

Office de la protection du consommateur

ÉTUDE DES CRÉDITS 2024-2025

Renseignements
particuliers de l'opposition
officielle

Volet protection du consommateur



Demande de renseignements particuliers de l’opposition officielle

Volet – Protection du consommateur

ÉTUDE DES CRÉDITS 2024-2025

Demande de renseignements		Page
P.1	Nombre total de demandes de renseignements et de plaintes acheminées à l’OPC ainsi qu’à chaque bureau régional en 2023-2024, par catégorie, en distinguant les plaintes, les demandes de renseignements adressées à l’OPC et les demandes adressées à d’autres ministères ou organismes. Nombre de plaintes traitées, rejetées et transférées, incluant les motifs évoqués pour conclure au rejet ou au transfert. De façon particulière : A. Nombre de plaintes relatives aux « redresseurs » financiers, aux courtiers en prêts et autres « spécialistes » financiers; suivis apportés et résultats obtenus, en précisant le nombre de plaintes rejetées et le taux de réussite; B. Nombre de plaintes relatives aux « prêteurs sur gages »; suivis apportés et résultats obtenus, en précisant le nombre de plaintes rejetées et le taux de réussite; C. Nombre de plaintes relatives au secteur de la vente de l’automobile; suivis apportés et résultats obtenus, par secteur, en précisant le nombre de plaintes rejetées et les taux de réussite; D. Nombre de plaintes relatives au secteur de la location automobile; suivis apportés et résultats obtenus, en précisant le nombre de plaintes rejetées et le taux de réussite; E. Nombre de plaintes relatives aux agents de voyages et grossistes; suivis apportés et résultats obtenus, en précisant le nombre de plaintes rejetées et le taux de réussite; F. Nombre de plaintes relatives au marquage unitaire des prix; suivis apportés et résultats obtenus, en précisant le nombre de plaintes rejetées et le taux de réussite; G. Nombre de plaintes relatives à la vente de cartes prépayées; suivis apportés et résultats obtenus, en précisant le nombre de plaintes rejetées et le taux de réussite; H. Nombre de plaintes relatives à la vente d’une garantie supplémentaire; suivis apportés et résultats obtenus, en précisant le nombre de plaintes rejetées et le taux de réussite; I. Nombre de plaintes relatives au « time-sharing »; suivis apportés et résultats obtenus, en précisant le nombre de plaintes rejetées et le taux de réussite; J. Nombre de plaintes relatives au secteur de l’inspection en bâtiment; suivis apportés et résultats obtenus, en précisant le nombre de plaintes rejetées et le taux de réussite; K. Nombre de plaintes concernant Hydro-Québec; suivis apportés et résultats obtenus, en précisant le nombre de plaintes rejetées et le taux de réussite; L. Nombre de plaintes relatives aux arrangements préalables de services funéraires et de sépulture; suivis apportés et résultats obtenus, en précisant le nombre de plaintes rejetées et le taux de réussite; M. Nombre de plaintes relatives à la vente d’essence; suivis apportés et résultats obtenus, en précisant le nombre de plaintes rejetées et le taux de réussite; N. Nombre de plaintes relatives aux services de transport rémunéré de personnes; suivis apportés et résultats obtenus, en précisant le nombre de plaintes rejetées et le taux de réussite; O. Nombre de plaintes relatives à l’étiquetage des aliments; suivis apportés et résultats obtenus, en précisant le nombre de plaintes rejetées et le taux de réussite; P. Nombre de plaintes relatives à l’application des nouvelles dispositions de la <i>Loi sur la protection du consommateur</i> qui découlent de l’adoption, en décembre 2009, du projet de loi 60.	1
P.2	En 2023-2024, le nombre et la nature des plaintes qui ont mené à des interventions juridiques, en distinguant celles qui ont été référées à la Cour des petites créances ou à un avocat, et celles déferées à d’autres tribunaux, en indiquant le cheminement des dossiers et les résultats obtenus.	5
P.3	En 2023-2024, le nombre et la nature des plaintes qui ont été menés par la Direction des affaires juridiques de l’Office, le ministère de la Justice ou le Procureur général, en indiquant le cheminement du dossier, les résultats obtenus et les résultats des poursuites.	6

Demande de renseignements		Page
P.4	Nombre de médiations entreprises, par secteur, et nombre de dossiers réglés, par médiation, en 2023-2024, en indiquant la durée moyenne du temps de médiation par secteur.	7
P.5	Ventilation de l'effectif de l'Office et de chacun des bureaux régionaux, pour les trois dernières années, en spécifiant la catégorie d'emploi ainsi que le nombre d'emplois ; distinguer les postes permanents des postes occasionnels.	9
P.6	Pour l'OPC et pour chacun des bureaux régionaux, spécifier et distinguer le total des employés affectés : A. Aux enquêtes et à la surveillance; B. Au traitement des plaintes; C. À la médiation; D. Aux demandes de renseignements.	10
P.7	Ventilation détaillée du montant dépensé par l'OPC pour les activités de communication et sa mission éducative; fournir copie des documents publiés à ces fins.	12
P.8	Revenus provenant des amendes.	13
P.9	Liste des études ou des sondages commandés durant l'exercice financier en 2023-2024 à la demande du ministre ou de l'organisme : A. Liste et coûts; B. Copie des soumissions; C. Copie des études ou des sondages.	14
P.10	Nombre d'enquêtes réalisées, en indiquant leur nature et leurs résultats.	15
P.11	Note, étude, analyse ou autres concernant la modernisation des règles sur le crédit à la consommation.	16
P.12	Détailler les travaux menés par l'OPC relativement au meilleur encadrement du marché du crédit à la consommation. Indiquer : A. Les dates des rencontres; B. La liste des participants; C. Les ordres du jour; D. Les procès-verbaux; E. Les coûts associés à ces travaux.	17
P.13	Lors de l'étude des crédits budgétaires en mai 2021, le ministre de la Justice et responsable de la <i>Loi sur la protection du consommateur</i> nous disait travailler activement sur un projet de loi qui engloberait les prêts ballon, les hypothèques parapluies, les hypothèques légales et la coresponsabilité pour les achats faits avec une carte de crédit. Indiquer : A. Les avis produits par l'OPC; B. Les dates des rencontres avec l'OPC à ce sujet; C. Les dates des rencontres avec différents groupes sur le sujet; D. La liste des participants; E. Les ordres du jour; F. Les procès-verbaux.	18
P.14	Concernant le Fonds d'indemnisation des clients des agents de voyage (FICAV), fournir : A. L'évolution du solde du Fonds en 2023-2024; B. Le nombre de toutes les réclamations 2023-2024; C. Le total des sommes versées à la suite de ces autres réclamations, ainsi que le montant moyen versé par réclamation.	19
P.15	Concernant les permis d'agence de voyages, fournir : A. Le nombre de permis demandés en 2023-2024, tout en spécifiant le nombre de ceux-ci qui sont des renouvellements; B. Le nombre d'inspections et de vérifications effectuées dans le cadre de ces demandes; C. Le nombre d'employés affectés à ces inspections ou vérifications en 2023-2024.	20
P.16	Nombre de plaintes reçues par l'Office de la protection du consommateur au sujet des agences de voyages en 2023-2024.	21
P.17	Toute note, analyse, directive ou consigne réalisée ou émise en 2023-2024 au sujet du remboursement de voyages sous la forme de crédit-voyage.	22
P.18	Nombre de plaintes pour service non reçu demandant un remboursement fait auprès de l'Office en 2023-2024 en lien avec la COVID-19. (Ventilez par type de services visés, par exemple : centre de conditionnement physique, entretien paysager, installation de piscine, voyageur, etc.)	23

Demande de renseignements		Page
P.19	Toute note ou analyse produite sur la question de la co-responsabilité des compagnies d'assurances et des compagnies de cartes de crédit concernant les remboursements.	24

N.B. À moins d'indications contraires, les données présentées dans le cadre de l'étude des crédits sont établies en date du 29 février 2024.

Question 1	Nombre total de demandes de renseignements et de plaintes acheminées à l'Office de la protection du consommateur ainsi qu'à chaque bureau régional en 2023-2024, par catégorie, en distinguant les plaintes, les demandes de renseignements adressées à l'OPC et les demandes adressées à d'autres ministères ou organismes. Nombre de plaintes traitées, rejetées et transférées, incluant les motifs évoqués pour conclure au rejet ou au transfert. De façon particulière : A. Nombre de plaintes relatives aux « redresseurs » financiers, aux courtiers en prêts et autres « spécialistes » financiers, suivis apportés et résultats obtenus en précisant le nombre de plaintes rejetées et le taux de réussite; B. Nombre de plaintes relatives aux « prêteurs sur gages »; suivis apportés et résultats obtenus, en précisant le nombre de plaintes rejetées et le taux de réussite; C. Nombre de plaintes relatives au secteur de la vente de l'automobile; suivis apportés et résultats obtenus, par secteur, en précisant le nombre de plaintes rejetées et le taux de réussite; D. Nombre de plaintes relatives au secteur de la location automobile; suivis apportés et résultats obtenus, en précisant le nombre de plaintes rejetées et le taux de réussite; E. Nombre de plaintes relatives aux agents de voyages et grossistes; suivis apportés et résultats obtenus, en précisant le nombre de plaintes rejetées et le taux de réussite; F. Nombre de plaintes relatives au marquage unitaire des prix; suivis apportés et résultats obtenus, en précisant le nombre de plaintes rejetées et le taux de réussite; G. Nombre de plaintes relatives à la vente de cartes prépayées; suivis apportés et résultats obtenus, en précisant le nombre de plaintes rejetées et le taux de réussite; H. Nombre de plaintes relatives à la vente d'une garantie supplémentaire; suivis apportés et résultats obtenus, en précisant le nombre de plaintes rejetées et le taux de réussite; I. Nombre de plaintes relatives au « time-sharing »; suivis apportés et résultats obtenus, en précisant le nombre de plaintes rejetées et le taux de réussite; J. Nombre de plaintes relatives au secteur de l'inspection en bâtiment; suivis apportés et résultats obtenus, en précisant le nombre de plaintes rejetées et le taux de réussite; K. Nombre de plaintes concernant Hydro-Québec; suivis apportés et résultats obtenus, en précisant le nombre de plaintes rejetées et le taux de réussite; L. Nombre de plaintes relatives aux arrangements préalables de services funéraires et de sépulture; suivis apportés et résultats obtenus, en précisant le nombre de plaintes rejetées et le taux de réussite; M. Nombre de plaintes relatives à la vente d'essence; suivis apportés et résultats obtenus, en précisant le nombre de plaintes rejetées et le taux de réussite; N. Nombre de plaintes relatives aux services de transport rémunéré de personnes; suivis apportés et résultats obtenus, en précisant le nombre de plaintes rejetées et le taux de réussite; O. Nombre de plaintes relatives à l'étiquetage des aliments; suivis apportés et résultats obtenus, en précisant le nombre de plaintes rejetées et le taux de réussite; P. Nombre de plaintes relatives à l'application des nouvelles dispositions de la Loi sur la protection du consommateur qui découlent de l'adoption, en décembre 2009, du projet de loi 60.
------------	--

Entre le 1^{er} avril 2023 et le 29 février 2024, l'Office a traité un total de 97 793 cas de consommation :

- 72 763 étaient des demandes de renseignements qui, après analyse, ne présentaient pas de manquements ou d'infractions aux lois;
- 23 328 étaient des plaintes, dont 13 151 avaient un caractère pénal indiquant des infractions potentielles;
- 1 702 avaient été dirigées vers l'outil d'aide au règlement des litiges entre consommateurs et commerçants (Parle consommation).

Répartition par bureau régional du nombre de demandes de renseignements et de plaintes reçues entre le 1^{er} avril 2023 et le 29 février 2024

Bureau régional	Nombre de demandes de renseignements	Nombre de plaintes
Gaspé	1 673	136
Gatineau	6 194	2 616
Montréal	22 931	6 236
Québec	8 074	3 842
Rimouski	6 889	2 435
Rouyn-Noranda	2 279	382
Saguenay	3 408	1 206
Saint-Jérôme	7 752	2 190
Sept-Îles	3 759	653
Sherbrooke	5 450	2 031
Trois-Rivières	4 354	1 601
Total	72 763	23 328

Nombre de plaintes par secteur

A. Nombre de plaintes relatives aux « redresseurs » financiers, aux courtiers en prêts et autres « spécialistes » financiers, suivi apporté et résultats obtenus en précisant le nombre de plaintes rejetées et le taux de réussite :

L'Office ne fait pas la distinction entre ces types de services. Le tableau ci-dessous présente donc les résultats pour la catégorie « Argent », qui comprend les plaintes relatives aux trois catégories demandées.

Catégorie	Nombre de plaintes reçues
Argent	256

*L'Office ne compile pas le nombre de plaintes rejetées.

B. Nombre de plaintes relatives aux « prêteurs sur gages »; suivi apporté et résultats obtenus, en précisant le nombre de plaintes rejetées et le taux de réussite :

Catégorie	Nombre de plaintes reçues
Prêteurs sur gages	5

*L'Office ne compile pas le nombre de plaintes rejetées.

C. Nombre de plaintes relatives au secteur de la vente de l'automobile; suivi apporté et résultats obtenus, par secteur, en précisant le nombre de plaintes rejetées et le taux de réussite :

Catégorie	Nombre de plaintes reçues
Vente/réparation d'automobiles (neuves et d'occasion)	5 549

*L'Office ne compile pas le nombre de plaintes rejetées.

D. Nombre de plaintes relatives au secteur de la location automobile; suivi apporté et résultats obtenus, par secteur, en précisant le nombre de plaintes rejetées et le taux de réussite :

Catégorie	Nombre de plaintes reçues
Location d'automobiles (neuves et d'occasion)	60

*L'Office ne compile pas le nombre de plaintes rejetées.

E. Nombre de plaintes relatives aux agents de voyages et grossistes; suivi apporté et résultats obtenus, par secteur, en précisant le nombre de plaintes rejetées et le taux de réussite :

Catégorie	Nombre de plaintes reçues
Agents de voyages/grossistes	575

Renseignements particuliers	Étude des crédits 2024-2025
Question 1	Suite

*L’Office ne compile pas le nombre de plaintes rejetées.

F. Nombre de plaintes relatives au marquage unitaire des prix; suivi apporté et résultats obtenus, par secteur, en précisant le nombre de plaintes rejetées et le taux de réussite :

Catégorie	Nombre de plaintes reçues
Indication des prix et étiquetage	204
Indication des prix et politique d’exactitude des prix	331

*L’Office ne compile pas le nombre de plaintes rejetées.

G. Nombre de plaintes relatives à la vente de cartes prépayées; suivi apporté et résultats obtenus, par secteur, en précisant le nombre de plaintes rejetées et le taux de réussite :

Catégorie	Nombre de plaintes reçues
Cartes prépayées	125

*L’Office ne compile pas le nombre de plaintes rejetées.

H. Nombre de plaintes relatives à la vente d’une garantie supplémentaire; suivi apporté et résultats obtenus, par secteur, en précisant le nombre de plaintes rejetées et le taux de réussite :

Catégorie	Nombre de plaintes reçues
Garantie supplémentaire	411

*L’Office ne compile pas le nombre de plaintes rejetées.

I. Nombre de plaintes relatives au « time-sharing »; suivi apporté et résultats obtenus, par secteur, en précisant le nombre de plaintes rejetées et le taux de réussite :

Catégorie	Nombre de plaintes reçues
Propriétés à temps partagé et services analogues	1

*L’Office ne compile pas le nombre de plaintes rejetées.

J. Nombre de plaintes relatives au secteur de l’inspection en bâtiment; suivi apporté et résultats obtenus, par secteur, en précisant le nombre de plaintes rejetées et le taux de réussite :

Le système de codification de l’Office ne permet pas d’isoler les plaintes relatives à ce secteur.

K. Nombre de plaintes concernant Hydro-Québec; suivi apporté et résultats obtenus, par secteur, en précisant le nombre de plaintes rejetées et le taux de réussite :

Les contrats de vente d’électricité par Hydro-Québec sont exclus de l’application du titre sur les contrats relatifs aux biens et aux services.

L. Nombre de plaintes relatives aux arrangements préalables de services funéraires et de sépulture; suivi apporté et résultats obtenus, par secteur, en précisant le nombre de plaintes rejetées et le taux de réussite :

Catégorie	Nombre de plaintes reçues
Services funéraires et de sépulture	54

*L’Office ne compile pas le nombre de plaintes rejetées.

M. Nombre de plaintes relatives à la vente d’essence; suivi apporté et résultats obtenus, par secteur, en précisant le nombre de plaintes rejetées et le taux de réussite :

Le système de codification de l’Office ne permet pas d’isoler les plaintes relatives à ce secteur.

Question **1**

Suite

N. Nombre de plaintes relatives aux services de transport rémunéré de personnes; suivi apporté et résultats obtenus, par secteur, en précisant le nombre de plaintes rejetées et le taux de réussite :

Catégorie	Nombre de plaintes reçues
Services de transport	737

*L'Office ne compile pas le nombre de plaintes rejetées.

O. Nombre de plaintes relatives à l'étiquetage des aliments; suivi apporté et résultats obtenus, par secteur, en précisant le nombre de plaintes rejetées et le taux de réussite :

Catégorie	Nombre de plaintes reçues
Aliments / Boissons	284

*L'Office ne compile pas le nombre de plaintes rejetées.

P. Nombre de plaintes relatives à l'application des nouvelles dispositions de la *Loi sur la protection du consommateur* qui découlent de l'adoption, en décembre 2009, du projet de loi 60 :

Catégorie	Nombre de plaintes reçues
Télécommunications (Contrats de services fournis à distance)	424
Garantie supplémentaire	411
Cartes prépayées	125
Obligation de détenir un certificat de conseiller en voyages	8

*L'Office ne compile pas le nombre de plaintes rejetées.

*Le système de codification de l'Office ne permet pas d'isoler les plaintes relatives au prix tout inclus.

Renseignements particuliers	Étude des crédits 2024-2025
Question 2	En 2023-2024, le nombre et la nature des plaintes qui ont mené à des interventions juridiques, en distinguant celles qui ont été référées à la Cour des petites créances ou à un avocat, et celles référées à d'autres tribunaux, en indiquant le cheminement des dossiers et les résultats obtenus.

En matière de surveillance, l'Office reçoit et traite les plaintes en fonction de lignes directrices qui privilégient un traitement global des plaintes au lieu d'une approche individuelle. L'Office priorise donc ses interventions en fonction de certains critères, dont la gravité des infractions commises, le nombre de plaintes recueillies et les antécédents des commerçants visés et concentre son action sur les plaintes à caractère pénal.

Par cette approche, l'Office agit en amont afin d'amener les commerçants à se conformer aux exigences de la loi, au bénéfice d'un grand nombre de consommateurs. Elle vise également à servir d'exemples aux autres commerçants d'un même secteur d'activités. D'ailleurs, en 2022-2023, l'analyse du nombre moyen de plaintes reçues concernant les commerçants, avant et après une intervention (inspection, enquête, poursuite ou envoi d'avis) de l'Office, a permis de constater une diminution du taux de plaintes de 39 %, ce qui témoigne de l'efficacité des interventions de l'Office.

En ce qui a trait aux consommateurs, l'Office a conçu à leur intention des outils d'information vulgarisée et faciles d'utilisation (trousses d'information) afin qu'ils prennent en main le règlement de leur litige. Ces trousses, qui renferment également un formulaire type de mise en demeure, sont systématiquement fournies aux consommateurs qui portent plainte. L'Office y propose une démarche ordonnée qui favorise, dans un premier temps, la négociation avec le commerçant. Si le problème persiste, l'Office invite le consommateur à faire valoir ses droits en cour. Une liste d'organismes offrant un service de soutien juridique aux consommateurs est annexée à toutes les trousses.

Selon la nature du litige, l'Office propose aussi à certains consommateurs d'utiliser l'outil d'aide au règlement des litiges entre consommateurs et commerçants, Parle consommation, afin de les aider à faire valoir leurs droits.

Plaintes ayant fait l'objet d'une intervention prioritaire de l'Office entre le 1^{er} avril 2023 et le 29 février 2024

Nature des plaintes	Nombre de plaintes traitées
Pratique trompeuse ou déloyale	3 116
Service à la clientèle, absence de livraison ou non-conformité	1 741
Qualité des biens et services	1 235
Mésentente liée au contrat conclu	1 119
Problème de facturation ou de recouvrement de créance	530
Mésentente avant l'achat liée au prix ou au tarif	513
Motif non codifié	70
Total	8 324

Renseignements particuliers	Étude des crédits 2024-2025
Question 3	En 2023-2024, le nombre et la nature des plaintes qui ont été menées par la Direction des affaires juridiques de l'Office, le ministère de la Justice ou le Procureur général, en indiquant le cheminement du dossier, les résultats obtenus et les résultats des poursuites.

Interventions juridiques (avis d'infraction et poursuites pénales), jugements et amendes pour 2023-2024, par secteur (en date du 29 février 2024)

Secteur	Interventions juridiques	Jugements	Amendes
Commerce de détail	8	2	4 164 \$
Communications	0	0	0 \$
Enseignement et éducation	0	5	37 229 \$
Immobilier	0	0	0 \$
Recouvrement de créances	1	3	5 244 \$
Services financiers	27	11	46 552 \$
Services funéraires et de sépulture	0	2	30 300 \$
Services liés à la construction, la rénovation et à l'habitation	22	30	184 461 \$
Services liés aux loisirs, sports et divertissements	49	13	39 092 \$
Services professionnels et techniques	0	0	0 \$
Transports	0	0	0 \$
Vente et services liés aux véhicules et autres moyens de transport	59	69	713 328 \$
Voyage	11	6	12 409 \$
Autres	3	0	0 \$
Total	180	141	1 072 779 \$

Répartition des interventions juridiques entre les poursuites pénales et les avis d'infraction pour 2023-2024, par secteur (en date du 29 février 2024)

Secteur	Poursuites pénales	Avis d'infraction	Total
Commerce de détail	7	1	8
Communications	0	0	0
Enseignement et éducation	0	0	0
Immobilier	0	0	0
Recouvrement de créances	1	0	1
Services financiers	20	7	27
Services funéraires et de sépulture	0	0	0
Services liés à la construction, la rénovation et à l'habitation	22	0	22
Services liés aux loisirs, sports et divertissements	19	30	49
Services professionnels et techniques	0	0	0
Transports	0	0	0
Vente et services liés aux véhicules et autres moyens de transport	49	10	59
Voyage	9	2	11
Autres	2	1	3
Total	129	51	180

Renseignements particuliers	Étude des crédits 2024-2025
Question 4	Nombre de médiations entreprises, par secteur, et nombre de dossiers réglés, par médiation, en 2023-2024, en indiquant la durée moyenne du temps de médiation par secteur.

Parmi ses outils permettant aux consommateurs de faire valoir leurs droits, l'Office offre la plateforme Parle consommation. Cette plateforme permet aux consommateurs et aux commerçants de résoudre un litige de consommation rapidement et simplement, dans un environnement neutre, privé et sécuritaire.

Concrètement, les consommateurs et les commerçants peuvent :

- Négocier afin de trouver une solution à un problème de nature exclusivement civile (lié, par exemple, aux garanties, aux délais de livraison ou à la conformité d'un bien ou d'un service);
- Recourir, au besoin, aux services d'un médiateur externe et accrédité par un ordre professionnel, soit le Barreau du Québec ou la Chambre des notaires du Québec.

Actuellement, 128 commerçants sont actifs dans Parle consommation. Parmi eux se trouvent des magasins à grande surface, des détaillants de meubles, d'appareils électroniques et d'électroménagers, des commerçants d'automobiles d'occasion ainsi que des entrepreneurs spécialisés en construction et en rénovation.

Entre le 1^{er} avril 2023 et le 29 février 2024, 2 104 dossiers ont été ouverts dans la plateforme. De ce nombre, 1 834 ont été fermés et 270 sont en traitement.

Nombre de dossiers ouverts dans la plateforme en 2023-2024

	Nombre de dossiers
Dossiers ouverts	2 104
Dossiers en traitement	270
Dossiers fermés	1 834

Détails des dossiers fermés dans la plateforme en 2023-2024

	Nombre de dossiers
Dossiers réglés	1 278
Entente en négociation	1 146
Entente en médiation	132
Sans entente	556
Dossiers fermés avant la négociation	83
Sans entente en négociation	368
Sans entente en médiation	105

Secteur des médiations entreprises

Secteur	Nombre de médiations entreprises	Nombre de dossiers réglés en médiation
Commerce de détail	234	131
Services liés à la construction, la rénovation et à l'habitation	2	1
Vente et services liés aux véhicules et autres moyens de transport	1	0
Total	237	132

Question 4

Suite

Durée moyenne par secteur¹**Commerce de détail**

- Réglé en négociation : 19 jours
- Réglé en médiation : 23 jours

Services liés à la construction, la rénovation et à l'habitation

- Réglé en négociation : 15 jours
- Réglé en médiation : 6 jours

Vente et services liés aux véhicules et autres moyens de transport

- Réglé en négociation : 17 jours
- Réglé en médiation : N/A

¹ Le délai moyen en médiation exclut la portion négociation du dossier, dont la durée est variable en fonction du moment où une des parties a demandé l'intervention d'un médiateur.

Question 5	Ventilation de l'effectif de l'Office et de chacun des bureaux régionaux, pour les trois dernières années, en spécifiant la catégorie d'emploi ainsi que le nombre d'emplois; distinguer les postes permanents des postes occasionnels.
------------	---

Effectifs — Ventilation par catégorie et par région

(Incluant les occasionnels)
Ventilation au 2024-02-29

Régions	Cadres	Prof.	Tech.	Personnel de bureau	Total
Bas-Saint-Laurent	0	0	2	0	2
Saguenay–Lac-Saint-Jean	0	1	3	0	4
Capitale-Nationale	7	28	21 (1 occ.)	4 (1 occ.)	60
Mauricie	1	3	5 (1 occ.)	1	10
Estrie	0	1	5 (1 occ.)	0	6
Montréal	4	14	19 (2 occ.)	1	38
Outaouais	0	0	3	0	3
Abitibi-Témiscamingue	0	0	1	0	1
Côte-Nord	0	0	1	0	1
Nord-du-Québec	0	0	0	0	0
Gaspésie–Îles-de-la-Madeleine	0	0	1	0	1
Chaudière-Appalaches	0	0	0	0	0
Laval	0	0	0	0	0
Lanaudière	0	0	0	0	0
Laurentides	0	1	4 (1 occ.)	0	5
Montréal	0	0	0	0	0
Centre-du-Québec	0	0	0	0	0
Total	12	48	65	6	131

Source : GIR – Étude des crédits RH – Effectifs et réserves

Renseignements particuliers	Étude des crédits 2024-2025
Question 6	Pour l'OPC et pour chacun des bureaux régionaux, spécifier et distinguer le total des effectifs affectés : A. Aux enquêtes et à la surveillance; B. Au traitement des plaintes; C. À la médiation; D. Aux demandes de renseignements.

Effectifs autorisés affectés aux enquêtes et à la surveillance, au traitement des plaintes, à la conciliation et aux demandes de renseignements et de soutien
En date du 2024-02-29

Régions	Activités de surveillance (vérification, enquêtes judiciaires)	Traitement des plaintes et inspections	Médiation	Demandes de renseignements et de soutien
Bas-Saint-Laurent	2	2	0	2
Saguenay–Lac-Saint-Jean	3	2	0	2
Capitale-Nationale	22	5	1	17
Mauricie	5	3	0	3
Estrie	3	3	3	3
Montréal	29	11	0	11
Outaouais	3	3	0	3
Abitibi-Témiscamingue	1	1	0	1
Côte-Nord	1	1	0	1
Nord-du-Québec	0	0	0	0
Gaspésie–Îles-de-la-Madeleine	0	0	0	0
Chaudière-Appalaches	0	0	0	0
Laval	0	0	0	0
Lanaudière	4	3	1	3
Laurentides	0	0	0	0
Montréal	0	0	0	0
Centre-du-Québec	0	0	0	0
Total	73	34	5	46

Les chiffres indiqués au tableau tiennent compte du personnel régulier et occasionnel. Une même personne peut exercer différentes tâches.

Activités de surveillance (vérification, enquêtes judiciaires)

Le nombre d'employés indiqué dans cette section du tableau désigne ceux qui consacrent une part importante de leur tâche à la réalisation d'activités de surveillance, soit :

- 10 enquêteurs au service des enquêtes ;
- 12 employés à la direction des permis et de l'indemnisation (contrôle a priori de la loi) ;
- 15 juristes (les tâches ne sont pas exclusivement liées à la surveillance) ;
- 2 professionnels à la direction des services aux clientèles et de la surveillance administrative ;
- 34 agents de protection du consommateur (APC).

Question 6

Suite

Traitement des plaintes et inspections

Les 34 APC se consacrent notamment au traitement des plaintes et effectuent également des inspections. À la suite de l'analyse des faits entourant le problème d'un consommateur avec un commerçant, l'APC informe d'abord le consommateur de ses droits et recours et lui transmet, le cas échéant, une trousse d'information pour l'aider à régler son problème.

Médiation

Une équipe de 5 personnes veille à la gestion opérationnelle, au soutien technique et au développement des activités de Parle consommation, un outil de règlement de litiges entre consommateurs et commerçants.

Cette plateforme numérique propose un environnement neutre, privé et sécurisé dans lequel le consommateur et le commerçant peuvent négocier et, au besoin, recourir aux services d'un médiateur externe, afin de trouver une solution à l'amiable au problème de consommation qui les oppose.

Demandes de renseignements et de soutien

Le traitement des demandes de renseignements par les APC consiste, en application des lois sous responsabilité de l'Office, à fournir aux consommateurs l'information relative à leurs droits et recours en se fondant sur l'analyse des situations décrites par les consommateurs dans le cadre d'un problème qu'ils éprouvent avec un commerçant.

Les 12 employés de la direction des permis et de l'indemnisation répondent aux demandes de renseignements et de soutien de la clientèle commerçante sur les questions relatives à leur permis ou à leur certificat. Ils traitent également les demandes d'indemnisation des consommateurs.

OFFICE DE LA PROTECTION DU CONSOMMATEUR

Renseignements particuliersÉtude des crédits 2024-2025

Question 7	Ventilation détaillée du montant dépensé par l'OPC pour les activités de communication et sa mission éducative; fournir une copie des documents publiés à ces fins.
------------	---

Activité de communication	Coût
<u>Publicité mandat</u>	
Campagne Web — Prévention au sujet du commerce en ligne	4 670 \$
Campagne Web — Promotion d'offres d'emploi à l'Office	200 \$
Campagne Web — Prévention au sujet du paiement minimum sur les cartes de crédit	4 612 \$
Campagne Web — Prévention au sujet de l'achat de billets de spectacle	4 769 \$
Campagne Web — Prévention au sujet de l'achat d'une auto d'un commerçant	6 443 \$
<u>Commandites</u>	
Fondation Claude Masse — Colloque	4 995 \$
Université Laval — Colloque en sciences de la consommation	1 750 \$
<u>Émission de communiqués de presse</u>	
CNW Telbec et Communication CNW	9 250 \$
<u>Activité de veille médiatique</u>	
Influence Communication inc.	15 132 \$
<u>Participation à des salons ou des expositions</u>	
Salon Carrefour 50 ans +	1 650 \$
Salon de la FADOQ 50 ans + (2023)	2 474 \$
Mécanisme pour Aînés et Usagers Vulnérables	211 \$
Colloque de l'Alliance des professeures et professeurs de Montréal	1 250 \$
Salon de la FADOQ 50 ans + (2024)	1 800 \$
<u>Développement, entretien, rédaction et traduction du site Web</u>	
Toumoro (entretien et mise à jour technologique)	23 435 \$
Ross & Sheehan inc. (traduction)	1 929 \$
Société québécoise d'information juridique (contenu des jugements de la Cour des petites créances)	11 921 \$
<u>Production de dépliants, de publications et autres</u>	
Conception graphique, édition et impression du Rapport annuel de gestion 2022-2023	3 229 \$
Traduction et impression pour la trousse d'information pour les consommateurs et ses feuillets	7 261 \$
Traduction pour le manuel d'étude sur le recouvrement et le questionnaire d'examen	83 \$
Impression d'une affiche sur la courtoisie pour les bureaux régionaux	79 \$
Réimpression des cartes de visite avec les coordonnées de l'Office	109 \$
Réimpression du guide Aînés et consommation	5 715 \$
Droits d'utilisation de 5 ans pour les capsules vidéo <i>Le contrat de cellulaire</i> , <i>Ta première voiture</i> et <i>Ta carte de crédit</i>	639 \$
Gestion de la vente des affiches sur la Politique d'exactitude des prix	3 000 \$
Total	116 606 \$

Renseignements particuliers	Étude des crédits 2024-2025
Question 8	Revenus provenant des amendes.

Les condamnations liées aux poursuites pénales visant une infraction aux lois sous la responsabilité de l'Office, pour l'année 2023-2024, s'élèvent à 1 072 779 \$ en date du 29 février 2024.

Les amendes perçues ne consistent pas en un revenu pour l'Office puisque l'ensemble des sommes sont transmises au ministre des Finances.

Question 9	Liste des études ou des sondages commandés durant l'exercice financier 2022-2023 à la demande du ministre ou de l'organisme : A. Liste et coûts; B. Copie des soumissions; C. Copie d'études ou sondages.
------------	--

Firme	Coût
BIP Recherche inc.	20 500 \$
Léger Marketing Inc.	12 663 \$
Cible recherche	3 516 \$

Renseignements particuliers		Étude des crédits 2024-2025
Question 10	Nombre d'enquêtes réalisées, en indiquant leur nature et leurs résultats.	

Au 29 février 2024, l'Office avait réalisé 236 enquêtes au cours de l'année 2023-2024.

Nature des enquêtes réalisées en 2023-2024

Nature	Nombre
Inspections	156
Enquêtes judiciaires	37
Autres enquêtes administratives (vacations à la cour, significations de procédure et collectes d'informations)	43
Total	236

Nombre de recommandations découlant des enquêtes réalisées en 2023-2024

Recommandation	Nombre
Aucune infraction	50
Ouverture d'une enquête judiciaire à la suite d'une inspection	0
Envoi d'un avis de non-conformité ou d'infraction	54
Rédaction d'une opinion juridique	0
Poursuite pénale	68
Action appropriée (interventions juridiques et transferts d'informations à d'autres directions)	51
Autres actions (régularisation de la situation constatée sans interventions subséquentes)	15
Total	238

Renseignements particuliers		Étude des crédits 2024-2025
Question 11		Note, étude, analyse ou autres concernant la modernisation des règles sur le crédit à la consommation.

Cette question ne semble pas pertinente à l'exercice d'étude des crédits.

Renseignements particuliers	Étude des crédits 2024-2025
Question 12	Détailler les travaux menés par l'OPC relativement au meilleur encadrement du marché du crédit à la consommation. Indiquer : A. Les dates des rencontres; B. La liste des participants; C. Les ordres du jour; D. Les procès-verbaux; E. Les coûts associés à ces travaux.

Cette question ne semble pas pertinente à l'exercice d'étude des crédits.

Renseignements particuliers	Étude des crédits 2024-2025
Question 13	Lors de l'étude des crédits budgétaires en mai 2021, le ministre de la Justice et responsable de la Loi sur la protection du consommateur nous disait travailler activement sur un projet de loi qui engloberait les prêts ballon, les hypothèques parapluies, les hypothèques légales et la coresponsabilité pour les achats faits avec une carte de crédit. Indiquer : A. Les avis produits par l'OPC; B. Les dates des rencontres avec l'OPC à ce sujet; C. Les dates des rencontres avec différents groupes sur le sujet; D. La liste des participants; E. Les ordres du jour; F. Les procès-verbaux.

Cette question ne semble pas pertinente à l'exercice d'étude des crédits.

Renseignements particuliers	Étude des crédits 2024-2025
Question 14	Concernant le Fonds d'indemnisation des clients des agents de voyage (FICAV), fournir : A. L'évolution du solde du Fonds en 2023-2024; B. Le nombre de toutes les réclamations en 2023-2024; C. Le total des sommes versées à la suite de ces réclamations, ainsi que le montant moyen versé par réclamation.

Les états financiers de l'année 2023-2024 ne sont pas terminés ni vérifiés.

Entre le 1^{er} avril 2023 et le 29 février 2024, 1 474 réclamations au FICAV ont été reçues. Pour cette même période, le FICAV a versé des indemnisations pour 2 069 réclamations, qu'elles aient été reçues avant ou pendant la même période.

Entre le 1^{er} avril 2023 et le 29 février 2024, le FICAV a versé 4,3 M\$ pour ces réclamations, pour une moyenne de 2 057 \$ par réclamation.

Renseignements particuliers	Étude des crédits 2024-2025
Question 15	Concernant les permis d'agence de voyages, fournir : A. Le nombre de permis demandés en 2023-2024, tout en spécifiant le nombre de ceux-ci qui sont des renouvellements; B. Le nombre d'inspections et de vérifications effectuées dans le cadre de ces demandes; C. Le nombre d'employés affectés à ces inspections ou vérifications en 2023-2024.

Entre le 1^{er} avril 2023 et le 29 février 2024, l'Office a reçu 28 nouvelles demandes et a procédé au renouvellement de 548 permis d'agent de voyages, pour un total de 576.

Entre le 1^{er} avril 2023 et le 29 février 2024, le Service des enquêtes n'a effectué aucune inspection dans le cadre des demandes et des renouvellements de permis d'agent de voyages. Cependant, la direction des permis et de l'indemnisation effectue une vérification au plumitif afin de vérifier les antécédents judiciaires pour déterminer la probité du demandeur ou des administrateurs lors d'une nouvelle demande. Par la suite, des vérifications au plumitif sont effectuées lors d'un changement ou d'ajout d'administrateurs.

Un total de dix employés sont affectés au processus d'inspection ou de vérification des demandes de permis d'agence de voyages, dont quatre proviennent du Service des enquêtes et six des Services juridiques. Ces employés agissent pour l'envoi d'avis de rappel ou d'infraction ainsi que pour le traitement des poursuites pénales. Aucun d'entre eux ne consacre la totalité de sa prestation de travail à l'inspection ou la vérification de ces permis.

Renseignements particuliers		Étude des crédits 2024-2025
Question 16		Nombre de plaintes reçues par l'Office de la protection du consommateur au sujet des agences de voyages en 2023-2024.

Entre le 1^{er} avril 2023 et le 29 février 2024, 538 plaintes ont visé des agents de voyages titulaires d'un permis valide.

Renseignements particuliers	Étude des crédits 2024-2025
Question 17	Toute note, analyse, directive ou consigne réalisée ou émise en 2023-2024 au sujet du remboursement de voyages sous la forme de crédit-voyage.

Cette question ne semble pas pertinente à l'exercice d'étude des crédits.

Renseignements particuliers	Étude des crédits 2024-2025
Question 18	Nombre de plaintes pour service non-reçu demandant un remboursement fait auprès de l'Office en 2023-2024 en lien avec la COVID-19. (Ventilez par type de services visés, par exemple : centre de conditionnement physique, entretien paysager, installation de piscine, voyageur, etc.)

Bien ou service faisant l'objet de la plainte	Nombre de plaintes reçues
Transport aérien	2
Voyages à forfait	3
Total	5

Renseignements particuliers	Étude des crédits 2024-2025
Question 19	Toute note ou analyse produite sur la question de la co-responsabilité des compagnies d'assurances et des compagnies de cartes de crédit concernant les remboursements.

Cette question ne semble pas pertinente à l'exercice d'étude des crédits.