



ASSEMBLÉE NATIONALE

DEUXIÈME SESSION

TRENTE-SEPTIÈME LÉGISLATURE

Journal des débats

de la Commission permanente des institutions

Le jeudi 30 novembre 2006 — Vol. 39 N° 33

Consultations particulières sur le projet de loi n° 48 — Loi modifiant la Loi sur la protection du consommateur et la Loi sur le recouvrement de certaines créances

—

Étude détaillée du projet de loi n° 58 — Loi concernant le comité de la rémunération des juges de la Cour du Québec et des cours municipales (1)

**Président de l'Assemblée nationale:
M. Michel Bissonnet**

QUÉBEC

Abonnement annuel (TPS et TVQ en sus):

Débats de l'Assemblée	145,00 \$
Débats des commissions parlementaires	500,00 \$
Pour une commission en particulier:	
Commission de l'administration publique	75,00 \$
Commission des affaires sociales	75,00 \$
Commission de l'agriculture, des pêcheries et de l'alimentation	25,00 \$
Commission de l'aménagement du territoire	100,00 \$
Commission de l'Assemblée nationale	5,00 \$
Commission de la culture	25,00 \$
Commission de l'économie et du travail	100,00 \$
Commission de l'éducation	75,00 \$
Commission des finances publiques	75,00 \$
Commission des institutions	100,00 \$
Commission des transports et de l'environnement	100,00 \$
Index (une session, Assemblée et commissions)	30,00 \$

Achat à l'unité: prix variable selon le nombre de pages.

Règlement par chèque à l'ordre du ministre des Finances et adressé comme suit:

Assemblée nationale du Québec
Distribution des documents parlementaires
1020, rue des Parlementaires, bureau RC.85
Québec, Qc
G1A 1A3

Téléphone: (418) 643-2754
Télécopieur: (418) 643-8826

Consultation des travaux parlementaires de l'Assemblée ou des commissions parlementaires sur Internet à l'adresse suivante:
www.assnat.qc.ca

Dépôt légal: Bibliothèque nationale du Québec
ISSN 0823-0102

Commission permanente des institutions

Le jeudi 30 novembre 2006 — Vol. 39 N° 33

Table des matières

Consultations particulières sur le projet de loi n° 48 — Loi modifiant la Loi sur la protection du consommateur et la Loi sur le recouvrement de certaines créances	1
Remarques préliminaires	1
M. Yvon Marcoux	1
M. Stéphane Bédard	2
Auditions	3
Conseil québécois du commerce de détail (CQCD)	3
Barreau du Québec	8
Option Consommateurs (OC)	14
Union des consommateurs	20
Coalition des associations de consommateurs du Québec (CACQ)	26
Coalition des cinq compagnies de télécommunications	33
Mémoires déposés	42
Remarques finales	43
M. Stéphane Bédard	43
M. Yvon Marcoux	43
Étude détaillée du projet de loi n° 58 — Loi concernant le comité de la rémunération des juges de la Cour du Québec et des cours municipales	44

Autres intervenants

M. Sylvain Simard, président
M. Pierre Descoteaux, vice-président

M. Daniel Turp
Mme Nancy Charest

- * M. Gaston Lafleur, CQCD
- * Mme Catherine Smith, idem
- * M. Luc Thibaudeau, idem
- * M. Marc Sauvé, Barreau du Québec
- * M. Marc Lacoursière, idem
- * M. Michel Arnold, OC
- * Mme Jannick Desforges, idem
- * Mme Geneviève Duchesne, Union des consommateurs
- * Mme Gabriele Roehl, CACQ
- * Mme Clémence Gagnon, idem
- * Mme Paule Desautels, Coalition des cinq compagnies de télécommunications
- * M. Frédéric Despars, idem
- * M. Raymond Lacroix, idem
- * Mme Julie Laurence, idem
- * M. Yvan Turcotte, Office de la protection du consommateur

- * Témoins interrogés par les membres de la commission

Le jeudi 30 novembre 2006 — Vol. 39 N° 33

Consultations particulières sur le projet de loi n° 48 — Loi modifiant la Loi sur la protection du consommateur et la Loi sur le recouvrement de certaines créances

Étude détaillée du projet de loi n° 58 — Loi concernant le comité de la rémunération des juges de la Cour du Québec et des cours municipales (1)

(Onze heures cinquante-neuf minutes)

Le Président (M. Simard): ...commencer nos travaux.

**Consultations particulières
sur le projet de loi n° 48**

Nous sommes réunis ce matin, à la Commission des institutions, afin de procéder à des consultations particulières et tenir des auditions publiques sur le projet de loi n° 48 qui est la Loi modifiant la Loi sur la protection du consommateur et la Loi sur le recouvrement de certaines créances.

M. le secrétaire, est-ce qu'il y a des remplacements ce matin?

Le Secrétaire: Oui, M. le Président. J'informe les membres de la commission que M. Valois (Joliette) sera remplacé par M. Bédard (Chicoutimi).

Le Président (M. Simard): Très bien. Alors, avant d'entendre les groupes, vous avez l'ordre du jour modifié. Je sais qu'il y a une nouvelle modification, puisqu'il y a un désistement en fin d'après-midi, mais nous allons conserver le même ordre que nous avons devant nous.

Remarques préliminaires

J'invite, dans un premier temps, le ministre à nous faire part de ses remarques préliminaires.

M. Yvon Marcoux

M. Marcoux: Oui. Merci, M. le Président. Alors, bienvenue à vous, bienvenue aux membres de la commission, bienvenue aux groupes également qui ont accepté de participer à ces consultations de la commission parlementaire. Comme vous le savez, nous sommes, pour des raisons d'État, un peu en retard ici, à la commission parlementaire, et je voulais nous excuser auprès des groupes également qui étaient ponctuels.

● (12 heures) ●

Je vais tenter de limiter mes remarques préliminaires; d'abord vous dire que ce projet de loi là modifie la Loi sur la protection du consommateur ainsi que la Loi sur le recouvrement de certaines créances. On se rappellera que la première loi sur la protection du consommateur, qui était très limitée, a été adoptée en 1971 et qu'elle a été profondément révisée en 1978. Donc, c'est vraiment la base de la loi actuelle qui date de 1978. Certaines modifications ont été apportées subséquentement, mais pas très fondamentales.

On sait que la société de consommation est en continue mutation, les réalités du marché changent, les pratiques commerciales évoluent, se transforment, de nouvelles pratiques commerciales apparaissent, de nouvelles technologies également viennent toucher des milliers de consommateurs, sont de nature à changer les comportements d'achat des consommateurs. Et nous assistons également, depuis quelques années surtout, à l'offre de plusieurs nouveaux produits et services. De plus, en vertu de l'Accord sur le commerce intérieur au Canada, les provinces se sont entendues pour ajuster leur législation sur certains points afin de les harmoniser.

Dans le projet de loi, M. le Président, je dirais qu'il y a cinq mesures là qui sont les plus importantes. Et il y en a quatre qui touchent la Loi sur la protection du consommateur, et l'autre, la Loi sur le recouvrement de certaines créances. Dans la Loi sur la protection du consommateur, la première mesure importante, c'est la réglementation des contrats à distance. Les règles actuelles ont été adoptées en 1978, donc il y a plus de 25 ans, et, à ce moment-là, essentiellement il y avait la vente par catalogue — on se rappellera Eaton's, Sears et d'autres — et les entreprises avaient principalement leur place d'affaires au Québec ou au moins une place d'affaires au Québec. Tout le commerce électronique s'est développé. Selon Statistique Canada, en 2005, il y a 2,2 millions de Québécois qui ont utilisé Internet pour magasiner et 1,3 million de Québécois qui ont commandé un bien ou un service en ligne pour une valeur moyenne de 160 \$ par transaction. Et, toujours selon Statistique Canada 2005, la valeur totale des biens et services commandés en ligne, peu importe le mode de paiement, s'élève à près de 1,5 milliard. Léger Marketing qui a fait un sondage en juillet 2006 indiquait que 37 % des Québécois ont déjà effectué un achat en ligne. Cinq ans plus tôt, c'était 11 %.

Donc, le projet de loi vient encadrer, par un certain nombre de formalités, là, les contrats à distance, soit par Internet ou les contrats par téléphone, par annonce télévision, ce qu'on connaît bien, et, dans le cas de paiement par carte de crédit, vient établir, avec des formalités et selon un certain nombre de procédures à respecter, la possibilité de ce qu'on appelle la rétrofacturation, ce qui existe déjà aussi dans certaines autres provinces. Je pense qu'il y en a six, provinces, qui ont des modalités semblables. Donc, on pourra en rediscuter.

La deuxième mesure importante touche les clauses d'arbitrage obligatoire. On sait qu'il y a de plus en plus de contrats de consommation qui contiennent des clauses d'arbitrage obligatoire. Le consommateur donc d'avance s'engage à soumettre à l'arbitrage tout litige qui pourrait survenir. Ce qui est proposé dans le projet de loi, c'est d'éliminer ces clauses-là et que le consommateur conserve la faculté, s'il y a un litige, de s'adresser aux tribunaux,

par exemple à la Cour des petites créances, recours collectif, ou encore d'aller en arbitrage.

Troisième mesure: réparation des appareils domestiques. Depuis 1978, il existe une disposition où on liste un certain nombre d'appareils domestiques, et, dans le cas de réparation de ces appareils, le commerçant, celui qui les répare, doit faire une évaluation écrite, à moins que le consommateur y renonce, et doit également offrir une garantie sur pièces et main-d'oeuvre de l'ordre de trois mois. Il y a beaucoup de nouveaux appareils domestiques évidemment qui sont arrivés sur le marché et qu'utilisent aujourd'hui les consommateurs dans un ménage, le micro-ondes par exemple; on peut penser pour la maison aux thermopompes. Donc, il y a un ajustement, une mise à jour de la liste des appareils dits domestiques, incluant des ordinateurs personnels, et dorénavant cette liste-là pourrait être modifiée par règlement, de façon à éviter que ce soit gelé pendant plusieurs années.

Également, ce qu'on appelle les délais pour exercer un recours, les délais de prescription, où il y a une modification de la Loi sur la protection du consommateur pour dire que dorénavant les délais de prescription seront ceux qui sont contenus au Code civil, évidemment le Code civil qui a été adopté après la Loi sur la protection du consommateur, en 1994. Et donc ce seront les règles générales qui s'appliqueraient pour ce qui est proposé dans le projet de loi.

Autres mesures qui touchent la Loi sur le recouvrement de certaines créances. On veut mieux encadrer les pratiques de recouvrement des créances, soit les créanciers et les agents de recouvrement, et les diverses modalités dont nous pourrions discuter visent à éviter le harcèlement, par exemple, parfois même des mesures qui peuvent être perçues par le consommateur ou de son entourage comme étant des mesures d'intimidation, même si ce n'est pas ça qui est le but. Et donc on pourra discuter de ces mesures qui visent à mieux encadrer les pratiques des créanciers et des agents de recouvrement vis-à-vis les consommateurs.

Je voudrais mentionner, M. le Président, que les propositions qui sont faites dans le projet de loi touchent potentiellement beaucoup, beaucoup de consommateurs, qu'on parle des contrats à distances, des clauses d'arbitrage, même de la Loi sur le recouvrement de certaines créances, et les propositions qui sont faites résultent de consultations qui ont été menées, au cours de l'hiver 2006, par l'Office de la protection du consommateur avec les groupes de consommateurs et également des représentants des commerçants. Et je pense que c'est un premier pas important en matière de législation de protection du consommateur, c'est une première phase et c'est clair, même si elle est importante. Et j'ai demandé à l'Office de la protection du consommateur et je lui ai confié le mandat de s'approfondir, au cours des prochains mois, d'autres enjeux importants qui ont été soulevés lors des consultations avec les groupes, que ce soient la question des formes de publicité, les clauses de modification, de... de contrats, la définition de «commerçant», des garanties, les formes de crédit ou l'encadrement de la location à long terme. Donc, ce sont des enjeux. Donc, l'office va mener ces consultations-là, et il va le faire au cours des prochains mois.

Moi, je voudrais simplement, en terminant, remercier aussi les groupes qui ont travaillé avec

l'Office de la protection du consommateur afin de pouvoir présenter ce projet de loi, M. le Président. Merci.

Le Président (M. Simard): Merci, M. le ministre. Merci d'avoir fait brièvement, puisque nous sommes très en retard, pour les raisons que nous connaissons tous. Je me permets de saluer le président de l'Office de la protection du consommateur, M. Turcotte, que j'apprécie beaucoup, qui est avec vous aujourd'hui, qui est avec nous aujourd'hui, et je donne la parole, pour un temps de parole, j'espère, à peu près équivalent, au député de Chicoutimi.

M. Stéphane Bédard

M. Bédard: Ce sera même plus court, M. le Président. Je vais correspondre à vos attentes. Vous savez à quel point je suis vos recommandations.

Alors, je vais saluer aussi le ministre et le président de l'office et m'excuser au départ, auprès de ceux et celles qui sont venus à l'heure... témoigner devant nous, pour des raisons de notre retard évidemment, pour des raisons qui sont assez évidentes, là, qui ont fait en sorte que nous n'avons pu commencer les travaux à l'heure qui était prévue. Donc, je vais aller très brièvement, vous dire que nous sommes heureux du principe. Nous l'avons dit lors de l'adoption de principe d'ailleurs, M. le Président, que les éléments qui se trouvent modifiés dans la loi correspondant, je pense, à cet idéal du maintien, dans une certaine mesure, de l'équilibre des forces lorsqu'on s'adresse aux consommateurs. Donc, cette loi a eu un impact important, je vous dirais, et encore aujourd'hui, dans les relations qui gouvernent les consommateurs avec ceux et celles qui leur offrent des services et des produits.

Donc, le ministre a fait la nomenclature, là, des éléments qui seront modifiés, soit les contrats de consommation conclus à distance, les clauses d'arbitrage obligatoire dans les contrats de consommation — on voit que le marché s'adapte vite aux dispositions que nous pouvons inclure dans la loi — donc les services de télécommunications, bon, la définition d'appareils domestiques — ça, je pense que c'est une bonne chose, là, de le prévoir par règlement, maintenant — les règles de prescription extinctive ainsi que d'autres éléments. Donc, après avoir lu le projet de loi, nous pouvons tout de suite dire que sur l'ensemble des dispositions elles reçoivent un accueil favorable. Par contre, vous savez à quel point, avec mes collègues de Mercier et de Dubuc, nous sommes attentifs au langage employé et aux termes employés plutôt, de façon à ce qu'ils correspondent à l'intention qui est manifestée.

Donc, nous écouterons évidemment ceux et celles qui vont venir devant nous, M. le Président, mais dans l'objectif de bonifier le projet de loi dans le sens de la protection, d'une protection accrue des consommateurs du Québec. Merci, M. le Président.

• (12 h 10) •

Le Président (M. Simard): Très bien, merci beaucoup. Je suis tout à fait admiratif. Je suis un admirateur en général du député de Chicoutimi, mais là, là, je suis presque bouche bée.

Auditions

Petite entente qui s'est, je pense, conclue rapidement entre les parties pour nous permettre d'entendre tous les groupes avant la fin: nous allons demander d'abord à M. Lafleur et à son équipe d'être un peu plus concentrés qu'ils n'avaient prévu de l'être — une quinzaine de minutes maximum. Et j'espère que les deux parties, en 10 minutes, pourront chacun vous poser les questions essentielles, mais je n'en fais pas l'élément d'une rigidité absolue, là. Par consentement, on pourra facilement dépasser ça.

Alors, à M. Lafleur bienvenue. Pour nos travaux nous sommes évidemment très heureux de vous avoir avec nous, et la parole est à vous.

Conseil québécois du commerce de détail (CQCD)

M. Lafleur (Gaston): Merci, M. Simard. Alors, M. le Président, M. le ministre, mesdames messieurs, membres de la commission, M. Turcotte, merci de nous avoir invités à cette commission. J'aimerais vous présenter les deux personnes qui sont avec moi: à ma droite, Mme Catherine Smith, qui est vice-présidente, Services juridiques, pour la maison Best Buy-Future Shop de Burnaby en Colombie-Britannique; et, à ma gauche, Me Luc Thibaudeau, du cabinet Lavery, de Billy.

Nos propos vont porter essentiellement sur le contrat à distance. Donc, en ce qui concerne les autres matières qui sont proposées dans le projet de loi, vous avez notre aval, on n'a pas de commentaire particulier à faire sur ces dispositions-là. En ce qui concerne le contrat à distance, nous aimerions parler de certains aspects du projet de loi. Certes, on en avait besoin, on avait besoin de revamper les dispositions du contrat à distance, M. le ministre l'a mentionné. Et c'est des dispositions qui existent depuis plus de 20, 25 ans, et elles nécessitaient une modernisation surtout en regard du modèle d'harmonisation des règles régissant les contrats par Internet qui a été adopté par les provinces depuis quelques années et qui a fait l'objet d'une mise en place dans les législations provinciales. On l'a mentionné tout à l'heure, encore une fois, M. le ministre, six provinces auraient déjà adopté certaines dispositions à cet égard.

Cependant, nous aimerions apporter à votre attention certaines préoccupations. La première concerne l'article 54.1. On a de la difficulté à interpréter ce que l'on entend par le deuxième alinéa qui selon nous, suivant l'interprétation qu'on ose avancer, viendrait changer le comportement ou la nature juridique de la relation entre l'offre et la demande, c'est-à-dire qu'à la lecture de 54.1, deuxième alinéa, notre interprétation viendrait dire: Plutôt que l'offre soit faite par le consommateur pour faire l'acquisition d'un bien, telle qu'elle est actuellement un peu partout ailleurs au Canada, en fait l'offre viendrait du commerçant lui-même, et le consommateur ne serait que dans une situation d'accepter l'offre ou de la refuser. Ceci peut avoir des effets assez significatifs dans les façons de faire au niveau surtout des détaillants, des marchands qui oeuvrent sur Internet non seulement au Québec, ailleurs au Canada aussi, et on a vraiment une préoccupation, à cet égard-là, de comprendre l'orientation et la raison d'être de cette disposition qui, en passant,

n'existe pas dans le modèle d'harmonisation des règles régissant les contrats par Internet.

Le deuxième point que nous souhaitons apporter à votre attention, c'est l'article 54.4. Essentiellement, je tiens à vous dire que nous n'avons aucune difficulté à la notion de transparence ni à la notion des conditions qui sont mentionnées ici, au niveau de l'information au consommateur, O.K.? Par contre, nous souhaitons souligner que le ministre, dans son projet de loi, met un fardeau supplémentaire aux détaillants québécois ou aux détaillants qui vont transiger au Québec, au-delà du modèle préexistant, parce qu'on exige qu'on porte expressément à la connaissance du consommateur les renseignements en question.

Or, lorsque l'on regarde les dispositions du modèle d'harmonisation, cette condition-là de porter expressément à la connaissance du consommateur n'apparaît pas. Par contre, le commerçant, oui, doit présenter ces renseignements de manière évidente et intelligible et les porter à la connaissance du consommateur. Mais l'expression «expressément» vient ajouter un fardeau supplémentaire. Et, lorsque l'on sait que les conséquences peuvent être la résolution du contrat, là les termes ont leur importance, comme on l'a mentionné. Alors, nous souhaitons le porter à l'attention de la commission.

D'autres questions aussi qui se portent à notre questionnement. Au niveau de l'article 54.5 qui indique qu'«avant la conclusion du contrat, le commerçant doit donner expressément au consommateur la possibilité d'accepter ou de refuser la proposition et d'en corriger les erreurs», encore le terme «expressément» s'ajoute, ce qui veut dire qu'on a un moyen, on exige plus du détaillant que le simple fait de donner la chance au consommateur, de donner au consommateur la possibilité d'accepter. L'autre aspect aussi sur lequel on se questionne, c'est: Lorsque le consommateur a la possibilité de corriger les erreurs, de quelles erreurs s'agit-il? Actuellement, le détaillant ou le commerçant aura donné toutes les indications à l'article 54.4. De quelles erreurs s'agit-il? Et d'autre part qu'en est-il du droit du commerçant de pouvoir corriger ces erreurs, s'il en a? On est silencieux sur cette question.

Par la suite, à 54.8, on parle du droit de résolution. Sur le droit de résolution, nous constatons, à la lecture, qu'il n'y a aucune possibilité pour le droit de contester en équité. Le droit de contester en équité vient de l'article 6 du modèle. Et, en passant — excusez-moi, M. le Président — je veux juste mentionner qu'on vous a donné quelques petites notes tout à l'heure, là, et, si vous regardez l'article 11 de nos notes, vous allez voir le texte de l'article 6 du modèle qui a été approuvé par les provinces et qui dit: Si, selon l'avis, le tribunal compétent, il était inéquitable d'annuler un contrat de vente par Internet, conformément à l'article 5, la cour peut rendre toute ordonnance qu'elle juge appropriée. Alors, on voit que, dans le modèle proposé... dans le modèle accepté, pardon, il y a un droit de contestation et éventuellement la possibilité pour un tribunal de rendre une décision en équité, de fait de ne pas annuler le contrat. Cette stipulation-là n'apparaît pas dans le projet de loi, et selon nous on devrait en tenir compte.

Par la suite, on a une présomption d'exécution à 54.10. Alors, il y a un droit de résolution qui, suivant les dispositions de la loi, aurait un effet de plein droit à

compter de la transmission d'un avis, mais par contre on crée une présomption d'exécution de l'obligation du commerçant si certaines conditions ont été remplies. La question, c'est de savoir: Comment et quand cette présomption va-t-elle s'appliquer si on applique le processus de rétrofacturation sur carte de crédit? Selon nous, cette présomption-là n'a pas de valeur dans le contexte d'une rétrofacturation.

L'avis de résolution. Alors, on mentionne qu'on doit transmettre un avis de résolution. Est-ce que l'avis de résolution aura un contenu quelconque ou si c'est seulement un avis de résolution: «Je résous le contrat, voilà»?

● (12 h 20) ●

Comme la résolution selon nous est en lien avec un des motifs qui sont mentionnés aux articles 54.8 ou 54.9, selon nous l'article 54.11 devrait indiquer qu'on doit contenir... On doit indiquer, dans l'avis, le ou les motifs pour lesquels le consommateur veut résoudre le contrat afin que le commerçant puisse le contester éventuellement, le discuter ou le contester.

Au niveau de l'article 54.12, bon, c'est la même chose, le même effet. Nous allons à 54.13, le remboursement. Alors, à 54.13, on dit: Lorsque la résolution est survenue de plein droit, le détaillant doit rembourser dans les 15 jours — ou le commerçant — et le consommateur doit restituer le bien dans le même état qu'il l'a reçu, dans les 15 jours aussi. Encore là, nous souhaitons mentionner à la commission que le terme «inutilisé» devrait aussi apparaître, puisqu'il fait partie des dispositions de l'article 9 du modèle. Alors, on peut donc avoir remis le bien dans l'état où il a été reçu, c'est-à-dire dans son emballage d'origine, mais on peut l'avoir utilisé. Or, il serait souhaitable qu'on ajoute les termes «et inutilisé», comme d'ailleurs l'indique le modèle.

En ce qui concerne finalement la restitution, le remboursement, la rétrofacturation, advenant le défaut du commerçant de s'exécuter, 54.15 définit le contenu des renseignements. À la lecture de 54.16, on constate que l'émetteur de carte de crédit n'a aucune discrétion ou n'a aucune obligation de vérifier l'authenticité ou la véracité des faits qui sont mentionnés dans l'avis donné par le consommateur en vertu de 54.15. Nous croyons qu'il est important que l'ensemble des obligations, de part et d'autre, aient été terminées, et une des obligations que le consommateur a est la restitution du bien. Par conséquent, nous proposons qu'une condition supplémentaire ou une information supplémentaire soit attestée dans la demande de rétrofacturation, c'est-à-dire que le consommateur doit démontrer et faire la preuve de la restitution au commerçant dans l'état où il a reçu les biens pour lesquels il demande la rétrofacturation, parce qu'il ne peut y avoir rétrofacturation selon nous, à moins que les parties aient été remises dans le même état où elles étaient avant de conclure le contrat que le consommateur a décidé de résoudre.

En dernier lieu, nous aimerions vous mentionner aussi que nos détaillants subissent beaucoup de pertes dans le commerce de détail, pertes associées à des fraudes ou des vols. Le problème de la fraude par carte de crédit est relativement important. Évidemment, l'objet de la loi, ce n'est pas ici de traiter des problèmes des détaillants mais des consommateurs, mais ce que nous voulons vous dire, c'est qu'il faut quand même prendre compte des problèmes de fraude aussi qu'on vit dans le commerce

de détail pour s'assurer qu'on puisse au moins avoir la possibilité de contester dans des situations où on pourra vivre des situations de fraude. Donc, ce que l'on demande ici, c'est des ajustements qui vont permettre une protection un peu plus adéquate.

La protection du consommateur, c'est tout à fait... on supporte ça, la transparence aussi, mais il faut aussi prendre compte qu'il y a des situations qui causent, année après année, des pertes substantielles pour les entreprises. Et ce n'est malheureusement pas les bons consommateurs, mais il y a des mauvais consommateurs, et les détenteurs de carte de crédit vous diront que les pertes sont souvent de l'ordre, je pense, de l'ordre de 250 millions par année. C'est pourquoi d'ailleurs ils veulent introduire un système à puce, une carte à puce supposément, pour essayer de réduire ce fléau-là. Mais c'est un fléau important. Et on sait que, sur Internet, l'arnaque se produit aussi. Merci.

Le Président (M. Simard): Merci beaucoup, M. Lafleur. Vous avez respecté notre consigne avec brio. Nous sommes, vous l'avez compris, ici, vous-mêmes, entourés d'un aréopage de brillants juristes. Et vous avez employé un mot qui, dans le langage courant de ceux qui peut-être nous entendent, est totalement incompréhensible dans le sens où vous l'avez employé. Nous sommes habitués, nous, à résoudre des problèmes, et la «résolution», c'est un mot d'acception commune, mais il faut peut-être rappeler qu'en droit civil il s'agit de l'interruption d'un contrat, et qui annule effectivement les effets du contrat, et qui nous ramène avant la signature du contrat. Donc, ce n'est pas parce qu'on a résolu un problème qu'on est dans le domaine de la résolution.

J'invite le ministre à poser la première question à ce moment-ci.

M. Marcoux: Oui. Merci. Me Lafleur, ça me fait plaisir de vous revoir parce que nous nous étions déjà rencontrés à de multiples occasions dans une vie antérieure. Donc, merci, Mme Smith et M. Thibaudeau. D'abord, je voudrais vous remercier de vos commentaires. Vous avez beaucoup de questions. Je ne suis pas sûr si nous allons nécessairement avoir la réponse immédiatement à ça. Il y a M. Turcotte, là, qui est ici, qui peut-être peut nous fournir certains renseignements. Je vous remercie d'ailleurs de dire que, pour ce qui est de l'ensemble, vous êtes d'accord. Donc, c'est clair. Cependant, il y a des aspects concernant le contrat à distance.

Il y a une première question que vous avez soulevée et qui touche, là, l'offre qui est faite, et donc vous dites: À l'égard du deuxième alinéa de 54.1, qui établit une présomption à l'effet qu'un commerçant est réputé faire une offre de conclure un contrat à distance malgré une indication du commerçant à l'effet contraire, je pense. Mais, si vous estimez qu'une entreprise, là, bon, doit pouvoir informer le consommateur que ce qui est annoncé sur son site Web ne constitue pas une offre mais bien une invitation faite au consommateur de former lui-même une offre, voudriez-vous préciser un peu votre point là-dessus? C'est peut-être parce que j'ai mal compris, mais je ne suis pas tout à fait...

M. Lafleur (Gaston): Bon. D'accord. Bien, je vais demander à Mme Smith, qui pourrait vous le représenter

au niveau d'un site tout à fait concret, là, le site de Best Buy, vous expliquer un peu comment ça fonctionne, là, le concept juridique.

Mme Smith (Catherine): Oui. Et c'est comme ça dans les autres provinces aussi et aux États-Unis. Ce qui arrive, c'est qu'on dit dans les termes — et je parle des sites Web... Dans les termes et les conditions, c'est écrit que le commerçant ne fait pas d'offre, c'est une invitation à traiter et c'est le consommateur qui fait l'offre en offrant, sur le site, d'acheter le produit. Et la raison pour laquelle c'est tellement important, c'est que, quand il y a des erreurs... Et ça arrive sur les sites Web. Il est presque impossible d'empêcher d'avoir des erreurs de temps en temps dans les prix. Alors, le consommateur fait l'offre, et le détaillant accepte l'offre selon les termes qui sont écrits sur le site Web, et un de ces termes, c'est la capacité de corriger les erreurs. Et ça, c'est comme ça que ça marche aux États-Unis et ici aussi, dans tous les grands sites Web — Sears, Dell, Amazon — les sites Web canadiens aussi.

M. Lafleur (Gaston): Bon. Et évidemment, en conséquence de la façon dont de nombreux détaillants qui vendent à des consommateurs québécois, des entreprises qui ont pignon sur rue au Québec, les modifications proposées viennent en fait changer le rapport juridique et évidemment toutes les conséquences qui peuvent s'ensuivre au niveau de l'adaptation des produits technologiques, là, si on parle du Web, entre autres, que ça va nécessiter des changements majeurs. On est conscients que le projet de loi stipule que l'adoption de la loi ne fait pas l'adoption de l'article et que ça peut être reporté à une date ultérieure, mais on pense qu'il pourrait y avoir des conséquences importantes au niveau des coûts d'adaptation, si on veut s'assurer que les consommateurs, consommatrices du Québec puissent continuer à pouvoir bénéficier de l'offre.

On ne dit pas que l'offre va se retirer, mais on pense que ça va quand même créer certains problèmes d'adaptation à cause justement des concepts juridiques nord-américains qui viendraient en fait à être en contradiction avec la situation que l'on propose ici. Et c'est le droit légitime du Québec de le faire différemment, mais je vous dis qu'il y a des contraintes pratico-pratiques, là.

• (12 h 30) •

M. Marcoux: Vous avez également fait référence, là: Notamment, avant la conclusion du contrat, le commerçant doit donner expressément au consommateur la possibilité d'accepter. Et on utilise le terme «expressément» dans un autre article également. Vous y aviez fait référence. Mais, si on prend le 54.5, ce que vous suggérez, c'est d'enlever le mot «expressément». Est-ce que c'est ça? Parce que pour vous ça pourrait causer des problèmes.

M. Lafleur (Gaston): Bon. Notre interprétation de 54.8 qui est le droit de résolution fait en sorte que, si le commerçant n'a pas utilisé une manière expressément, que l'absence de la manière pourrait être un motif de résolution malgré le fait que toute l'information ait été donnée, au même titre que si on dit: Ce n'est pas de manière évidente, ce n'est pas de manière intelligible, et ça n'a pas été porté expressément. Alors là, on ne traite pas de la question du contenu et de la transparence, on

traite de la façon et de la manière dont le commerçant a transmis, a fait. Bon. Et là «expressément», c'est une obligation qui est très importante et qui n'apparaît pas. On est encore prêts à dire: On va accepter le modèle. Le modèle parle d'«intelligible» ou parle de «compréhensible» et d'«évidente», mais il ne parle pas de le porter «expressément». Ça n'apparaît pas dans le modèle et ça n'apparaît pas dans les législations. Vous parlez de six législations ailleurs au Canada; ça n'apparaît pas. Et la même chose au niveau de l'obligation de 54.5 de donner encore une fois expressément au consommateur.

Alors là, c'est un fardeau qui est énorme et c'est un fardeau de comportement, non pas un fardeau qui traite d'une information, de la transparence de l'information.

Une voix: ...

M. Lafleur (Gaston): ...selon nous la résolution. C'est que l'absence du moyen «expressément» pourrait donner raison à la résolution du contrat.

M. Marcoux: Vous avez fait référence également à 54.10.

Une voix: ...

M. Marcoux: Oui. Bien, écoutez, ma collègue de Matane, je pense, voulait peut-être poser une question.

Une voix: ...

M. Marcoux: Non. Du droit de résolution donc, et vous dites: On crée une présomption d'obligation pour le commerçant. Pour vous, d'abord vous dites: Est-ce que ça n'apparaît pas dans le modèle, ça, dans les autres provinces? Et comment ça fonctionne dans les autres provinces?

M. Lafleur (Gaston): Non, en fait c'est que, dans un cas où... On va prendre le cas où il n'y a pas eu paiement par carte de crédit. C'est évident que, le consommateur qui résout le contrat, à ce moment-là, le détaillant pourrait l'invoquer, 54.10, cette présomption-là, devant un tribunal ou parce qu'il y a une contestation. Mais cette présomption, dans le cas de la possibilité de la rétrofacturation et de la façon qu'on l'explique à 54.15, n'a aucune valeur. Comment le commerçant va-t-il pouvoir présenter sa présomption et dire: «Écoutez, moi, j'ai essayé de livrer, et le consommateur n'était pas là quand je voulais livrer; j'ai essayé d'autres dates, et donc on m'a empêché de livrer»?

M. Marcoux: Alors, merci. On aurait bien d'autres questions, mais...

Le Président (M. Simard): Très bien. Merci beaucoup. Je me tourne maintenant vers le député de Chicoutimi qui vous posera la prochaine question.

M. Bédard: Oui, merci. Merci de votre présentation. On avait un peu les mêmes questionnements, je vous dirais.

Sur le terme «expressément», à 54.5, je ne vois pas tellement de difficultés. «Avant la conclusion du contrat,

le commerçant doit donner expressément au consommateur la possibilité d'accepter ou de refuser la proposition...» Moi, je pense que ça va de soi, là, ça n'alourdit pas vos obligations.

M. Lafleur (Gaston): Je vais vous dire pourquoi ça l'alourdit; c'est que, comme c'est une question de moyen, quelle autre preuve avez-vous? Si j'ai un problème par contre au niveau du contenu, 54.4, c'est clair, le contenu, il manque quelque chose, un problème de transparence, un problème fondamental, je résous le contrat, c'est clair, c'est évident. Mais comment peut-on contester ou valider la façon, la manière dont le détaillant a indiqué ou a demandé expressément à son consommateur de signer? Comment allons-nous faire la preuve de ça, surtout que c'est un contrat à distance, ça peut être verbal? Comment allons-nous faire ça sur une preuve au niveau d'un contrat Web?

M. Bédard: Ça semble assez simple, je vous dirais, honnêtement pour ça, là, dans le sens que, comme c'est un contrat à distance, ça prend un accord de volonté, sinon il n'y a pas de contrat. Alors, il faut donner l'occasion à l'individu, au consommateur d'exprimer, d'accepter ou de refuser, et, vous, vous avez l'obligation que ce soit aucunement implicite mais carrément explicite, alors, j'imagine, c'est ce que vous faites actuellement. J'aurais de la misère à croire que vous ne le faites pas expressément, là.

M. Lafleur (Gaston): Je vais vous dire: Est-ce qu'on peut trouver, par exemple, que les renseignements ont été présentés de manière évidente? Oui. En regardant le texte, oui.

M. Bédard: ...là, je vous parle de 54.5.

M. Lafleur (Gaston): Parfait. O.K. En ce qui concerne «le commerçant doit donner expressément au consommateur la possibilité d'accepter», si je donne, dans un écrit... je vous donne la possibilité d'accepter ou de refuser. En d'autres mots, c'est que la qualité d'«expressément» veut certainement dire plus. Le législateur ne s'exprime pas pour ne rien dire. Ça, c'est une notion fondamentale en droit. Or, si on dit: «doit donner au consommateur la possibilité d'accepter ou de refuser», qu'est-ce que ça veut dire si on veut dire «expressément»? Ça veut dire quoi, ça?

M. Bédard: Bien, écoutez, moi, je le traduis avec l'évidence. Il faut que ce soit, parce qu'on est dans des contrats à distance, il faut que ce soit évident. Quand je signe un contrat, ça me semble assez évident. Dans des contrats à distance, c'est des façons de faire, alors il faut que ce soit exprès. Je vous dirais, en tout cas, moi, j'ai moins de difficultés... pas moins de difficultés, mais je comprends moins votre argument sur le deuxième.

Le premier, ce que je comprends par contre, c'est que, vous, vous souhaiteriez carrément enlever, donc vous me dites: On a assez «de manière évidente et intelligible».

M. Lafleur (Gaston): Effectivement, on peut dire: «les porter à la connaissance du consommateur». Si on

dit «expressément», on vient de monter la barre de l'obligation de la prise de connaissance et on vient de dire: C'est autre chose. Sinon, si on veut dire dans le fond «accepter», c'est «accepter, porter à sa connaissance», on n'a pas besoin d'ajouter le terme «expressément».

M. Turp: Mais est-ce que ça suppose pour vous que c'est par... Est-ce que c'est ça? Est-ce que c'est votre...

M. Lafleur (Gaston): ...pas du tout. Parce que ça peut se faire par téléphone. Et c'est là le problème. Le problème, c'est la question de la preuve. Comment a-t-il porté «expressément»? Comment? Comment ça se fait? C'est un contrat à distance. Alors, si on dit: On a porté à ta connaissance, on a porté à ta connaissance, mais, «expressément», quelle est la marge et l'importance de l'obligation? Et, comme c'est une question de la façon dont on le fait, ça vient d'imposer une obligation qui est difficile à circonscrire mais quand même qui ouvre la porte à un motif de résolution de contrat. Ce n'est pas n'importe quoi, là. Alors, ça veut dire que le terme «expressément» qui n'apparaît pas dans le modèle d'origine qui a été convenu...

M. Bédard: Vous, le problème que vous voyez, c'est quoi? C'est par téléphone, j'imagine, que vous voyez un problème?

M. Lafleur (Gaston): Bien, ça peut être par téléphone. Par Internet, exemple...

M. Bédard: Par Internet, c'est plus évident.

M. Lafleur (Gaston): ...par Internet, on peut dire: J'accepte. J'accepte, ce n'est pas «expressément». «Expressément», ça signifie un geste actif qui vient forcer ou porter à l'attention, de façon hors du commun, la nécessité d'accepter.

M. Bédard: Bien là, ce n'est pas hors du commun, c'est simplement de porter attention sur des éléments. Mais où je vois plus de difficultés — parce que je tente de le conceptualiser; c'est vous qui êtes dans le domaine, là... Mais, au niveau d'Internet, ça me semble plus simple de rencontrer ces conditions-là. Peut-être, par téléphone, c'est moins évident, ça, comment j'ai porté à la connaissance expresse certaines conditions, là. J'imagine que ça se fait. Là, c'est vous qui avez le fardeau de démontrer que vous l'avez fait.

M. Thibaut (Luc): La réponse à ça: c'est sûr que, par téléphone, je crois personnellement que c'est plus facile d'apporter une information expressément à la connaissance de votre interlocuteur parce que vous lui parlez et vous contrôlez ce qu'il écoute.

● (12 h 40) ●

Si vous êtes sur un site Web, vous ne contrôlez pas ce que l'internaute regarde. Vous, vous pouvez vous être acquitté de votre obligation d'avoir porté les renseignements obligatoires en un premier temps, de façon évidente et intelligible, parce que vous les avez présentés sur votre site Web, de façon évidente et intelligible. Maintenant, comme Me Lafleur le disait — le législateur ne parle jamais pour ne rien dire — non seulement on doit

les porter de façon évidente et intelligible, mais en plus les porter expressément à la connaissance du consommateur. Comment? Et il faut, M. le député, que vous analysiez cette question-là dans le contexte général aussi et dans le contexte où les articles 271 et 272 sont toujours présents à la Loi sur la protection du consommateur.

Donc, la première question que je vous poserais: Est-ce qu'on parle d'une exigence de forme ou de fond? Et n'oubliez pas que normalement, dans le droit commun de la consommation, pour demander la nullité d'un contrat, il faut s'adresser à la cour en vertu de l'article 271. Ici, le consommateur n'a plus besoin, il a la résolution de plein droit du contrat et pourra invoquer, comme motif de résolution, un critère hautement subjectif, c'est-à-dire le fait que ces renseignements n'ont pas été portés expressément à sa connaissance, bien qu'ils aient pu être présentés également d'une façon claire et évidente, sur le site Web du marchand en question. Et là c'est un problème, c'est un problème dans un contexte où vous en viendrez à la conclusion qu'on parle d'un vice de forme. Mais il y a également plusieurs courants qui militent à l'effet que, quand la loi impose une obligation au commerçant, on ne parle plus seulement d'un vice de forme, là; quand on parle des articles 23 à 25 de la LPC, on parle également d'une obligation de fond, c'est-à-dire porter expressément, et là c'est l'article 272 qui s'applique.

Alors, vous pouvez imaginer tout de suite les conséquences que ça peut avoir pour le commerçant: non seulement une résolution de contrat, non seulement une demande de remboursement et/ou de rétrofacturation que le commerçant ne pourra en aucun cas contester sur la base de 271 qui lui permettrait de prouver que le consommateur n'avait subi aucun préjudice, mais également la possibilité d'application de l'article 272 qui ouvre la porte à des dommages-intérêts, des dommages punitifs et exemplaires, le tout dans un contexte où le législateur a également favorisé la voie au recours collectif. Je crois que pour certains marchands ça peut devenir catastrophique.

Le Président (M. Simard): Il resterait une toute petite minute, M. le député. Vous avez l'embarras du choix, je pense, dans les questions, là.

M. Bédard: C'est que, là... sur une minute sur d'autres thèmes. J'ai compris aussi. Bon. Vous souhaitez que ce soit «inutilisé» aussi à l'article 54.13. «Inutilisé»...

M. Thibaudeau (Luc): C'est ce que le modèle prévoyait.

M. Bédard: ... — c'est ce que le modèle prévoyait — mais «inutilisé», ça veut dire quoi? Si, moi, je ne peux pas résoudre... À partir du moment où j'ai tenté de l'utiliser, où j'ai commencé à l'utiliser, toute utilisation empêcherait l'application.

M. Thibaudeau (Luc): Écoutez, dans un contexte où le motif de... est basé sur l'absence de... d'un renseignement obligatoire ou dans un contexte où le motif de résolution est basé sur l'absence de livraison des biens, je ne vois pas pourquoi le consommateur utiliserait le bien.

M. Bédard: ...si certains des renseignements ont pour effet qu'après une utilisation il constate effectivement

que ce n'est pas conforme. Et là en plus il peut aller au fond, mais en même temps il peut utiliser la Loi de la protection.

M. Thibaudeau (Luc): ...pour voir que le contrat n'est pas conforme, et il n'a pas besoin d'utiliser le bien pour constater que le bien ne lui a pas été livré. Maintenant, si vous me dites aujourd'hui que ces motifs de résolution là peuvent également s'appliquer dans un contexte où le bien lui est livré avec un vice caché, je pense que c'est étendre.

M. Bédard: Ça, ce n'est pas pareil, là.

M. Thibaudeau (Luc): Je suis d'accord avec vous.

M. Bédard: Oui. Parce que je vois les différents éléments qui doivent être portés à la connaissance. Bon. Ça peut être la devise.

M. Thibaudeau (Luc): Laissez-moi... la question: Dans un contexte où le moyen de transport n'a pas été porté à la connaissance et que le consommateur reçoit son bien, et l'utilise, et en jouit pleinement, il n'a subi aucun préjudice au sens de la l'article 271 de la LPC. Pourtant, ce moyen de défense là du commerçant est inexistant dans le projet de loi que vous proposez.

Une voix: ...

M. Thibaudeau (Luc): ...qu'effectivement il y a un «mischief rule» là-dedans, il y a une situation que le législateur tente à remédier, mais on a l'impression que l'effet de ce projet de loi là est de mettre sur le même pied les commerçants qui ont pignon sur rue au Québec et le, si vous permettez l'expression, le «flybynight.com».

M. Bédard: Et là je le fais en tout respect pour ce que vous me dites, mais est-ce que ce n'est pas vous qui vous ramenez là, parce que j'imagine que vous rencontrez la plupart de ces conditions? Madame représente une compagnie qui est bien établie. J'imagine que les compagnies que vous représentez se conforment en majorité à ces obligations de divulgation.

M. Thibaudeau (Luc): Tout à fait, mais le projet de loi laisse une faculté purement protestative au consommateur de pouvoir résoudre le contrat sans même que le commerçant sache quel est le motif de résolution du contrat, et le commerçant ne peut rien dire, ne peut pas contester, fait face à une demande de rétrofacturation. Je comprends que vous avez rencontré les associations de cartes de crédit. Vous devez être au courant des impacts financiers qu'a pour les commerçants l'augmentation des ratios de rétrofacturation.

M. Bédard: ...élément très rapide, et là, bon, le jeu de l'offre, parce que je voyais la possibilité de corriger les erreurs mais sans être obligé de transformer l'offre, donc l'acceptation par le consommateur. Est-ce qu'il y aurait une façon, à une étape, de corriger une erreur sans être obligé par contre de faire en sorte finalement que ce soit le consommateur qui fasse l'offre et que le commerçant l'accepte? Est-ce que vous avez imaginé

une façon qui arriverait au résultat de permettre, en cas d'erreur grossière, là, donc de donner un délai?

Mme Smith (Catherine): À présent, c'est ce qu'on fait. Le statu quo marche très bien, maintenant. Si le monde était parfait, il n'y aurait pas d'erreur. Mais, si je peux vous donner un exemple, la semaine dernière, sur l'Internet, à 3 heures du matin, parce que c'est à 3 heures du matin que les prix sont mis sur l'Internet, on a mis un téléviseur plasma pour 169 \$; c'était une erreur. Tout le monde savait que c'était une erreur — ceux qui ont vu ça. On a corrigé l'erreur dans un espace de 30 minutes. Dans cet espace de 30 minutes, il y avait les sites qui s'appellent, par exemple, *Redflagdeals* sur l'Internet puis ce qu'on appelle les «chats», puis là c'était: Avez-vous vu le site Best Buy?, c'est une erreur, mais allez-y vite parce que c'est une erreur, mais on va essayer quand même.

Alors, cela arrive. J'aimerais que ça n'arrive jamais, mais la technologie n'est pas parfaite. Et les consommateurs savent, dans ce cas-là, que c'est une erreur. Alors, est-ce qu'on serait obligé de vendre, je ne sais pas, quoi, 100 téléviseurs à 169 \$ chacun? C'est ça, le problème. Puis ce n'est pas juste Best Buy qui subit ce problème-là, c'est tous les autres sites Internet aussi. Ce ne sont pas des sites «fly-by-night», comme Me Thibaut dit.

M. Turp: Si c'était le cas, on aimerait bien savoir...

Le Président (M. Simard): On est prêt à se réveiller à 3 heures du matin, d'ailleurs. D'ailleurs, habituellement, on travaille encore à cette heure-là.

Mme Smith (Catherine): Je dois souligner quelque chose aussi, c'est que, quand il y a ces erreurs sur le site, on les trouve presque tout de suite après, on les corrige dans un délai au maximum d'une heure. Souvent, c'est dans cinq ou 10 minutes. Alors, on n'attend pas des jours pour dire aux consommateurs que, bon, c'est une erreur.

Le Président (M. Simard): Très bien. Je dois malheureusement, à ce moment-ci, mettre fin à ce débat. Je suis convaincu que, lors de l'étude article par article, vous ne serez pas trop loin, et, s'il y a des détails que vous voulez nous faire connaître, vous le ferez. Alors, je vous remercie beaucoup, M. Lafleur, Mme Smith, M. Thibaut, et j'espère que nous ne vous avons pas trop pressés.

Je suspends quelques secondes et je demande tout de suite aux représentants du Barreau de prendre place, s'il vous plaît.

(Suspension de la séance à 12 h 49)

(Reprise à 12 h 51)

Le Président (M. Simard): ...nous allons reprendre immédiatement nos travaux. Nous recevons les représentants du Barreau du Québec. Évidemment, sur tous les projets de loi qui ont des incidences légales importantes, juridiques importantes il est très important que le Barreau nous fasse connaître sa lecture des choses, et nous sommes toujours très heureux, à chaque fois, de recevoir les divers représentants du Barreau.

Aujourd'hui, nous avons Me Marc Sauvé, qui est directeur du service de recherche et de la législation, qui est au centre. Il va nous dire de qui il est entouré parce que je n'ai pas la liste complète et il aura compris que nous sommes obligés aujourd'hui de procéder assez rapidement.

Barreau du Québec

M. Sauvé (Marc): Oui. Alors, merci, M. le Président. Je suis accompagné, pour la présentation du Barreau, de Me Marc Lacoursière, qui est professeur à l'Université Laval, qui se spécialise aussi dans le droit de la consommation — il enseigne le droit de la consommation à l'Université Laval — et de M. Alexandre Racine, qui est stagiaire au Service de recherche et de législation.

Alors, comme vous le savez, le Barreau a fait connaître ses observations, ses commentaires sur le projet de loi n° 48 concernant la Loi sur la protection du consommateur dans le cadre d'une lettre du bâtonnier du Québec qui était adressée au ministre de la Justice le 28 novembre dernier. Les thèmes qui sont abordés dans la lettre concernent essentiellement trois points: les clauses d'arbitrage dans les contrats de consommation, le régime de protection à l'égard des contrats conclus à distance et la nécessité d'une phase II, puisqu'on en est à la phase I — on espère une phase II — de la révision de la loi.

En ce qui concerne l'interdiction des clauses d'arbitrage, le projet de loi vise, à l'article 2, à modifier la Loi sur la protection du consommateur en y ajoutant un nouvel article, 11.1. Par cette disposition, le consommateur ne pourra renoncer à l'avance à son droit de recourir aux tribunaux. Cependant, lorsqu'il surviendra un litige après la conclusion du contrat, le consommateur pourra alors convenir de soumettre le litige à l'arbitrage. Le Barreau accueille favorablement ces amendements dans le contexte de la protection du consommateur. Le consommateur qui se voit imposer une clause d'arbitrage dans un contrat de consommation est vulnérable sur au moins deux plans. D'une part, ces clauses peuvent avoir pour effet d'interdire les recours collectifs. Et on sait que, dans le domaine du droit de la consommation, les recours collectifs peuvent être très utiles. Sans ces recours, les droits pourraient être abandonnés ou même perdus. Et les décisions arbitrales sont sans appel et finales.

Bien sûr, un consommateur peut avoir un avantage dans certains cas à faire valoir ses droits en arbitrage plutôt que devant les tribunaux civils, pour des questions de frais notamment, les questions de délai, mais il pourra toujours le faire en vertu de la nouvelle disposition, lorsque le litige sera né après la conclusion du contrat. Alors, le Barreau du Québec — ce n'est pas une surprise — s'est toujours montré favorable aux modes alternatifs de résolution de conflits et aux principes de liberté contractuelle. Cependant, dans le contexte très particulier des contrats de consommation qui, plus souvent qu'autrement, sont des contrats d'adhésion, il faut reconnaître que les parties sont inégales, alors, à ce moment-là, on conviendra que les aménagements proposés peuvent très bien se justifier.

Un autre aspect qui doit être abordé, c'est la question du régime de protection à l'égard des contrats à

distance. Alors, la nouvelle protection spécifique pour les contrats à distance était attendue depuis très longtemps. Et d'ailleurs Me Lacoursière est un spécialiste de ces questions-là. Il pourra aborder dans le détail les dispositions du projet de loi à cet égard-là. Alors, d'une façon générale, donc on trouve ça satisfaisant. Il y a deux points sur lesquels on veut attirer votre attention, en particulier l'article 54.8. Alors, pour certains, cette disposition ne protégerait peut-être pas suffisamment les consommateurs en matière de droit de rétractation, tel qu'il est prévu ailleurs dans la Loi sur la protection du consommateur, notamment en ce qui concerne les contrats conclus par un commerçant itinérant, les contrats de prêt d'argent, de ventes à tempérament, etc. Dans tous ces cas, le consommateur dispose d'un délai, entre deux et 10 jours, pour résoudre le contrat sans aucune justification, et la directive européenne sur le contrat à distance prévoit également cette éventualité.

Un autre point sur lequel on veut attirer votre attention, 54.14, où on mentionne notamment, à 54.14, qu'on prévoit l'annulation de tous les frais portés à son compte, au compte du consommateur, en relation avec ses contrats. Alors, on se demande finalement s'il serait préférable d'indiquer plus clairement que ces frais comprennent les frais de crédit, les frais d'intérêts notamment, à l'image du modèle de l'Accord sur le commerce intérieur et du droit européen.

Dernier point: la phase II. Alors, évidemment, une réforme en profondeur de la Loi sur la protection du consommateur est demandée depuis longtemps par la plupart des intervenants dans le domaine du droit de la consommation. Et là je voudrais vous référer tout simplement aux paroles de Claude Masse — Claude Masse, ancien bâtonnier — et qui a fait l'essentiel de sa carrière dans le domaine du droit de la consommation. Il disait ceci: La révision et l'actualisation de l'ensemble de la Loi sur la protection du consommateur s'imposent maintenant pour au moins cinq raisons:

Les réalités commerciales ont considérablement évolué depuis 20 ans. Par exemple, de nouvelles formes de crédit sont apparues ou ont pris une grande importance. De nouveaux types de contrats non régis posent des problèmes importants aux consommateurs;

Deuxième point: l'expérience judiciaire des 20 dernières années et un grand nombre de décisions judiciaires, plus de 1 500, rendues par nos tribunaux à propos de la loi permettent maintenant de corriger le tir et dans certains cas d'améliorer l'efficacité et la lisibilité de la loi;

L'adoption et la mise en vigueur d'un nouveau code civil du Québec rend maintenant nécessaires une harmonisation et une meilleure complémentarité entre les deux dispositifs notamment en ce qui a trait aux recours et aux sanctions;

La multiplication des lois et des règlements adoptés dans le domaine de la consommation depuis de nombreuses années rend nécessaires une simplification et une réunification d'un bon nombre de ces mesures dans le cadre d'un véritable code de la consommation; et

Les travaux d'harmonisation conduits dans le cadre de l'Accord sur le commerce intérieur du Canada rendent nécessaires certaines modifications, sans toutefois perdre de vue l'économie de l'ensemble de la loi.

Alors, évidemment, le Barreau offre sa collaboration dans l'évolution et l'accouchement de cette phase II

de la réforme du droit de la consommation au Québec. Et peut-être je céderais la parole à Me Lacoursière pour des points additionnels.

M. Lacoursière (Marc): Très bien. Alors, juste un mot ou deux. Évidemment, la loi, on l'a bien mentionné, elle répond bien aux attentes. Elle était évidemment très attendue. Et nous sommes bien contents de ce projet de loi. Elle vise et elle répond à ce que l'on recherche en droit de la consommation, de toujours rééquilibrer les forces du marché entre le consommateur et le commerçant et en matière de consommation, ce qui n'est pas le cas en matière commerciale. Évidemment, il y a une présomption que le commerçant est un petit peu plus puissant, si je peux dire, que le consommateur, et cette loi-là... ce projet de loi, pardon, répond bien aux attentes, en particulier tant en ce qui concerne la clause d'arbitrage, qui est très, très bien présentée, que le contrat à distance.

On a glissé un petit mot sur la rétractation, le droit de rétractation, si je peux expliquer ça de manière générale, qui voudrait dire de changer d'idée. On a certaines situations, dans le projet de loi, qui précisent dans quels cas où le consommateur peut faire annuler le contrat. Nous, on croit qu'il pourrait y avoir certaines autres que ces certaines circonstances. Mais plus généralement le consommateur pourrait dire, sur une période de possiblement 10 jours: Je veux changer d'idée et je ne veux pas le produit que j'ai acheté, et ça, c'est permis dans d'autres situations de la loi... dans d'autres endroits dans la loi, pardon. Notamment en ce qui concerne les contrats par commerçant itinérant, les contrats de crédit, comme on l'a mentionné, ça varie entre deux et 10 jours, le délai.

Mais ça, c'est quelque chose que l'on retrouve dans ces types de contrats que l'on appelle les contrats réglementés spécialement, et malheureusement nous ne le retrouvons pas dans le projet de loi. Mais, outre ce détail-là, pour ce qui est de l'ensemble du projet de loi, nous sommes évidemment bien satisfaits.

Le Président (M. Simard): Très bien. Je vous remercie beaucoup pour votre brièveté et la qualité de votre intervention. De consentement, nous allons poursuivre, disons, jusqu'à 1 h 15, et je demanderai donc aux deux parties d'utiliser ces 15 minutes de la meilleure façon possible. M. le ministre, à vous la parole.

● (13 heures) ●

M. Marcoux: Alors, merci, M. le Président. Merci, Me Sauvé. Nous avons l'occasion de vous voir assez souvent. Et maintenant Me Racine aussi devient un habitué de nos commissions parlementaires. Et je souhaite la bienvenue à Me Marc Lacoursière également, qui enseigne dans une noble université, sans vouloir aucunement diminuer les autres, M. le député de Mercier. Vous savez bien la grande considération que j'ai également pour la Faculté de droit de l'Université de Montréal.

Une voix: ...

M. Marcoux: Ah, également? Ah bien, voyez-vous. Mais d'abord, quand vous faites référence, là, aux frais de crédit, ce qu'on m'indique à l'office, c'est qu'il semblerait, à 54.14, là, que «les frais portés à son compte»

comprendraient les frais de crédit. On ne fera pas une argumentation juridique, là, mais c'est ce qu'on comprend à l'office. Peut-être qu'après vous pourriez rencontrer les juristes de l'office puis clarifier ce point-là, là, mais, selon leur interprétation, ce serait compris dans l'expression «frais».

M. Lacoursière (Marc): ...lorsqu'on le lit, à première vue, c'est le réflexe que j'ai sur le texte que l'on a, c'est: cette suggestion-là est seulement pour préciser, pour être sûr parce que nous croyons que dans certains cas — et ce serait possible que certains commerçants ou émetteurs de cartes de crédit, peu importe, contestent ce point-là et ce serait peut-être possible qu'il y ait contestation finalement inutile... et on retrouve cette précision-là des frais de crédit dans la directive européenne. Je le sais, qu'on s'est beaucoup inspiré du modèle canadien, mais la directive européenne de 1997 sur les contrats à distance précise en particulier les frais de crédit. Donc, on aurait pu ajouter, à la fin de la phrase, «notamment les frais de crédit», par exemple.

Alors, on aurait pu ajouter ça. Évidemment, tous les frais, on comprend que ça peut les inclure, mais c'était pour vraiment bien préciser comme la loi le fait parfois, là, pour insister, pour qu'il n'y ait pas de problème.

M. Marcoux: Puis vous mentionnez que, pour ce qui est de l'Accord sur le commerce intérieur ou les autres législations dans les provinces canadiennes, c'est précisé. Est-ce que c'est ça?

M. Lacoursière (Marc): Non, je précise, au niveau européen, que c'est précisé. Dans une directive européenne sur le commerce à distance, c'est bien précisé.

M. Marcoux: J'ai une question aussi. Vous faites référence, là, au fait qu'on devrait permettre au consommateur de résoudre le contrat sans justification et vous parlez d'un délai de 10 jours. C'est bien sûr que dans la loi, dans certains cas actuellement, on prévoit un droit de résolution, là, et notamment pour ce qui est des contrats, là, ce qu'on appelle la vente itinérante. C'est bien sûr, dans ces cas-là, le consommateur est pas mal soumis à une certaine pression. On sait comment ça fonctionne, là, et dire: Bien, écoutez, si vous ne l'achetez pas tout de suite, vous perdez puis, bon, etc. Alors, je comprends que le consommateur, dans ce cas-là, a subi une certaine pression, puis donc il est normal qu'après y avoir réfléchi, le lendemain matin, il se dise, ou deux jours après, là: Ça ne marche pas.

Mais, dans le cas qui nous occupe, il n'y a pas de pression, là. Je pense que le contexte, dans les contrats à distance, est différent de celui de la vente itinérante. Le consommateur, comme s'il va au magasin, il est libre d'acheter ou non, là, il me semble, lorsqu'il regarde ça sur Internet. Il n'y a quand même pas une différence. Et, si on dit oui dans ces cas de contrat à distance, à peu près dans tous les cas, on pourrait le permettre. C'est ce que vous suggérez?

M. Lacoursière (Marc): Effectivement. Alors, dans notre suggestion, on peut la diviser en deux: concernant le délai lui-même et la possibilité, comme on a mentionné, de se rétracter, de changer d'idée.

On verra le délai tantôt, dans quelques secondes. Juste pour insister sur le principe lui-même, c'est qu'effectivement on peut penser qu'il n'y a pas de pression parce qu'il n'y a pas le vendeur de porte-à-porte qui se présente à la maison ou le vendeur itinérant, mais le problème est différent: c'est que les gens vont sur Internet, mais ils ne peuvent pas, si on parle d'un bien, ils ne peuvent pas examiner le bien. Si on achète un livre ou quelque chose, ils ne peuvent pas le voir. Si c'est un vêtement ou peu importe, on ne peut pas en personne constater si c'est exactement ce que l'on veut. C'est pour ça qu'on voudrait dire: Lorsque l'on commande un bien à distance, qu'on peut dire: Finalement, quand je l'ai vu sur l'ordinateur chez moi et quand je le reçois, ce n'est pas comme je croyais que c'était. C'est pour ça qu'on pense que les gens devraient pouvoir se rétracter et changer d'idée. Et la pression, elle est moins là, je vous le concède, M. le ministre, elle est moins là que lorsqu'on parle d'un commerçant itinérant, mais en même temps, d'un autre côté, en matière de commerçants itinérants, la personne peut au moins voir le produit, tandis que là on ne peut même pas voir physiquement le produit. Et, si c'est un service, c'est une autre histoire, mais, en ce qui concerne le produit, on ne peut pas le toucher, le voir.

Donc, c'est pour ça qu'on pense que, lorsqu'il le reçoit, il est possible que dans certaines situations ce ne soit pas comme il pensait que ce devait être, alors c'est pour ça qu'il pourrait se rétracter.

Le délai de 10 jours, je vous le concède encore une fois, il est plus long que le délai du modèle, lorsqu'on parle de sept jours, et que de la directive européenne qui est également de sept jours. On a ajouté quelques jours peut-être pour se rapprocher du contrat de commerçant itinérant, question de protéger un peu mieux le consommateur, mais le délai, c'est plus secondaire. On pense que 10 jours, ce serait mieux. Mais c'est vraiment sur le principe de rétractation. Le consommateur achète un bien sur Internet, il ne l'a pas physiquement vu. Peut-être que dans certains cas il est allé magasiner antérieurement dans une boutique ou un centre commercial, peu importe, il a peut-être vu le produit, mais, sur le principe, il ne peut pas le voir sur Internet, il le voit lorsqu'il le reçoit, donc là il peut y avoir déception dans certains cas. C'est pour ça qu'on pense qu'il devrait y avoir une possibilité de se rétracter.

M. Marcoux: Est-ce que cette disposition-là se retrouve dans le modèle de l'Accord de commerce intérieur avec les autres provinces?

M. Lacoursière (Marc): Non, elle n'est pas dans le modèle... sur le commerce intérieur mais explicitement dans la directive européenne qui est reprise et bien sûr par plusieurs États. Et cette directive-là, je vous rappelle, elle date de 1997, ce qui veut dire de presque 10 ans. Alors, ça fait quand même 10 ans et ça ne pose pas de problème. Selon les lectures que j'ai faites dans le domaine, et tout, là, ça ne posait pas de problème aux yeux des Européens, cette chose-là.

M. Marcoux: Vous étiez présents, je pense, lors de la présentation, là, du commerce québécois de détail. Il y a un certain nombre de points plus juridiques qui ont

été soulevés et, notamment à l'article 54.5, là, l'expression va donner... c'est-à-dire 54.4, et le dernier alinéa où on dit: «Le commerçant doit présenter ces renseignements de manière évidente et intelligible et les porter expressément à la connaissance du consommateur.»

Ce qu'indiquait, d'après les membres du commerce québécois du détail... que ça pouvait en tout cas causer des problèmes, même des effets imprévus, dysfonctionnels. Quelle est votre opinion à cet égard-là?

M. Lacoursière (Marc): Je suis, avec le plus grand respect, en total désaccord avec cette affirmation, si vous me permettez. Je crois que c'est conforme au droit, à la jurisprudence, et tout. On peut voir les problèmes avec les contrats sur Internet de deux manières. Soit qu'on l'a directement à l'écran, si je peux dire. Alors, il s'agit que ce soit clair sur l'écran, que ça apparaisse clairement, qu'on le voie, donc que le consommateur s'y retrouve, si je peux dire, ou il peut y avoir — et c'est là que ça peut causer problème dans certaines situations; il peut y avoir — un renvoi par ce que l'on appelle un lien hypertexte, et là ça pose un certain problème. Et, dans certaines décisions, on a vu ces liens-là. C'était notamment le cas dans Dell Computer, une décision de la Cour d'appel qui est portée en Cour suprême, donc je ne me prononce pas trop sur la décision. Mais c'était le cas où, par le biais d'un lien hypertexte, on disait: C'est une clause externe.

Et, on se rappelle, 14.35 du Code civil prévoit que, lorsqu'il y a une clause externe, elle doit être portée expressément à la connaissance du consommateur. Pour vous expliquer, pour les non-juristes, la clause externe, c'est la clause lorsqu'on a un contrat, et ce contrat-là réfère à un autre contrat par renvoi ou par référence, et le consommateur n'a pas le deuxième contrat sous les yeux. Donc, la clause par hypertexte, certains l'ont interprétée comme étant une clause externe. Évidemment, le droit sur la question est en construction, on se comprendra. Ce n'est pas une question qui est très, très vieille, alors on est en train de construire un peu le droit sur la question. Mais, dans ces circonstances-là de lien hypertexte, c'est vraiment bienvenu. On pourrait nous opposer à ça de dire: Bien, 14.35 existe, pourquoi le mentionner dans la loi? Mais ça pourrait être une solution, mais, je pense, ce serait préférable de le laisser comme ça. C'est plus clair. L'article, il est plus clair comme ça. On n'a pas besoin de faire une acrobatie pour aller chercher quelque chose, un autre article et essayer de plaider sur cet article-là.

Comme ça, c'est clair. Et la clause externe évidemment s'applique seulement — 14.35 — dans ces cas-là, tandis qu'«expressément» vise les deux cas, soit la clause externe, donc dans le cas des contrats par Internet, les liens hypertextes, ou elle peut viser évidemment le contrat lui-même sur Internet, lorsqu'il n'y a même pas de lien; mais on le regarde à l'écran, et c'est un peu confus, on ne se retrouve pas tellement, donc est-ce que c'est exprès ou non? Est-ce que c'est clair ou ce n'est pas clair? Donc, c'est pour ça qu'on a mis «expressément», et je pense que c'est une excellente chose.

Le Président (M. Simard): Très bien. Je passe tout de suite aux questions de l'opposition parce que le temps qui vous était dévolu est déjà expiré, est déjà terminé. Alors, M. le député de Chicoutimi.

M. Bédard: Alors, M. Sauvé, Me Lacoursière et — j'ai oublié votre nom — ...

Une voix: ...

M. Bédard: ...M. Racine, alors merci d'être présents. On va profiter de vos belles compétences, à peu de frais, pour mieux comprendre les termes employés.

Le Président (M. Simard): ...qu'ici on ne facture pas, hein?

M. Bédard: Non. S'ils n'ont pas compris, ils vont le comprendre après.

Une voix: ...

• (13 h 10) •

M. Bédard: Oui. Et là, pour revenir à «expressément» — moi, je ne suis surtout pas... pas surtout pas, mais je ne connais pas très bien le domaine, là — on retrouve, à 54.4, les termes «de manière évidente et intelligible». Alors, «évidente» rejoint un peu ce que vous avez représenté, il faut que ce soit évident que ça apparaisse. «Intelligible», c'est que, bon, il faut être capable de le comprendre. Et là où il m'a un peu... où les gens, plutôt, m'ont...

Une voix: ...

M. Bédard: ... — oui — suscité mon intérêt ou presque convaincu, c'est qu'«expressément» ils semblaient lui donner une valeur additionnelle qui est celle d'un geste positif du type: il faut donc que ce ne soit pas simplement l'offre mais qu'il y ait quelque chose de plus qui soit fait pendant la transaction pour que ce soit express.

Est-ce que c'est ça, «expressément»? Est-ce que ça ajoute encore une condition additionnelle?

M. Lacoursière (Marc): On peut peut-être lire cet alinéa-là d'un bout à l'autre, si je peux dire: «Le commerçant doit présenter ces renseignements de manière évidente et intelligible et les porter expressément à la connaissance du consommateur; lorsqu'il s'agit d'une offre écrite, il doit [les] présenter [...] de façon à ce que le consommateur puisse les conserver et les imprimer sur support papier.»

Alors, divisons la chose en deux. Si on parle d'une offre écrite donc, par Internet évidemment, «expressément», le problème est réglé parce qu'on peut l'imprimer. Donc, ça va être exprès, ça va être sur Internet. Si on parle d'un contrat par téléphone, il faut que l'on puisse éventuellement recevoir le contrat, une copie papier du contrat. «Expressément», moi, je le verrais comme ça. Il y a évidemment plusieurs interprétations, même ne serait-ce qu'en jurisprudence, sur l'«expressément». Parce que tout à l'heure je répondais avec un exemple dans Internet, mais si je parle d'un exemple, un achat par téléphone, par exemple, «expressément», c'est sûr que ce serait évident et intelligible par téléphone, mais, «expressément», on devrait recevoir éventuellement la copie papier.

Pour moi ça a l'air à être assez clair comme ça, l'article me semble assez clair. Mais on peut demander, si on se fait solliciter par une compagnie A, B, C — sans nommer personne — de nous transmettre par la suite la

copie papier. C'est ce que l'on fait parfois. Donc, dans ce cas-ci, si c'est exigé par la loi, ce serait préférable parce que souvent les gens ne vont pas le demander, ils vont peut-être embarquer dans...

M. Bédard: Excusez, Me Lacoursière. Est-ce que ça exige l'écrit? C'est ce que je comprends?

M. Lacoursière (Marc): Bien, ça pourrait l'exiger, et je pense que ce serait préférable, parce que sinon, de deux choses l'une: on exige l'écrit ou on ne l'exige pas. Si on ne l'exige pas, là on a un problème de preuve très sérieux, à moins de l'avoir enregistré. Certaines entreprises vont dire: Nous vous enregistrons, mais évidemment allez faire la preuve. Donc, je pense qu'on devrait exiger l'écrit subséquent, là, par la suite. Ça pourrait être préférable.

M. Bédard: Mais ce n'est pas le cas, là, ça n'exige pas l'écrit du tout, là.

M. Lacoursière (Marc): Non, bien elle est portée expressément à la connaissance du consommateur.

M. Bédard: Parce que c'est un problème de preuve. C'est pour ça que je prenais l'exemple par téléphone tantôt. Moi, je vais dire: Oui, oui, bien, nous, nos gens sont formés pour dire telle affaire, telle affaire, telle affaire, et j'imagine qu'on est plus au niveau de la preuve qu'au niveau...

M. Lacoursière (Marc): Oui, c'est une question de preuve. C'est pour ça qu'on veut le support écrit. Le reste de l'article, ça va dans le même sens.

C'est toujours une question de preuve. On va contre le commerçant devant le tribunal, on doit faire la preuve de notre point de vue. Donc, expressément, si le consommateur peut recevoir éventuellement une confirmation, ne serait-ce que par courriel, un simple courriel avec un document attaché, tout simplement — ce n'est même pas par le poste, il n'y a pas de frais, rien — je pense que ce serait préférable. Et là, à ce moment-là, ce serait transmis expressément à la connaissance du consommateur. Est-ce que ça répond...

M. Bédard: Oui, oui, oui. Non, non, effectivement, mais là on a quelques minutes, c'est ça qui est dommage là. Sur «inutilisé», oui. Eux demandaient que ce soit «inutilisé». Je comprends que vous représentez plus des gens dans le domaine plus des consommateurs, là. Qu'est-ce que vous pensez de cet ajout?

M. Lacoursière (Marc): Remplacez-moi dans le contexte.

M. Bédard: Ah, oui, 5413, excusez-moi... 54.13, plutôt, prévoit que «le consommateur doit, dans les 15 jours suivant la résolution du contrat, ou la livraison si celle-ci est postérieure à la résolution, restituer au commerçant, dans l'état où il les a reçus». Bien, ajoutez un terme, «inutilisé». Donc, s'il l'a reçu, s'il l'a utilisé, il ne peut plus dire que, bon: J'ai mal compris, les renseignements n'étaient pas dedans. Autrement dit, au-delà de tout ça, ce qu'on m'a représenté était conforme, je l'ai utilisé une fois puis, à partir de là, je ne peux plus invoquer...

M. Lacoursière (Marc): Ce n'est pas parce qu'on l'a utilisé qu'il n'est plus fonctionnel. Ça dépend du contexte. La jurisprudence là-dessus est assez claire: on peut remettre le bien, sauf lorsque le bien est trop endommagé par faute du consommateur. Dans ce cas-ci, le consommateur ne pourra pas le remettre. C'est vraiment l'état du droit sur des questions similaires, dans d'autres cas de résolution de conflits... pardon, de résolution de contrat. Alors, dans ce cas-ci, je ne vois vraiment pas de problème. L'«inutilisé», je ne pense pas que ce soit nécessaire de l'utiliser.

M. Bédard: Mais ça, il prévoit...

Une voix: ...

M. Bédard: ... — c'est ça, là — on peut demander la... de d'autres façons. Résiliation. On peut demander, bon, pour différentes choses. Là, ils parlent carrément dans les cas où on invoque...

Une voix: ...

M. Bédard: ... — c'est ça — cette particularité quant aux renseignements, là. Et là ils disent: Bon, bien pourquoi j'irais me plaindre de ne pas avoir été informé, par exemple, des devises, alors que ça n'a rien à voir, je l'ai déjà utilisé, là? Et là je me fais un peu l'avocat du diable, vous comprenez, là. Eux, ils semblaient me dire: Bien là, à partir du moment où tu l'as utilisé, ce n'est plus une question d'évidence ou de connaissance, on est rendu dans un autre qui est celui des autres chapitres de la Loi de la protection du consommateur, là.

M. Lacoursière (Marc): Parce que, si je peux sortir du droit et embarquer sur un terrain plus concret...

M. Bédard: C'est ça que je veux.

M. Lacoursière (Marc): ...«inutilisé», ça ne fonctionne pas. On reçoit un bien, on le sort de la boîte, puis là il ne nous convient pas. C'est sûr qu'on l'a sorti. Si on ne le sort pas de la boîte, on le ramène, on ne peut pas savoir s'il nous convient ou non.

M. Bédard: Mais là on ne l'a pas encore utilisé.

M. Lacoursière (Marc): Alors, est-ce qu'on l'a utilisé à ce moment-là ou non? Allez savoir.

M. Bédard: Non, on ne l'a pas utilisé.

M. Lacoursière (Marc): C'est ça. On l'a sorti de la boîte mais...

M. Bédard: Bien là, j'imagine...

M. Lacoursière (Marc): ...on peut l'avoir utilisé, oui ou non. C'est une question de preuve. Mais je pense que ça peut amener plus de problèmes que d'autre chose, une disposition comme ça, un ajout de cette manière.

M. Bédard: O.K.

Une voix: ...le bien, on doit le sortir de la boîte. S'il nous convient, à ce moment-là... Bien, vous l'avez utilisé. Non, on ne l'a pas utilisé. Alors, j'ai un peu de difficultés avec ça, là.

(Consultation)

M. Bédard: Mais, de façon plus générale, aussi vous avez vu les problèmes qu'ils soulevaient par rapport aux erreurs dans l'offre. Est-ce qu'il y a une façon de régler ça sans être obligé de garder le principe qui est énoncé ici, tout en admettant que l'erreur grossière... Comment on peut faire pour suspendre l'offre, entre guillemets, et permettre une possibilité de correction? Mais, même là, c'est que ce n'est pas une offre... à partir du moment où elle n'est pas complète. Et là je me dis: Vous vous y connaissez plus que moi en droit de la consommation.

M. Lacoursière (Marc): Bien, je ne vois pas vraiment de problème avec cette disposition-là et la correction des erreurs. Effectivement, c'est vrai que parfois il y a des erreurs par les commerçants. C'est une très bonne idée de les mettre à 3 heures du matin, avoir le temps de les corriger, que de les mettre à 3 heures de l'après-midi évidemment, mais je ne vois pas de problème avec ça. Et d'ailleurs la jurisprudence...

M. Bédard: ...pas de problème. Là, je veux prendre votre parole, mais eux m'ont dit: Ils ont un problème. Là, vous me dites: Il n'y en a pas. Mais comment, là, finalement il n'y a pas de problème? C'est ça que je veux bien comprendre.

M. Lacoursière (Marc): C'est ce que je vais vous expliquer...

Une voix: Ah, O.K., c'était ça.

M. Lacoursière (Marc): ...en 30 secondes. Je sais qu'on est pressés par le temps, je vais faire ça vite. C'est que, dans les cas comme ça, ce que l'on va faire, on va regarder, on va peut-être finalement, malheureusement, se ramasser devant un tribunal, et le juge va dire: Écoutez, c'était clair qu'il y avait une erreur. Le consommateur n'est peut-être pas de bonne foi. Dans ce cas-ci, on ne lui donnera pas gain de cause. Et il y a des causes en ce sens-là. Il y a plusieurs décisions dans ce sens-là où les consommateurs ont vu des ordinateurs à 100 \$ au lieu de 1 000 \$, et puis on a donné gain de cause à l'entreprise. C'est tout à fait normal aussi.

Comme j'ai dit tout à l'heure, la loi veut rééquilibrer les parties. On ne veut pas avantager un consommateur qui serait de mauvaise foi.

Pour ce qui est de préciser les erreurs, et tout, ce serait une mauvaise chose, on n'en finirait plus d'essayer de mettre des précisions dans la loi, et ça va un petit peu contre l'idée de la loi.

M. Bédard: ...le principe de l'offre qui serait brisé, aussi, là. Si tu peux modifier finalement ton offre, ce n'est plus une offre, là, ça devient... À partir du moment où elle est acceptée... Mais je me disais: Peut-être qu'il y a une solution. Mais vous me dites que la jurisprudence fait en sorte que, quand l'erreur est évidente,

normalement le tribunal va dire: Écoutez, la transaction n'était pas bonne.

M. Lacoursière (Marc): Ce n'est pas unanime parce qu'il y a certains juges qui ne l'ont pas vu de cette manière-là, malheureusement.

M. Bédard: Ah, O.K.

M. Lacoursière (Marc): Je vous le dis honnêtement. Mais en général c'est comme ça qu'on va voir: le consommateur, il est de mauvaise foi, c'est clair qu'on ne lui donnera pas raison, là, habituellement.

M. Bédard: Ça fait que, dans les cas des «TV», il y a quelqu'un qui s'est peut-être retrouvé avec une «TV» au plasma à 139 \$?

M. Lacoursière (Marc): Ça peut arriver, c'est certain. Mais est-ce qu'on aurait le même résultat en corrigeant la loi? Je ne suis pas certain.

M. Bédard: O.K.

Le Président (M. Simard): Alors, je dois, à ce moment-ci, mettre fin à cette audition. Merci beaucoup. Merci aux membres du Barreau qui étaient avec nous ce midi. Nous nous retrouvons à 15 heures.

(Suspension de la séance à 13 h 19)

(Reprise à 15 h 6)

Le Président (M. Simard): Si tout le monde veut bien prendre place, s'il vous plaît, nous allons commencer nos travaux, puisque nous avons plusieurs groupes à entendre, et j'aimerais que nous respections le plus possible notre horaire. Nous avons dû faire des miracles cet avant-midi, mais nous y sommes parvenus grâce à la collaboration de tout le monde.

Alors, cet après-midi, nous avons quelques groupes: Option Consommateurs, qui sont devant nous d'ailleurs; l'Union des consommateurs; la Coalition des associations de consommateurs du Québec. On n'aura pas cependant la Coalition des cinq compagnies.

Une voix: ...

Le Président (M. Simard): Oui, elle est ici, la Coalition des cinq compagnies de télécommunications. Donc, ils sont ici. Donc, presque exclusivement des organismes de défense des consommateurs cet après-midi, alors ça va être très intéressant.

Dès maintenant, j'ouvre le jeu en vous demandant d'abord, M. Arnold, je crois, de vous identifier et d'identifier celle qui est avec vous. Oh, je peux bien le faire tout de suite, c'est Mme Desforges, qui est responsable des Services juridiques, n'est-ce pas? Je ne me trompe pas? Et vous connaissez probablement nos règles: vous avez une vingtaine de minutes pour faire valoir votre point de vue — nous avons reçu d'ailleurs des textes venant de vous — et, à la suite de quoi, les deux parties: le parti ministériel avec évidemment, en

premier lieu, le ministre à ma droite, et la partie de l'opposition, à ma gauche, avec évidemment le critique officiel de l'opposition au centre, M. le député de Chicoutimi, et évidemment tous les autres qui peuvent participer à ces échanges.

Alors, je vous invite maintenant à nous présenter votre mémoire.

Option Consommateurs (OC)

M. Arnold (Michel): Merci, M. le Président. M. le ministre, M. le représentant de l'opposition officielle, MM., Mmes les députés, ça me fait plaisir, et je vous remercie de nous inviter à vous faire part de nos commentaires, chez Option Consommateurs, par rapport au projet de loi, le projet de loi n° 48, qui modifie la Loi sur la protection du consommateur.

Vous savez peut-être qu'Option Consommateurs est un organisme à but non lucratif dont la mission est de défendre et de faire la promotion des droits des consommateurs, et cette association existe depuis 1983. Au cours des ans, en plus d'offrir des services directs, aux consommateurs, de consultation budgétaire, de formation, on a également développé une expertise dans les domaines des services financiers, de la santé, de l'agroalimentaire, de l'énergie, du voyage, de l'accès à la justice, des pratiques commerciales, de l'endettement et de la protection des renseignements personnels. Chaque année, nous rejoignons environ de 7 000 à 10 000 consommateurs directement, nous réalisons de nombreuses entrevues avec les médias, nous siégeons à plusieurs comités de travail, conseils d'administration, nous réalisons des projets d'envergure avec d'importants partenaires et nous produisons des rapports de recherche ainsi que des guides d'achat, notamment le guide d'achat des jouets pour le magazine *Protégez-Vous*.

Option Consommateurs est d'avis qu'il est opportun, après 30 ans, d'actualiser la Loi sur la protection du consommateur qui, depuis 1978, n'a pas fait l'objet de beaucoup de changements, alors que les pratiques commerciales, elles, et le monde dans lequel on évolue ont beaucoup, beaucoup changé. Nous croyons que, si des modifications à la LPC ne sont pas apportées rapidement, les inégalités et le déséquilibre entre entreprises et consommateurs ne feront que s'accroître.

● (15 h 10) ●

Nous accueillons donc favorablement le projet de loi qui vise à modifier la LPC, même si, comme plusieurs, celui-ci n'a pas l'envergure que nous aurions souhaitée. Cependant, nous avons bien entendu M. le ministre, et j'en reparlerai plus loin... d'une phase II et à laquelle nous souhaiterions participer. Je ne commenterai pas, aujourd'hui, le projet de loi article par article. Je vais vous en faire grâce. Par contre, je vais, à la lumière de l'expérience d'Option Consommateurs... essayer, pardon, de faire le tour avec vous de quatre problématiques auxquelles le projet de loi s'adresse, et ce qui est, à notre avis, est heureux, quatre problématiques avec des exemples concrets d'appels que nous recevons chez nous ou d'expériences que les consommateurs vivent. Alors, je vous parlerai des télécommunications, des clauses d'arbitrage obligatoire, des contrats à distance et des agences de recouvrement.

Tout d'abord, parlons des télécommunications. Je vous ai dit que les temps ont beaucoup changé. Il y a

de nouvelles technologies qui sont apparues. Et, au niveau des télécommunications, il s'agit actuellement d'un des secteurs les plus problématiques de la consommation, à notre avis. Les problèmes sont nombreux et variés. Par exemple, en matière de téléphonie cellulaire et de fournisseurs Internet, les problèmes vont de l'existence de clauses de pénalité importante lors de la résiliation avant terme de contrat à des modifications unilatérales du contrat au cours de la durée de celui-ci. Et, lors de cette modification, les fournisseurs de services n'offrent pas la possibilité de résilier l'entente sans frais. Donc, si le consommateur résilie le contrat parce qu'il n'est pas d'accord avec ces modifications, il doit payer d'importantes pénalités. De plus, les fournisseurs de services ne divulguent pas toutes les informations pertinentes avant la conclusion de la transaction, telles qu'une liste détaillée de tous les frais applicables, les garanties et politiques de retour, la politique de résiliation et naturellement le mécanisme de traitement des plaintes. Souvent, les fournisseurs de services ne fournissent pas à chaque consommateur une version du contrat qui soit rédigée en langage simple et clair. C'est parfois difficile de s'y retrouver, et les caractères peuvent être petits aussi. Ces contrats devraient être disponibles à notre avis, facilement et clairement affichés sur les sites Internet des fournisseurs, mais malheureusement ce n'est pas le cas.

La liste des problèmes par rapport à la téléphonie cellulaire ou aux contrats Internet est nombreuse et elle peut être longue. Le nombre d'appels que nous recevons pour ce genre de problèmes chez Option Consommateurs en témoigne.

La vulnérabilité des consommateurs est grande. L'ensemble des dispositions contractuelles représentent la principale source de déséquilibre entre le consommateur et le commerçant. Or, le projet de loi vise à supprimer l'article c de la LPC. Cette modification va permettre de clarifier la situation non pas concernant les télécommunications, mais bien concernant la réglementation des contrats de télécommunications, et ça, à notre avis c'est vraiment important et c'est vraiment de la juridiction de la LPC, et naturellement nous en sommes très heureux.

Parlons maintenant des clauses d'arbitrage obligatoire. De plus en plus souvent, dans les contrats de consommation, on trouve des clauses d'arbitrage obligatoire. Ces clauses exigent que tout litige entre une entreprise et un consommateur soit réglé devant un arbitre choisi par les deux parties et que la décision qui en découle soit confidentielle et finale. Les clauses d'arbitrage obligatoire ne sont pas nouvelles, elles existent depuis longtemps dans le domaine commercial, où elles sont fort utiles, on en convient, mais il y a une grande différence à rendre obligatoire l'arbitrage entre des entreprises de force sensiblement égale et le rendre obligatoire entre des entreprises et des consommateurs de force totalement inégale, à notre avis. Les seconds, les consommateurs, n'ont pas du tout les mêmes connaissances ni les mêmes moyens que les premières. C'est d'ailleurs à partir de ce principe qu'en 1978-1979 on a adopté la Loi sur la protection du consommateur.

Vous savez, il est fréquent, dans le domaine de la consommation, que les litiges portent sur des sommes plutôt modestes. Dans ces circonstances et si un grand nombre de personnes sont touchées par le même problème,

seul le recours collectif peut donner la chance aux consommateurs de récupérer leur dû. Une démarche individuelle en arbitrage ou devant la Cour des petites créances pourrait s'avérer très ardue pour eux tant en temps qu'en énergies, et plusieurs se découragent et ne procèdent pas.

Pour l'illustrer, ce phénomène-là, prenons l'exemple du recours collectif intenté par Option Consommateurs contre GE Capital. Cette requête concernait des frais de retard imposés sur les cartes de crédit par certains détaillants comme Future Shop et Esso. Une entente a permis à 23 000 consommateurs de récupérer 1,1 million de dollars, chacun recevant une somme variant entre 15 \$ et 57 \$. Évidemment, imaginer que chacun des consommateurs aille en arbitrage est pratiquement impensable. Nous tenons à souligner que nous ne sommes pas contre les mécanismes alternatifs de règlement des litiges, que ce soit la médiation ou l'arbitrage. Il s'agit là de moyens efficaces pour régler des litiges en matière de consommation, mais ces mécanismes doivent demeurer des mécanismes volontaires. En aucun cas ils ne devraient être obligatoires. Nous sommes donc totalement en accord avec l'article 2 du projet de loi, qui vise à interdire les clauses d'arbitrage obligatoire.

Vous savez, quand on a adopté la LPC en 1978, les ordinateurs en étaient à leurs premiers balbutiements. Or, aujourd'hui, le commerce électronique occupe une place importante dans la vie des citoyens. Avec la mondialisation des marchés, on observe une prolifération des contrats à distance et notamment transfrontaliers. Plus du tiers des Québécois ont déjà transigé sur Internet. Dans ces circonstances, la divulgation d'informations concernant, par exemple, l'entreprise, les produits, les frais applicables est essentielle pour que le consommateur puisse faire un choix éclairé. Il est important pour le consommateur d'avoir l'information utile et nécessaire avant de s'engager dans un contrat à distance.

La rétrofacturation également permet au consommateur dans certains cas de se prévaloir d'un droit de remboursement auprès de l'émetteur de la carte de crédit. Le recours à la rétrofacturation par carte de crédit existe déjà dans plusieurs provinces, aux États-Unis et plusieurs États européens. Le projet de loi n° 48 vient aussi codifier une pratique actuelle que les émetteurs de cartes de crédit offrent déjà aux consommateurs. Nous croyons que cette nouvelle section, concernant les contrats à distance, proposée dans le projet de loi n° 48 va sûrement susciter la confiance du consommateur en comblant certaines lacunes juridiques qui concernent le commerce électronique.

Chez Option Consommateurs, également de nombreuses plaintes de consommateurs nous parviennent concernant les agences de recouvrement. Le projet de loi n° 48 vise à mieux encadrer cette industrie des agents de recouvrement parce que, malheureusement, il y a encore beaucoup d'abus dans ce secteur d'activité. Le projet de loi vient renforcer les protections face à des pratiques abusives de la part des agences de recouvrement en ajoutant des restrictions, comme par exemple en élargissant la liste des personnes avec lesquelles il est interdit de communiquer pour tenter de récupérer une créance ou en restreignant l'agence de recouvrement à communiquer au travail du débiteur une seule fois, et ce, à certaines conditions très précises. Et ça, je dois

vous dire que beaucoup de conseillères chez nous reçoivent des plaintes de gens qui se font harceler par les agences de recouvrement. Et je pense que c'est très important qu'on règle cette situation-là. Donc, nous ne pouvons que nous réjouir et être d'accord avec ces dispositions.

Dans un autre ordre d'idées, lundi dernier, nous avons rencontré des représentants de Desjardins au sujet du projet de loi n° 48. Ceux-ci nous ont fait part de leur désir d'introduire un nouveau pouvoir réglementaire pour permettre d'exclure certains types de transactions des composantes des frais de crédit, tels que les frais de conversion de devises ou les frais d'avance de fonds. Les principaux arguments de Desjardins sont des arguments de souplesse, de concurrence et du principe d'utilisateur-payeur.

Actuellement, la section qui encadre le crédit est basée sur deux notions: le capital et les frais de crédit. Tous les frais qui ne sont pas du capital constituent donc des frais de crédit. Nous croyons qu'il serait risqué d'ouvrir cette boîte de Pandore sans avoir fait une analyse approfondie du bien-fondé de cette proposition ou de toute autre visant à exclure des composantes des frais de crédit. Nous sommes donc plutôt favorables à l'analyse des dispositions concernant le crédit dans une deuxième phase de la modification de la LPC, et ce, pour avoir le portrait complet de la situation.

● (15 h 20) ●

À trois jours de cette présente consultation, nous ne voyons pas l'urgence d'introduire ce nouveau pouvoir réglementaire et d'agir maintenant. D'ailleurs, nous avons stipulé aux représentants de Desjardins... nous leur avons fait part de notre disposition à travailler avec eux dans des comités pour qu'on puisse faire avancer ces dossiers-là, et on le fera avec grand plaisir.

Parlant de la phase II — j'achève, M. le Président — plusieurs modifications additionnelles devront être analysées et proposées pour rattraper le retard pris par la Loi de protection du consommateur. Pour n'en citer que quelques exemples, je vous parlerai de la publicité qui prend aujourd'hui des formes qui n'existaient pas il y a 30 ans. Je pense au placement de produits dans les émissions de télévision, aux envois de message sur les téléphones cellulaires ou encore les pourniels. Il sera utile de se demander si nos outils législatifs permettent de bien encadrer ces diverses formes de publicité.

Les nouvelles techniques pour rendre le crédit encore plus accessible devront être étudiées également. On assiste à l'apparition d'une multitude de contrats dans le domaine des services, qui, eux, ne sont pas encadrés actuellement, adéquatement, par la LPC, et je pense, entre autres, aux garanties prolongées. Et il faudra naturellement poursuivre les travaux d'harmonisation avec le Code civil du Québec, tels que le recours à la notion d'«entreprise» plutôt que celle de «commerçant».

Les consommateurs sont plus endettés que jamais, alors que leur taux d'épargne n'a jamais été aussi bas. La population est vieillissante. Environ 50 % des Québécois éprouvent de la difficulté à lire et à écrire, ce qui en fait un groupe très vulnérable en matière de consommation. Les consommateurs doivent composer avec des biens et services nouveaux de plus en plus complexes. À notre avis, l'Office de la protection du

consommateur manque de ressources pour remplir ses mandats. Comment une dizaine d'enquêteurs peuvent-ils surveiller adéquatement les pratiques commerciales de plus de 125 000 entreprises? La protection des consommateurs doit faire partie des missions essentielles de l'État. Le gouvernement doit demeurer actif en matière de droit de la consommation. Il faudrait que l'État alloue les ressources requises pour redresser la situation actuelle.

Ce ne sont là que quelques-unes des raisons qui militent en faveur d'une modernisation du droit de la protection du consommateur au Québec. Pour citer Claude Masse: Il faut réviser, simplifier et clarifier. Il faut donc continuer à réviser la LPC en tenant compte des nouvelles réalités commerciales et des nouveaux défis. Je vous remercie de votre attention.

Le Président (M. Simard): Merci, M. Arnold. Et je me tourne vers le ministre qui va vous poser la première question.

M. Marcoux: Alors, merci, M. le Président. Donc, bienvenue, M. Arnold et Me Desforges. Merci d'être là, aujourd'hui. Je sais également que, dans le cadre des consultations qu'a tenues l'office à l'hiver 2006, vous avez été un des groupes qui ont travaillé beaucoup avec l'office, et je voudrais vous en remercier. Je pense que, si on peut déposer un projet de loi aujourd'hui, c'est important d'avoir une consultation puis également une adhésion des gens sur les principes, et donc je veux vous remercier.

Vous indiquez aussi que, bon, tout en accueillant favorablement le projet de loi, c'est bien sûr, vous souhaitez que le travail se poursuive, et je suis tout à fait d'accord avec vous à cet égard-là. D'ailleurs, l'office a le mandat de continuer à travailler avec les groupes sur un certain nombre d'enjeux que vous mentionnez à la fin de votre mémoire, et ça, c'est très important. C'est sûr que ce serait toujours souhaitable d'avoir l'ensemble. Par ailleurs, il m'apparaît que d'y aller, en tout cas de régler ce sur quoi les gens sont d'accord, permet d'avancer, et surtout que, dans ce cas-là, je pense, ça touche beaucoup de consommateurs potentiellement, lorsque nous parlons notamment des contrats à distance et de tout ce qui touche les clauses d'arbitrage qui se sont développées, se sont multipliées dans les contrats de commerçants.

Donc, j'aimerais peut-être, même si vous avez mentionné, M. Arnold, que vous ne faisiez pas de commentaire sur les articles du projet de loi, et je vous comprends... Vous avez donc donné vos commentaires, de façon plus générale, sur les principes fondamentaux. Compte tenu par ailleurs de la discussion que nous avons eue ce matin, je crois comprendre que, sur la question des contrats à distance, il y a certains éléments qui font l'objet de questions. J'aimerais peut-être vous poser, à cet égard-là, certaines questions.

On a parlé beaucoup, en ce qui a trait aux contrats à distance, là, de l'article — c'est 54.4, le dernier alinéa — où on expose, on détermine les renseignements qui doivent être présentés à un consommateur et on dit: «de manière évidente et intelligible et les porter expressément à la connaissance du consommateur».

Je pense que vous étiez présent ce matin. Je ne sais pas si...

Une voix: ...

M. Marcoux: Non? Mais le Conseil québécois du commerce de détail a indiqué qu'«expressément» dans le fond touchait peut-être à la manière, et pouvait créer de l'incertitude, puis pour les commerçants être un peu trop onéreux en termes d'exigences peut-être un peu imprécises à rencontrer avec le mot «expressément». Alors, je ne sais pas si soit vous soit Me Desforges aviez quelques commentaires à cet égard-là.

M. Arnold (Michel): Si vous permettez, M. le ministre, je vais laisser le spécialiste en droit répondre.

Mme Desforges (Jannick): Merci. Bien, je pense qu'il faut rappeler au départ qu'on est en matière de contrats à distance et que le consommateur et le commerçant ne sont pas en présence physiquement l'un de l'autre, donc le consommateur part dans un état, disons, où le déséquilibre est encore plus grand parce qu'il ne voit pas le bien et il ne peut pas poser des questions directement au commerçant. Donc, je pense qu'il est tout à fait normal que le commerçant, ait l'obligation de divulguer toute cette information-là pour que le consommateur n'ait pas à aller le chercher ou le questionner.

Donc, je pense qu'ici il y a une obligation que toute cette information-là qui est prévue aux alinéas a à l soit indiquée et que le consommateur n'ait pas à, par exemple, en matière de commerce électronique, cliquer à plusieurs reprises pour aller trouver un... Toutes les informations importantes et nécessaires à la conclusion du contrat, il les retrouve très loin. Donc, je pense qu'il faut que ces informations-là soient portées expressément. Et puis il y a de la jurisprudence qui vient déterminer que veut dire le mot «expressément» si on le compare à «tacitement». Donc, je pense que ce doit être porté à la connaissance du consommateur et qu'il y a un effort, de ce côté-là, qui doit être fait par le commerçant.

M. Marcoux: Est-ce que je crois comprendre que, si ce mot-là n'était pas dans l'alinéa de l'article 54.4, pour vous il y aurait une faiblesse en ce qui a trait, là, aux prescriptions qu'on retrouve?

Mme Desforges (Jannick): Bien, moi, je préfère de beaucoup qu'on retrouve ce terme, «expressément», là, dans la loi. Je ne crois pas que ça cause énormément de problèmes. C'est un mot que l'on retrouve aussi ailleurs dans la loi. Donc, nous aimerions mieux qu'il se retrouve dans la loi et qu'il n'y ait pas de modification à cet égard.

M. Marcoux: En ce qui a trait à la résolution du contrat — je pense que c'est un commentaire qui a été fait ce matin — c'est qu'il n'y a aucune possibilité pour le commerçant de contester en équité ce qui, semble-t-il, existe dans les dispositions des législations des autres provinces, là, qui ont passé une législation dans le cadre de l'Accord sur le commerce intérieur. Est-ce que c'est quelque chose, ça, auquel vous avez réfléchi?

Mme Desforges (Jannick): Bien, au niveau du projet de loi, ce que l'on comprend, c'est que la résolution

est encadrée dans certaines situations précises. Donc, ce n'est pas une possibilité que le consommateur a d'annuler son contrat en tout temps, après un délai x, c'est seulement si certaines conditions ne sont pas respectées. Donc, le commerçant, connaissant les conditions qu'il a à respecter, il n'y a pas ouverture à la résolution s'il respecte les articles qui sont mentionnés dans la loi. Donc, on est à l'aise avec ce qui est proposé.

M. Marcoux: Je pense qu'il y a une suggestion qui a été faite par Me Louis Lacoursière, de l'Université Laval, là, qui était présent pour la présentation du mémoire du Barreau et qui suggérait, à l'instar de ce qui existe pour les contrats de vente par les...

Une voix: ...

M. Marcoux: ...les contrats itinérants — je pense que ça a été... ou en tout cas une des premières dispositions dans la Loi de protection du consommateur — où, si je comprends, il y a une possibilité de résolution à l'intérieur d'un délai de 10 jours... Et je peux comprendre que, dans le cas d'un vendeur, comme on disait quand j'étais plus jeune, un vendeur par les portes, il y a une certaine pression qui peut se faire parce que la personne est là. Souvent, si je comprends, il peut dire: Bien, écoutez, si vous ne l'achetez pas tout de suite, on fait un spécial, puis il ne sera plus là demain, ou des choses comme ça.

● (15 h 30) ●

Donc, il y a une possibilité pour le consommateur, après un délai de réflexion, si je comprends, d'annuler le contrat. Me Lacoursière, si j'ai bien saisi, dit: Bien, on devrait peut-être prévoir une disposition semblable pour ce qui est des contrats à distance. Je dois vous avouer, moi, qu'il me semble que la situation est différente et je ne vois pas pourquoi on devrait inclure une telle disposition dans un cas comme celui-là. Si on le fait pour les contrats à distance, est-ce qu'on ne devrait pas le faire aussi pour d'autres types de contrat?

Mme Desforges (Jannick): Bien, je pense que, s'il y avait, dans le projet de loi, une disposition qui proposerait un délai de 10 jours comme ça se retrouve pour le commerçant itinérant, on ne serait pas contre, mais on est à l'aise avec ce qui est proposé actuellement.

M. Marcoux: Et il y a un autre sujet ou un autre aspect qui a été également soulevé par le conseil québécois. Il indiquait que le terme «inutilisé», lorsqu'il s'agit d'un produit ou d'un article qui est acheté, qui est reçu par le consommateur, il dit que le terme «inutilisé» ne fait pas partie, c'est-à-dire n'est pas une exigence. En d'autres termes, il dit: Ailleurs, semble-t-il, au Canada, il faut que le produit ait été inutilisé, si je comprends.

Donc, ici on ne le retrouve pas, ça. Je veux dire que quelqu'un pourrait l'utiliser puis finalement demander la résolution du contrat. Est-ce que vous avez...

M. Arnold (Michel): On parle toujours des contrats à distance?

M. Marcoux: Oui, oui, nous sommes toujours dans les contrats à distance, là. Je m'excuse, là. Oui.

Mme Desforges (Yannick): Bien, écoutez, on ne s'est pas penché sur cette question-là précisément. Donc, plutôt que de m'avancer, je préférerais, là... Comme je n'étais pas là, ce matin, malheureusement, pour écouter les propos du Conseil québécois de commerce de détail, je ne sais pas exactement c'est dans quel contexte, là.

M. Marcoux: O.K. Donc, on pourra y revenir. Une autre question. Évidemment, on prévoit ici que le consommateur, bon, donne un avis pour la résolution du contrat. Je ne me souviens pas à quel article, précisément.

Une voix: ...

M. Marcoux: Bon, Me Allard, rappelez-moi à la mémoire, c'est ça, 54.11: «Le consommateur se prévaut de la faculté de résolution en transmettant un avis à cet effet au commerçant.»

Un des commentaires, c'est: Est-ce que l'avis ne devrait pas comprendre des motifs pour lesquels le consommateur veut résoudre, en fait résilier son contrat?

Mme Desforges (Jannick): Bien, si le consommateur se prévaut de l'avis de résolution, c'est pour un des motifs indiqués dans la loi, soit parce que le contrat n'a pas été transmis ou le contrat ne contient pas toute l'information qu'il devrait. Donc, je ne vois pas pourquoi un consommateur devrait, en plus de transmettre un avis, mentionner exactement la nature, là. Bien, il pourrait le mentionner, mais je ne pense pas que ça devrait être une obligation pour le consommateur qu'on retrouve cette justification-là dans le contrat, puisque dans la loi on prévoit de toute façon quelles sont les conditions, quand est-ce qu'un consommateur peut demander la résolution du contrat.

M. Marcoux: Est-ce que pour le commerçant, lui, qui reçoit l'avis de résolution du contrat il ne serait pas approprié qu'il sache — je comprends que les raisons sont énumérées dans le projet de loi, là — mais qu'il connaisse justement la ou les raisons pour lesquelles le consommateur, lui, veut résilier son contrat?

Mme Desforges (Jannick): Il n'y a rien qui empêche le commerçant de le demander, mais je pense que ce ne serait pas nécessaire d'introduire les motifs et les justifications dans la loi. Je pense qu'il peut y avoir informellement, là, une communication entre le consommateur et le commerçant pour que le commerçant sache pour quel motif le consommateur désire demander la résolution du contrat, mais je pense qu'on ne devrait pas... La procédure est déjà assez réglementée ici. Je ne pense pas qu'on devrait mettre, sur les épaules du consommateur, d'autres obligations.

M. Marcoux: Est-ce que mon temps est écoulé?

Le Président (M. Simard): Il vous reste trois minutes, M. le ministre.

M. Marcoux: Comme vous faites référence à une demande de Desjardins, ce que vous dites dans votre page 6 de votre mémoire, voulez-vous me dire pourquoi? Puis vous dites: À ce moment-ci, nous hésiterions, sans une réflexion plus approfondie, à introduire un pouvoir

réglementaire. Ça ne présume pas du contenu du projet de règlement sur cet aspect-là, mais d'introduire, à ce moment-ci, dans le projet de loi, un pouvoir réglementaire pour déterminer les composantes des frais de crédit et notamment la question des frais reliés aux devises étrangères.

M. Arnold (Michel): Si je peux me permettre, M. le ministre, pour moi, en bon québécois, tout est une question de timing. Je pense qu'on n'a pas eu assez de temps pour réfléchir à la question pour en faire le tour, pour consulter, pour voir est-ce qu'ailleurs il y a des choses qui se font en la matière. Ce serait à mon avis agir prématurément, sans savoir qu'est-ce qui sous-tend tout ça, quelles peuvent être les conséquences aussi en termes de ce qui va suivre au niveau des composantes des frais de crédit. C'est uniquement ça. Et je répète notre ouverture à collaborer éventuellement pour regarder cette question-là non pas uniquement au niveau des devises, mais également pour d'autres composantes des frais de crédit. Merci.

M. Marcoux: Merci.

Le Président (M. Simard): Voilà. Merci beaucoup. J'invite maintenant le député de Chicoutimi à donner suite à cette période de questions.

M. Bédard: ...M. le Président. Alors, M. Arnold, Mme Desforges, merci de votre présence et de vos commentaires. Très rapidement, je constate votre satisfaction quant à ce qui est énuméré. Donc, comme quand on est content, je n'ai pas besoin de vous faire dire quatre fois que vous êtes contents, on va plutôt aller sur les éléments sur lesquels nous avons eu des représentations ce matin et pour bien comprendre l'implication de certaines demandes du Conseil québécois du commerce au détail, qui se disait d'ailleurs en accord avec le projet de loi, sauf avec certaines réserves quant aux éléments de la vente à distance.

Le premier élément, à 5415 — et là vous n'avez pas assisté... 54.15, plutôt, la demande de rétrofacturation doit être faite par écrit, contenir les renseignements suivants, le nom. Là, vous avez l'article devant vous. Eux demandaient qu'il y ait un ajout pour démontrer que le bien a été retourné, autrement dit. Parce que, comme l'article 5416 est d'application... 54.16, excusez, est d'application immédiate, et, à partir du moment où on rencontre les conditions, la rétrofacturation s'applique, alors eux disaient: Bon, bien, pour ne pas qu'on soit pris finalement à être pris pour, je vous dirais, faire des représentations pour récupérer le bien, est-ce qu'il ne devrait pas y avoir un ajout pour qu'il démontre à... pour qu'on ajoute à cette demande, plutôt, à l'émetteur de la carte de crédit que le bien a été retourné?

Mme Desforges (Jannick): Mais, si on regarde à l'article 54.13, le consommateur a l'obligation donc, il est mentionné qu'il doit, dans les 15 jours suivant la résolution, restituer au commerçant les biens qui faisaient l'objet du contrat.

Donc, on a aussi, au deuxième alinéa de l'article 54.13, l'obligation pour le consommateur de restituer les biens.

M. Bédard: Ça, c'est correct, mais il reste quand même que ça, c'est une obligation, sauf qu'il n'est pas obligé d'en faire la démonstration pour 5415, c'est ce que je comprends... 54.15, quand il fait la demande. Regardez, si vous voyez, il doit... le nom du titulaire, le numéro de carte de crédit, le nom du commerçant, la date de conclusion, le montant débité, la description détaillée des biens, le motif de résolution, la date de résolution du contrat et le mode de transmission de l'avis de résolution, mais il n'y a pas ce renvoi du bien.

● (15 h 40) ●

Mme Desforges (Jannick): Effectivement. Puis je voudrais juste préciser que, dans l'article 54.15, on retrouve le motif de la résolution du contrat. Alors, c'est pour faire un lien avec la question qui était mentionnée tout à l'heure. Voilà, j'ai trouvé ma réponse, une partie, du moins.

Bien, écoutez, à partir du moment où c'est une obligation pour le consommateur de restituer au commerçant les biens, qu'il doit fournir, par un avis écrit, toutes ces informations-là, je ne pense pas que ce soit nécessaire d'en rajouter un autre.

M. Arnold (Michel): À mon avis, ça pourrait être redondant, mais en même temps, si on le rajoute, il y a déjà obligation. Ce que je comprends, dans ce que je vois, il y a déjà obligation en 54.13.

M. Bédard: Oui. Mais, à 54.13, c'est ça, là, on parle: Le commerçant doit, dans les cas de résolution, rembourser le consommateur, mais là on parle carrément de la rétrofacturation. 54.15, c'est carrément là... Autrement dit, c'est le pouvoir qu'on donne d'aller directement à la compagnie de crédit, bien celle qui a fait la transaction, dire: Écoutez, vous me remboursez. Terminé, c'est automatique. Et, moi, ce que je constate, ce que je lis, c'est que c'est automatique. Il suffit de rencontrer les conditions qui sont énumérées. Ce qu'eux nous représentaient, c'est que, écoutez, c'est un peu bizarre: ils vont nous faire une demande, ils vont garder le bien, puis après ça, le bien, on fait quoi, là, après ça? On court après?

Alors, comme c'est un pouvoir assez exceptionnel quand même — un pouvoir de résiliation automatique, ce n'est quand même pas commun, là; on le fait pour la protection du consommateur, mais c'est une forme d'exception dans notre droit — eux disaient: Bon, bien, écoutez, est-ce qu'il ne devrait pas au moins démontrer que le bien a été retourné pour ne pas que, là, on retombe dans... ou, là, il est remboursé, il garde le bien? Puis là, moi, je fais quoi, là, à partir de là, là? Je prends des procédures pour aller chercher le bien? Et ça, j'avouerais que je me disais: Ce n'est pas fou, là.

Mme Desforges (Jannick): Mais il faut savoir que la procédure, là, de rétrofacturation existe depuis plusieurs années déjà. Ce n'est pas quelque chose de complètement nouveau, là, qui tombe du ciel, là, c'est quelque chose que les émetteurs de cartes de crédit utilisent et font. C'est incorporé dans leurs pratiques commerciales. Ce n'est pas encadré législativement.

Avec l'Accord sur le commerce intérieur, le Québec est la septième province à intégrer, dans sa législation, la rétrofacturation qui existe aussi aux États-Unis

et qui existe en Europe. Donc, je pense que ce qui est proposé ici est loin d'être farfelu, je pense que c'est nécessaire. Et les émetteurs de crédit sont habitués déjà, à l'heure où on se parle, de travailler avec le processus de rétrofacturation.

M. Bédard: O.K. Bien, je ne dis surtout pas que c'est farfelu. Au contraire, je suis tout à fait d'accord avec ça, là. Ce que je veux simplement, c'est que... Par rapport à leur point de vue, je me dis: Le but d'une résiliation, c'est de remettre les parties en état. Alors, ils disent: Moi, j'aimerais ça aussi que ce soit remis en état, alors. Et là je ne suis pas au courant de toute la réglementation, là, à ce niveau-là, sauf que la condition première d'une remise en état, c'est: Prends ton chèque puis, toi, reprends ton bien, puis tout le monde est heureux. Et là ils disent: Moi, je n'ai pas la contrepartie à cela.

M. Arnold (Michel): Mais, dans le sens de ce que Me Desforges vient de dire précédemment, ce que je dirais, c'est: Je ne pense pas qu'on s'oppose à la remise en état des parties. Donc, la question est dans le comment. Ça existe déjà ailleurs dans d'autres législations. Je pense que ça vaut peut-être la peine de regarder est-ce que ça existe ou est-ce que ça n'existe pas et, à ce moment-là, d'appliquer la même chose. Puis, si on peut satisfaire le conseil du commerce du détail, bien ça nous fera plaisir.

M. Bédard: Mon but, ce n'est pas de le satisfaire, c'est d'arriver à un, je vous dirais, un système de rétrofacturation qui est équitable pour tout le monde, tout simplement ça, et qui s'applique normalement pour ne pas non plus favoriser d'autres pratiques qui ne sont pas plus louables, là, qui est celle de quelqu'un qui reprend l'argent mais qui garde les biens, là. On sait qu'il y en a qui sont... Ici, on parle encore de la minorité. Vous savez, les gens en général se comportent bien, mais on fait les lois parce qu'il y a des gens qui se comportent mal. Donc, il faut prévoir ceux qui ont des pratiques plutôt indésirables. Alors, on va continuer à réfléchir là-dessus. Si vous avez d'autres commentaires — je comprends que vous n'étiez pas là, ce matin — vous nous ferez part de vos réflexions.

Très rapidement sur l'avis. Et là non plus je ne veux pas revenir là-dessus indûment, là. Mais je regardais le motif de résolution du contrat. Lui, il s'applique dans les cas de rétrofacturation, mais il ne s'applique pas dans tous les motifs où le consommateur se prévaut de la faculté de résolution. Est-ce que je lis bien? Je veux dire, 54.15 s'applique à une partie de la résolution, que tu paies par carte de crédit, autrement dit?

Mme Desforges (Jannick): Bien, ce que je comprends, c'est que...

Une voix: ...

Mme Desforges (Jannick): ... — c'est ça — 54.15 prévoit la méthode, dans le fond, de rétrofacturation.

M. Bédard: Mais est-ce que 54.11 peut s'appliquer autrement que dans un cas de rétrofacturation?

Mme Desforges (Jannick): À 54.11, on est à l'étape de la résolution avec le commerçant, donc on est à une étape antérieure à la rétrofacturation.

M. Bédard: C'est ça, donc plus générale. Il peut aussi s'appliquer dans les cas de rétrofacturation mais aussi dans d'autres cas.

M. Arnold (Michel): Bien, c'est-à-dire, ce que, moi, je...

Mme Desforges (Jannick): ...le consommateur s'adresse à son émetteur de cartes de crédit, tandis que, la résolution, il s'adresse au commerçant.

M. Bédard: O.K. Donc, c'est pour ça que ma conclusion, c'est que les motifs de résolution, ils seraient à 54.11, ce n'est pas automatique. 5411... 54.11, plutôt, peut s'appliquer sans que 54.15 s'applique. Est-ce que j'ai raison?

Mme Desforges (Jannick): Parce que le recours à 54.15, c'est seulement si le commerçant est en défaut de rembourser le consommateur.

M. Bédard: C'est ça. Et c'est pour ça que je vous dis: Donc — et je reviens un peu à la question du ministre — si on le prévoit dans le cas de la rétrofacturation, pourquoi on ne le prévoit pas dans le cas de la résolution, d'inclure un avis qui indique les motifs? Autrement dit, quelle information manquait-il? Et, bon... l'application des articles, il n'y avait pas, par exemple... la devise dans laquelle les montants exigibles sont payables n'a pas été respectée. Est-ce que vous pensez que ça serait... et là je vous dis ma crainte. Moi, je ne suis pas pour ou contre, je me dis: C'est une demande qui est légitime, ils l'ont demandée. Par contre — là, c'est vous qui êtes là-dedans — est-ce que ça pourrait opposer au plaideur le fait qu'il a choisi ces moyens finalement de résolution puis il ne peut pas se sortir des moyens de résolution qu'il invoque? Si la loi prévoit des motifs, je veux être sûr que ça ne lui sera pas opposé par la suite. Il peut en avoir d'autres où il peut se tromper, que finalement il ne sera pas forcé de plaider autre chose que le seul motif qu'il va invoquer.

Parce que souvent on voit ça — et là c'est pour ça que je vous dis que je ne suis pas un spécialiste dans le domaine, là: mais, en relations de travail, des fois les avis de congédiement, ça peut nous être opposé; les mesures, les motifs qu'on va mettre parfois, dans certaines circonstances, il faut se limiter aux motifs qu'on a déjà invoqués. Est-ce que vous pensez que ça pourrait être, autrement dit, en défaveur du consommateur? Est-ce que ça a déjà été — vous qui avez les plaintes, vous intervenez dans le domaine... est-ce que c'est déjà arrivé?

Mme Desforges (Jannick): Bien, moi, je n'ai pas eu à traiter de cas tel que vous le mentionnez, là. Peut-être qu'il y a eu des cas similaires. Nous, comme je vous disais, on rejoint annuellement entre 7 000 et 10 000 consommateurs. L'Office de la protection du consommateur en rejoint annuellement plus de 200 000. Alors, nous, on n'a que la pointe, là, de l'iceberg. Donc, peut-être que

c'est déjà arrivé, mais malheureusement, là, je ne peux pas répondre à cette question.

M. Bédard: Une dernière question. À 54.14, le Barreau, ce matin, nous proposait: «Lorsque le commerçant est en défaut de rembourser le consommateur conformément[...], le consommateur qui a effectué le paiement au moyen d'une carte de crédit peut, dans les 60 jours...» Bon. C'est la rétrofacturation. Alors, le même article prévoit «de même que l'annulation de tous les frais portés à son compte en relation avec ces contrats». Eux, ajoutaient aussi que cela s'applique pour les frais de crédit. Donc, est-ce qu'on devrait inclure les frais de crédit? Et ce que j'ai compris de leur présentation, c'est que ces termes étaient employés conformément au modèle de l'Accord sur le commerce intérieur ainsi que le droit européen, là.

Autrement dit, est-ce qu'on devrait élargir l'application du remboursement?

Mme Desforges (Jannick): Ce que je comprends de 54.14, c'est que, quand on parle de «tous les frais portés à son compte», ça inclut les frais de crédit.

M. Bédard: Eux, ce qu'ils nous représentaient, c'est qu'on devrait indiquer «les frais de crédit» pour que ce soit plus clair. Est-ce que c'est...

Mme Desforges (Jannick): Bien, écoutez, règle générale, là, en matière de crédit, il y a le capital et il y a les frais de crédit, donc, je pense que ça ne vaut pas la peine de venir préciser quel type de frais. Je pense que, quand on dit: Tous les frais autres que le capital, bien je suis à l'aise avec ça pour qu'il y ait une portée plus large.

M. Bédard: Parfait. Merci. Merci, madame. Merci, monsieur.

Le Président (M. Descoteaux): Merci, M. Arnold, Mme Desforges. Merci bien de votre présence devant la commission. La commission va suspendre ses travaux quelques instants pour accueillir nos prochains invités.

(Suspension de la séance à 15 h 50)

(Reprise à 15 h 51)

Le Président (M. Simard): ...les représentants de l'Union des consommateurs à se joindre à nous. Alors, je ne sais pas lequel des deux prendra la parole. Alors, c'est donc Mme Geneviève Duchesne, qui est analyste, Politique et réglementation, protection du consommateur. Vous êtes accompagnée de M. Marcel Boucher, qui est directeur adjoint et responsable des affaires juridiques à l'Union des consommateurs.

Vous connaissez nos règles, vous étiez avec nous depuis le début de l'après-midi. Alors, nous vous écoutons.

Union des consommateurs

Mme Duchesne (Geneviève): Bien, d'abord, l'Union des consommateurs tient à vous vous remercier

de nous donner l'occasion de venir présenter nos commentaires relativement au projet de loi n° 48.

Alors, l'Union des consommateurs est un organisme sans but lucratif qui regroupe 10 ACEF situées un peu partout, là, sur le territoire du Québec, l'Association des consommateurs pour la qualité dans la construction ainsi que des membres individuels. La mission de l'Union des consommateurs est de promouvoir et défendre les droits et intérêts des consommateurs en prenant en compte de façon particulière les intérêts des ménages à revenus modestes. Parmi ses dossiers privilégiés de recherche, d'action et de représentation, on peut mentionner le budget familial et l'endettement; l'énergie; les questions liées aux télécommunications et à la vie privée; l'alimentation; les produits et services financiers ainsi que les politiques sociales et fiscales.

L'Union des consommateurs a participé aux consultations qu'a tenues l'Office de la protection du consommateur en hiver dernier, consultations qui ont précédé l'élaboration du projet de loi n° 48. L'Union des consommateurs a pris connaissance du projet de loi et tient à souligner qu'elle considère qu'avec son adoption certains problèmes urgents qu'elle avait d'ailleurs soulevés, là, au moment des consultations seront réglés.

En effet, en supprimant l'alinéa 5c de la LPC, qui n'a plus sa raison d'être et qui est susceptible de créer une ambiguïté quant à l'application aux contrats de services de télécommunications des protections prévues au titre I visant les contrats relatifs aux biens et aux services, on s'assure que les consommateurs bénéficient, pour les contrats de télécommunications, non seulement des protections prévues à la LPC en matière de pratiques... mais également des protections du titre I qui prévoient notamment que le consommateur n'est pas lié par les contrats qui prévoient des prestations disproportionnées ou des obligations excessives, abusives ou exorbitantes au profit du commerçant; que le commerçant ne peut se dégager des conséquences de son fait personnel ou de celui de son représentant; que le commerçant ne peut se réserver le droit de décider unilatéralement que le consommateur a manqué à l'une ou l'autre de ses obligations; que le commerçant ne peut réclamer d'un consommateur aucuns frais à moins que le contrat n'en mentionne de façon précise le montant; que le commerçant ne peut imposer au consommateur, dans le cas de l'inexécution de son obligation, le paiement de frais autres que l'intérêt couru et que le contrat doit s'interpréter en faveur du consommateur en cas de doute et d'ambiguïté.

Le titre I prévoit également des protections très intéressantes sur la déchéance du bénéfice du terme et sur les garanties, et à ce titre les protections qui concernent les garanties prévoient notamment que le bien ou service doit être conforme à la description qui en est faite par le commerçant et qui en est faite dans le contrat et prévoit également que le commerçant et son représentant sont liés par leurs déclarations. Alors, il va sans dire que ces protections sont particulièrement utiles en matière de contrats de services de télécommunications qui contiennent notamment une panoplie de clauses abusives, des clauses d'exclusion, de limitation de responsabilités, des clauses pénales ainsi que de nombreuses ambiguïtés qui ont trait notamment aux frais que devront payer les usagers.

Les protections sur les garanties seront également très utiles, car la non-correspondance entre le service décrit et le service qui est véritablement fourni est l'un des problèmes... des problèmes, pardon, fréquemment rencontrés en matière de télécommunications.

En ce qui concerne l'interdiction d'inclure, dans les contrats de consommation, des clauses d'arbitrage obligatoire et des clauses qui ont pour effet d'empêcher un consommateur d'intenter un recours collectif ou d'y participer, cette mesure permettra enfin de mettre un frein à une tendance de plus en plus marquée, là, de la part des commerçants à recourir à ce type de clauses qui ont pour effet d'empêcher les consommateurs de saisir les tribunaux, si tel est leur souhait, et de profiter des avantages associés au recours collectif, avantages qui nous ont été résumés tout à l'heure par Option. Il est à noter que l'utilisation de ce type de clauses est particulièrement fréquente dans les contrats de services de télécommunications. On retrouve ces clauses-là notamment dans les contrats de Fido, de TELUS et de Rogers.

Compte tenu du nombre grandissant de contrats de consommation conclus à distance, l'Union des consommateurs se réjouit également de l'ajout, à la LPC, d'une section portant spécifiquement sur les contrats à distance. Cette section prévoit notamment l'assujettissement des commerçants à certaines obligations en matière de divulgation de renseignements qui doit être faite de façon expresse — on en a beaucoup parlé — évidente et intelligible et également des obligations en matière de transmission, au consommateur, d'un exemplaire du contrat et de délai de livraison. Ces nouvelles dispositions octroient de plus au consommateur un droit d'annulation en cas de non-respect par le commerçant de ces obligations et, en cas de refus par le commerçant de rembourser le consommateur qui a exercé son droit d'annulation, le droit pour le consommateur de s'adresser à l'émetteur de la carte de crédit utilisée afin d'obtenir ce remboursement.

Comme nous l'avons déjà indiqué à l'Office de la protection du consommateur le 15 novembre dernier, dans le cadre d'une rencontre portant sur le projet de loi, il nous est apparu que le texte qui prévoit certaines des protections qui seront intégrées à la section consacrée aux contrats à distance devrait, en vue, là, de leur donner plein effet et d'éviter certaines ambiguïtés, faire l'objet de quelques ajustements que je me propose de vous exposer à l'instant.

Alors, le second paragraphe de l'article 54.4 prévoit que le commerçant aura l'obligation de présenter les renseignements de façon à ce que le consommateur puisse les imprimer. Pour quelqu'un qui possède des compétences techniques suffisantes, tout ce qui apparaît sur Internet peut être imprimé. Tout le monde ne possède toutefois pas ce genre de connaissances techniques. Alors, l'ajout du mot «aisément» après le terme «imprimer» assurerait que le commerçant doit prendre des mesures qui rendent faciles la conservation et l'impression de l'offre écrite et donnerait plein effet à cette disposition.

L'article 54.6c prévoit que le commerçant doit reproduire au contrat écrit «les renseignements énumérés à l'article 54.4». De façon à s'assurer que le consommateur puisse annuler son contrat par le biais de l'article 54.8c, dans le cas où le contrat transmis comprendrait des informations qui diffèrent de celles qui ont été divulguées

par le commerçant avant la transaction, même si la liste des renseignements prévus à l'article 54.4 y est reproduite, il nous semble que l'article 54.6c devrait plutôt prévoir l'obligation de porter au contrat les renseignements divulgués conformément à l'article 54.4.

L'article 54.7 prévoit que «le commerçant doit transmettre au consommateur un exemplaire du contrat dans les 15 jours suivant sa conclusion de façon à garantir que le consommateur puisse le conserver et l'imprimer sur support papier». Tel que libellé, l'envoi d'un exemplaire du contrat sur support papier, par le commerçant, par la poste ne satisfait pas les exigences de l'article 54.7, puisqu'il est impossible d'imprimer sur support papier un document qui est déjà sur un support papier. Cet article a clairement été conçu avec à l'esprit une transmission électronique. Compte tenu du fait que tous les consommateurs qui concluent un contrat à distance n'ont pas nécessairement Internet ou une adresse de courriel et que les consommateurs peuvent décider de recevoir le contrat sur support papier, il serait sage de songer à modifier l'article 54.7 de manière à ce qu'il ne suggère pas au contraire un frein à l'envoi, sur support papier, du contrat. En outre, le terme «aisément» devrait ici encore être ajouté après les termes «conserver» et «imprimer», de façon à s'assurer que le commerçant prenne des mesures qui rendent faciles la conservation et l'impression du contrat.

L'article 54.8, alinéa 1a, prévoit que le consommateur peut résoudre le contrat dans les sept jours suivant la réception du contrat, dans le cas où «le commerçant n'a pas, avant la conclusion du contrat, divulgué au consommateur tous les renseignements énumérés à l'article 54.4 ou ne les a pas divulgués conformément à cet article».

• (16 heures) •

Alors, telle que libellée, cette disposition fait en sorte qu'il ne serait pas permis à un consommateur qui recevrait son bien commandé à distance plus de sept jours après la réception du contrat d'annuler le contrat, même si, par exemple, le bien se révélait inutilisable en raison du défaut du commerçant de donner, conformément aux exigences de l'article 54.4, certaines spécifications techniques du bien. À notre avis, il conviendrait par conséquent de modifier l'article 54.8 de façon à ce que, pour le cas prévu en a, le consommateur puisse résoudre le contrat dans les sept jours suivant non pas la réception du contrat, mais la réception du bien ou la fourniture du service.

Le second paragraphe de l'article 54.8 prévoit que, si le commerçant n'a pas transmis au consommateur un exemplaire du contrat dans le délai prévu à l'article 54.7, le délai de résolution est porté à 30 jours et qu'il court à compter de la date de la conclusion du contrat. Alors, en vertu de cette disposition, le consommateur qui a reçu un exemplaire du contrat qu'il ne peut conserver ou imprimer ne pourra bénéficier d'un droit d'annulation en vertu de la section portant sur les contrats à distance, s'il a reçu le contrat dans le délai de 15 jours prévu à l'article 54.7. Il se trouve donc que les obligations qui apparaissent à l'article 54.7 n'entraîneraient, en cas de non-respect, aucune conséquence.

Tel que formulé, l'article 54.8 nous semble également receler un potentiel d'ambiguïtés quant à son interprétation. L'alinéa a prévoit-il en réalité un droit

d'annulation si le bien livré au consommateur ne correspond pas à la description détaillée qu'en aurait faite le commerçant conformément à l'article 54.4? En vertu de l'article 54.9a, bien que le commerçant ait l'obligation de divulguer la date d'exécution de son obligation principale, il ne sera pas permis au consommateur de bénéficier d'un droit d'annulation si le commerçant n'a pas respecté cette date mais qu'il a exécuté son obligation dans les 30 jours suivant cette date. 54.9b prévoit toutefois certains cas dans lesquels la date de livraison peut être une considération essentielle du contrat.

Le fait de dresser une liste de cas dans lesquels la date de livraison pourrait être une condition essentielle nous semble problématique. À notre avis, tout consommateur pour qui la date d'exécution divulguée par le commerçant en vertu de l'obligation qui lui est faite à 54.4 est un élément essentiel à la conclusion du contrat. Il devrait, si le commerçant ne respecte pas son engagement, pouvoir bénéficier du droit d'annulation et des mécanismes de remboursement qui y sont associés. Le principe qui tient à la considération essentielle devrait ici à notre avis prévaloir sur une énumération qui ne peut être qu'arbitraire.

L'ajout, à l'article 54.9, de la restriction qui fait en sorte que le consommateur ne pourra annuler le contrat qu'avant l'exécution par le commerçant de son obligation principale risque dans certains cas de rendre sans effet les droits qui sont conférés au consommateur par ce même article. Le consommateur qui n'a pas reçu, à la date dite, ses billets de spectacle devrait pouvoir annuler le contrat même après un envoi tardif par le commerçant.

Enfin, l'article 54.15f prévoit que la demande de rétrofacturation doit être faite par écrit et contenir notamment la description détaillée des biens ou services faisant l'objet du contrat. Puisqu'il peut s'avérer difficile pour un consommateur qui n'a jamais reçu le bien commandé pour lequel le commerçant n'a pas fourni une description détaillée de fournir lui-même une description détaillée du bien commandé, le terme «détaillée» devrait à notre avis être supprimé de cet article. En effet, une description sommaire du bien devrait pouvoir suffire à l'émetteur de la carte de crédit pour identifier la transaction sur laquelle porte la demande de rétrofacturation du consommateur. En outre, puisqu'il est possible qu'un contrat à distance porte sur plusieurs biens ou services et que la demande de rétrofacturation pourrait ne porter que sur l'un des biens faisant l'objet du contrat, l'article 54.15f devrait être modifié de façon à ce que le consommateur ne se retrouve pas dans l'obligation de fournir une description des biens ou services faisant l'objet du contrat si la demande de rétrofacturation ne vise pas l'ensemble des biens ou services.

En ce qui concerne les autres modifications prévues au projet de loi, l'Union des consommateurs appuie également les propositions de modifications à la LPC afin d'assujettir un plus grand nombre de biens au régime de protection relatif à la réparation, qui vise actuellement, là, un nombre limité d'appareils dits à usage domestique. On appuie également les modifications qui visent à harmoniser certaines dispositions de la LPC et du Code civil du Québec portant sur les règles de prescription, de façon à ce que les règles les plus avantageuses pour le consommateur soient retenues, et également les

modifications, là, qui visent à abroger les paragraphes h et j de l'article 292.

En ce qui concerne la Loi sur le recouvrement de certaines créances, l'Union des consommateurs appuie également les modifications proposées de façon à ce que soient élargies les catégories de personnes, là, à qui on ne peut... c'est-à-dire, à qui une personne ou une entreprise qui recouvre une créance ne pourra s'adresser, sauf exception. Cependant, la modification proposée à l'article 4 de la LRCC pourrait bénéficier d'un ajustement mineur. En effet, la modification proposée semble permettre à la personne qui recouvre une créance de s'adresser à chacune des personnes énumérées pour obtenir l'adresse ou le numéro de téléphone du débiteur. Si, tel que nous le comprenons, le but de cet article est de permettre à celui qui tente de recouvrer une créance d'obtenir ces renseignements, la loi ne devrait-elle pas prévoir qu'il ne peut, une fois qu'il les a obtenus, continuer à communiquer avec les gens qui apparaissent à la liste?

L'article 4 de la LRCC devrait donc, clairement, interdire à la personne ou à l'entreprise qui tente de recouvrer une créance de communiquer avec les personnes énumérées à l'article 4 dès le moment où elle a obtenu le numéro de téléphone ou l'adresse du débiteur.

Bien que nous soyons d'avis, comme vous avez pu le constater, que quelques ajustements devraient être apportés au libellé du projet de loi, l'Union des consommateurs invite fortement les élus de l'Assemblée nationale à collaborer à l'adoption rapide d'un projet de loi qui permettra enfin aux citoyens et citoyennes du Québec de bénéficier de certaines des protections qui sont demandées depuis longtemps par les organismes de protection du consommateur, dont l'Union des consommateurs. Le présent projet de loi, comme l'a indiqué clairement le ministre et comme nous l'avait aussi annoncé, là, au moment des consultations, l'Office de la protection du consommateur, ne constitue toutefois qu'une première phase de modifications aux lois de protection du consommateur. Nous applaudissons évidemment cet engagement du gouvernement à mettre en branle, à très court terme, un processus de consultation qui doit mener à d'autres réformes très attendues en matière de protection du consommateur. L'Union des consommateurs tient à souligner que c'est à ce processus, avec plus d'enthousiasme encore qu'au seul projet de loi n° 48, qu'elle donne son appui. En effet, l'Union des consommateurs a exprimé des préoccupations tout aussi pressantes que celles que le projet de loi tente de baliser, et ce n'est que la garantie d'un processus rapide et efficace visant des modifications plus complètes de la loi qui nous a amenés à appuyer une première phase, qui est, de par sa nature même, incomplète.

L'Union des consommateurs considère que, dans le cadre des consultations à venir, il est impératif que les éléments suivants notamment fassent l'objet d'un examen attentif: alors, l'encadrement des garanties conventionnelles; la mise à la connaissance du consommateur des obligations prévues au contrat; l'harmonisation des lois de protection du consommateur et du Code civil du Québec; l'encadrement des clauses de modifications unilatérales; l'encadrement des clauses de résiliation; l'encadrement du crédit. Et j'en ai encore beaucoup

d'autres. Alors, nous sommes bien conscients que certains intervenants, dont certaines entreprises, auraient souhaité, tout comme nous d'ailleurs, que quelques autres de leurs préoccupations soient traitées immédiatement dans le cadre de cette première phase. Le cas échéant, les consultations à venir offriront également l'occasion d'examiner les propositions de changements aux lois de protection du consommateur formulées par certaines entreprises. On pense évidemment, là, à une demande dont nous a fait part le Mouvement des caisses Desjardins, qui aimerait bien que soient incluses immédiatement, dans le projet de loi sous étude, certaines modifications qu'il estime importantes mais dont le mérite ou l'urgence, du point de vue des consommateurs, reste à démontrer et qui sont loin pour le moment, là, de faire consensus.

Nous sommes d'avis que les consultations à venir constitueront le forum idéal pour examiner ces préoccupations et, le cas échéant, proposer, là, d'autres modifications qui assureraient une meilleure protection du consommateur.

Le Président (M. Simard): Malheureusement, votre temps est écoulé depuis déjà quelques minutes, et je pense que...

Une voix: Vraiment?

Le Président (M. Simard): ...vous aurez sûrement l'occasion, lors des échanges, de faire valoir votre point de vue. Je sais que vous aviez beaucoup de choses à dire, vous les avez dites le plus rapidement possible, mais notre temps est limité. M. le ministre, à votre tour.

M. Marcoux: Alors, merci, M. le Président. Alors, je voudrais vous remercier, Mme Duchesne ainsi que M. Boucher, d'être ici avec nous. Et vous nous avez évidemment fait une présentation fort détaillée qui témoigne que vous aviez bien examiné le projet de loi. Ce que je comprends également, le président de l'office me mentionne qu'il y avait eu déjà une rencontre — vous y avez allusion — et que vous aviez déjà indiqué un certain nombre d'éléments intéressants. Et je voudrais aussi vous remercier de votre participation au travail de l'office à l'hiver 2006, dans le cadre de la consultation qui a été faite sur les éléments qui sont repris dans le cadre du projet de loi actuel. Alors ça, on vous en sait gré et on vous en remercie. Et puis la prochaine phase va suivre donc avec le même scénario de collaboration.

Peut-être, M. le Président, faire un commentaire sur un des points qui avait été mentionné ce matin et qui a été mentionné tout à l'heure également, je pense, c'est l'article 54.14, où, lorsque nous parlons de remboursement, de rétrofacturation de toutes les sommes payées, de même que l'annulation de tous les frais portés, ce que l'office m'indique, c'est que, leur compréhension, le terme de «frais» comprend les frais de crédit aussi. Je pense qu'il y avait eu des questions.

Mme Duchesne (Geneviève): ...

M. Marcoux: À l'article 54.14, là.

Mme Duchesne (Geneviève): Oui. Ça va. À première vue, ça ne semble pas nécessaire, là, d'ajouter... de faire référence spécifiquement aux frais de crédit.

M. Marcoux: Donc, vous êtes d'accord avec ça aussi.

Mme Duchesne (Geneviève): Le libellé actuel. Oui.

● (16 h 10) ●

M. Marcoux: Avec le libellé actuel. Parfait. Merci. Vous nous avez parlé, Me Duchesne, de l'article 54.7. Et, concernant la transmission aux consommateurs, l'impression sur support papier, vous dites: Ce n'est peut-être pas tout le monde qui peut avoir l'équipement pour justement faire l'impression sur support papier. J'ai peut-être manqué certains bouts, là, mais vous avez expliqué un peu ce que vous proposeriez. Pourriez-vous revenir là-dessus?

Mme Duchesne (Geneviève): C'est-à-dire que, par rapport à l'article 54.7, il y a deux propositions qui sont faites. La première proposition, c'est que — bien, c'est ce qu'on dit — en fait à peu près n'importe quel contenu sur Internet, c'est possible de l'imprimer. À la limite, on peut saisir le contenu, le mettre sur un document Word puis l'imprimer. Par contre, nous, on trouve qu'il y aurait lieu de donner un fardeau au commerçant pour qu'il s'assure que cette impression-là soit aisée. Ce n'est pas tout le monde qui sont au courant qu'ils peuvent imprimer un contenu Internet sur un document Word, alors qu'en fait c'est très simple de mettre un petit icône sur lequel ce sera écrit «imprimer» ou avec une imprimante dessus.

Alors, c'est pour ça qu'on demandait à ce que finalement le terme «aisément» soit ajouté, là, après le terme «imprimer».

M. Marcoux: «Imprimer aisément».

Mme Duchesne (Geneviève): Pour que le commerçant prenne, parce que sinon il y aurait lieu d'argumenter par le commerçant, de dire: Écoutez, moi, j'ai pris toutes les mesures, c'est-à-dire que la personne est en mesure de l'imprimer, alors qu'en fait, lorsqu'on l'imprime, ça sort tout croche.

Vous avez sûrement déjà eu l'expérience: on imprime un document puis on n'a qu'une fraction du document. Alors, le consommateur pourrait dire: Écoutez, moi, je n'ai pas été en mesure de l'imprimer. Le commerçant pourrait répondre: Bien, vous aviez juste à le saisir, à le mettre sur un document Word et là vous auriez été en mesure de l'imprimer; alors, je me suis acquitté de mon obligation d'impression.

Donc, pour s'assurer que ce problème-là n'arrive pas, à notre avis il suffirait d'ajouter le terme «aisément». À ce moment-là, je ne pense pas que le commerçant se serait acquitté de son obligation de permettre au consommateur d'aisément imprimer le document. Donc, «aisément», à ce moment-là, ça ferait en sorte qu'on s'assure que le commerçant va mettre le petit icône en question dont je vous parlais et que la version qui va sortir va être une version parfaite, là, qui ne contiendra pas juste les trois quarts du document.

M. Marcoux: O.K. Il y a une proposition qui avait été faite par Me... Lacoursière ce matin — j'en ai parlé tout à l'heure, là — d'appliquer, pour les contrats à distance, une disposition qu'on retrouve dans les... en fait, de vente par les portes ou vente par itinérant, où souvent le consommateur est un peu sous pression parce que la personne est en face de lui puis elle dit: Écoutez, voici, puis, si vous ne l'achetez pas aujourd'hui, vous allez peut-être manquer un rabais, etc. Personnellement, moi, il me paraît que ce n'est pas la même situation dans le cas d'un contrat à distance où quand même vous l'avez, vous pouvez le regarder, vous n'avez pas personne en face de vous qui vous presse de faire l'acquisition de ce bien ou de ce service-là.

Mme Duchesne (Geneviève): ...avec vous que ce n'est pas nécessairement la même situation, mais ce que vous a répondu M. Lacoursière, c'est que ce droit de retour là pourrait être utile compte tenu du fait qu'il y a une distance, qu'on ne touche pas le bien. Donc, il y a une possibilité de rupture finalement en ce qui concerne ce qui nous a été présenté sur le site et ce que l'on reçoit vraiment. C'est quelque chose qu'on retrouve dans le Code de la consommation français également. Nous, on s'est posé la question, là, quelle était notre position sur ça. Il y a aussi certains arguments qui pourraient être soulevés contre ce droit-là. C'est quelque chose qui pourrait être regardé en fait, là, dans le cadre d'une seconde phase parce que ça soulève des points positifs, mais des points en tout cas qui méritent, là, une analyse plus approfondie.

M. Marcoux: Vous avez fait référence aussi à l'article 4 de la Loi sur le recouvrement de certaines créances, et ce que je comprends de cet article 4, c'est que, bon, un agent de recouvrement évidemment peut communiquer avec un certain nombre de personnes mais ne peut le faire qu'une fois, si je comprends, avec chacune des personnes. S'il parle à un ami, à un voisin ou à l'employeur, est-ce que vous trouvez, vous, que c'est trop...

Mme Duchesne (Geneviève): Non. Bien, si vous permettez, je peux vous le lire. C'est très révélateur, quand on le lit, là, quel est le problème qui est soulevé par la disposition.

Ce que ça dit, c'est qu'«une personne ne peut, dans le but de recouvrer une créance, communiquer avec l'époux ou le conjoint uni civilement, les membres de la famille, les amis, les connaissances, les voisins ou l'employeur du débiteur sauf, une seule fois, pour obtenir l'adresse ou le numéro de téléphone du débiteur». Donc, ce que ça peut laisser entendre — peut-être qu'on se trompe — c'est qu'il y a moyen de s'adresser à l'époux une seule fois pour avoir le numéro de téléphone et l'adresse; les membres de la famille, une seule fois; les amis, une seule fois; les connaissances, une seule fois, alors que finalement il aurait été intéressant qu'on s'assure, par le biais de cet article-là, que, dès que la personne qui fait les démarches pour recouvrer une créance a obtenu les informations, dont elle a besoin, auprès d'une ou de deux personnes là, mais, dès qu'il les a, que ça cesse, que ce ne soit plus possible de s'adresser aux listes de personnes énumérées. Puis ce n'est pas ce qui

ressort de cette disposition-là. C'était la teneur de notre commentaire lors de notre présentation.

M. Marcoux: O.K. Ça va. Je ne sais pas si cette disposition-là est semblable à celle que l'on retrouve, parce qu'il y a une harmonisation aussi avec les lois qui ont été semblables, qui ont déjà été adoptées dans quelques autres provinces. Ça ne veut pas dire qu'on est obligés d'avoir exactement la même chose ici, là, mais je ne sais pas si c'est la même chose à peu près.

Une voix: ...

M. Marcoux: Ça vient de l'accord. On va le regarder. Ce que je comprends, c'est repris de l'entente qui est intervenue entre les provinces, là, dans le cadre de l'harmonisation des procédures en termes de recouvrement de créances. Je ne sais pas s'il y a eu des problèmes ailleurs. En tout cas, je pense que c'est un bon point.

L'autre élément. Vous avez fait référence au mémoire de Desjardins, là, quand vous avez indiqué qu'il y avait des discussions à venir et dans le cadre de la poursuite, là, des consultations. Ce que je comprends, ce qui a été demandé ou ce qui est demandé, c'est de prévoir qu'un pouvoir réglementaire pourrait venir déterminer les frais de crédit, donc de ne pas déterminer immédiatement ce que c'est telle chose mais qu'il serait possible, par un pouvoir réglementaire, de le faire. Ce que vous dites: Même s'il n'y a pas de détermination immédiate, est-ce que ça pourrait faire l'objet d'un règlement? C'est que pour vous même une modification de la loi pour dire: Ça pourrait être par règlement, à ce stade-ci, ça ne vous apparaît pas approprié ou ça vous apparaît prématuré. Est-ce que c'est ce que je comprends?

Mme Duchesne (Geneviève): Oui. Bien, c'est-à-dire, sur le mérite de procéder par le biais d'une modification directement à la loi ou par le biais d'un pouvoir réglementaire, ça, ce sera des questions. Puis, simplement sur le mérite de la proposition dans une perspective, là, de protection du consommateur, c'est comme je disais tout à l'heure, ce sera à regarder, là, dans le cadre d'une phase II où il y aura toutes sortes d'autres questions relatives aux crédits qui devront également être observés.

Et, nous, ce qu'on dit, c'est qu'on a devant nous un document qui fait l'objet d'un consensus de la part des organismes de protection du consommateur, quoiqu'il y ait quelques petits ajustements à faire, qu'on vous a soulignés, mais des petits ajustements très mineurs et faciles à accomplir. Alors, nous, ce qu'on dit, c'est: Procédons avec ce texte-là, faisons bénéficier immédiatement les consommateurs des avantages qui y sont associés. Et les nombreuses autres questions — nous aussi, on a d'autres questions, puis j'ai commencé à vous en faire l'énumération et je l'ai écourtée parce que le temps pressait, là... mais, nous aussi, on a beaucoup d'autres préoccupations, et ça, ce sera à examiner dans le cadre de la phase II.

M. Marcoux: Merci.

Le Président (M. Simard): Alors, j'invite maintenant le député de Chicoutimi à poser les prochaines questions.

M. Bédard: Merci, M. le Président. Alors, Me Duchesne, Me Boucher, merci de votre présentation. Comme ça a été rapide, je vous avouerais que j'en ai perdu une bonne partie, honnêtement. Puis ce n'est pas parce que ce n'était pas intéressant, là, mais j'ai eu de la misère à capter chacun de vos arguments. Alors, je vais utiliser mon pouvoir de consommateur, là, je vais vous demander de me «printer» tout, si c'est possible. Là, je vois que vous lisiez...

Une voix: ...

M. Bédard: M'«imprimer», pardon, oui. Non, parce que, quand on clique, on clique souvent sur «print». Alors, je vais vous demander, si c'est possible, de nous transmettre une copie de votre texte par écrit. Ça va nous permettre de mieux cerner et mieux saisir les modifications, que vous demandez, dans les moindres détails. C'est possible?

Mme Duchesne (Geneviève): Absolument, oui. Ça va nous faire plaisir. C'était dans notre intention, là, de le faire. On a conscience que ça peut être ardu.

● (16 h 20) ●

M. Bédard: Parfait. Et je ne pense pas de toute façon qu'on revient sur l'adoption du projet de loi. Ce n'est pas demain? Alors donc, vous avez jusqu'à peut-être lundi ou mardi, là, en tout cas lundi, si c'est possible. Et, si c'est demain, tant mieux, j'aurai le temps de le lire avec un peu plus de temps.

Peut-être revenir sur un des éléments que vous avez mentionnés — et là je le lis depuis tantôt puis je suis incapable de comprendre: à 54.8, au niveau du délai, vous aviez un argument sur, c'est ça, sur le problème de la réception versus la résiliation, et là je vous ai perdus, je vous avouerais, quand vous étiez en train de nous...

Une voix: ...

M. Bédard: ...oui. Pouvez-vous recommencer?

Une voix: Oui, avec plaisir.

M. Bédard: Qu'est-ce qui ne fonctionne pas dans l'article 54.8, qui fait en sorte que le consommateur pourrait ne pas pouvoir bénéficier de...

Mme Duchesne (Geneviève): ...un exemple concret.

M. Bédard: Allez-y.

Mme Duchesne (Geneviève): Je commande en ligne un logiciel pour mon portable de marque Apple; le jour même de la transaction, je reçois par courriel, dans une version imprimable et que je peux conserver alors, la journée même, je reçois le contrat. Ça veut dire que, là, je n'ai plus que sept jours, en vertu de cette disposition-là — vous êtes d'accord avec moi — pour annuler le contrat en vertu de cette section-là, parce que c'est sept jours suivant la réception de l'exemplaire du contrat.

Alors, la journée même où je fais la transaction, je reçois le contrat, il ne me reste plus que sept jours. Je

reçois mon logiciel, conformément au contrat, 15 jours plus tard. Mon droit d'annulation est déjà terminé en vertu de cette disposition-là. Je ne bénéficie plus du droit d'annulation, ça fait huit jours que je n'en bénéficie plus. Alors là, je déballe mon logiciel, je l'installe sur mon ordinateur et je me rends compte que ça ne fonctionne pas sur Mac OS X, ça fonctionne juste sur Windows. Dommage! Je m'en vais voir sur le site, je me rends compte que, ah, il n'y avait pas d'indication à cet effet-là.

Donc, l'obligation de divulgation de 54.4 nous dit qu'on doit mettre les spécifications techniques. Alors, je me rends compte que le commerçant n'a pas mis les spécifications techniques.

M. Bédard: ...il fonctionne, mais il fonctionne avec des spécifications particulières. O.K.

Mme Duchesne (Geneviève): Donc, qu'est-ce que je fais maintenant? Je ne peux plus annuler. Mon droit d'annulation dont je pouvais disposer, il est terminé depuis huit jours. Alors, je ne peux pas bénéficier, là, de la mécanique de rétrofacturation.

Et d'ailleurs ça me permet de soulever une question, si vous permettez, qui a été soulevée par le conseil du commerce de détail, sur le problème du caractère utilisé, inutilisé. Là, j'ai utilisé mon bien. Là, avec la proposition du conseil du commerce de détail du Québec, je ne pourrai pas le retourner non plus si ce critère-là est établi. Même dans le délai, là, de sept jours, qui est problématique mais qu'il suffira de modifier un petit peu, je ne pourrai pas parce que je l'aurais utilisé. Mais ma seule façon de voir que finalement il y avait une rupture entre la description du bien et le bien lui-même, dans certains cas c'est de l'utiliser. Et, si je peux me permettre aussi, toujours sur ce point-là, là, du caractère inutilisé, il ne faut pas oublier — sauf qu'on n'a pas assez insisté sur ça — c'est qu'il y a une obligation pour le consommateur quand même de remettre le bien dans l'état où il l'a reçu. Alors, à ce moment-là, que le consommateur ait lu trois pages du livre, ça ne pose vraiment de préjudice au commerçant. Ce qui poserait préjudice au commerçant en fait, c'est de recevoir justement le bien dans un état qui lui empêche de le revendre par la suite. Et ça, c'est déjà prévu, là, dans le projet de loi. Je voulais aussi vous souligner cet aspect-là.

Donc, en faisant courir, là, le délai à partir de la réception du bien, juste pour le cas en a, on règle le problème.

M. Bédard: ...que ce soit sept jours de la réception du bien. Mais il n'y a pas d'autre moyen de mettre fin au contrat?

Mme Duchesne (Geneviève): Oui. Bien, il n'y a pas d'autre moyen de mettre fin au contrat, parce qu'il ne fonctionne pas. Oui, mais il y a le régime général qui s'applique, mais, à ce moment-là, on perd tous les avantages associés à la mécanique de rétrofacturation.

M. Bédard: O.K. Oui, puis, dans ce cas-là, effectivement c'est... l'achat de logiciels. O.K. Alors, je comprends bien votre point de vue. Ce qui m'étonne, c'est qu'on ne le couvre pas. Et là je vais le relire à nouveau, là, parce que ça devrait ou on prévoit un des

deux mais à partir d'une des deux dates, soit de la réception du contrat, mais la plus éloignée des deux. C'est ce que je comprends.

Mme Duchesne (Geneviève): Oui, puis de toute façon cette formulation à 54.8, là, fonctionne très bien pour b et c, hein? C'est juste pour a où ça peut poser problème.

M. Bédard: Ah oui, il y avait un élément — c'est ça — au niveau de divulguer — c'est ça — où vous souhaitez qu'on remplace... Attendez. C'est dans quel article, ça?

Une voix: ...

M. Bédard: 54.6. O.K. Les renseignements énumérés. C'est ça? 54.6?

Mme Duchesne (Geneviève): Oui.

M. Bédard: Alors, pouvez-vous me réexpliquer ce que vous m'avez expliqué tantôt?

Mme Duchesne (Geneviève): Oui. Je vais essayer de faire ça simplement.

M. Bédard: Mais vous êtes bonne.

Mme Duchesne (Geneviève): Alors, en vertu de 54.6, il y a certaines exigences, là, qui sont associées au contrat, alors le contrat doit être constaté par écrit et indiquer, là, notamment les renseignements énumérés à l'article 54.4. Et, si ce n'est pas le cas, là on bénéficie d'un droit d'annulation en vertu de 54.8.

Donc, l'idée derrière ça, c'est qu'on veut s'assurer que ce qu'il y a dans le contrat, ça correspond à ce qui nous a été présenté avant le contrat.

M. Bédard: Ce qui a vraiment été communiqué.

Mme Duchesne (Geneviève): Sauf que notre problème, c'est qu'en utilisant la formulation «les renseignements énumérés à l'article 54.4», est-ce que cette exigence-là est satisfaite dès lors que j'ai mis l'adresse, un état détaillé du prix, bla, bla, bla, alors que ça ne correspond pas nécessairement? On a fait la liste d'épicerie mais...

M. Bédard: ...

Mme Duchesne (Geneviève): ...ça ne correspond pas nécessairement à ce qui avait été divulgué avant le contrat, donc c'est pour ça qu'on voudrait que ce soit changé par «les renseignements divulgués en vertu de l'article 54.4» juste pour s'assurer. C'est mineur, là, mais il y a une ambiguïté potentielle, donc pourquoi ne pas fermer la porte immédiatement?

M. Bédard: Vous savez, il faut toujours se méfier de l'imagination des plaideurs.

Mme Duchesne (Geneviève): Oui, vous avez bien raison.

M. Bédard: Je suis tout à fait d'accord avec vous, on est mieux de prévoir dans les détails, hein? Alors, je vais attendre le contenu de votre texte pour la suite, mais je vous remercie, c'était limpide, effectivement. Merci beaucoup.

Le Président (M. Simard): Voilà. Merci beaucoup. Et nous suspendons quelques instants.

(Suspension de la séance à 16 h 27)

(Reprise à 16 h 32)

Le Président (M. Simard): ...nos travaux, et nous entendrons maintenant des représentants de la Coalition des associations de consommateurs du Québec. Nous avons bien reçu votre texte. J'ai devant moi, je pense, je ne crois pas me tromper, Mme Gabriele Gagnon, qui est conseillère budgétaire.

Une voix: ...

Le Président (M. Simard): ...pardon, Gabriele Roehl, qui est conseillère budgétaire, pardon, et qui va nous dire de qui elle est accompagnée.

Mme Roehl (Gabriele): Je vous présente Clémence Gagnon, à ma gauche, qui va, elle, commencer la présentation.

Le Président (M. Simard): Très bien. Merci. Nous vous écoutons, Mme Gagnon.

Coalition des associations de consommateurs du Québec (CACQ)

Mme Gagnon (Clémence): Merci beaucoup. Alors, M. le ministre, M. le Président, nous vous remercions. MM. les députés, nous vous remercions de nous accueillir aujourd'hui.

Évidemment, nous serons brèves parce que nous sommes le troisième élément des associations de consommateurs, et il ne faudrait pas tous répéter la même chose. Alors, on essaiera de plutôt apporter ici, nous, notre expérience terrain, je vous dirais. Nous aurons une approche peut-être un peu moins légale mais quand même toujours faite dans l'esprit de la protection du consommateur. Et le consommateur vient constamment nous parler dans nos associations. Alors, la Coalition des associations de consommateurs regroupe 22 associations de protection des consommateurs, et ces associations-là sont présentes à travers tout le Québec. La majorité de nos associations font de la consultation budgétaire et répondent aux problèmes des consommateurs. Ainsi, comme je vous le disais en début, nous aurons une approche moins légale, mais nous parlerons plutôt de nos expériences terrains.

Cet hiver, nous aussi, nous avons été consultés par l'Office de la protection du consommateur concernant la première phase de modifications apportées à la Loi sur la protection du consommateur et la Loi sur le recouvrement de certaines créances. La coalition accueille favorablement le projet de loi n° 48 modifiant cette loi

de l'OPC, qui reprend des recommandations que nous avons faites lors de ces consultations-là. En effet, avec les développements des nouvelles technologies et des pratiques commerciales qui en découlent, une actualisation de la loi s'imposait afin que... celle-ci, pardon, puisse continuer à jouer pleinement son rôle de protection des consommateurs québécois. Ce projet s'applique... ce projet, pardon, s'attaque effectivement à certains problèmes pressants auxquels font face les consommateurs aujourd'hui et que nous vivons dans nos associations.

Alors, d'abord, au niveau des télécommunications. Ainsi, les contrats de services de télécommunications seront à l'avenir couverts par la LPC, permettant enfin de réglementer, entre autres, les contrats de téléphonie cellulaire. Ces contrats ne sont pas présentement réglementés par le CRTC, qui ne considère pas le téléphone cellulaire comme un service essentiel. Pourtant, aujourd'hui, nous constatons que le cellulaire — le téléphone — remplace de plus en plus un service résidentiel pour certains clients. C'est donc à travers le téléphone cellulaire que ces consommateurs s'assurent un service de base. La popularité du téléphone cellulaire est en croissance constante, particulièrement auprès des jeunes adultes. C'est en effet souvent leur premier engagement contractuel qu'ils prennent. Malheureusement, plusieurs d'entre eux finissent par tomber dans les pièges de contrats difficiles à comprendre et très contraignants.

Les contrats de téléphonie cellulaire sont souvent rédigés dans un langage truffé de termes juridiques peu accessibles pour M. et Mme Tout-le-monde et encore moins pour les jeunes. Comme de plus les représentants font souvent très mal leur travail d'informer les consommateurs de toutes les conditions qui seront contenues au contrat, ceux-ci ne sont pas toujours conscients des engagements qu'ils ont pris. Par exemple, ils ne réalisent pas qu'ils se sont engagés dans un contrat d'une durée de plusieurs années auquel ils ne peuvent mettre fin qu'en payant des pénalités très importantes. Ils sont souvent mal informés des frais supplémentaires pour certains services. Ce manque d'information fait en sorte que beaucoup de jeunes s'endettent à cause de leur téléphone cellulaire, une information qui se retrouve ainsi dans leur dossier de crédit, puisqu'ils ont les agences de recouvrement à leurs trousses; un bien mauvais départ pour leur vie d'adulte et leur vie de finances. Les contrats des compagnies de téléphones cellulaires incluaient aussi fréquemment une clause d'arbitrage obligatoire.

Arbitrage obligatoire. La coalition se réjouit aussi de l'interdiction des clauses dans des contrats obligeant la LPC... mettra fin à la tentative de certains commerçants d'enlever au consommateur leur droit... pardon, fondamental de faire appel aux tribunaux. Ces clauses d'arbitrage obligatoire posaient de multiples problèmes pour le consommateur. Ils enlèvent au consommateur la possibilité d'entamer un recours collectif pour un problème qui touche tous les acheteurs d'un produit ou d'un utilisateur de services. Chacun des consommateurs concernés devait ainsi se soumettre à l'arbitrage. Les frais du processus d'arbitrage causaient également un problème. Dans certains cas, les coûts sont à assumer conjointement par le consommateur et le commerçant. Ce n'est pas une option intéressante pour un bien de valeur bien inférieure aux frais que pourrait coûter la médiation. De plus, dans certains contrats est inscrite

l'obligation que l'arbitrage se fait au siège social de la compagnie qui peut même se retrouver à l'étranger. L'arbitrage peut-être un moyen efficace de régler des litiges. Il doit cependant rester une option volontaire, jamais une obligation.

Mme Roehl (Gabriele): Moi, je vais vous parler un peu d'autres points du projet de loi, par exemple les contrats à distance. Nous aussi, on aimerait bien souligner qu'on se réjouit beaucoup de l'abolition de l'article 5c et que ce sera possible dorénavant d'encadrer des contrats à distance par téléphone, par catalogue et plus particulièrement de ceux conclus par Internet. On trouve que cela est une très bonne nouvelle pour les consommateurs, les consommateurs qui nous parlent souvent de leurs craintes, en fin de compte, face au commerce électronique. Aussi de multiples sondages nous parlent de ce fait qu'un commerce pourrait prendre expansion, mais les consommateurs, c'est ça, ont beaucoup de craintes face à ça. Et cette nouvelle section sur les contrats à distance introduira enfin des règles de base aussi dans le commerce et aidera ainsi à rassurer les consommateurs, par exemple l'obligation de divulguer les coordonnées complètes du commerçant aux gens qui sont moins habitués justement à faire affaire par ordinateur, par Internet. Ils pourraient avoir la chance de correspondre, par téléphone ou par écrit, pour des problèmes qui pourraient se présenter.

L'obligation d'une description précise du produit aussi est intéressante pour le consommateur pour bien choisir et pour avoir des recours en cas des éventuelles réclamations. La rétrofacturation enfin est bien sûr très intéressante pour le consommateur quand il paie avec des cartes de crédit, particulièrement pour faire face à des... qui ne remplissent pas leurs obligations. D'ailleurs, comme l'a mentionné Me Desforges tantôt, justement le mécanisme de rétrofacturation n'est pas du tout nouveau, il existe déjà, ici, au Québec, et dans ces autres provinces, et on est très contents que maintenant ce processus-là qui était offert déjà par les émetteurs de crédit va être réglementé. Ça veut dire: la procédure sera très claire pour tout le monde.

● (16 h 40) ●

Concernant les lois sur le recouvrement de certaines créances, là aussi, on est très contents qu'il y aura des ajouts qui vont mieux préciser, en fin de compte, ou renforcer les droits des débiteurs contre le harcèlement des compagnies de recouvrement. Là aussi, nous, on reçoit, presque à tous les jours, des appels des consommateurs désespérés qui ne dorment plus la nuit et qui se font harceler. Et un moyen d'augmenter cette pression-là de la part des agences de recouvrement, justement c'est de s'adresser aux entourages des débiteurs, à leur famille, leurs voisins et plus particulièrement à l'employeur où bien sûr un tel contact peut apporter des préjudices. Ça veut dire: c'est très important de vraiment bien limiter les possibilités d'avoir contact avec cet entourage d'un débiteur.

Avant de finir, on aimerait, nous aussi, commenter, en fin de compte, la demande du Mouvement des caisses Desjardins que, nous aussi, on a rencontré lundi et qui nous a fait part, c'est ça, de son souhait de faire un ajout au projet de loi actuel. Cette demande du Mouvement Desjardins concerne une modification du calcul de

crédit. Plus précisément, ils demandent d'exclure les frais de conversion en devises étrangères de ce calcul. Et selon eux ces frais de conversion en devises pour des gens qui utilisent leur carte de crédit à l'étranger devraient être catégorisés comme des frais accessoires, comme un service de commodité pour le consommateur. Ils demandent donc de l'exclure du calcul des frais de crédit qui présentement, en fin de compte, définit que toute somme qui est versée en plus du capital net du prêt, par exemple, les frais d'intérêt, d'assurance ou des frais de renouvellement, par exemple, bref tous les frais accessoires font partie de ce calcul des frais de crédit. Et ce moyen-là permet vraiment au consommateur de comparer plus facilement les différentes offres de crédit.

Comme, pour nous, le calcul des frais de crédit est un aspect fondamental de la section sur le crédit, on trouve que la demande du Mouvement Desjardins mérite qu'on prenne plus de temps pour bien réfléchir à l'impact possible sur les consommateurs québécois. À ce point-ci, nous nous prononçons donc contre l'inclusion de cette modification au projet de loi n° 48. Nous sommes cependant prêts à en rediscuter lors des travaux de la deuxième phase de réforme de la LPC, une phase qui, nous aussi, on l'espère, va porter, entre autres, sur le crédit. Pour nous aussi, ça, c'est un sujet dont nous avons très hâte d'apporter des propositions. Et nous trouvons que: Pourquoi ne pas discuter de toutes ces propositions-là ensemble?

En conclusion, la Coalition des associations de consommateurs du Québec estime que ce projet de loi est une première étape importante dans la modernisation très attendue de la Loi sur la protection du consommateur. Nous demandons donc aux membres de l'Assemblée nationale de l'appuyer et de faire en sorte qu'il puisse être adopté rapidement. Merci beaucoup.

Le Président (M. Simard): Merci beaucoup, mesdames. J'invite maintenant le ministre à entreprendre cette prochaine ronde de questions.

M. Marcoux: Alors, merci, M. le Président. Je voudrais vous remercier, Mme Roehl et Mme Gagnon, de votre présence ici, aujourd'hui, vous remercier également pour le travail que vous avez fait en collaboration avec l'office, au cours de l'hiver 2006, et vous remercier aussi du travail que vous faites dans le milieu, parce que je pense que vous êtes vraiment sur le terrain, comme on dit, et c'est ce qui caractérise, je pense, le travail que vous faites et puis également la présentation que vous faites aujourd'hui.

Vous avez fait référence au contrat notamment de téléphones cellulaires. Quels sont les principaux aspects, là, qui posent problème? On en entend beaucoup parler. Moi, je dois avouer d'ailleurs que je ne suis pas très, très versé en technologies. Et, il y a à peu près trois semaines, je suis allé à l'école secondaire de Paul-Gérin-Lajoie. Je suis allé dans un laboratoire pour voir ce que les étudiants faisaient, et, à un moment donné, en sortant, une personne qui était avec moi... m'a dit: On vous a photographié. J'ai dit: Il me semble que je n'ai pas vu de caméra. Elle a dit: Oui, les jeunes avaient un téléphone cellulaire. Alors, moi, je ne suis pas encore habitué à utiliser le téléphone pour des photos.

Une voix: ...

M. Marcoux: Non, non, mais...

M. Turp: ...

M. Marcoux: Alors donc, je pense qu'il s'agissait d'étudiants qui étaient en secondaire II, et beaucoup donc avaient des cellulaires.

Une voix: ...

M. Marcoux: Alors, merci, M. le Président. Donc, quels sont les principaux problèmes avec le cellulaire?

Mme Gagnon (Clémence): D'abord, je vous parlais des conditions d'utilisation qui sont mal expliquées lors de la formation du contrat. C'est fait souvent avec des représentants, c'est fait par téléphone ou même en boutique, mais je ne suis pas sûre que, selon la loi, on va remettre d'abord le contrat à la personne puis on va lui dire: Prends-en connaissance, puis tu reviendras, puis tu le resigneras dans deux jours. Ça, on n'en est pas sûrs. Vous allez bien comprendre qu'il va avoir signé son contrat sans l'avoir... Donc, le représentant ne se donne pas la peine d'un peu tout au moins expliquer les conditions.

Les conditions aussi d'utilisation du téléphone sont mal expliquées, alors les jeunes — on a pris comme exemple les jeunes, mais je vous dirais qu'il y a aussi tout nous autres — se retrouvent avec des factures exorbitantes. C'est incroyable. Au bout d'un mois, un mois et demi, ils sont facturés souvent à 45 jours de la première partie de leur utilisation, et on va avoir des téléphones que les factures sont rendues à 300 \$, 400 \$ parce qu'on ne leur pas expliqué les conditions d'utilisation. Probablement que, si ça avait été bien expliqué, ils auraient eu déjà, en tout cas, une méthode ou ils n'auraient pas souhaité se retrouver avec une facture de ce genre-là.

Eh bien, en terminant, aussi on vous l'a souligné, c'est à peu près impossible de mettre fin à un contrat de téléphonie cellulaire, sinon c'est terriblement exorbitant. Et ça aussi, on n'en a pas les moyens, ça fait qu'on tolère de garder notre téléphone. Beaucoup de gens vont garder leur appareil sans ne plus jamais l'utiliser parce qu'ils n'auront pas les moyens de l'utiliser. Puis ça leur avait d'abord été mal expliqué, au départ.

Mme Roehl (Gabriele): Peut-être pour préciser. Justement, souvent, il y a un nombre de frais supplémentaires, en fin de compte, dont les gens ne sont souvent pas au courant. Souvent, avec les téléphones cellulaires, on peut télécharger des choses, peut-être, par exemple, des sonneries différentes. Chaque jeune aujourd'hui doit avoir une sonnerie différente, plus originale que l'autre, et, à chaque fois qu'on utilise un tel service, il y a des frais supplémentaires, et ça, ce sont des frais. Les jeunes n'étaient pas au courant du fait qu'à chaque fois qu'ils l'utilisent il y a des frais supplémentaires. Ça veut dire: c'est très facile d'avoir vraiment des factures très gonflées.

Et, deuxièmement, pour justement le fait que les jeunes se retrouvent ou les gens se retrouvent enfermés dans des contrats de trois ans, souvent les compagnies utilisent, comme appât justement, l'appareil gratuit qu'ils donnent. Et, dans la publicité, on voit souvent ça comme exemple: si vous, c'est ça, signez avec nous autres, vous aurez cet appareil magnifique justement avec toutes sortes de fonctionnalités gratuitement, à condition de signer un contrat pour une période de trois ans dont on ne peut pas se soustraire, comme disait Mme Gagnon, sans payer des pénalités importantes. Ça veut dire: on a souvent, chez nous, des gens très endettés et on le voit tout de suite, mais les frais pour le cellulaire... en fin de compte, ils n'ont plus les moyens de s'offrir un cellulaire en plus de leurs services de base, mais ils ne sont pas capables de s'en échapper parce que les frais sont plus importants que ce qu'ils auraient à payer d'ici la fin du contrat.

Ça veut dire: ils restent avec un contrat souvent, comme Clémence le disait, dont ils ne se servent plus parce qu'ils n'ont pas les moyens de le briser.

M. Marcoux: Et bien sûr, même s'ils peuvent prétendre et, disons, ils ne connaissent pas ou en fait ils n'avaient pas pris connaissance de ces conditions-là, ce n'est pas possible de rien faire finalement, si je comprends. La compagnie va dire: Le contrat a été signé, vous devez respecter les obligations.

Mme Roehl (Gabriele): C'est sûr que, dans le Code civil, il y a quand même des protections contre certaines clauses abusives, contre des contrats qui sont rédigés dans des langages trop difficiles à comprendre, mais c'est quel jeune qui, en fin de compte, qui va vraiment aller jusqu'au bout et de se présenter devant des tribunaux pour contester? Ils n'ont souvent pas ni la connaissance, ni la patience, ni les moyens financiers pour le faire. C'est pour ça que, nous, on est très contents qu'à travers la LPC on va réglementer avant. On va s'assurer, on l'espère, que justement peut-être les jeunes, les gens auraient aussi à initialiser peut-être certaines parties du contrat pour bien s'assurer qu'ils aient bien compris toutes les conditions rattachées à ce contrat-là.

● (16 h 50) ●

M. Marcoux: Dites donc — oui, évidemment vous travaillez beaucoup dans le domaine du crédit, dans votre milieu — quels sont les principaux aspects, là, qui devraient être examinés en priorité dans ce qui touche le crédit à la consommation, de façon générale?

Mme Roehl (Gabriele): Parce qu'en fin de compte ça, ça va faire partie d'une deuxième phase. On n'est pas vraiment préparés à vous répondre tout de suite. On pourrait peut-être vous en nommer quelques-uns. Nous, c'est sûr que, nous, on va demander que l'octroi du crédit soit mieux encadré. Aujourd'hui, on constate que les gens, pour demander une carte de crédit, par exemple — ça dépend d'une institution financière à l'autre — mais il y en a souvent... il y a vraiment juste un examen très sommaire, en fin de compte, de la capacité de remboursement des consommateurs. Et, une fois qu'un consommateur a réussi d'avoir une carte de crédit, ils ne vont pas regarder

l'ensemble, en fin de compte, de ses engagements. Ça veut dire: nous, on rencontre souvent des gens qui ont cinq, six, sept, voire 10, voire 15, voire 20 cartes de crédit avec des limites de plus en plus élevées qui font en sorte qu'après un certain temps ils vont se servir d'une carte via des avances de fonds pour payer les autres cartes. Ça veut dire: selon nous, on devrait, pour octroyer un crédit, regarder l'ensemble de la situation du consommateur et vraiment considérer la capacité de remboursement parce qu'une fois que les consommateurs ont des problèmes de dette, on sait, c'est trop tard.

Et on sait aussi que c'est quelque chose qui n'est peut-être pas nécessairement populaire. Les gens réclament plus d'accès au crédit parce que ça semble tellement magique. Tout à coup, c'est ça, ça semble devenir possible, le voyage dans le Sud, la rénovation de la maison, parce que c'est ça aussi que la publicité sur le crédit nous suggère. Et ça, c'est un autre point qu'on aimerait bien souligner, de mieux encadrer, en fin de compte, la manière dont on nous vend le crédit parce que présentement il n'y a pas d'information qui serait utile à savoir, par exemple les frais de crédit, par exemple toutes les conditions d'utilisation. Par contre, on retrouve des belles images, des suggestions, qu'est-ce qu'on pourrait faire avec tout cet argent-là, de sorte que pour les gens ça va très loin, l'incompréhension de comment ça fonctionne, le crédit. Il y a des gens vraiment qui ont l'impression que c'est une avance de fonds, c'est de l'argent frais de la part des institutions financières, dont ils peuvent disposer et qu'ils ne pensent pas vraiment au remboursement de ce crédit-là.

Une voix: Merci.

Une voix: ...

Mme Charest (Matane): ...ma question concerne une des exigences de la loi relativement à la remise des biens qui doivent être remis dans leur état original, mais des gens nous ont fait des représentations à l'effet qu'on devrait parler, traiter plutôt de biens qui n'ont pas été utilisés, de biens inutilisés.

De votre expérience, parce que je sais que votre coalition a fait le tour du Québec et que vous avez consulté certainement plusieurs régions, est-ce que selon vous ce serait quelque chose de bien reçu, qu'on soit aussi restrictif à l'égard du bien qui doit être remis? Est-ce que, de votre expérience, plusieurs biens justement achetés par les voies de l'Internet ou autrement dont on ne connaît pas la nature, il est naturel que les consommateurs puissent les vérifier, à tout le moins, pour s'assurer qu'ils rencontrent les caractéristiques qu'on leur avait attribuées? Qu'en pensez-vous?

Mme Gagnon (Clémence): ...ce serait naturel qu'ils l'aient effectivement vérifié. Et madame d'Union donnait l'exemple d'un logiciel. Si on allait par contre avec un vêtement, bien, si j'ai fait venir un chandail, ce serait peut-être normal aussi que je l'ai débarrassé puis que je l'ai essayé. Alors, où est-ce qu'elle va aller, l'interprétation de l'«utilité»? Vous comprenez un peu. Vous avez brisé l'emballage, donc, tu sais, le commerçant pourrait nous dire jusque: Est-ce que vous l'avez utilisé?, vous voyez.

Alors, je crois qu'il faudrait aussi faire confiance à nos consommateurs, là. Je ne suis pas sûre que... je crois que, pour protéger...

Comment je vous dirais ça? C'est sûr qu'on aura toujours affaire à quelques fraudeurs — bon, on va se le dire comme ça, je crois qu'on doit l'admettre — mais est-ce que pour quelques fraudeurs on va mettre des contraintes énormes à tout le monde, là? Vous voyez un petit peu. Parce que comment le commerçant, lui, une fois qu'on lui aura mis «inutilisé», puis tout ça, va se servir de ce point-là dans la loi pour refuser qu'un bien lui soit retourné? Il y a comme deux côtés, je trouve, à l'utilisation du mot «inutilisé», là, vous voyez. C'est ça, là: il y a le commerçant aussi que, lui aussi, de son côté, il pourrait dire: Vous l'avez déballé, bon, tout ça, et donc vous avez dû l'utiliser.

Mme Charest (Matane): Je vous remercie.

Le Président (M. Simard): Merci. J'invite maintenant le député de Chicoutimi à prendre la suite.

M. Bédard: Merci, M. le Président. Alors, merci, Mme Gagnon et Mme Roehl? Ça se prononce Roehl?

Une voix: ...

M. Bédard: Alors, merci de votre présentation. C'était très bien, très clair. D'ailleurs, je me demandais: Est-ce qu'il y a des associations partout au Québec, dans chacune des régions du Québec? Parce que je regardais la liste des associations que vous avez, qui sont membres. Est-ce qu'il y a des associations qui ne sont pas membres de votre coalition?

Mme Roehl (Gabriele): Oui, il y en a d'autres, associations qui sont membres de l'Union des consommateurs. Ça, en fin de compte, on est les deux regroupements, en fin de compte, qui réunissent la plupart des associations de consommateurs à travers le Québec. Il y en a quelques-uns qui ne font partie ni de l'un ni de l'autre.

M. Bédard: Qui fonctionnent indépendamment. O.K.

Une voix: Oui.

M. Bédard: Non, parce que je voyais que les gens de ma région sont bien représentés chez vous, là. On est presque un quart de la participation...

Mme Roehl (Gabriele): Oui.

M. Bédard: ...presque par municipalité, alors c'est très bien.

Mme Roehl (Gabriele): ...par contre, est-ce qu'ils ne sont pas toujours financés pour pouvoir faire, en fin de compte, leur travail? Ça, c'est un des...

M. Bédard: ...du méchant gouvernement, là. On va voir.

Mme Roehl (Gabriele): Autant que... en fin de compte, oui, aurait besoin de plus de ressources, nous aussi, on aimerait bien ça.

Mme Gagnon (Clémence): On a même une présidente qui vient de votre région, monsieur.

M. Bédard: ...direz que les gens de Chicoutimi, au moins pour le comté. Et vous avez le député de Dubuc qui est à côté en plus, et il y en a un à La Baie. Alors, vous venez de régler deux financements possibles.

Mme Gagnon (Clémence): ...que notre présidente actuelle est de votre région.

M. Bédard: Sur le terme «utilité» je vous avouerais que vous avez été très convaincantes. Les exemples qu'on donne effectivement sont assez clairs à l'effet que la demande du conseil rendrait la chose beaucoup trop lourde pour le consommateur. Alors ça, ça me semble maintenant évident, là, que ce serait mettre sur le dos du consommateur un fardeau beaucoup trop lourd. Alors, je pense que leur demande était, malheureusement pour eux, contraire à la protection des consommateurs. Le ministre jugera, là, mais je suis convaincu qu'il est arrivé à peu près à la même conclusion.

J'ai vu aussi la lettre que vous avez transmise, mais avant, là, le 15 septembre 2006, vous avez transmis une lettre, bien, à M. Turcotte évidemment et où vous demandiez: «Pour les contrats à distance, le consommateur n'a pas la possibilité d'examiner l'article avant de l'acheter. Comme c'est le cas lors d'un achat en magasin, le consommateur doit avoir la capacité d'annuler la transaction dans un délai de 10 jours.» Donc, vous, vous souhaitez voir cette possibilité-là. Est-ce que vous le souhaitez encore ou on vous a convaincus que ce n'était pas nécessaire?

Mme Gagnon (Clémence): ...

Mme Roehl (Gabriele): ...idéalement, c'est sûr que, nous, on trouverait un droit de retour pour des achats par Internet pertinent parce que le consommateur n'est pas en présence du bien, ne peut pas, comme dans un magasin, examiner, et, pour toutes sortes de raisons, la représentation que le consommateur se fait par Internet... Parlons juste des couleurs. On sait que, l'Internet, les couleurs ne sont jamais fidèles. Je commande, je ne sais pas, des rideaux pour mon salon et je veux que ça fitte bien avec les autres couleurs. Je les reçois, et finalement le rouge que j'ai commandé est tout un autre rouge que j'avais perçu par Internet. Peut-être il y aura lieu d'avoir une possibilité de retour, étant donné que je n'ai pas pu physiquement, vraiment, examiner le bien à apporter.

On on se dit: Si ce n'est pas un droit de retour, tout au moins peut-être afficher très, très clairement la politique de retour de chaque entreprise. Au moins, avant de commander justement mes rideaux rouges, je vais m'assurer de choisir justement une entreprise qui offre un droit de retour.

M. Bédard: C'est ça. Puis ce que je comprends, ce que vous dites finalement au ministre, c'est de ne pas l'étendre à tout le monde, mais que, comme les conditions

sont similaires, de même nature que l'exception qui existait auparavant, c'est plutôt de l'élargir parce que justement on ne peut pas constater réellement la condition du bien et sa conformité par rapport à ce qui était représenté, même si c'est à l'écran.

Mme Roehl (Gabriele): Tout à fait.

M. Bédard: Et donc ce que vous souhaitez maintenant, c'est que... Je vois que vous ne l'avez pas repris dans votre mémoire, dans la lettre, mais, dans le projet de loi, est-ce que vous nous demandez, comme l'a fait le — je crois que c'est ce matin... Vous n'êtes pas tout seuls là-dedans, je vous avouerais. Je crois que c'est le Barreau, je pense. C'est le Barreau qui nous l'a demandé — est-ce que c'est possible? — ce matin?

Une voix: ...

● (17 heures) ●

Mme Roehl (Gabriele): Mais, c'est ça, je pense qu'on le souhaitait toujours, mais notre priorité, c'est vraiment de faire passer, en fin de compte, ce projet de loi là dans les plus brefs délais. Ça veut dire: si on peut le faire sans vraiment retarder les travaux de beaucoup, nous, on serait très contents. Par contre, si ça demande tout un débat, et de recommencer le processus, et faire en sorte que le projet de loi ne soit pas adopté rapidement, on sera capables de vivre avec.

M. Bédard: O.K. Non, mais ça peut se régler rapidement. Moi, je vous avouerais que j'ai une tendance très favorable à ça, là... que le ministre vous confirme, d'ici à la fin, qu'il a une tendance favorable. Puis ça peut se régler plutôt rapidement parce que ça me semble être de nature, je vous dirais, à améliorer même la confiance des gens dans l'utilisation du service. En vrai, ça peut même servir, moi, je pense, les bons commerçants, de dire: Bien, écoutez, il y a un droit qui existe, et vous pouvez l'utiliser parce que souvent ils vont avoir une politique de retour qui est, minimum, conforme à ça.

Mme Roehl (Gabriele): ...c'est ça, les bons commerçants justement l'offrent déjà, c'est ça, et ça, ce sera de l'étendre à tous les commerçants, des bons, des moins bons.

M. Bédard: Ah, oui. Moi, j'y verrais même un avantage pour l'utilisation des services.

Mme Roehl (Gabriele): On est d'accord avec vous.

M. Bédard: Est-ce qu'il y avait d'autres éléments? Ah, une question plus pratique, parce qu'après vous nous aurons... Je ne sais pas si vous avez remarqué, mais nous avons la Coalition des cinq compagnies de télécommunications. Alors là, je ne les vois pas, mais on me dit qu'ils nous écoutent.

Au niveau des pénalités — je vous avouerais que je connais peu ça, là — mais c'est quoi, les pénalités qu'ils donnent lors de rupture de contrat? Quand vous dites: D'importantes pénalités, là, je veux bien comprendre, en termes monétaires, ça représente quoi.

Mme Gagnon (Clémence): On va plutôt, oui, vous l'exprimer en termes monétaires, parce qu'on n'est pas toujours... Malheureusement, les consommateurs ne nous apportent toujours leurs contrats, ça fait qu'on ne les a pas.

M. Bédard: ...des exemples.

Mme Gagnon (Clémence): Mais effectivement on va facilement aller les chercher, des 300 \$ de pénalité. Et c'est toujours notre jeune adulte qui est la principale victime là-dedans. Et, lorsque je vous disais... c'est que, là, comme il sera incapable de le payer, incluant sa première facturation, qui est déjà très élevée, là il veut couper, puis ça va lui rajouter un autre 300 \$. Alors là, c'est l'agence de recouvrement qui va commencer à le pourchasser, et il commence avec son premier contrat avec une tache dans son dossier de crédit.

M. Bédard: ...

Mme Gagnon (Clémence): Extrêmement malheureux.

Mme Roehl (Gabriele): ...je ne me souviens pas des chiffres, mais, moi, je me souviens de sommes même plus élevées.

M. Bédard: Plus élevées que 300 \$? Ah oui?

Une voix: ...

M. Bédard: C'est important. Oui, on va leur demander tout à l'heure. Alors, vous écouterez, vous resterez dans la salle. On va les écouter.

Mme Gagnon (Clémence): ...c'est le système de facturation, ça.

M. Bédard: Ah, oui, oui. Sur les plaintes que vous recevez en général, et là est-ce que la téléphonie par cellulaire est l'élément le plus important des plaintes que vous recevez?

Mme Roehl (Gabriele): En fin de compte, si on prend l'ensemble des plaintes concernant la téléphonie, ça, c'est sûrement aux premières places, parce qu'il y en a aussi d'autres, problèmes, par exemple la facturation, souvent des erreurs dans la facturation, tout ça. Mais c'est ça...

M. Bédard: ...téléphonie aussi.

Mme Roehl (Gabriele): ...si on regarde, c'est ça, toujours dans la téléphonie. Et, à l'intérieur des plaintes concernant la téléphonie, certainement ça prend une très grande place, la téléphonie cellulaire, oui.

M. Bédard: Et en général, dans l'ensemble des plaintes que vous traitez, la téléphonie par cellulaire est un élément très important?

Mme Roehl (Gabriele): Oui.

Mme Gagnon (Clémence): ...de recouvrement qui se comportent de façon désagréable.

M. Bédard: Cavalière. Ah oui, effectivement j'ai eu des exemples au bureau de comté.

Mme Gagnon (Clémence): Ça, je vous dirais que ça, là, ça nous occupe beaucoup. C'est pour ça qu'on vous les ramène aujourd'hui, là.

M. Bédard: Puis ça vous convient? Ce que j'ai compris, c'est que la disposition, en ce qui concerne le recouvrement, vous convient.

Mme Gagnon (Clémence): Oui.

M. Bédard: Avez vous écouté les gens avant vous? Ils avaient une bonne proposition, hein?

Mme Gagnon (Clémence): C'est ça. Je me permets de reprendre, là, ce que disait Me Desrochers...

Une voix: ...

Mme Gagnon (Clémence): ...Duchesne, excusez-moi, à l'effet que — j'espère que M. le ministre en a pris bonne note — lorsqu'on autorise pour reprendre, pour aller chercher une adresse avec un consommateur, que, quand on l'a eue parce qu'on a rejoint l'époux, puis nous avons la nouvelle adresse ou qu'on a rejoint le cousin ou encore l'employeur, que ça s'arrête là, effectivement. Parce qu'on sait que les agences — puis ça, ça devrait être peut-être plus clair effectivement, comme madame nous le faisait remarquer... Parce que c'est évident que les agences vont dire: Oui, mais je n'ai pas rappelé votre conjoint, j'ai rappelé votre ami puis j'ai rappelé votre ex-conjoint. Puis vous comprenez un petit peu? Ça, c'est clair que les agences de recouvrement vont jouer là-dessus, effectivement.

M. Bédard: À la limite, pour quelqu'un, bon, qui est suivi par une agence de recouvrement, j'imagine, dans les techniques, entre guillemets — et là je vais faire attention à mes mots, là — pas d'intimidation, mais... Je vous dirais, pour s'assurer qu'on est bien entendu, quand tu appelles l'employeur, ça a un impact, tu sais, auprès de l'individu, là, j'imagine. Alors, à la limite, il pourrait se servir de ça pour dire: Bon, maintenant, on ne peut plus harceler, mais finalement on va avertir chacune des personnes qu'il mentionnait là, quitte même à étendre le cercle à encore plus.

Mme Gagnon (Clémence): Et on sait que l'agence de recouvrement dans les faits ne devrait pas s'identifier comme une agence de recouvrement quand elle est en recherche du consommateur pour avoir l'adresse, mais, si vous laissez un numéro de téléphone et puis que c'est... Écoutez, on les connaît, les techniques. Alors, c'est clair que l'employeur, il devine très bien que...

Une voix: ...

Mme Gagnon (Clémence): ...oui, que c'est une agence de recouvrement, là. Ils le font voir effectivement mais de façon un petit peu détournée. Je vous dirais qu'on a même des appels, en tout cas chez nous, par des employeurs qui nous demandent: Est-ce que je suis vraiment obligé de donner l'adresse de mon employé? Parce qu'il y a des employeurs que ça les préoccupe, qui sont, comme ça, appelés par les créanciers, puis ils ne veulent pas embarquer dans ce cheminement.

Et je vous dirais qu'on avait demandé aussi à M. le ministre que, s'il y avait eu moyen de certaines conditions pour les agences de recouvrement, que ça aurait pu s'appliquer peut-être au département de recouvrement de certains, des créanciers. Je pense, par exemple, à l'obligation de communiquer avec une lettre uniquement, après avoir communiqué une première fois avec le consommateur; bien, on aurait aimé ça, par exemple, que, si Visa Desjardins ou Banque de Montréal, MasterCard, Banque de Montréal pourchassait un consommateur, bien, que, là aussi, il y ait une obligation. Je vous ai appelé une fois, je vous ai parlé. Par la suite, vous communiquez avec moi uniquement par lettre. Mais ça, malheureusement ce n'est pas dans la loi non plus.

M. Bédard: Merci. Il y a mon collègue de Mercier, je crois.

Le Président (M. Descoteaux): Merci, M. le député de Chicoutimi. Oui, M. le député de Mercier.

M. Turp: Mais, écoutez, je ne sais pas si c'est pertinent, mais, quand vous avez parlé des pénalités, là, et qui créent beaucoup de problèmes pour les consommateurs, il me semble qu'il y a aussi le problème de l'interruption de service. Et je ne sais pas si vous avez des plaintes, parce qu'il me semble qu'il a pu y avoir aussi des abus, là, dans l'interruption de service.

Est-ce que c'est quelque chose qui mériterait d'être réglementé d'une certaine façon ou d'une autre ou est-ce que c'est un problème très, très différent?

Mme Gagnon (Clémence): D'après nous, c'est couvert par...

Une voix: Non.

Une voix: ...

M. Turp: Ou par la téléphonie cellulaire, là...

Mme Gagnon (Clémence): ...la téléphonie cellulaire, O.K.

M. Turp: ...téléphonie cellulaire. Parce que, moi, il y a des gens qui sont d'ailleurs venus dans ma circonscription me dire: Regardez, ça n'a pas de bon sens, là, on menace toujours d'interrompre les services de ma téléphonie cellulaire; puis c'est devenu tellement essentiel comme instrument, puis là je me dépêche pour payer, puis ainsi de suite. Ça ressemble à une pénalité, là, tu sais, sous une autre forme, l'interruption de service, un peu comme on interrompt les services, vous savez,

d'hydroélectricité, là. Ça, il y a eu beaucoup d'histoires comme celle-là. Mais, je ne sais pas, j'étais curieux de savoir si c'est un phénomène qui fait l'objet de plaintes chez vous.

Mme Roehl (Gabriele): En fin de compte, comme d'ailleurs beaucoup d'autres éléments concernant la téléphonie cellulaire, comme nous avons dit tantôt, c'est les contrats. C'est ça. En fin de compte, la modification ici concerne seulement les contrats de téléphonie cellulaire, entre autres. Et il y en a beaucoup d'autres, beaucoup d'autres plaintes de consommateurs qui concernent d'autres aspects de la téléphonie cellulaire, comme on a mentionné, la facturation, le fait que parfois, vraiment, il y a des consommateurs qui ont signé des contrats pour ensuite constater qu'en fin de compte leur résidence n'était pas couverte, en fin de compte. Ils ne pouvaient pas utiliser le téléphone cellulaire dans leur secteur et ils avaient beaucoup de problèmes, en fin de compte, de mettre fin à leur contrat.

Il y a des, c'est ça, des problèmes, comme on a dit, où les représentants expliquent très mal les conditions d'utilisation. Par exemple, beaucoup de gens qui utilisent le cellulaire pour la première fois ne savent pas que, pour beaucoup de téléphones cellulaires, à la fois les appels que, nous, on fait mais aussi les appels entrants sont facturés. Ça veut dire beaucoup d'autres problèmes encore avec la téléphonie cellulaire.

Au moins, avec cette abolition de l'article 5c, on peut mieux encadrer les contrats. Mais, nous, on trouve, en fin de compte, que la téléphonie cellulaire mérite d'être beaucoup plus réglementée et on déplore que le CRTC, en fin de compte, s'en lave les mains. Il dit que, non, ce n'est pas un service essentiel; nous, on ne s'occupe pas de la téléphonie cellulaire. Ça veut dire: il y a vraiment beaucoup d'aspects qui mériteraient d'être mieux encadrés.

● (17 h 10) ●

Le Président (M. Descoteaux): M. le député de Mercier, le temps est écoulé.

Une voix: ...

Le Président (M. Descoteaux): Oui. M. le ministre.

M. Marcoux: ...un commentaire, ensuite une question.

Le Président (M. Descoteaux): M. le ministre, il vous reste trois minutes.

M. Marcoux: Oui. Parce que vous avez soulevé la question, là, je pense, c'est relativement à l'article 4 de la Loi sur le recouvrement des créances: Ça couvrirait quels créanciers? Ce qu'on m'indique, à l'office, là, c'est que ça touche évidemment les agents de recouvrement mais tout autre créancier aussi en ce qui a trait aux communications pour obtenir des renseignements sur la localisation ou l'identification du débiteur.

Mme Roehl (Gabriele): ...il y a d'autres articles qui s'appliquent aux compagnies de recouvrement seulement. Il y a, par exemple, la possibilité de, quand

on reçoit — ça arrive souvent... Des agents de recouvrement appellent 10 fois par jour, vraiment sont en train de harceler, et là on a la possibilité d'envoyer une lettre pour dire qu'on demande de communiquer uniquement par écrit avec ce créancier-là. Ça, c'est un exemple d'une protection qui ne s'adresse malheureusement pas aux créanciers qui font leur propre recouvrement, et, nous, on aurait aimé ça parce que...

Mme Gagnon (Clémence): ...

Mme Roehl (Gabriele): Oui, ça arrive que parfois même les représentants de certaines institutions financières sont tous aussi harcelants que des compagnies de recouvrement.

M. Marcoux: Merci.

Le Président (M. Descoteaux): Merci, Mme Gagnon, Mme Roehl, de votre présence devant la commission. Nous allons suspendre quelques instants. Et nos prochains invités sont la Coalition des compagnies de télécommunications.

(Suspension de la séance à 17 h 12)

(Reprise à 17 h 13)

Le Président (M. Descoteaux): Est-ce que les représentants de la Coalition des compagnies de télécommunications veulent bien prendre place, s'il vous plaît? Donc, bienvenue devant la Commission des institutions. Simplement pour votre information, il va y avoir une période de présentation de votre mémoire pendant une durée de 15 minutes, suivie d'une période d'échange d'une part avec le côté ministériel, avec le ministre et ensuite du côté de l'opposition aussi pour 15 minutes. Donc, si vous voulez bien vous présenter et débiter avec vos représentations.

Coalition des cinq compagnies de télécommunications

Mme Desautels (Paule): M. le Président, M. le vice-président, membres de la commission, mon nom est Paule Desautels. Je suis avocate principale chez Bell Canada et je me présente devant vous, aujourd'hui, à titre de représentante d'un consortium formé de cinq entreprises qui oeuvrent dans l'industrie des télécommunications et qui offrent leurs services aux consommateurs québécois. Ce consortium est donc composé de Cogeco, Rogers, TELUS, Vidéotron et Bell Canada. Étant donné que nos préoccupations et...

Une voix: ...

Mme Desautels (Paule): Oui.

Le Président (M. Descoteaux): ...pourriez-vous présenter les gens qui sont avec vous.

Mme Desautels (Paule): Oui, je le fais presque tout de suite. En fait, je peux passer à ce point-là.

Ici, présent devant vous se trouvent donc à ma droite Me Frédéric Despars, vice-président, Affaires juridiques, chez Vidéotron; Me Raymond Lacroix, directeur, Affaires juridiques, et secrétaire chez TELUS; et Me Julie Laurence, conseillère juridique chez Rogers. Malheureusement, vu un conflit d'horaire, Me Caroline Dignard, directrice des Affaires juridiques de Cogeco, ne peut être présente.

Étant donné que nos préoccupations et recommandations relativement au projet de loi n° 48 se rejoignent, nous nous sommes entendus pour les présenter de manière conjointe, devant la commission, aujourd'hui. À titre d'information, les cinq entreprises offrent des services de téléphonie filaire avec diverses technologies, toutes les entreprises, sauf Rogers, offrent des services de distribution de signaux de télévision, et finalement toutes ces entreprises, sauf Cogeco, offrent aussi des services de téléphonie sans fil.

La présente revue s'attarde aux amendements tels que proposés dans le projet de loi et ne considère pas les questions d'ordre constitutionnel qui pourraient autrement s'y rattacher. Dans le même ordre d'idées, nous ne présentons pas ici nos préoccupations quant à toute autre disposition de la Loi sur la protection du consommateur ou des règlements d'application, et notamment celles du titre I de la loi. Dans l'éventualité où des amendements étaient proposés plus particulièrement quant au titre I, nous souhaitons indiquer notre intérêt respectif à partager nos préoccupations et recommandations. Quant au projet de loi n° 48 sous étude, essentiellement les préoccupations du consortium se résument à trois points qui seront repris plus en détail par la suite dans notre présentation: premièrement, l'aménagement d'un délai de un an pour nous donner suffisamment de temps pour se conformer aux amendements proposés par le projet de loi et notamment l'article 1; une définition plus claire de la notion de «contrat à distance»; et, troisièmement, des obligations d'information aux consommateurs qui soient adaptées aux moyens de communication utilisés avant la conclusion d'un contrat à distance.

Donc, de manière plus particulière, concernant l'article 1, l'ancien article 5c excluait l'application du titre sur les contrats relatifs aux biens et aux services, soit le titre I, qui regroupe la plus grande partie de la loi, et le titre sur les sommes transférées en fiducie, le titre III. L'abrogation de l'article 5c proposée par le projet de loi aura donc pour effet d'entraîner une revue détaillée des processus d'affaires déjà en place par les entreprises du consortium. Une telle revue va nécessiter un travail important à plusieurs niveaux, tels qu'un travail d'analyse, dans un premier temps, d'implantation au niveau de la programmation des divers systèmes et la formation de tous les agents, sous-traitants et employés. Pour vous donner d'autres exemples, cela veut aussi dire qu'on devra procéder à l'harmonisation des systèmes informatiques et enfin l'adaptation de tous les systèmes de facturation qui à eux seuls sont très complexes. Tout ce travail devra s'étendre sur une période de temps suffisamment longue pour qu'il soit complété adéquatement. Tel que nous le soumettrons aussi au sujet de l'article 18 du projet de loi, nous proposons d'ajouter l'article 1 à la liste des dispositions visées à cet article 18 et de prévoir un délai

de un an pour son entrée en vigueur, faute de quoi les entreprises du consortium pourraient se retrouver en défaut d'application de la loi dès son entrée en vigueur, d'ici la fin de l'année.

Maintenant, quant à l'article 5 du projet de loi, qui introduit la nouvelle section I.1, le nouvel article 54.1 modifie la définition d'un contrat à distance et introduit une présomption quant à ce qui constitue une offre de conclure le contrat. Cette offre existerait dès lors qu'elle contient les éléments essentiels du contrat, sans préciser la nature et la portée de ces éléments. Dans un souci de clarté et d'une application plus uniforme de la loi, nous proposons que l'application des dispositions relatives aux contrats à distance repose sur des concepts clairs et objectifs, soit une définition plus claire des éléments essentiels du contrat et à savoir les circonstances dans lesquelles une offre précède la conclusion d'un contrat. Par exemple, est-ce qu'un client qui répondrait à une annonce télévisée serait considéré de répondre à une offre, ou encore, dans le cas où un agent de télémarketing sollicite un client, si cette démarche constitue une offre au sens de la définition de l'article 54.1.

● (17 h 20) ●

Quant à l'article 54.3, plusieurs services de télécommunications sont facturés sur une base mensuelle et récurrente. Ces frais peuvent être perçus avant le début du mois, soit avant que l'obligation principale soit exécutée pour un mois donné. Nous reconnaissons que certains commerçants peuvent abuser de cette faculté de facturer un paiement partiel avant d'exécuter leurs obligations principales. Toutefois, nous sommes d'avis que, dans le cas de services à exécution successive où l'exécution de l'obligation principale se fait sur une base continue, les risques que les intérêts du consommateur ne soient pas bien protégés sont plus faibles. Par exemple, dans le cas de la téléphonie locale ou encore des services d'accès Internet ou même de câblodistribution, des frais fixes sont facturés un mois d'avance, alors que les frais d'utilisation, comme les frais d'interurbains, sont facturés à la fin du mois.

De plus, certains équipements peuvent être remis au consommateur de façon accessoire, à la fourniture d'un service de télécommunications. Ces équipements peuvent avoir une valeur importante. Dans ce contexte, nous sommes préoccupés que cet article 54.3 puisse être interprété comme interdisant la pratique des dépôts de sûreté. Ou encore il se peut qu'un dépôt de sûreté soit aussi pris dans le cas d'un client avec un mauvais dossier de crédit. Nous recommandons que soient exemptés de l'application de l'article 54.3 les frais récurrents facturés d'avance lorsque l'obligation principale du commerçant est à exécution successive et les sommes visant à garantir les équipements accessoires utilisés par le consommateur mais dont la propriété demeure au commerçant.

L'article 54.4 maintenant exige une divulgation détaillée d'une longue liste d'informations avant la conclusion du contrat à distance. Or, aucune considération n'est donnée quant au moyen de communication utilisé lors de sa conclusion. Nous vous soumettrons qu'en pratique les exigences ainsi mises de l'avant ne peuvent s'appliquer sans qu'on aménage cette distinction. Par exemple, lorsqu'un contrat à distance est conclus par

téléphone — et le téléphone représente le moyen de communication le plus souvent utilisé dans la vente des services des entreprises du consortium — et vu les caractéristiques inhérentes de ce moyen de communication, le niveau de divulgation requis par la loi est disproportionné par rapport au niveau de détails pouvant être raisonnablement communiqués au consommateur. On se demande notamment si l'application de l'article 54.4 aura pour effet d'avoir à lire toutes les modalités de service en entier au consommateur par téléphone. Nous sommes d'avis que l'intérêt du consommateur ne s'en trouverait pas nécessairement mieux servi. De telles restrictions sont beaucoup moins présentes avec d'autres moyens de communication, comme l'Internet.

Pour les contrats à distance conclus par téléphone, nous recommandons que le niveau de détails de l'information à divulguer avant la conclusion du contrat à distance s'établisse comme suit: dans le cas du paragraphe d, qu'il y ait une description de chaque bien ou service mais qu'elle soit qualifiée comme se rapportant à ses caractéristiques principales. Toujours pour ce même paragraphe d, le consortium suggère que soit aménagée la possibilité de pouvoir diriger le consommateur vers d'autres sources d'information pour obtenir une description détaillée de chaque bien ou service après la conclusion du contrat. Le consortium est d'avis qu'un tel aménagement ne serait pas au détriment des intérêts du consommateur dans la mesure où ce dernier conserve son droit de résiliation prévu à l'article 54.8.

Enfin pour le paragraphe l, nous suggérons que les autres restrictions ou conditions applicables au contrat s'en tiennent aux autres restrictions ou conditions importantes du contrat, et ce, toujours dans le cas de la conclusion du contrat par téléphone.

Maintenant, pour ce qui est de l'obligation de divulguer le total des sommes devant être déboursées par le consommateur et le montant des versements périodiques, dans la mesure où certains frais d'utilisation des services de télécommunications ne peuvent être connus qu'au moment où le service est utilisé, nous recommandons que... Je m'excuse, j'ai pris un petit peu de distance par rapport au texte. Donc, pour ce qui est de la divulgation du total des sommes devant être déboursées par le consommateur, que cette information-là qui doit être divulguée au moment de la conclusion du contrat, ce qu'on vous soumet, c'est que c'est difficile de divulguer certains de ces frais. Par exemple, ceci inclut des frais d'utilisation additionnelle du service d'accès Internet en sus de ce qui est inclus au forfait qui est souscrit par le consommateur. Il y a aussi les frais d'interurbain lorsqu'il n'y a aucun plan d'interurbain qui est souscrit.

Il y a aussi, dans le cas de la téléphonie sans fil, des frais d'antenne locale en sus de ce qui est prévu au forfait ou encore les frais d'itinérance qui sont facturés par des opérateurs étrangers lorsque l'appareil est utilisé à l'extérieur du pays et les taxes imposées par ces gouvernements étrangers. La valeur de ces frais n'est déterminable qu'au moment de leur utilisation.

De plus, pendant le terme du contrat, les frais et tarifs applicables en matière de services de télécommunications sont appelés à évoluer en fonction

de divers facteurs qui ne sont pas sous le contrôle des entreprises du consortium, comme les exigences des lois fédérales applicables. Dans ce contexte, il est impossible pour les entreprises de télécommunications de prévoir et divulguer, au moment de la conclusion du contrat, le total de ces sommes. Nous recommandons que seuls les frais périodiques fixes applicables au moment de la conclusion du contrat soient couverts par le paragraphe g.

L'article 54h prévoit que... Nous sommes d'avis que certaines informations s'avèrent d'un intérêt plus limité aux consommateurs notamment en ce qui a trait à la devise des montants exigibles lorsqu'elle est canadienne. Le consortium est d'avis qu'il est préférable que la nature de la devise soit précisée seulement lorsqu'elle est autre que canadienne. Le délai pour la transmission d'un contrat, qui est prévu à l'article 54.7, nous apparaît extrêmement court, soit 15 jours suivant sa conclusion. Nous proposons que ce délai soit déterminé suivant la plus courte des échéances suivantes, soit 30 jours de la première facture ou 60 jours de la formation du contrat, et ce, en conformité avec ce qui a été mis en place dans des législations similaires dans d'autres provinces.

Pour ce qui est de l'article 54.13, le délai de remboursement envisagé par cet article est de 15 jours, un délai difficile d'application vu les nombreuses contraintes des divers systèmes de facturation impliqués et pas seulement ceux des entreprises du consortium. Nous proposons que ce délai de 15 jours soit remplacé par un délai de 60 jours.

Maintenant, en ce qui a trait à l'article 54.14, nous craignons les fraudes dans la mesure où l'émetteur de la carte de crédit n'est pas en mesure de déterminer si les représentations qui lui sont faites par le consommateur sont bien fondées ou non. L'émetteur de la carte de crédit n'a aucune autre alternative que de se plier à la demande du consommateur qui n'est pas autrement corroborée. Nous proposons que l'article 54.14 soit aménagé de manière à prévoir un mécanisme de confirmation entre l'émetteur de la carte de crédit et le commerçant avant que ne soit accordé le crédit.

Enfin, concernant l'article 18 du projet de loi et tel qu'expliqué plus tôt concernant l'article 1, la conformité des processus actuels en place chez les membres du consortium aux amendements mis de l'avant dans le projet de loi exige une somme de travail non négligeable qui devra s'étendre sur une période de plusieurs mois. Nous insistons donc sur deux recommandations, soit que la loi entre en vigueur un an après sa sanction et que, deuxièmement, comme recommandé plus haut, l'article 1 soit ajouté aux dispositions visés par ce délai.

Espérant que ces commentaires vous seront utiles, on veut vous remercier d'avoir accepté de nous avoir entendus et nous sommes disposés à répondre à vos questions.

Le Président (M. Descoteaux): Merci, Me Desautels. M. le ministre.

M. Marcoux: Alors, merci, M. le Président. Merci, Me Desautels, de votre présentation et merci

également à Mes Laurence, Lacroix et Despars d'être là, donc d'avoir accepté l'invitation de la commission et d'avoir fait état de certains éléments, certains commentaires.

Vous suggérez que l'article 1 entre en vigueur seulement dans un an, et ce que vous dites, là, c'est qu'il est nécessaire de revoir de façon détaillée les processus d'affaires déjà en place, que ça, ça devrait s'étendre sur une période assez longue, l'adaptation des systèmes, et tout ça, mais, moi, j'aimerais ça que vous puissiez nous préciser un peu, là, davantage qu'est-ce que ces changements-là sont parce que la compréhension que j'ai, moi, c'est que c'est une modification de simple concordance que l'on fait ici, là, cet amendement-là ici, et qui ne vient aucunement modifier les pouvoirs et la capacité d'intervention de l'office à l'égard des entreprises de télécommunications, parce qu'évidemment la Loi sur la Régie des télécommunications avait été abolie, je pense, en 1997 ou 1998, et normalement il y aurait eu une modification de concordance qui aurait été faite à la Loi sur la protection du consommateur dans le temps.

• (17 h 30) •

Donc, c'est resté là. Bon. Il n'y a pas eu de changement. Là, il y a un changement à la loi, donc on en profite pour apporter cette modification-là. Donc, je ne peux pas voir qu'est-ce que ça change sur le plan du contenu parce que pour nous c'est une modification de concordance.

Le Président (M. Descoteaux): Me Despars.

M. Despars (Frédéric): M. le ministre, est-ce que vous faites référence, là, aux dispositions concernant l'article qui assujettit les compagnies de télécommunications à l'application de la loi ou si vous faites un commentaire plus général?

M. Marcoux: ...je touche l'article 1 de façon précise, l'article 1 qui vient modifier l'article 5 actuellement, là, en supprimant le paragraphe c, qui, lui, aurait dû normalement être aboli ou modifié en 1997.

M. Despars (Frédéric): Sur la question de l'article 1, les difficultés que les compagnies de télécommunications ont, c'est qu'il y a des façons de faire qui ont été développées au cours des années et qui n'ont pas été développées avec un souci de se conformer aux dispositions de la Loi sur la protection du consommateur. Ça ne veut pas dire que les compagnies de télécommunications n'ont pas eu le souci d'avoir des pratiques de marché équitables, mais il n'y a jamais eu d'effort qui a été fait pour rendre conformes les pratiques des compagnies de télécommunications aux dispositions précises de la Loi sur la protection du consommateur.

Et je peux vous donner un exemple concret. Par exemple, en matière de vente itinérante, les compagnies de télécommunications ne sont pas ou n'étaient pas assujetties aux obligations qui sont prévues par la loi, comme notamment l'obtention d'un permis et autres obligations de même nature. Alors, ce qu'on vous dit aujourd'hui, M. le ministre, c'est que, si la loi devait être effective... Et là je fais référence à votre commentaire

sur l'article 1c. Je peux également discuter plus largement des autres dispositions qui concernent les contrats à distance, mais, sur la question de l'article 1c, si la loi devait être en vigueur prochainement, toutes les compagnies de télécommunications au Québec ne seraient pas en mesure de respecter les dispositions de la loi à certains égards et notamment en matière de vente itinérante.

M. Marcoux: Mais, je vous avoue, là, je vous crois, là, mais avec une certaine hésitation, parce que l'article 5c actuel, là, réfère à une notion qui n'existe plus nulle part, depuis l'abrogation de la Loi sur la Régie des télécommunications. C'était devenu sans objet, ce 5c là, là, alors, je veux dire, ça ne change rien aux pouvoirs de l'office. Et là vous dites: Parce que vous abolissez une modification de concordance qui dans le fond aurait dû être faite — puis ça arrive souvent dans nos lois, là — en 1997. Vous dites: Là, ça crée un problème majeur. Alors, vraiment, j'essaie de comprendre, mais je ne comprends pas.

M. Lacroix (Raymond): M. le ministre, la notion à laquelle vous faites allusion, c'est... L'abrogation de la Régie des télécommunications est survenue en l'année que vous dites, en 1997 ou 1998, suite au jugement de 1993 de Téléphone Guèvremont contre la Régie des télécommunications du Québec. À ce moment-là, la Cour suprême avait refusé d'entendre l'appel, mais la Cour d'appel du Québec avait déterminé que les télécommunications étaient de juridiction exclusive fédérale.

Ceci étant dit, si on se reporte à 1978, lorsque l'article 5c a été introduit, notre marché ou l'offre de service des compagnies de télécommunications, à ce moment-là, ne se limitait que, dans le cadre des compagnies de télécoms, au service local de base, c'est-à-dire la ligne téléphonique et à l'interurbain. Évidemment, en 1978, l'Internet n'existait pas, le cellulaire n'existait pas. Il y a bien des choses qu'on a aujourd'hui comme services, qu'on fournit à nos consommateurs, qui n'existaient pas. Donc, en 1978, quand la Loi sur la protection du consommateur a été adoptée avec cette exclusion-là, c'est vrai, Bell Canada, elle était sous juridiction du CRTC parce qu'elle avait une entreprise interprovinciale en ayant des lignes au Québec, des lignes en Ontario. En ce qui a trait à TELUS, on se souvient qu'à l'époque TELUS était Québec-Téléphone, et c'était une entreprise exclusivement de juridiction provinciale à ce moment-là parce que personne n'avait contesté la juridiction de la régie. On était plus de 23 compagnies, à ce moment-là, locales avec des lignes locales à l'intérieur de la province de Québec.

Donc, ça faisait du sens, en 1978, qu'étant donné que, sauf pour Bell, qui avait des lignes interprovinciales, que, pour les 23 compagnies de téléphone du Québec qui étaient sous juridiction de la régie parce que ça n'avait pas été contesté encore par la famille Guèvremont, puis que les services offerts étaient simplement de la ligne locale et de la ligne interurbaine, qu'à ce moment-là, parce qu'il y avait déjà un organisme qui s'en occupait, la régie en l'occurrence, que l'office ne s'en occupe pas pour éviter une double juridiction.

Ce que Guèvremont a fait en 1994, la décision Guèvremont, ça a été de dire de façon rétroactive: Les télécommunications ont et auraient dû toujours être de juridiction fédérale. À ce moment-là, et c'est vrai, l'amendement où l'abolition de la régie a pris quelques années par la suite, et il est resté l'exemption de 5c dans la loi. Évidemment, nous, les compagnies de téléphone ou les compagnies de télécommunications, on a continué à appliquer la loi telle qu'elle était rédigée à ce moment-là et encore aujourd'hui, donc une exclusion, pour le chapitre I, des compagnies de télécommunications.

Ceci étant dit, il faut bien comprendre ici, aujourd'hui, que le consortium n'est pas contre l'entrée en vigueur des modifications, ce qu'on veut justement — puis c'est le but de notre présence — c'est de s'y conformer et c'est de s'y conformer le plus rapidement possible. Mais évidemment, parce que nos processus d'affaires, nos systèmes, la formation de nos employés ne tiennent pas compte d'un assujettissement à une loi qui, il y a encore trois semaines, nous n'en n'avions pas connaissance, à ce moment-là, ce qu'on voudrait, c'est un délai raisonnable pour pouvoir l'implanter. À titre d'exemple — puis c'est un exemple très pratique — dans une compagnie, changer, chez nous, dans nos systèmes, chez Bell Canada ou chez TELUS — j'imagine que c'est la même chose chez nos confrères — seulement changer le numéro de TPS et de TVQ sur une facture, ça prend 400 heures de programmation et 100 heures d'analyse donc pour pouvoir faire les changements partout, les ramifications dans les systèmes. Évidemment, ça, c'est un genre de modification qui ne nécessite aucune formation auprès de nos employés. Dans ce cas-ci, l'entrée en vigueur de la loi, si, par exemple, c'était le 1er janvier 2007, il faudrait que, chez nous, le projet de loi qui sera adopté, qu'il soit analysé en profondeur quant à ses impacts dans chacun de nos processus et de nos systèmes.

Une fois que l'analyse est faite, par la suite il faudrait modifier nos systèmes en conséquence, il faudrait former des formateurs qui formeraient les agents de centres de contact et les représentants des ventes. Il faudrait également former nos sous-traitants externes suite à ça. Et tout ce qu'on dit, c'est que, si on n'a pas un délai raisonnable pour le faire, malheureusement on ne pourra pas s'y conformer, même si c'est notre désir.

M. Marcoux: Merci, Me Despars, puis je ne veux pas vous interrompre, mais, avant de dire: Il faut changer nos processus d'affaires, là, il faut les changer pourquoi? C'est-à-dire qu'est-ce qui amène — moi, je vous avoue que je ne comprends pas; qu'est-ce qui amène — que vous devez changer vos processus d'affaires? C'est quoi? Parce que c'est une modification...

Une voix: Je vais donner l'exemple des chèques.

M. Marcoux: ...excusez, c'est une modification de concordance, puis je veux bien saisir, c'est pour ça que je vous pose la question, là. Tu sais, avant de dire: Bien, oui, il faut changer nos processus, mais pourquoi il faut les changer? C'est quoi, les pratiques — vous dites: On doit les adapter, puis je pensais que c'était déjà

fait — mais les pratiques que vous devez adapter ou des exemples de pratiques que vous devez adapter? Puis là vous dites: Bien là, ça prend des modifications. Parce que le projet de loi, il ne vise pas à assujettir les entreprises, là. Je veux dire, il y a des activités, puis je pense que l'office avait déjà le pouvoir de toute façon parce que 5c, il était là un peu, là, par parure dans le fond depuis l'abrogation de la Loi sur la Régie des services publics en 1997 ou 1998.

Par exemple, on me dit qu'à l'office, là, en 2005-2006, il y a eu 13 000 demandes d'information et de soutien, quelque 450 plaintes traitées en matière de téléphonie cellulaire, puis il y a eu des ententes avec les compagnies là-dessus, alors donc ce n'est pas un élément, là, nouveau, là. Je comprends qu'il y a des choses à faire, mais je ne saisis pas là.

Je comprends, vous dites: Oui, modifier les processus, mais il faut les modifier pourquoi? Quelles sont les pratiques commerciales où vous dites: «On n'est pas en accord actuellement avec la loi, puis là il va falloir faire quelque chose là-dessus?»

Le Président (M. Descoteaux): Me Lacroix.

M. Lacroix (Raymond): Oui. À titre d'exemple, par exemple, le remboursement. On n'est pas contre le remboursement si le client résilie.

Le fait que le... soit dans un délai de 15 jours; nous, les remboursements, de la façon que c'est programmé dans nos systèmes, ça se fait sur la facture suivante ou ça se fait selon le cycle de facturation qui est un cycle de 30 jours. Donc, si la loi nous oblige à faire un remboursement après 15 jours, il faut soit modifier nos systèmes pour permettre le paiement après 15 jours, ce qui est plus simple de le faire selon notre cycle de facturation qui est un cycle de facturation de 30 jours, ou encore, dans tous les cas de remboursement, faire des chèques manuels. Donc, ça oblige pour les compagnies de télécoms de faire des chèques manuels dans tous les cas, si on ne modifie pas nos processus pour l'informatiser. Ça, c'est l'exemple, par exemple, c'est l'exemple des chèques.

● (17 h 40) ●

En ce qui a trait à la formation de nos préposés de centres contact, si, par exemple, l'interprétation de la loi, c'est qu'il faut lire le contrat au complet au téléphone, évidemment il va falloir former nos agents de centres de contact sur le contrat de la première ligne à la dernière ligne. Donc, c'est des choses qui sont envisageables s'il faut s'y conformer. Cependant, ça prend un certain temps de préparation, parce qu'au 1er janvier nos agents de centres contact qui ont un délai de traitement moyen, par exemple, de deux minutes par appel, si, par exemple, la loi oblige de lire le contrat au complet et que ça passe à 15 minutes ou 20 minutes, il va falloir changer nos horaires.

Évidemment, on n'aura pas suffisamment de personnes dans le centre d'appels pour répondre à tous les appels que les gens vont avoir. Également, il va falloir former ces gens-là sur le contrat de la première ligne à la dernière ligne pour pouvoir répondre aux questions, faire des questions-réponses. Donc, c'est ça, les changements au niveau de nos processus d'affaires, notamment.

M. Marcoux: Bien, écoutez, moi, je ne veux pas... On en reparlera parce que je ne suis pas sûr, là. Je comprends que je suis peut-être le seul à ne pas comprendre, là, mais je ne suis pas sûr de tout à fait saisir lorsqu'on parle du 15 jours pour les types de contrat, et tout ça. En tout cas, on reviendra parce que, là, on n'aura pas le temps de régler tout ça, mais, je dois vous avouer, là, je suis bien sympathique, je comprends ça, mais je ne suis pas encore convaincu personnellement. Et on reviendra là-dessus, là, peut-être après avec l'office pour essayer de comprendre mieux vos préoccupations. L'idée, ce n'est pas de vouloir imposer des choses qui ne marchent pas, là, c'est bien évident.

Vous avez parlé beaucoup, Me Desautels, de l'article 54 et suivants avec les paragraphes, avec des délais, et tout ça. Fondamentalement, ce que je croyais, moi, c'est que ce qu'il y a d'inclus dans cet article-là 54 et les paragraphes est en ligne avec ce qui existe et toute la question de la rétrofacturation, est en ligne avec ce qui existe déjà dans, je pense, c'est dans six autres provinces parce que ça découle — ce qu'on m'a expliqué, ce qu'on comprend — d'une entente d'harmonisation qui a été convenue entre les provinces, dans le cadre de l'Accord du commerce intérieur. Alors, je suis un peu surpris de voir que, ce qu'il y a là-dedans, il y a plusieurs éléments qui ne semblent pas fonctionner, alors que ce que je comprends, c'est à peu près en harmonie avec ce qui est déjà dans — à peu près du pareil au même, avec quelques variables — six autres provinces canadiennes.

Mme Desautels (Paule): ...donner au moins comme première partie de réponse, c'est que la plupart des entreprises ici, on a eu à vivre justement les changements au niveau de la Loi sur la protection du consommateur dans d'autres provinces et puis que, justement en vivant cette adaptation-là, on a réalisé qu'il y avait des grandes difficultés au niveau d'application.

La raison pour laquelle on fait les commentaires aujourd'hui, c'est peut-être pour essayer de faire en sorte que la loi québécoise soit meilleure ou plus représentative des contraintes qui s'appliquent et qu'elle reflète ça plutôt que d'avoir, comme les autres lois des autres provinces qui vivent avec ces difficultés d'application là, en tout cas pour les commerçants et les entreprises de télécoms... Peut-être que Me Lacroix veut rajouter.

Le Président (M. Descoteaux): ...

M. Lacroix (Raymond): Oui. Dans le cas propre de TELUS au Québec ou l'ancien Québec-Téléphone, nos systèmes ne sont pas actuellement harmonisés avec ceux du reste du Canada. Sous réserve des commentaires de Me Desautels pour Bell Canada, ça ne veut pas nécessairement dire que, nous, nos systèmes, demain matin, parce que c'est... de ne pas présumer que c'est des systèmes pancanadiens où on peut adapter, d'une façon instantanée, ce qui se fait ailleurs.

Ceci étant dit, comme on dit, ce n'est pas de ne pas s'adapter à ces changements-là proposés, c'est plutôt d'avoir un délai pour justement de bien s'y conformer.

M. Marcoux: Est-ce que j'ai encore quelques minutes?

Une voix: ...

M. Marcoux: Oui. Mais est-ce que vous nous dites que, dans les autres provinces, les cinq ou six, là, qui ont déjà adopté ces dispositions sur les contrats à distance, là — et notamment par Internet, parce que certaines n'ont pas touché aux contrats par téléphone — ça s'applique difficilement? Parce qu'il y en a certaines, c'est en application depuis en tout cas un certain temps, puis ça semble fonctionner.

Mme Desautels (Paule): Bien, si je reviens aux commentaires qu'on a faits dans notre allocution initiale, c'est que, de la manière que les articles sont rédigés, là, en ce qui a trait à la rétrofacturation, c'est qu'il n'y a pas de mécanisme entre le commerçant et l'émetteur de cartes de crédit qui permet de vérifier qu'est-ce qui s'est passé au niveau de ce consommateur-là. Alors, le consommateur peut contacter directement l'émetteur de la carte, et l'émetteur de la carte n'a pas d'obligation d'aller voir le commerçant pour vérifier si effectivement il y a déjà eu un processus de crédit d'enclenché. Alors, c'est ça qu'on suggère ici.

M. Marcoux: Avant de, de toute façon, faire appel à l'émetteur de la carte de crédit, le consommateur doit d'abord communiquer avec le commerçant puis demander le remboursement, etc. Il y a un processus qui est prévu, mais ce que vous me dites pour les relations, là, avec l'émetteur de la carte de crédit, est-ce que ce qu'il y a dans notre projet de loi, ici, est plus simple que ce qu'il y a ailleurs? Est-ce qu'ailleurs il y a des formalités additionnelles qui existent, que ce soit au Canada ou aux États-Unis, parce que ce n'est pas nouveau, le système de rétrofacturation, là?

Mme Desautels (Paule): Je vais vous avouer, je ne les ai pas personnellement en tête, ni le texte de loi des autres provinces, alors je ne peux pas m'aventurer, là, dans une analyse comparative, ici. Si vous le souhaitez, on peut vous faire parvenir la documentation additionnelle ou une analyse additionnelle sur ce point précis là. Mais, aujourd'hui, je n'ai pas...

M. Marcoux: Bien, ça, on pourrait peut-être en regarder parce que l'office a déjà fait des analyses là-dessus puis peut-être qu'on pourra vous en parler, mais, moi, il m'apparaît en tout cas que ce qui existe ailleurs, puis particulièrement au Canada, où ça a déjà fait l'objet d'une entente entre les provinces, je ne vois pas pourquoi, là, ce serait différent ici, bien honnêtement, d'autant plus que c'est déjà en application ailleurs, à moins qu'il y a des problèmes énormes puis en tout cas que vous connaissez peut-être, puis ça n'a pas été porté à notre attention.

Mme Desautels (Paule): C'est un point qu'on soulève puis qu'on soumet à votre attention pour votre étude. Et puis on va vivre finalement avec ce qui va se passer, mais je pense que pour nous, aujourd'hui, c'est important de soulever le point, de vous le soumettre.

M. Marcoux: ...correctement, mais, disons, dans le fond, là, aussi notre préoccupation, c'est que

cette loi-là qui semble faire consensus pas uniquement au Québec, ça a déjà été adopté ailleurs, à peu près les mêmes dispositions, notamment en ce qui a trait aux contrats à distance, donc ce n'est pas inédit, là, dans le monde, que ça puisse être appliqué le plus rapidement possible. Je comprends qu'il y a peut-être des contraintes — alors ça, il faut peut-être en tenir compte — mais que ça puisse être mis en oeuvre le plus tôt possible, d'autant plus que, tout en respectant votre opinion, dans le fond c'est une modification de concordance, et ça ne change pas les pouvoirs que l'office a déjà.

Mme Desautels (Paule): ...sur ce point-là, j'aimerais ça rajouter un exemple qu'on a vécu chez Bell Canada.

Dans le cas de la vente porte-à-porte — puis je pense spécifiquement au cas d'ExpressVu — on avait fait des démarches auprès de l'Office de la protection du consommateur pour obtenir notre numéro de permis de vendeur itinérant puis aussi faire un dépôt d'une caution, là, qui est prévu par la loi. Ensuite de ça, on n'a pas eu trop d'informations, mais l'office est revenu nous voir et nous a indiqué qu'il se pourrait que l'article 5c s'applique et qu'on n'était pas nécessairement obligés de faire un dépôt d'une caution et d'avoir le numéro de vendeur itinérant. Alors, on a eu des confirmations de l'office qu'en vertu de l'article 5c les dispositions de vente porte-à-porte ne s'appliquaient pas à Bell, et ça a été confirmé dans le cas de la vente des services de mobilité. Alors, c'est pour ça qu'on vous dit que, quand l'article 5c qui va être abrogé va nous demander un certain délai d'entrée en vigueur, bien c'est un exemple parmi tant d'autres. Je veux dire, juste faire le dépôt à l'office, d'obtenir ce numéro-là, de faire le dépôt, etc., ça prend une certaine période de temps.

Alors, c'est pour ça que... On n'avait pas du tout l'intention de ne pas se soumettre à la loi. Je comprends que la modification est une modification de concordance, mais ça, c'est un exemple concret où est-ce qu'on nous a soumis que l'article 5 s'appliquait.

Le Président (M. Descoteaux): Le temps est écoulé du côté ministériel. Ça va, M. le ministre?

Une voix: Merci.

Le Président (M. Descoteaux): M. le député de Chicoutimi.

M. Bédard: Merci, M. le Président. Alors, merci, Me Desautels, Mes Laurence, Lacroix et Despars. Merci de votre présentation. On a beaucoup parlé de vous aujourd'hui. Vous avez dû entendre. Les oreilles ont dû vous siler un peu par rapport à certains contrats que vous aviez. Vous soulevez des éléments intéressants. Je vais revenir sur le un an, là, que vous demandez.

Par rapport à l'article 54.1, si je comprends bien vos représentations, ce que vous souhaitez, c'est qu'on revienne à la situation actuelle, donc qu'on ne fasse pas la modification. Est-ce que j'ai bien compris vos représentations?

Mme Desautels (Paule): Je ne pense pas, tout à fait.

M. Bédard: ...

• (17 h 50) •

Mme Desautels (Paule): En fait, ce qui nous cause la difficulté, c'est dans l'application concrète que la nouvelle définition va avoir, parce qu'on réfère au concept d'«éléments essentiels», et ça, pour nous c'est un petit peu je ne veux pas dire un mystère, mais, disons, c'est plus nébuleux puis c'est plus difficile concrètement de savoir quels éléments seraient considérés les éléments essentiels de conclure un contrat. Alors, ce qu'on demande, c'est qu'il y ait des précisions qui soient rajoutées à la loi, à ce niveau-là, pour que, nous, on puisse savoir à quel moment l'offre déclenche le...

M. Bédard: À partir de quand on peut considérer comme une offre.

Mme Desautels (Paule): Exactement.

M. Bédard: O.K.

M. Despars (Frédéric): Si je peux rajouter un commentaire, je pense que, dans le texte actuel, où il y a une condition sur l'application ou sur la définition du contrat à distance, qui fait en sorte qu'il y a un contrat à distance seulement si c'est précédé d'une offre du commerçant, alors qu'est-ce qu'on entend également par «prédé d'une offre du commerçant»? Et pour nous ça pose un questionnement: Qu'est-ce qu'on veut dire par ça? Et, pour l'aborder vraiment, de façon très franche, avec vous, et on l'a mentionné dans notre présentation, est-ce qu'on vise ici un démarchage du commerçant auprès du consommateur?, auquel cas on sent le besoin de protéger le consommateur, ou si on vise également le consommateur qui prend le téléphone et qui téléphone à Vidéotron pour avoir le câble?

Alors, ici on a un niveau d'incertitude. Si on accepte que c'est dans un contexte de sollicitation du commerçant vers le consommateur et qu'il y a une démarche positive, là on comprend tout l'environnement qui vise à protéger le consommateur de ça. S'il y a une absence de toute démarche positive du commerçant, on se retrouve dans des situations un petit peu particulières. Par exemple, quelqu'un qui va acheter son CD dans un magasin Archambault, alors il va visiter un magasin Archambault, il va acheter son CD, il va payer son CD, il va repartir avec un petit coupon de caisse. Quelqu'un qui va l'acheter sur Internet, on va demander au commerçant de lui faire une description détaillée des termes, des conditions essentiels ou des termes et conditions. On va lui demander également d'envoyer un contrat écrit. Puis là est-ce qu'il y a vraiment application d'un droit de résiliation?

Et puis on l'aborde franchement avec la commission, parce que, bon, je comprends que, M. le ministre, vous n'êtes pas encore convaincu que ça va représenter des changements importants pour nos pratiques, mais, en termes d'investissements, il va y avoir des investissements importants qui vont devoir être mis en place par les compagnies de télécommunications parce qu'on a toujours axé nos processus sur des processus de prise de commande et d'activation des clients et on a toujours axé nos systèmes d'information sur des systèmes d'information de facturation et non des

systèmes d'information documentaire. Alors là, on va être obligés ou on va devoir, en plus de conserver nos systèmes de facturation, les adapter à la loi et intégrer un morceau qui est important, c'est-à-dire la préparation d'un contrat écrit personnalisé pour le consommateur, alors que les compagnies qui sont ici vont offrir des services très variés de téléphonie filaire, de téléphonie sans-fil, de câblodistribution, d'accès Internet avec des options différentes, alors des composantes différentes pour chaque consommateur. C'est un environnement qui va devenir extrêmement complexe.

M. Bédard: Donc, pour le contrat à distance, quant à l'offre donc, vous n'êtes — et là je comprends aussi ce que vous mentionniez, là, effectivement le fait de réagir à une publicité générale, la personne qui prend les initiatives plutôt que celle qui est sollicitée directement pour utiliser un service, et là, quand on conclut un contrat, effectivement c'est deux éléments qui peuvent être perçus différemment... Mais, sur le principe de l'offre et des conditions essentielles, vous êtes d'accord avec le principe que le commerçant est réputé faire une offre de conclure à condition qu'on balise un peu mieux ce qui constitue les éléments essentiels. Est-ce que vous pensez qu'il faut le faire dans la loi actuelle, par règlement? De quelle façon on pourrait mieux baliser ce qui est des conditions essentielles?

M. Lacroix (Raymond): Si on regarde l'expérience ontarienne, et je vais revenir également sur la question de délai, mais, si on se base sur l'expérience canadienne, notamment la plus récente, l'expérience ontarienne, premièrement, le processus de discussion et d'adoption de la loi a pris presque un an et demi. Donc, en termes d'analyse, de modifications de système, de formation, le processus étant beaucoup plus long que le processus actuellement, ici, qu'on a au Québec, les entreprises ont pu sûrement mieux s'y conformer.

Parmi les éléments... un processus qui a été plus long, qui s'est échelonné sur un an, un an et demi, avant l'entrée en vigueur de la loi en Ontario. Il y a également eu une partie importante d'éléments plus détaillés qui, au lieu d'être intégrés dans la loi, ont été intégrés par voie de règlement, et ça a également permis, entre l'industrie et le gouvernement, de pousser plus à fond avec des exemples précis et d'adapter, si on veut, aux diverses situations, dont celles de Me Despars mentionnait, par exemple le client qui se rend à un comptoir pour acheter quelque chose, un client qui le fait par téléphone, un client qui le fait par Internet ou un client qui se fait solliciter par téléphone.

Donc, le fait d'avoir des éléments de précision dans un règlement qui était postérieur a permis un meilleur échange entre l'industrie et le gouvernement puis une meilleure application de la loi.

M. Bédard: Et vous me dites: La loi ontarienne, eux l'ont prévue par règlement.

M. Lacroix (Raymond): Certains éléments, oui...

M. Bédard: Certains éléments. O.K.

M. Lacroix (Raymond): ...ont été pris dans la loi ou directement mis par voie de règlement pour plus de détails, oui. Puis le processus était beaucoup plus long, ça a pris un an, un an et demi, quand ça a commencé, quand ça a été présenté puis le moment de son adoption. Donc, ça a permis aussi à l'industrie de s'ajuster pendant cette période-là intérimaire.

M. Bédard: Si vous l'avez, j'aimerais ça. Étant donné que vous êtes quatre avocats, là, je vais utiliser vos services au lieu que je fasse la recherche moi-même. J'imagine que vous avez...

M. Lacroix (Raymond): Est-ce qu'on peut prendre un engagement?

M. Bédard: Oui. C'est moi qui fais l'offre.

Des voix: Ha, ha, ha!

M. Bédard: Sur...

M. Lacroix (Raymond): ...jours.

M. Bédard: Oui. Mais là donc vous ne pouvez pas résilier, vous. Sur 54.4, là, bon, il y a certains éléments que je comprends bien, là, je vois la devise dans laquelle le montant est exigible donc si autre que canadien. Ça, effectivement ça me semble conforme, là. Où je veux mieux comprendre, c'est relativement au paragraphe d, «une description détaillée de chaque bien ou service faisant l'objet du contrat, y compris ses caractéristiques et ses spécifications techniques».

Ce que vous souhaitez — et là j'essaie de retrouver — à la page 3 de votre mémoire...

Une voix: ...

M. Bédard: ...ce que vous souhaitez, c'est enlever le «détaillée», c'est ça, y compris donc une description de chaque bien ou service faisant l'objet du contrat. Mais vous ne pensez pas qu'on doit faire une description détaillée minimalement?

Mme Laurence (Julie): ...qui sont vraiment variés autant au niveau de la téléphonie sans-fil ou le service de télévision, alors on se questionne sur quel sera le niveau de détails qu'on doit donner dans la description du bien ou du service. Est-ce qu'on devra donner, par exemple, la manière dont fonctionne une boîte vocale? Alors, je dirais que c'est le niveau de détails qui devra être donné pour faire la description du bien ou du service. Étant donné la complexité et le nombre de services qui est offert à un même client, on revient un peu au commentaire de départ de Me Desautels où le niveau d'information qu'on devra donner au client peut devenir, à un moment donné, démesuré, surtout si on parle de contrats qui sont faits au téléphone, alors qu'effectivement, si on est dans un contrat qui est fait par Internet, c'est plus pratique, c'est plus facile autant pour le commerçant que le client même, je dirais, de pouvoir comprendre...

M. Bédard: ...

Mme Laurence (Julie): ...oui, voir la description du service.

M. Bédard: Le problème que je vous dis, c'est ça, ce n'est pas que vous avez tort, c'est que, si on prend votre formulation, en dehors de votre secteur, ça pourrait conduire à des éléments qui pourraient nuire beaucoup aux consommateurs. Et c'est pour ça, là. Je ne vous demande pas de plaider contre vous, là, mais...

M. Lacroix (Raymond): Puis c'est peut-être là que l'aspect réglementaire pourrait venir nous aider, tous et chacun. Donc, pour une industrie donnée, pour des services, on pourrait, par voie de règlement, définir qu'est-ce qui serait raisonnable, dans les circonstances, entre le niveau d'information, d'une part, nécessaire versus la protection du consommateur, légitime, d'autre part.

Mme Laurence (Julie): ...que le commentaire qu'on faisait en fait s'appliquait surtout au fait qu'il n'y a pas de distinction entre les types de différents contrats à distance, est-ce que c'est un contrat par téléphone ou par Internet?

Comme je vous le disais, on ne s'oppose pas à ce que genre de description là plus détaillée soit soumise aux consommateurs directement, alors qu'au téléphone ça devient plus difficile. On proposait en fait de permettre aux commerçants, en faisant cette description détaillée là pour les contrats qui seraient conclus par téléphone, par exemple, que le client soit référé à une description plus détaillée du service ou du bien par une autre méthode, soit en le référant au site Internet ou par une documentation qui serait incluse avec le bien ou le service qui est éventuellement livré au client.

En fait, c'est plus un aménagement en fonction d'une distinction qu'on ferait du type de communication qui amène au contrat, à la conclusion du contrat.

● (18 heures) ●

Le Président (M. Descoteaux): Me Despars, oui.

M. Despars (Frédéric): Oui, si vous permettez, pour répondre à votre question de tout à l'heure, en Ontario, presque l'ensemble des dispositions qui sont prévues dans le projet de loi sont couvertes par voie de règlement, d'une part...

M. Bédard: ...

M. Despars (Frédéric): ...et, d'autre part, la mention que Me Laurence faisait, de permettre, de référer à une façon préétablie, de donner une description détaillée, c'est également prévu dans les règlements en Ontario.

M. Turp: Est-ce que je comprends qu'en fait ce que vous réclamez, c'est davantage un régime d'exception lorsqu'il s'agit d'un contrat à distance par téléphone, parce que, par Internet ou par la voie écrite, je pense qu'on peut satisfaire toutes ces conditions? Ce que je comprends, c'est que, si c'est par téléphone, vous voudriez que ce soit moins exigeant, là.

Mme Laurence (Julie): En fait, que ce soit plus facile autant pour le commerçant que pour le consommateur.

Je pense que c'est réaliste de penser qu'un consommateur ne voudra pas rester sur un appel pendant 25 minutes, où on lui fera une liste, une description détaillées de chacune des fonctions où on pourra venir aux commentaires qu'on avait faits précédemment sur: Doit-on ou non lire toutes les conditions applicables au contrat, là — on réfère au paragraphe 1 qui est très précis en disant: Toutes les autres restrictions et conditions applicables au contrat — si l'interprétation qu'on va y donner, ce sera de lire des modalités qui sont très longues, alors un appel qui pourra durer 40 minutes, donc, oui, je pense que...

M. Turp: Sauf que, regardez, c'est dangereux, là. Le contrat, à un moment donné, il va être conclu à la fin du téléphone, là.

Mme Laurence (Julie): Oui, c'est vrai, mais on pense...

M. Turp: Et il faut donc qu'il ne soit pas conclu à la fin du téléphone pour que les autres informations puissent être obtenues, là, du consommateur.

Mme Laurence (Julie): Mais on pense que ça ne nous soustrait pas de notre... de fournir une copie du contrat par la suite au consommateur. Et il a toujours son droit de résiliation, là, qui entre en ligne de compte, sur réception du contrat.

M. Bédard: ...avez entendu un peu les groupes avant vous concernant la téléphonie cellulaire, ça, j'imagine, il y a beaucoup de sollicitation. Moi-même, là, j'en reçois, alors. Et ce que j'ai compris, souvent c'est un des premiers actes commerciaux posés par les jeunes et ce que je comprends, c'est qu'ils ne comprennent pas toujours exactement dans quoi ils se lancent, et, en bout de ligne, il y a des frais, des pénalités assez importants, là — c'est ce qu'on nous disait tantôt, là — quand on résilie le contrat autrement que par évidemment la Loi de la protection du consommateur, là, quand on laisse aller les délais, là. Puis l'enthousiasme de la jeunesse des fois fait en sorte qu'on ne s'attarde pas peut-être à chacun des détails, là.

M. Despars (Frédéric): Mais je comprends le point de M. Turp, et ça revient à la question qu'on a discutée tout à l'heure: Est-ce qu'on veut protéger le consommateur dans un contexte de sollicitation par le commerçant, auquel cas le consommateur est en de mode réaction, et il y a peu d'outils? Alors, il est au téléphone, on vient de le déranger chez lui ou on vient de l'appeler chez lui et puis on lui demande ou on lui offre de conclure un contrat commercial, par opposition au consommateur qui lui prend le téléphone et qui fait une démarche positive vers le commerçant pour avoir un service. Et un consommateur qui est avisé, qui est déterminé et qui est responsable va faire son exercice de vérification et de prise de connaissance.

M. Bédard: Sauf que vous connaissez sûrement mieux que moi, je vous dirais, les réactions du

consommateur. Ils réagissent. Quand ils prennent le téléphone puis qu'ils décident de choisir une de vos compagnies, ils réagissent à quelque chose qui a été représenté souvent, et ça va être souvent une publicité, bon, tel, tel produit, puis, lui, il achète le produit qu'on lui présente. Et c'est pour ça que je vous dis: Je comprends, effectivement il y a deux choses différentes, mais en même temps cette personne-là a aussi besoin d'une protection. On connaît les tempéraments compulsifs des acheteurs, là. Que voulez-vous, on est dans une société comme ça, où les gens vont se lancer. Eux aussi, ils ont besoin d'une protection de même nature. Je comprends que c'est un acte volontaire qu'ils font, positif, mais c'est important qu'ils sachent dans quoi ils s'embarquent quand même, de façon globale. C'est pour ça que j'avais de la difficulté un peu à voir pourquoi vous limitez aux conditions importantes toutes les conditions.

Et là je vois que c'est vraiment dans la sollicitation au téléphone, mais c'est dur de ne pas permettre une conclusion du contrat sans identifier tous les éléments, là.

M. Lacroix (Raymond): Là-dessus — puis peut-être un complément d'information, puis ça va permettre également de réassurer — c'est essentiellement une question de délai au téléphone: Est-ce que le client et est-ce que l'entreprise veulent passer 25 minutes, 40 minutes à lire un contrat clause par clause, au téléphone? C'est la première question. Puis si ce n'est pas éclairci soit dans la loi ou par voie réglementaire, parce que, pour nous, à ce moment-là — important — on va sûrement considérer que c'est le contrat au complet. Ceci étant dit, à l'inverse on disait...

M. Bédard: Peut-être. Et ailleurs est-ce que c'est... En Ontario — vous me dites que c'est une législation — est-ce qu'on a adopté la même formulation?

M. Despars (Frédéric): ...si vous voulez, je peux vous lire la clause de la réglementation en Ontario. Ça dit: «The disclosure required under section 45 of the Act and subsection 1 of this section — qui est un peu le pendant, si vous voulez, de notre article 54.4, qui requiert toute l'information, alors pour reprendre le texte, là; the disclosure required under section 45 of the Act and subsection 1 of this section — may be made orally or in writing, and maybe made by referring the consumer to a pre-existing publication setting out the information required to be disclosed.»

Alors, on permet au commerçant de dire au consommateur: Voici les principaux termes et conditions, et, si vous voulez une description détaillée, vous pouvez vous référer à soit un préenregistrement, soit les termes et conditions sur le site Internet ou soit une publication autre qui est accessible au consommateur. Alors, c'est sûr que, pour nous, on trouve que c'est une alternative qui est viable, je pense.

Une voix: ...

M. Lacroix (Raymond): La grosse, grosse nuance entre la situation actuelle puis la situation telle

qu'elle serait lorsque la loi va être adoptée — puis ça reprend un peu votre préoccupation — c'est de dire: Bon, bien, même si on fait référence, par exemple, à un site Web, ou à des clauses externes, ou à un document ailleurs, les personnes sous l'enthousiasme vont signer puis après ça, bien, elles vont avoir la faculté de résilier, puis il va y avoir des frais importants. Actuellement, il y a des frais de résiliation de prévus dans nos contrats. Avec la loi, ça va être sans frais de résiliation, si c'est fait dans le délai prescrit par la loi.

Donc, c'est une situation qui est totalement différente de celle actuelle, notre préoccupation étant non pas de dire que, comme vous voyez aujourd'hui, ce n'est pas de dire: On a une problématique avec les frais de résiliation. Ce n'est pas du tout ça, la problématique qu'on a, c'est quant au degré d'information à donner lors de l'appel téléphonique, sachant très bien qu'il y a des sources externes qui pourraient être consultées. Puis, au pis aller, si ce n'est pas fait puis qu'il y a une mauvaise compréhension, le client a toujours le loisir de résilier le tout sans frais, dans le délai imparti. Actuellement, le client a le loisir de résilier, mais il y a des frais de résiliation contractuelle, et — ce que je comprenais de la présentation avant — c'était notamment un des irritants. Puis cet irritant-là, à ce moment-là, il va être amoindri ou diminué par conséquent.

Une voix: Merci.

Le Président (M. Descoteaux): Ça va? Ça va, de part et d'autre? Donc, merci, Me Desautels, Me Laurence, Me Lacroix et Me Despars, de votre présence devant la commission et de vos représentations. La commission suspend ses travaux jusqu'à 20 heures.

(Suspension de la séance à 18 h 8)

(Reprise à 20 h 10)

Le Président (M. Simard): ...tout le monde veut prendre place, s'il vous plaît.

Une voix: ...

Le Président (M. Simard): Si personne ne le demande, on l'a. Et je pense que personne ne le demande; je le vois dans vos yeux.

Alors, je suis heureux de reprendre nos travaux. Notre soirée va évidemment se poursuivre cette fois-ci avec la fin de ces auditions sur le projet de loi n° 48, et à cette occasion nous en sommes à l'étape des remarques finales.

Mémoires déposés

Mais auparavant je dépose, pour fins de nos travaux, je dépose dès maintenant les mémoires de la fédération... pardon, qui nous ont été transmis à l'occasion des consultations particulières et qui n'ont pas été entendus lors des auditions publiques.

Alors, il y a quelques mémoires que nous avons reçus, et je les dépose maintenant.

Remarques finales

J'invite, à ce moment-ci, le porte-parole de l'opposition officielle... plutôt, dans un premier temps — oui, c'est ça — le porte-parole de l'opposition officielle à nous faire part de ses remarques finales, et ensuite nous passerons du côté ministériel.

M. Stéphane Bédard

M. Bédard: Merci, M. le Président. Je vais tenter d'être aussi concis que lors des remarques préliminaires, pour votre plus grand plaisir, évidemment. Nous sommes ici pour vous servir.

Une voix: ...

M. Bédard: Oui. Donc, nous avons une journée courte mais productive. Vous avez vu avec intérêt, je suis convaincu, là, les différents témoignages de ceux et celles qui sont venus sur le projet de loi n° 48, projet de loi qui est important pour les consommateurs québécois, donc la vaste majorité d'entre nous donc, et je comprends en même temps que ce projet de loi est un début finalement, là, qui devrait aboutir à une réforme plus en profondeur de cette magnifique loi qui a été adoptée en 1978, à l'époque du...

Une voix: ...

M. Bédard: Est-ce que c'était Pierre Marois?

Le Président (M. Simard): Pierre Marois, oui, un héritage de Pierre Marois.

M. Turcotte (Yvan): ...Lise Payette. Sous réserve d'erreur, là, c'est Lise Payette.

Le Président (M. Simard): Non, non, vous avez raison. J'ai passé une partie de la journée à me préoccuper de CSST et là j'étais dans une loi de Pierre Marois, d'où la confusion. C'est Lise Payette, effectivement. Que les honneurs lui soient rendus, elle les mérite. M. le député.

M. Bédard: Alors, merci pour ce rappel historique, effectivement. Donc, c'est... On a vu le premier ministre nous le rappeler. Il nous a fait un rappel historique aujourd'hui. Donc, il est toujours important de se souvenir de l'histoire. Et, dans ce cas-ci, vous avez vu... vous avez entendu, plutôt, les gens du commerce québécois... du Conseil québécois, plutôt, du commerce de détail qui sont favorables à l'ensemble du projet de loi avec des modifications à apporter sur certaines dispositions.

Bon. Dans certains cas, je vous dirais que c'était plus problématique, du moins ça ne servait pas peut-être toutes les fins du projet de loi, donc j'imagine qu'elles seront regardées à leur mérite. Le Barreau du Québec aussi a fait un témoignage très intéressant sur des points très précis. Plus particulièrement, vous l'avez vu, ils souhaitent, eux, voir appliquer la possibilité de résiliation dans les contrats à distance. C'était, j'ai compris, une de leurs demandes, et Me Lacoursière a été très clair à ce niveau. En après-midi, Option Consommateurs avec

l'Union des consommateurs, ainsi que la Coalition des associations de consommateurs du Québec, je pense, ont fait ressortir les points positifs du projet de loi. Comme vous avez pu le constater, nous avons pu tester avec eux certaines des demandes du Conseil québécois du commerce de détail de façon à bien comprendre la portée des demandes, et la Coalition des associations de consommateurs du Québec a elle aussi joint sa voix au Barreau du Québec pour demander la... de résiliation dans un délai de 10 jours, dans les contrats à distance.

Donc, j'imagine que le ministre va évaluer à son mérite cette demande qui me semble être de nature, je vous dirais, à rassurer nos concitoyens dans l'utilisation d'autres types de transaction donc, entre autres, au niveau du commerce électronique, M. le Président. Et je suis convaincu qu'à bien y regarder elle comporte des avantages même et peut-être même surtout pour les compagnies qui offrent de tels services, afin de faire en sorte que le consommateur se trouve rassuré lorsqu'il utilise de tels services.

Et, à la toute fin, nous avons eu la Coalition des compagnies de télécommunications, un mémoire fort intéressant aussi, très technique sur l'impact du projet de loi sur leurs opérations. Et ce que j'ai compris aussi très clairement, c'est qu'ils sont en faveur des dispositions avec certaines possibilités pour éviter un alourdissement inutile dans certains cas — et je dis bien dans certains cas. Quant aux délais, eh bien, j'imagine qu'il y aura d'autres discussions. Je vous avouerais qu'on n'a pas réussi, à l'intérieur des délais qui nous étaient impartis, d'éclaircir toutes les problématiques qui les concernent par rapport à l'application du projet de loi. J'imagine que cette question sera fouillée un peu plus lorsqu'on nous serons à l'étude article par article.

Donc, M. le Président, on peut constater, à la lumière des propos que nous avons tenus et de façon cohérente avec l'adoption de principe, que nous sommes en faveur de l'adoption du projet de loi, que des ajustements sauront sûrement à être évalués par le gouvernement sans travestir, je vous dirais, les volontés qui s'y retrouvent, là, de façon à être mieux collés à la réalité tant des consommateurs que des particuliers... plutôt, des entreprises, des commerçants, en même temps sauront sûrement évaluer aussi à leur mérite le mémoire de l'Union des consommateurs, que j'ai hâte de relire, je vous dirais, avec plus de précision. Là, j'ai pu éclaircir certaines des recommandations de Me Duchesne et je suis convaincu que son apport va être pertinent pour la suite des choses.

Donc, je tiens à assurer le gouvernement et le ministre que nous serons disponibles au temps où il jugera pour passer à l'autre étape du projet de loi, soit l'étude article par article. Je vous remercie, M. le Président.

Le Président (M. Simard): Très bien. Je vous remercie beaucoup, M. le député de Chicoutimi, et je me tourne maintenant vers le ministre pour ses remarques finales.

M. Yvon Marcoux

M. Marcoux: Alors, merci, M. le Président. Donc, très brièvement. Également, je pense que les

groupes que nous avons entendus aujourd'hui ont indiqué qu'ils étaient d'accord avec les mesures qui étaient proposées dans le projet de loi.

Je dirais peut-être qu'il y a unanimité sur un certain nombre de choses puis des questions et des suggestions intéressantes par rapport à d'autres. En ce qui a trait à l'élimination des clauses d'arbitrage dans les contrats de commerçants, tous les groupes ont indiqué qu'ils étaient d'accord avec cette proposition-là, et je pense qu'on n'a pas eu d'ailleurs de commentaires précis même sur les articles du projet de loi. Même chose pour ce qui est de la mise à jour de la liste des appareils domestiques, là, qui font l'objet, dans le cas de réparations, d'obligations quant à une évaluation du commerçant et également une garantie de service pour trois mois à la fois sur pièces et main-d'oeuvre. Non plus, les gens étaient d'accord pour appliquer, en termes de règles de prescription, les dispositions générales qui sont contenues dans le Code civil, depuis 1994, qui sont d'ailleurs plus avantageuses pour les consommateurs que les dispositions relatives à la prescription qui sont contenues dans la Loi sur la protection du consommateur.

Il y a eu, de la part des groupes, comme le rappelait le député de Chicoutimi, des discussions, des questions et des commentaires ou des suggestions en ce qui a trait aux contrats à distance et également quelques suggestions intéressantes mais quant à un article, entre autres, concernant la Loi sur les agents de recouvrement.

Pour ce qui est des contrats à distance, on a évoqué évidemment plus de précisions sur certains points, la suggestion d'une résolution comme dans le contrat de vente itinérante. Je ne suis sûr pas si nécessairement on doit l'étendre. D'ailleurs, même c'est l'Union des consommateurs, je crois, qui a dit: Oui, mais il y a peut-être une évaluation plus importante à faire.

● (20 h 20) ●

Par ailleurs, il y a des questions qui vont permettre peut-être de préciser certains points et à la fois qui sont venus du Conseil québécois du commerce de détail, du Barreau du Québec, d'Option Consommateurs, de l'Union des consommateurs, de la Coalition des associations de consommateurs et également la Coalition des cinq compagnies de télécommunications. Donc, je vais demander d'ailleurs à l'Office de la protection du consommateur d'examiner tous ces points-là afin de pouvoir, le cas échéant, arriver avec certaines propositions de modification que nous pourrions partager d'ailleurs avec les membres de la commission ici.

Je pense que l'idée, c'est de bonifier le projet de loi, de protéger les consommateurs, de maintenir également l'équilibre entre ce que j'appelle la protection des droits des consommateurs et également les exigences de la concurrence et des entreprises, ce qui m'apparaît important. Et un des objectifs de la loi, c'est de protéger les consommateurs, mais en même temps aussi je pense que c'est bon pour les entreprises quand ça se fait correctement et qu'on assure un équilibre entre la protection des consommateurs et les exigences de la concurrence pour les entreprises. Ce que j'ai mentionné, ça a été répété aussi à un certain nombre de reprises: c'est une première phase, et il y a une deuxième phase qui va être entreprise par l'office avec les groupes de consommateurs, les commerçants, des professeurs d'université pour arriver avec des propositions, dans une deuxième phase, sur

des aspects qui ont été jugés comme importants, notamment en ce qui touche la publicité, ce qui touche le crédit, les contrats de location, etc.

Donc, M. le Président, je veux remercier les groupes qui sont venus devant la commission parlementaire, les remercier pour leur contribution et leur apport, vous remercier, remercier les membres de la commission ici, le porte-parole de l'opposition officielle et tous les autres membres de la commission, Mme la députée de Matane, adjointe parlementaire, les autres membres du côté du gouvernement, le personnel de l'Office de la protection du consommateur qui ont été présents, et M. Turcotte, qui était avec nous ici, et puis également Me Allard, et Me Côté, et Me Nolin également...

Alors, merci, et puis on reviendra donc pour l'étude en commission parlementaire. Et il y aura des pourparlers qui vont se faire aussi entre l'office et certains groupes qui sont venus ici pour expliquer certains aspects, répondre à certaines questions mais aussi vérifier, là, certaines possibilités de modification.

Le Président (M. Simard): ...M. le ministre. Je remercie évidemment tous les membres de la commission. Ceci met fin à cette période d'audience de la commission concernant le projet n° 48... pardon, oui, c'est ça, 48.

Et nous allons donc suspendre pour l'instant nos travaux. Nous les reprendrons dans quelques minutes sur un autre projet de loi.

(Suspension de la séance à 20 h 23)

(Reprise à 20 h 27)

Étude détaillée du projet de loi n° 58

Le Président (M. Simard): Alors, nous reprenons nos travaux et nous sommes réunis maintenant pour étudier le projet de loi n° 58, Loi concernant le comité de la rémunération des juges de la Cour du Québec et des cours municipales.

Nous allons, pour fins d'organisation de nos travaux, suspendre immédiatement et reprendre par la suite.

(Suspension de la séance à 20 h 28)

(Reprise à 22 h 5)

Le Président (M. Simard): Nous reprenons nos travaux, et je demande au secrétaire s'il y a des remplacements.

Le Secrétaire: Oui, M. le Président. M. Côté (Dubuc) est remplacé par M. Bédard (Chicoutimi).

Le Président (M. Simard): Alors, nous allons ajourner nos travaux à demain, suivant l'ordre de la Chambre.

(Fin de la séance à 22 h 6)