

Protection des consommateurs : des ajustements nécessaires

Mémoire déposé dans le cadre des consultations sur le Projet de loi 134 sur la modernisation des règles relatives au crédit à la consommation

Bruno Leblanc, Directeur des affaires provinciales, Québec

Martine Hébert, Vice-présidente principale et porte-parole nationale

Introduction

La Fédération canadienne de l'entreprise indépendante (FCEI) regroupe 109 000 PME au Canada dont environ une sur cinq provient du Québec. Parmi ces dernières, plusieurs milliers œuvrent dans les secteurs d'activité touchés par le PDL 134. Elles s'intéressent de près à la question du surendettement des consommateurs, qui sont leurs clients. En effet, nos commerçants partagent la volonté d'assurer la pérennité de la santé financière de leurs clients. Par ailleurs, le crédit à la consommation est une courroie de transmission fondamentale de l'économie du Québec. Il assure la fluidité des affaires et leur dynamisme. Les PME du Québec ont donc tout aussi intérêt à ce que cette fluidité et ce dynamisme soient maintenus et protégés.

C'est dans ces perspectives que la FCEI a pris connaissance avec grand intérêt du *Projet de loi 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* (PDL 134) dont elle présente ici l'analyse du point de vue des chefs de PME.

Favoriser l'éducation et la responsabilisation des consommateurs

La FCEI estime que la pierre angulaire de l'action gouvernementale en matière de crédit à la consommation devrait reposer sur une approche éducative plutôt que coercitive ou restrictive. Cette opinion semble également guider les actions de moult instances à l'international. En effet, lorsque nous analysons la question de la protection des consommateurs contre le surendettement, il est utile de référer aux principes de protection financière des consommateurs du G20 qui ont été développés en 2011. Bien qu'ils aient été conçus sous l'angle du secteur financier, ces principes peuvent inspirer la réflexion sur l'endettement des consommateurs.

À titre d'exemple, le principe 5 est particulièrement d'intérêt au regard de la question du surendettement du consommateur. En voici un extrait :

« Des mécanismes appropriés devraient être développés pour aider les consommateurs actuels et futurs à développer les connaissances, les compétences et la confiance nécessaire à une compréhension adéquate des risques, en incluant les risques financiers et les opportunités, faire des choix informés, savoir où accéder à de l'aide, et entreprendre des actions efficaces afin d'améliorer leur propre situation financière »

¹(notre traduction)

Il faut aussi savoir que c'est l'Organisation de coopération et de développement économiques (OCDE) qui a piloté la conception des principes. Or, dans un rapport où l'OCDE a colligé ses recommandations en matière de littératie financière et de protection du consommateur, **l'OCDE souligne que, s'il est essentiel de protéger les droits des consommateurs, il l'est tout autant de reconnaître que ces droits s'accompagnent de responsabilités qui incombent aux consommateurs**². Autrement dit, on peut conclure, par analogie, que tout système de contrôle législatif ou réglementaire qui nierait les responsabilités du consommateur en matière de crédit à la consommation raterait nécessairement la cible recherchée sur le plan de la protection du consommateur. À notre avis, il s'agit là de la réalité fondamentale qui charpente le principe que nous avons évoqué plus haut, et qui devrait guider toute démarche législative de l'État en matière de protection du consommateur sur le plan du crédit.

D'ailleurs, nous en voulons pour preuve que l'OCDE recommande³ depuis 2009 que les gouvernements fassent en sorte de promouvoir la sensibilisation et l'éducation financière en implantant les meilleures pratiques dans ce domaine. Soulignons notamment à cet effet⁴ :

- Que les gouvernements assurent le développement des connaissances et des compétences des consommateurs.
- Que les gouvernements promeuvent et assurent un accès à l'information importante et objective ou encore à de l'aide au besoin.
- Que les gouvernements s'assurent que les consommateurs soient en mesure de prendre des décisions qui leur permettent de se protéger eux-mêmes, en adoptant un comportement proactif et responsable en matière de crédit.
- Que les gouvernements s'assurent que les consommateurs soient en mesure de comprendre les conséquences des mauvaises décisions, de mauvais choix ou de mauvais comportement de leur part en matière de crédit.

Ainsi, on comprend que la bonne approche à adopter pour un gouvernement, afin de limiter la vulnérabilité des consommateurs relativement à l'offre des différents véhicules de crédit

¹ <https://www.oecd.org/g20/topics/financial-sector-reform/48892010.pdf>, p. 6.

² <https://www.oecd.org/g20/topics/financial-sector-reform/48892010.pdf>, p. 4.

³ <http://www.oecd.org/daf/fin/financial-markets/43138294.pdf>

⁴ <http://www.oecd.org/daf/fin/financial-markets/43138294.pdf>, p.13.

disponibles, consiste à mettre en place une politique équilibrée en la matière. Une politique qui est focalisée sur l'éducation et la protection du consommateur, et qui réitère l'importance de la littératie financière. La FCEI estime que le gouvernement du Québec doit s'inspirer de cette démarche internationale initiée à la suite de la dernière crise financière mondiale.

Le PDL 134 : une occasion de rétablir l'équilibre en renforçant l'éducation et la responsabilisation

La FCEI est préoccupée par le fait que le PDL 134 semble davantage vouloir conférer des obligations aux commerçants et prêteurs que de miser sur l'éducation et la responsabilisation des consommateurs. D'ailleurs, dans l'étude d'impact réglementaire publiée par l'Office de la protection du consommateur (OPC) nous pouvons lire en page 7 :

« L'OPC considère qu'en matière de crédit à la consommation, les options non réglementaires, notamment l'éducation et la sensibilisation, n'ont pas donné de résultats »⁵.

Nous sommes surpris que l'on semble arriver à une telle conclusion alors que les courants internationaux voguent dans une direction tout à fait opposée. Cela est d'autant plus important qu'une étude réalisée par la firme Léger pour le compte de l'Ordre des CPA en octobre 2016 montre clairement que les consommateurs québécois surestiment leur propre niveau de littératie financière⁶.

La FCEI estime donc que le législateur a la responsabilité d'outiller le consommateur pour qu'il soit en mesure de comprendre et d'évaluer concrètement la réalité du crédit à la consommation et ses impacts.

La FCEI recommande que l'adoption du PDL 134 s'accompagne d'une série d'initiatives visant à renforcer l'éducation, la sensibilisation et la responsabilisation des consommateurs en matière d'endettement. Nous recommandons également que cette considération guide l'analyse du PDL, afin de déboucher davantage sur des solutions visant l'éducation des consommateurs plutôt qu'un resserrement de la réglementation.

Contrats conclus à distance : pour une approche plus équilibrée

À la lecture du PDL 134, la FCEI comprend que le législateur souhaite pallier des problématiques que le consommateur est susceptible de rencontrer lorsqu'il se procure des biens ou services dans le cadre d'un contrat conclu à distance, par l'intermédiaire d'internet ou par téléphone, par exemple.

Certains exemples qui ont été rapportés dans les médias ⁷ montraient que dans certains cas, le consommateur prenait conscience de la globalité de son engagement seulement au moment de la réception de son état de compte par son émetteur de carte de crédit et que cet engagement s'avérait plus important qu'il ne l'avait réalisé au départ.

⁵ http://m.opc.gouv.qc.ca/fileadmin/media/documents/a-propos/Lois_reglements/AIR_PL_credit_2mar17.pdf

⁶ <http://cpaquebec.ca/~media/docs/communaute-cpa/engagement-collectivite/partager-son-savoir-financier/rapport-leger-cpa-oct-2016.pdf>

⁷ <http://ici.radio-canada.ca/nouvelle/1027338/cremes-gratuites-arnaque-astucieuse-web-fenetre-pub-carte-credit>

Nous comprenons que c'est pour régler ce type de situations que l'article 5 du PDL 134 propose d'introduire un nouveau paragraphe au deuxième alinéa de l'article 54.8 qui traite du délai de résolution du contrat, se lisant comme suit :

« Ce délai de résolution court à compter de : (...) »

b) dans le cas où le consommateur a effectué le paiement au moyen d'une carte de crédit (...), la réception de l'état de compte lorsque le consommateur constate, à ce moment, que le commerçant n'a pas divulgué tous les renseignements énumérés à l'article 54.4 ou qu'il ne les a pas divulgués conformément à cet article »

La FCEI comprend à la lecture cette disposition qu'elle occulte totalement la dimension de sensibilisation du consommateur à exiger et prendre le temps de bien comprendre les modalités d'un contrat qu'il conclut avec un commerçant. Nous nous demandons si une telle approche n'est pas de nature à provoquer ultimement une baisse de la vigilance des consommateurs lorsqu'ils concluent des contrats à distance. En effet, en ayant la possibilité de pratiquement toujours résoudre son contrat en arguant simplement ne pas avoir « constaté » ses obligations contractuelles, on ouvre la porte à une déresponsabilisation du consommateur, ce qui n'est certes pas souhaitable.

Nous recommandons donc que le législateur amende l'article 5 du PDL, pour y ajouter l'idée que le consommateur a la responsabilité de prendre les mesures raisonnables pour s'enquérir des engagements et des modalités complètes liées au contrat qu'il conclut à distance avec le commerçant.

Par ailleurs, l'article 5 du PDL 134 dispose que le délai de résolution courra à compter de « la réception de l'état de compte » de l'émetteur de carte de crédit. On peut alors se poser la question à savoir quel sera ce moment précisément. Sera-t-il le même pour tous les consommateurs? Que se passe-t-il si le consommateur ne reçoit pas son état de compte ou qu'il le reçoit en retard pour un mois donné? De plus, la disposition précise que le délai court à partir du moment où le consommateur « constate » que le commerçant ne respecte pas l'article 54.4 de la LPC. Ainsi, peut-on penser que si le consommateur a reçu son état de compte, mais qu'il ne l'a pas ouvert ou qu'il ne l'a pas lu, le délai de résolution ne court pas? S'il y a litige, est-ce que ce sera au commerçant de prouver que le consommateur a « constaté » une violation de l'article 54.4?

En fait, la FCEI considère que ce projet de disposition porté par l'article 5 du PDL 134 trop peu balisé et qu'il ouvre la porte à accorder au consommateur un droit perpétuel et sans limites de résoudre son contrat lorsqu'il conclut un contrat à distance.

Ainsi, à défaut d'abroger cette disposition, la FCEI recommande d'y inclure un délai clairement défini (en nombre de jours) où le déclenchement du délai de résolution du contrat se produit, et ce, de manière à ce que le consommateur ne puisse indûment le prolonger. Par exemple, on pourrait préciser que le délai de résolution est échu dans les dix jours suivant la date de l'émission de l'état de compte.

Vers une contraction induite du crédit à la consommation?

De l'avis de la FCEI, il est impératif que dans le cadre de l'adoption du PDL 134 on ne perde pas de vue que le *crédit à la consommation* ne rime pas automatiquement avec *surendettement des consommateurs*. Tous conviennent que le surendettement de certains consommateurs n'est pas souhaitable, mais il faut demeurer vigilant et ne pas contraindre le crédit chez les consommateurs qui l'utilisent de façon responsable. Rappelons à cet égard qu'à l'occasion d'une série d'analyses, la Banque du Canada décrivait en ces termes la contribution bienfaitrice du crédit à la consommation à la fois pour l'économie et pour les citoyens :

« Le recours prudent au crédit peut améliorer le bien-être économique global des ménages en leur permettant d'étaler leur consommation plus harmonieusement aux différentes étapes de leur vie. (...) Le crédit peut en outre contribuer à maintenir un niveau de consommation relativement stable en amortissant l'effet d'une baisse temporaire de revenu consécutive, par exemple, à une mise à pied ou à une longue maladie. Le maintien de la consommation ainsi apporté par le crédit peut contribuer à dynamiser l'économie dans son ensemble en période de conjoncture difficile »⁸.

Le législateur doit donc s'assurer de ne pas jeter le bébé avec l'eau du bain lorsqu'il cherche à lutter contre le surendettement de certains consommateurs. Encore une fois, la FCEI est d'avis que l'éducation et la sensibilisation des consommateurs représentent une avenue beaucoup plus structurante et plus porteuse en matière de lutte au surendettement de certains Québécois. Également, nous croyons qu'il est extrêmement important que le gouvernement tienne en compte, tel que le prescrit la *Politique gouvernementale sur l'allègement réglementaire et administratif* de l'impact spécifique que recèlera le PDL 134 sur les PME.

À cet égard, la FCEI s'inquiète plus particulièrement de l'impact de l'article 19 du PDL 134 et de son effet potentiel de contraction du crédit à la consommation qui pourrait, à notre point de vue, se faire sentir davantage chez les petits commerçants. En effet, l'article 19 propose d'ajouter un nouvel article 103.1 à la LPC qui, selon notre compréhension, permettra dorénavant au consommateur qui aura acheté à crédit un bien ou un service auprès d'un commerçant qui se voit incapable de remédier à un défaut du produit ou du service – par exemple, en raison d'un vice caché ou d'un dommage lié au fonctionnement du bien ou du non-respect d'un plan de garantie – de réclamer réparation du défaut auprès du prêteur en lieu et place du commerçant qui lui a fourni ce produit ou service.

Ce qu'il faut comprendre ici est que, sous le vernis d'une protection supplémentaire du consommateur, le législateur s'apprête à mettre en place une mesure qui pourrait contracter l'offre de crédit pour le consommateur et peut-être aussi pénaliser les commerces indépendants. En effet, si le prêteur dans ce type de transaction doit dorénavant supporter le risque d'être exposé à des recours potentiels de la part du consommateur (en assumant la responsabilité du commerçant), il pourrait être tenté de revoir son analyse de risque préalable à l'octroi d'un crédit en y intégrant le risque que représente le commerçant qui vendra le produit ou service au consommateur. Ainsi, dans un tel scénario, aux yeux du prêteur, le niveau de risque associé à un petit commerçant ne sera pas le même que celui d'une multinationale. C'est donc dire qu'en introduisant le nouvel article 103.1

⁸ http://www.banqueducanada.ca/wp-content/uploads/2011/02/depenses_dette_menages.pdf

Évaluation de la capacité de rembourser du consommateur : du ressort des « commerçants »?

L'article 19 introduit notamment les articles 103.2 à 103.5 qui traitent de l'évaluation de la capacité de rembourser le crédit demandé par un consommateur. Or, ces articles stipulent qu'il relèverait de la responsabilité du commerçant d'évaluer cette capacité.

Or, les commerçants ne disposent ni de l'expertise ni de la marge de manœuvre administrative, en particulier les petits commerçants, pour être en mesure d'évaluer si un client est en mesure ou non de rembourser le crédit demandé. En effet, le commerçant n'est pas au fait du solde sur la carte de crédit du client ni de sa situation financière personnelle pour pouvoir poser un tel diagnostic. D'ailleurs, il existe toute une législation qui régit en la matière le secteur financier et les professionnels qui y œuvrent. Nous voyons mal, comment on pourrait demander au propriétaire de dépanneur du coin d'évaluer la capacité de rembourser d'un client qui règle ses achats par carte de crédit.

Dans notre système, ce sont les prêteurs qui ont cette responsabilité dans la mesure où également, ces derniers ont déjà un intérêt dans l'établissement de la capacité de remboursement du consommateur et sont donc enclins à exercer une certaine forme de contrôle du risque afin de ne pas subir des pertes inconsidérées.

On pourrait aussi se demander qu'est-ce que veut dire exactement l'acte « d'évaluer » la capacité de rembourser d'un consommateur sous l'angle spécifique du commerçant? Également, l'article 103.2 prévoirait que le commerçant doive évaluer la capacité de payer du consommateur en fonction de paramètres qui sont prévus par règlement. Est-ce que cela suppose que tous les commerçants qui transigent avec un consommateur sur la base d'un crédit à la consommation devront se doter d'un rapport établissant la cote de crédit du consommateur et son bilan financier personnel?

Encore ici, nous nous retrouvons dans une situation où l'absence de définition claire et de distinction dans le PDL sur les obligations qui incombent aux commerçants versus celles incombant aux prêteurs induit des incongruités.

<p>La FCEI recommande que l'article 19 soit amendé de manière à ce que les nouveaux articles 103.2 à 103.5 qu'il propose d'intégrer à la LPC prévoient spécifiquement et nommément la responsabilité d'évaluer la capacité de rembourser d'un consommateur qui acquiert un bien ou service en ayant recours au crédit à la consommation n'incombe pas au commerçant, mais plutôt au prêteur ou à l'émetteur de carte de crédit. Par ailleurs, il serait souhaitable que le législateur précise davantage ce qu'il entend par « évaluer ».</p>
--

Ententes de paiement préautorisées : des dispositions inéquitables

La FCEI est préoccupée par l'effet potentiel du nouvel article 124 que l'article 29 du PDL propose d'intégrer à la LPC et considère qu'elle est inéquitable pour les commerçants qui ont conclu un contrat de bonne foi avec un client.

En effet, la FCEI comprend de cette proposition de disposition qu'elle ferait en sorte que le consommateur qui a conclu une entente pour la livraison de biens ou de services, tout en

tel quel dans la LPC, il pourrait y avoir un risque d'introduire un biais en défaveur des petits commerces indépendants dans l'octroi du crédit à la consommation.

La FCEI recommande donc que le législateur examine attentivement le risque que, tel que libellé actuellement, le nouvel article 103.1 qui figure à l'article 19, n'introduise un biais en défaveur des commerces de plus petite taille ou indépendants dans l'octroi du crédit à la consommation (sur la base de nouveaux recours du consommateur envers le prêteur). Nous recommandons également que, si le législateur maintient cette disposition, elle soit révisée, afin qu'elle n'induisse pas de déséquilibre ou de biais défavorables envers les commerces de plus petite taille ou indépendants.

États de compte et versement minimal requis sur les soldes de cartes de crédit

L'article 31 du PDL introduit un nouvel article 126 dans la LPC. Or, on y énumère une série d'obligations faites au commerçant relativement au contenu de l'état de compte transmis au consommateur. La FCEI note que tout au long du PDL, le terme « commerçant » est utilisé alors que dans bien des cas, le crédit est accordé par un tiers (prêteur, émetteur de carte de crédit, etc.). Or, nous sommes fortement préoccupés par le fait qu'on ne semble pas distinguer les obligations de ces deux acteurs qui sont très distincts. Puisque le commerçant n'a aucun pouvoir sur le contenu de l'état de compte émis par un émetteur de carte de crédit par exemple, il serait souhaitable que le PDL permette de distinguer les situations où c'est plutôt le prêteur ou ledit émetteur qui est visé.

La FCEI recommande que le PDL soit amendé afin d'y inclure une définition claire de ce qui est considéré comme un « commerçant » et un « prêteur ou émetteur de carte de crédit » et que les obligations qui leurs sont conférées soient clairement édictées de façon distincte. Nous recommandons aussi que le nouvel article 126 (introduit à l'article 31) soit amendé en ce sens.

La FCEI est également préoccupée par l'ajout d'un nouvel article 126.1 à la LPC tel que proposé par l'article 31 du PDL 134. Nous considérons que cette disposition pourrait être de nature à contracter et limiter indûment le crédit à la consommation, en plus d'être inefficace pour contrer le surendettement de certains consommateurs. En effet, nous comprenons, à la lumière aussi de l'article 79 du PDL 134, que l'objectif du gouvernement est de faire passer le versement minimal obligatoire pour les cartes de crédit de 2 % à 5 % sur une période de 5 ans. Nous craignons qu'une telle mesure, qui vise tous les consommateurs sans égard à leur situation de crédit, n'ait un impact sur le crédit, les liquidités et les comportements d'achat des consommateurs qui exercent une gestion responsable de leur crédit.

La FCEI recommande que le gouvernement du Québec retire le nouvel article 126.1 qui figure à l'article 31 du PDL 134 puisque cette disposition touchera l'ensemble des consommateurs et qu'elle est susceptible d'avoir des impacts sur le crédit, les liquidités et le comportement d'achat des consommateurs qui gèrent leur crédit de façon responsable. De plus, la FCEI réitère que si l'on souhaite juguler le surendettement de certains consommateurs, il serait souhaitable de procéder de manière plus ciblée en misant davantage sur la littératie financière, l'éducation et la sensibilisation des consommateurs en matière de crédit à la consommation.

l'accompagnant d'une autorisation de prélèvement automatique régulier sur, par exemple, une carte de crédit, serait désormais dans son droit d'annuler les versements préautorisés en tout temps sur simple avis fait au commerçant.

C'est donc dire que, par exemple, dans le cas d'un abonnement annuel à un studio de santé (un gym) ou dans le cas d'un achat d'un bien que le consommateur a consenti de payer par le biais de douze versements égaux préautorisés sur sa carte de crédit, il deviendra loisible au consommateur de mettre fin à volonté à ces versements. Qui plus est, la disposition ne stipule pas de quel type (écrit, par courriel ou simplement verbal) doit être l'avis fourni au commerçant.

Cette disposition est préoccupante aussi parce que le commerçant sera, lui, *de facto* placé dans une situation difficile si le consommateur ne respecte pas ses obligations contractuelles, puisque les frais juridiques et administratifs qui devront être engagés par le commerçant afin qu'il puisse récupérer son dû seront fort probablement plus imposants que la valeur du contrat lui-même. Ne risquons-nous pas alors de soutenir une vague potentielle d'abus et de déresponsabilisation des consommateurs, sachant qu'ils peuvent à leur guise, mettre un terme à une entente conclue dans la cadre d'un contrat et que les commerçants pourront difficilement exercer leurs recours contre eux? Sans compter que ces mécanismes risquent encore une fois de défavoriser les plus petits commerçants puisque les coûts associés à une judiciarisation de tels litiges seront prohibitifs, étant inversement proportionnels à la valeur du contrat.

Enfin, rien ne stipule dans cette disposition du PDL que le contrat auquel le consommateur a consenti demeure quand même valide et que le consommateur demeure responsable d'en assurer le paiement en totalité par d'autres moyens.

La FCEI recommande que l'on retire le nouvel article 124 prévu à l'article 29 du PDL. À défaut de ce faire, la FCEI recommande que ledit article soit amendé, afin de prévoir clairement que le commerçant doit cesser de percevoir les paiements préautorisés seulement une fois que le consommateur s'est acquitté de la valeur résiduelle du contrat ou qu'il s'est entendu de façon explicite avec le commerçant concernant un autre mode de paiement. Également, il serait souhaitable de préciser que le consommateur doit fournir un avis écrit au commerçant.

Autres considérations

Nouvelles contraintes relatives à la publicité

La FCEI constate que le législateur profite de l'occasion de la réouverture de la LPC pour procéder à des ajustements en matière de normes publicitaires. À cet égard, nous comprenons que les articles 48 et 51 du PDL 134 ont pour objectif de resserrer les contraintes auxquelles font face les commerçants et les publicitaires, et ce, afin d'éviter que les consommateurs ne soient trompés par de tels messages publicitaires. Nous comprenons l'objectif poursuivi par le gouvernement, mais nous nous questionnons sur l'applicabilité de certaines des dispositions proposées correspondantes, soit le nouvel article 223.1 et 231.1.

Tout d'abord, la FCEI se demande ce que signifie la présentation d'une information « compréhensible » à propos d'un produit ou d'un service aux consommateurs à travers un message publicitaire. En effet, il est fort à parier que le caractère de ce qui est « compréhensible » pour un

consommateur n'est peut-être pas le même pour un autre. Même si le législateur indique vouloir venir préciser par voie de règlement la nature de ce qui est « compréhensible » arriverons-nous à remédier au fait que cette notion découle nécessairement d'un point de vue personnel et qu'il sera difficile donc la généraliser à l'ensemble des consommateurs?

De manière similaire, la FCEI est préoccupée par le libellé du nouvel article 231.1 qui obligera les commerçants, s'il est adopté, à montrer « une illustration fidèle » du bien ou service qu'il souhaite promouvoir par l'intermédiaire d'un message publicitaire. Encore une fois, il y a lieu de se questionner à savoir ce qui constitue au juste l'« illustration fidèle » d'un bien. Dans le cas d'un service, une telle contrainte est encore plus nébuleuse.

De plus, nous nous demandons s'il est nécessaire d'aller dans cette voie considérant qu'à notre connaissance, le système en place était déjà efficace sur le plan de la protection du consommateur. Pourquoi risquer davantage de confusion?

La FCEI recommande que les nouveaux articles 223.1 et 231.1 (contenus aux articles 48 et 51 du PDL 134) soient abrogés. À défaut, la FCEI souhaite que le législateur précise davantage ce qu'il entend par les termes « compréhensible » et « illustration fidèle ».

Un nouveau pouvoir exagéré conféré à l'OPC

Tel que le propose l'article 61 du PL134, paragraphe (d), la FCEI comprend que le législateur s'apprête à élargir le pouvoir du président de l'OPC de demander au Tribunal une injonction ordonnant la cessation des activités d'un commerçant qui se livre à certaines pratiques interdites par la LPC. Selon le dispositif actuel de la loi, une telle demande peut viser notamment :

- Le commerçant qui se livre à des pratiques de commerce interdites par la LPC (ex. : publicité mensongère).
- Un commerçant qui insère des stipulations interdites dans ses contrats ou encore des stipulations inapplicables au Québec sans en faire mention.

Or, le législateur propose que désormais que ce pouvoir du président de l'OPC de demander une ordonnance au Tribunal soit étendu aux commerçants qui ne sont pas titulaire d'un permis de l'OPC lorsque l'activité commerciale qu'ils conduisent requiert un tel permis.

La FCEI considère que si un tel pouvoir supplémentaire était octroyé par le législateur, cela constituerait un pouvoir beaucoup trop important et non pertinent, et ce, notamment parce que le nouveau champ d'application ouvert par ce pouvoir serait très différent des champs qui sont actuellement couverts par la LPC.

Effectivement, dans les cas qui sont actuellement couverts par la LPC, il s'agit essentiellement pour le président de l'OPC de demander au Tribunal d'ordonner la cessation d'une activité qui porte un préjudice imminent au consommateur, dans la mesure où ce dernier peut être trompé ou floué par un commerçant. C'est le cas, par exemple, en matière de publicité trompeuse.

La situation sera très différente dans le cas d'une injonction ordonnant la cessation des activités d'un commerçant au motif que ce dernier n'est pas titulaire du permis approprié de l'OPC.

En effet, dans un premier temps, bien que la FCEI convienne que le commerçant a la responsabilité de se conformer à la législation, il lui apparaît qu'*a priori* que l'absence de permis du commerçant n'est pas de nature à porter un préjudice imminent au consommateur. Il s'agit dans les faits d'un enjeu qui a un caractère majoritairement administratif, dans le sens où le consommateur n'est pas nécessairement directement floué simplement parce que le commerçant ne dispose pas du permis approprié de l'OPC pour opérer ses activités. En fait, dans un tel cas, le commerçant s'expose à des amendes qui, à notre avis, sont déjà une incitation suffisante à se conformer à la LPC.

Dans un deuxième temps, le gouvernement ne doit pas perdre de vue l'effet potentiellement néfaste et irréversible que pourrait avoir une ordonnance de cessation d'activités émise par le Tribunal pour un commerce qui est déjà en opération. Ainsi, le commerçant de bonne foi qui se trouverait surpris d'apprendre qu'il a omis de se doter du permis approprié de l'OPC, pourrait être plongé dans une situation où il ne pourra plus opérer. Dans les circonstances la FCEI considère que le pouvoir que le législateur accorderait au président de l'OPC va trop loin, d'autant plus que ce dernier dispose déjà de moyens d'action pour obliger les commerçants à se conformer à la LPC.

Enfin, il importe de noter que la majorité des instances gouvernementales dotées de pouvoirs importants telles que Revenu Québec ou la RACJ, ont opté pour des politiques prévoyant un avertissement dans les cas de première offense, ou encore, prévoyant l'administration de sanctions pécuniaires plutôt que judiciaires. Il serait souhaitable que la modernisation de la LPC s'inscrive dans cette mouvance.

La FCEI s'oppose à l'inclusion du paragraphe (d) à l'article 316 de la LPC, tel que le propose l'article 61 du PL134. S'il devait être maintenu, nous suggérons de modifier la disposition de manière à ce que, lorsqu'un commerçant prend effectivement connaissance de son défaut de détenir un permis de l'OPC pour opérer son commerce, il lui soit donné, via un avertissement, l'occasion de remédier à ce défaut dans un délai raisonnable, avant qu'il ne puisse faire l'objet d'une demande d'injonction de la part de l'OPC.

Dépoussiérer l'article 224 de la LPC

La FCEI a remarqué que, bien que le PDL prévoit de modifier l'article 224 de la LPC par le biais de son article 49, il ne corrige pas le tir en ce qui a trait aux frais importants imposés aux commerçants dans le traitement de certains modes de paiement. Or, cette disparité jumelée à la rigidité de l'article 224 a pour effet de menotter les commerçants, en les obligeant à absorber des frais de transaction plus importants selon le mode de paiement utilisé par le consommateur. Cette situation risque aussi de s'exacerber alors que les modes de paiement ne cessent de se multiplier.

Or, actuellement, les commerçants sont forcés de refiler le coût de ces frais de traitement imposés par exemple, par les émetteurs de cartes de crédit, à l'ensemble des consommateurs, plutôt que de les refiler aux consommateurs qui utilisent des moyens de paiement plus coûteux, comme les « cartes de crédit privilèges ».

Pour bien comprendre l'enjeu en cause ici il faut simplement rappeler que les commerçants, lorsqu'ils transigent avec un consommateur qui utilise une carte de crédit par exemple, doivent payer aux émetteurs des frais de transaction qui varie entre 1 % et 3 % du montant total de la transaction en cause. Les cartes dites « privilèges » sont souvent celles qui comportent le niveau de frais le plus élevé pour le commerçant.

Il est actuellement impossible pour le commerçant, de charger un supplément aux clients utilisateurs de ces moyens de paiement plus coûteux. En effet, le libellé actuel de l'article 224 se lit comme suit :

*« 224. Aucun commerçant (...) ne peut, par quelque moyen que ce soit : (...)
c) exiger pour un bien ou un service un prix supérieur à celui qui est annoncé »*

La FCEI estime que cette situation est inéquitable tant pour les commerçants que pour les consommateurs.

La FCEI recommande que l'article 224 de la LPC soit amendé par le PDL 134, de manière à ce que le commerçant qui transige avec un consommateur qui utilise un mode de paiement plus onéreux puisse imposer un frais minimal supplémentaire proportionnel à ce coût de traitement de la transaction.

Rétablir l'équité dans la gestion du risque de réservation pour les restaurateurs

La FCEI compte parmi ses membres de nombreux restaurateurs qui lui ont confié à maintes reprises leur frustration devant le phénomène des « *no show* ». Le *no show* est un phénomène qui contamine de plus en plus l'industrie de la restauration et qui concerne les situations où le restaurateur, ayant accepté de réserver une table pour des clients, se retrouve avec des clients qui finalement ne se présentent pas.

La FCEI demande donc au gouvernement d'outiller les PME impliquées dans le domaine de la restauration, de manière à ce qu'elles puissent gérer convenablement leur risque en matière de *no show*. Rappelons que de tels outils sont déjà disponibles depuis des années à des entreprises hôtelières, voir même, à des organismes gouvernementaux tels que la Société des établissements de plein air du Québec (Sépaq)⁹ - qui offre des nuitées de camping dans le cadre d'une politique de réservation qui comporte des frais d'annulation.

Selon notre compréhension, les restaurateurs ne peuvent imposer de pénalités en cas d'annulation en raison de l'article 13 de la LPC qui se lit comme suit :

« 13. Est interdite la stipulation qui impose au consommateur, dans le cas de l'inexécution de son obligation, le paiement de frais, de pénalités ou de dommages, dont le montant ou le pourcentage est fixé à l'avance dans le contrat, autre que l'intérêt couru. »

À la lumière des considérations que nous venons d'expliquer, la FCEI estime qu'il serait très simple pour le législateur de remédier à l'iniquité dont sont victimes les restaurateurs du Québec sur le plan de la gestion de leur risque de réservations. Pour remédier à la discrimination dont sont l'objet

⁹ <https://www.sepaq.com/reservation/modalites/pre-a-camper.dot>

les restaurateurs sur ce plan, le législateur pourrait très bien prévoir à l'article 13 que des dérogations à cette disposition sont accordées à certains secteurs comme la restauration.

La FCEI demande que l'article 13 de la LPC soit amendé par le PDL 134 de manière à ce que les restaurateurs puissent, comme c'est le cas pour les hôteliers et le gouvernement du Québec à travers la Sépaq, gérer convenablement le risque associé à la réservation par les consommateurs en ayant la possibilité de leur imposer des frais lors de l'annulation d'une réservation.

Liste des recommandations

La FCEI est heureuse de partager les vues de ses membres propriétaires de PME avec les parlementaires chargés de l'examen du PDL 134. Il s'agit pour nous d'une pièce législative majeure dont les conséquences peuvent être profondes, notamment pour les commerçants du Québec. Nous invitons donc le gouvernement à bien évaluer les recommandations suivantes formulées dans ce mémoire :

- La FCEI recommande que l'adoption du PDL 134 s'accompagne d'une série d'initiatives visant à renforcer l'éducation, la sensibilisation et la responsabilisation des consommateurs en matière d'endettement. Nous recommandons également que cette considération guide l'analyse du PDL, afin de déboucher davantage sur des solutions visant l'éducation des consommateurs plutôt qu'un resserrement de la réglementation.
- La FCEI recommande que le législateur amende l'article 5 du PDL, pour y ajouter l'idée que le consommateur a la responsabilité de prendre les mesures raisonnables pour s'enquérir des engagements et des modalités complètes liées au contrat qu'il conclut à distance avec le commerçant. Également, y inclure un délai clairement défini (en nombre de jours) où le déclenchement du délai de résolution du contrat se produit, et ce, de manière à ce que le consommateur ne puisse indûment le prolonger. Par exemple, on pourrait préciser que le délai de résolution est échu dans les dix jours suivant la date de l'émission de l'état de compte.
- La FCEI recommande que le législateur examine attentivement le risque que, tel que libellé actuellement, le nouvel article 103.1 qui figure à l'article 19, n'introduise un biais en défaveur des commerces de plus petite taille ou indépendants dans l'octroi du crédit à la consommation (sur la base de nouveaux recours du consommateur envers le prêteur). Nous recommandons également que, si le législateur maintient cette disposition, elle soit révisée, afin qu'elle n'induisse pas de déséquilibre ou de biais défavorables envers les commerces de plus petite taille ou indépendants.
- La FCEI recommande que le PDL soit amendé afin d'y inclure une définition claire de ce qui est considéré comme un « commerçant » et un « prêteur ou émetteur de carte de crédit » et que les obligations qui leurs sont conférées soient clairement édictées de façon distincte. Nous recommandons aussi que le nouvel article 126 (introduit à l'article 31) soit amendé en ce sens.
- La FCEI recommande que le gouvernement du Québec retire le nouvel article 126.1 qui figure à l'article 31 du PDL 134 puisque cette disposition touchera l'ensemble des consommateurs et qu'elle est susceptible d'avoir des impacts sur le crédit, les liquidités et

le comportement d'achat des consommateurs qui gèrent leur crédit de façon responsable. De plus, la FCEI réitère que si l'on souhaite juguler le surendettement de certains consommateurs, il serait souhaitable de procéder de manière plus ciblée en misant davantage sur la littératie financière, l'éducation et la sensibilisation des consommateurs en matière de crédit à la consommation.

- La FCEI recommande que l'article 19 soit amendé de manière à ce que les nouveaux articles 103.2 à 103.5 qu'il propose d'intégrer à la LPC prévoient spécifiquement et nommément la responsabilité d'évaluer la capacité de rembourser d'un consommateur qui acquiert un bien ou service en ayant recours au crédit à la consommation n'incombe pas au commerçant, mais plutôt au prêteur ou à l'émetteur de carte de crédit. Par ailleurs, il serait souhaitable que le législateur précise davantage ce qu'il entend par « évaluer ».
- La FCEI recommande que l'on retire le nouvel article 124 prévu à l'article 29 du PDL. À défaut de ce faire, la FCEI recommande que ledit article soit amendé, afin de prévoir clairement que le commerçant doit cesser de percevoir les paiements préautorisés seulement une fois que le consommateur s'est acquitté de la valeur résiduelle du contrat ou qu'il s'est entendu de façon explicite avec le commerçant concernant un autre mode de paiement. Également, il serait souhaitable de préciser que le consommateur doit fournir un avis écrit au commerçant.
- La FCEI recommande que les nouveaux articles 223.1 et 231.1 (contenus aux articles 48 et 51 du PDL 134) soient abrogés. À défaut, la FCEI souhaite que le législateur précise davantage ce qu'il entend par les termes « compréhensible » et « illustration fidèle ».
- La FCEI s'oppose à l'inclusion du paragraphe (d) à l'article 316 de la LPC, tel que le propose l'article 61 du PL134. S'il devait être maintenu, nous suggérons de modifier la disposition de manière à ce que, lorsqu'un commerçant prend effectivement connaissance de son défaut de détenir un permis de l'OPC pour opérer son commerce, il lui soit donné, via un avertissement, l'occasion de remédier à ce défaut dans un délai raisonnable, avant qu'il ne puisse faire l'objet d'une demande d'injonction de la part de l'OPC.
- La FCEI recommande que l'article 224 de la LPC soit amendé par le PDL 134, de manière à ce que le commerçant qui transige avec un consommateur qui utilise un mode de paiement plus onéreux puisse imposer un frais minimal supplémentaire proportionnel à ce coût de traitement de la transaction.
- La FCEI demande que l'article 13 de la LPC soit amendé par le PDL 134 de manière à ce que les restaurateurs puissent, comme c'est le cas pour les hôteliers et le gouvernement du Québec à travers la Sépaq, gérer convenablement le risque associé à la réservation par les consommateurs en ayant la possibilité de leur imposer des frais lors de l'annulation d'une réservation.