supporte l'ajout de l'interdiction de faire des représentations fausses ou trompeuses sur l'amélioration du dossier de crédit. D'une part, tel que discuté plus haut, la notion même d'amélioration du rapport de crédit est floue et ne dépend pas des services d'un commerçant mais bien de l'effet du temps et des bonnes habitudes de paiement du consommateur. Ainsi, Option consommateurs considère que l'amélioration des rapports, de la cote ou du dossier de crédit des consommateurs est une prétention illégitime. Malheureusement, beaucoup de consommateurs ne connaissent pas le fonctionnement du dossier de crédit, ce qui les rend vulnérables face aux représentations que peuvent faire un commerçant. Bien que la loi interdise déjà de façon générale les représentations fausses ou trompeuses, l'ajout de cet article permet de lancer un message plus ciblé concernant ce sujet.

Option consommateurs recommande l'adoption de l'article 244.2.
--

Article 244.4 (contrat de crédit accessoire à un contrat de service de règlement de dettes)

Option consommateurs se réjouit de l'interdiction pour un commerçant de services de règlement de dettes d'offrir ou conclure un contrat de prêt à un consommateur qui utilise ses services. Comme la clientèle visée par ce type de services est généralement dans une situation financière difficile, il arrive que le consommateur conclue également un contrat de prêt afin de financer notamment les honoraires du commerçant. Or, ce prêt peut, dans les faits, être contracté auprès d'un tiers (ou auprès d'une autre entreprise proche du commerçant).

Le libellé de l'article doit être suffisamment large pour interdire au commerçant de services de règlement de dette de référer le consommateur à un tiers (qui, dans les faits, peut être lié à lui) pour le financement des honoraires.

Une autre pratique fréquente chez ce type de commerçants consiste à inciter un consommateur à payer ses honoraires en utilisant le crédit dont il dispose toujours (ex. :

sur une carte de crédit) pour ensuite le référer à un syndic accrédité en insolvabilité. Nous pensons qu'une telle pratique devrait également être interdite.

Option consommateurs recommande de modifier l'article 244.4 afin d'interdire à un commerçant de services de règlement de dettes de référer un consommateur avec qui il a conclu un tel contrat à un tiers pour conclure un contrat de crédit. Nous recommandons aussi qu'il soit interdit, à ce commerçant, d'inciter un consommateur à utiliser le crédit dont il dispose toujours pour payer ses honoraires.

#### **Article 58 introduisant l'article 251.2 (information aux agents de renseignements personnels)**

Option consommateurs salue l'initiative d'interdire aux commerçants d'informer les agents de renseignements personnels de l'exercice d'un droit prévu à la L.p.c. ou à une autre loi dont l'Office surveille l'application, et d'interdire la transmission d'informations défavorables au sujet d'un consommateur au sujet de sommes qui ne sont plus exigibles en raison de l'exercice d'un de ces droits.

Toutefois, nous déplorons l'absence de recours pour le consommateur qui serait victime d'une telle pratique. Bien que le commerçant délinquant puisse être condamné à payer une amende, le consommateur aux prises avec un renseignement défavorable inscrit dans son dossier de crédit n'a aucun recours pour faire retirer cette mention. En effet, si un tel renseignement est considéré comme défavorable au consommateur, il n'en est pas moins vrai. Ainsi, la Commission d'accès à l'information, qui n'a pas pour mandat d'appliquer la L.p.c., ne pourrait forcer un agent de renseignements personnels à retirer une telle information du dossier de crédit d'un consommateur. L'OPC n'aurait pas davantage ce pouvoir.

Le consommateur conserve évidemment ses recours devant les tribunaux pour obtenir une compensation à l'égard des dommages qu'il subit à la suite du non-respect de cette nouvelle obligation. Cependant, il est peu probable qu'il obtienne la radiation effective d'une telle information, si elle est avérée.

Option consommateurs recommande l'adoption de l'article 251.2.

Option consommateurs recommande également que le législateur facilite la collaboration entre l'OPC et la CAI afin que les consommateurs soient en mesure de s'adresser à un autre interlocuteur que les tribunaux et qu'on leur offre un recours afin

de faire radier de leur dossier de crédit une information vraie, mais inscrite en contravention de l'article 251.2 L.p.c.
---

## **LOI SUR LE RECOUVREMENT DE CERTAINES CRÉANCES (L.r.c.c.)**

### **Article 75 introduisant les articles 44.1 et 44.2 L.r.c.c. (Représentants d'agents de recouvrement)**

Option consommateurs se réjouit de l'ajout de l'obligation, pour les représentants d'agent de recouvrement, de détenir un certificat. Depuis de nombreuses années, nous recevons des plaintes de consommateurs victimes de comportements harcelants de la part de représentants d'agences de recouvrement. Cela nous amène à croire que ces représentants ignorent leurs obligations et les pratiques interdites prévues dans cette loi. De tels comportements, en plus d'être illégaux, causent des dommages aux consommateurs qui sont souvent dans une situation de vulnérabilité. Nous espérons que l'ajout de l'obligation de détenir un certificat, combiné à une formation adéquate des représentants des agents de recouvrement permettra d'assainir les pratiques actuelles.

Option consommateurs recommande l'adoption des articles 44.1 et 44.2.
---

### **Conclusion**

La démarche dans laquelle la ministre de la justice s'est engagée constitue un pas dans la bonne direction pour la protection des consommateurs et celle-ci peut compter sur la collaboration d'Option consommateurs pour les étapes qui suivront.