



ASSEMBLÉE NATIONALE DU QUÉBEC

PREMIÈRE SESSION

QUARANTE-DEUXIÈME LÉGISLATURE

Journal des débats

**de la Commission permanente
des relations avec les citoyens**

Le mercredi 19 août 2020 — Vol. 45 N° 53

Étude des crédits du ministère de la Justice (1) :
volet Protection des consommateurs

**Président de l'Assemblée nationale :
M. François Paradis**

2020

Abonnement annuel (TPS et TVQ en sus):

Débats de l'Assemblée	145,00 \$
Débats de toutes les commissions parlementaires	500,00 \$
Pour une commission parlementaire en particulier	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
Direction de la gestion immobilière et des ressources matérielles
1020, rue des Parlementaires, bureau RC.85
Québec (Québec)
G1A 1A3

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

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

Dépôt légal: Bibliothèque nationale du Québec
ISSN 0823-0102

Commission des relations avec les citoyens

Le mercredi 19 août 2020 — Vol. 45 N° 53

Table des matières

Protection des consommateurs	1
Discussion générale	1
Document déposé	18

Intervenants

Mme MarieChantal Chassé, présidente

M. Simon Jolin-Barrette

Mme Lise Thériault

M. Gabriel Nadeau-Dubois

Mme Véronique Hivon

* Mme Marie-Claude Champoux, Office de la protection du consommateur

* Témoin interrogé par les membres de la commission

Le mercredi 19 août 2020 — Vol. 45 N° 53

**Étude des crédits du ministère de la Justice (1) :
volet Protection des consommateurs**

(Neuf heures quarante et une minutes)

La Présidente (Mme Chassé) : Bonjour, tout le monde. Je constate le quorum et je déclare la séance de la Commission des relations avec les citoyens ouverte. Je demande à tous de bien vouloir éteindre la sonnerie ainsi que le mode de vibration de leurs appareils électroniques.

Protection des consommateurs

La commission est réunie afin de procéder à l'étude du volet Protection des consommateurs des crédits budgétaires du portefeuille Justice pour l'exercice financier 2020-2021. Une enveloppe de 1 h 30 min a été allouée pour l'étude de ces crédits.

Mme la secrétaire, y a-t-il des remplacements?

La Secrétaire : Oui, Mme la Présidente. Mme Dansereau (Verchères) est remplacée par Mme Blais (Abitibi-Ouest); M. Birnbaum (D'Arcy-McGee), par Mme Thériault (Anjou—Louis-Riel); Mme Dorion (Taschereau), par M. Nadeau-Dubois (Gouin); M. LeBel (Rimouski), par Mme Hivon (Joliette).

Discussion générale

La Présidente (Mme Chassé) : Merci. Nous allons procéder aux échanges entre les groupes d'opposition et le ministre pour permettre à chaque groupe d'opposition d'écouler son temps de parole, et le temps d'échange inclut les questions et les réponses.

Je suis déjà prête à reconnaître une première intervention de l'opposition officielle pour un premier bloc d'échange. Mme la députée de Louis-Anjou... non, d'Anjou—Louis-Riel, la parole est à vous. Allez-y.

Mme Thériault : Merci beaucoup, Mme la Présidente. Tout d'abord, vous allez me permettre de saluer mes collègues les députés, l'adjointe parlementaire du ministre, M. le ministre, évidemment, la merveilleuse équipe de l'Office de la protection du consommateur. Mme la Présidente, vous n'êtes pas sans savoir que j'ai eu le privilège d'être la ministre responsable de cet organisme-là pendant près d'une année, et, en un an, Mme la Présidente, on a fait adopter trois projets de loi assez importants pour protéger les consommateurs québécois. Donc, vous ne serez pas surprise de me voir dans le rôle de la porte-parole de l'opposition officielle pour pouvoir parler des enjeux qui touchent les consommateurs.

Et pas besoin de vous dire qu'avec l'arrivée de la COVID-19, bien, on a été, ma foi, très, très, très occupés. Je dois vous dire que mon bureau de comté déborde non seulement de mes cas de comté mais il y a beaucoup de personnes qui m'envoient des messages par rapport aux différentes expériences qu'ils vivent présentement avec toute la difficulté de se faire rembourser différents frais qui ont été payés d'avance, dans beaucoup de secteurs.

Et ce n'est certainement pas sans surprise, Mme la Présidente, que vous allez comprendre que je vais vous parler ce matin, dans le premier bloc, en tout cas, de toute l'histoire des crédits voyage, des annulations voyage. Oui, il y a la loi sur les agences de voyages, qui régit effectivement les agences de voyages, mais, Mme la Présidente, j'aimerais rappeler qu'au-delà de cette loi-là, il y a la loi qui dirige l'Office de la protection du consommateur. C'est la loi sur laquelle il se guide, et cette loi-là stipule nommément que lorsqu'un consommateur québécois achète un bien ou un service et que le service n'a pas été rendu au-delà de deux mois de la date d'achat, que les sommes d'argent doivent être placées dans une fiducie ou un compte en fidéicommissaire pour pouvoir protéger le dépôt des clients.

Mme la Présidente, vous avez fait votre revue de presse. Je suis convaincue que les gens de l'office, le ministre aussi, ont fait leur revue de presse, ce matin, donc ils ne seront pas surpris de m'entendre demander à la présidente de l'office d'appliquer son devoir de diligence et de s'assurer qu'au-delà de la loi des agences de voyages, que les transporteurs aériens, que les différentes compagnies qui ont fait affaire avec les consommateurs québécois et qui ont des dépôts présentement en main... je demande à la présidente qu'elle s'assure que ces dépôts-là ont bel et bien été placés dans un compte en fidéicommissaire, comme le stipule la Loi de la protection du consommateur. Précisément, à l'article 256 de la Loi de la protection du consommateur, on y dit nommément : «Une somme d'argent reçue par un commerçant d'un consommateur, par suite d'un contrat en vertu duquel l'obligation principale du commerçant doit être exécutée plus de deux mois après la conclusion de ce contrat, est transférée en fiducie. Le commerçant est alors fiduciaire de cette somme et doit la déposer dans un compte en fidéicommissaire jusqu'à l'exécution de son obligation principale.»

Dans l'industrie du voyage, ce qui est particulier, c'est que, très souvent, les gens vont réserver plusieurs mois à l'avance. Vous n'êtes certainement pas surpris de voir qu'il y a des gens qui ont payé leur voyage en mars, puis que les voyages étaient pour le mois de juillet, le mois d'août, et que, Mme la Présidente, ce voyage-là, bien, c'est plus que deux mois, les sommes devraient être placées en fiducie, qu'on soit une agence de voyages ou pas. Les transporteurs aériens ont l'obligation de le faire.

Mme la Présidente, ce qui est intéressant également, c'est que, la semaine passée, ici, à Québec, il y a eu une cause qui a été entendue, qui est en suspens, pour voir s'il y a un recours collectif qui est admissible concernant les agences de voyages. Et les avocats des compagnies aériennes... Puis je ne veux pas que la présidente commente sur la cause, ni le ministre non plus, là, je pense qu'on a tous un devoir de réserve, sauf qu'à la question simple, si les compagnies aériennes avaient placé en fiducie les sommes d'argent, les dépôts des clients, aucune partie, que ce soit Air Transat ou Air Canada, n'a répondu : Oui, ça a été placé.

Donc, Mme la Présidente, vous pouvez croire, sans aucun problème, que je suis très inquiète des dépôts des consommateurs québécois et qu'à ce stade-ci, en vertu de l'article 310 de Loi sur la protection du consommateur... et je vais le lire : «Lorsque le président a une raison de croire que des sommes qui doivent être gardées en fiducie conformément aux articles 254, 255 et 256, peuvent être dilapidées, il peut demander une injonction ordonnant à la personne qui a le dépôt, le contrôle ou la garde de ces sommes au Québec de les garder en fiducie pour la période et aux conditions déterminées par le tribunal.»

Donc, Mme la Présidente, comme je vous l'ai mentionné, il y a eu, la semaine passée, une cause, une demande d'autorisation d'action collective à Québec. Les sociétés aériennes n'ont jamais nié ne pas avoir versé, en tout ou en partie, les sommes d'argent dans un compte en fidéicomis. Donc, il m'apparaît évident que l'Office de la protection du consommateur pourrait protéger les consommateurs, jouer son rôle et que l'organisme pourrait demander aux sociétés si ces sommes d'argent ont été placées en fiducie comme le prévoit la loi. Si la réponse n'est pas satisfaisante, Mme la Présidente, le rôle de la présidente ainsi que le rôle du ministre de la Justice, comme Procureur général, c'est de demander une injonction pour s'assurer que les dépôts des clients soient placés dans le compte de fiducie. Donc, si jamais il y a une problématique plus grande, ça permettra d'au moins protéger les dépôts des clients, Mme la Présidente, parce que cet argent-là, elle n'a pas disparu, elle est quelque part, et je soupçonne qu'elle est quelque part dans les comptes de banque, mais surtout pas dans les poches des Québécois, Mme la Présidente. Donc, je voudrais savoir si la présidente entend donner suite à ma demande, ou le ministre, un des deux, la réponse sera...

La Présidente (Mme Chassé) : Très bien. Merci. Je vous rappelle qu'on s'adresse à la présidence. Ça a été bien fait pour le moment. M. le ministre, est-ce que c'est vous qui prenez la parole?

M. Jolin-Barrette : Oui, si vous me la donnez, Mme la Présidente.

La Présidente (Mme Chassé) : Allez-y, M. le ministre.

M. Jolin-Barrette : Alors, bonjour, Mme la Présidente. Bonjour, membres de la commission. C'est un plaisir de vous retrouver après cette période estivale. Je tiens à souligner la présence avec moi de Mme Champoux, qui est présidente-directrice générale de l'Office de la protection du consommateur, de Mme Thériège également, qui est vice-présidente de l'Office de la protection du consommateur, de Me Allard qui est juriste, ainsi que M. Frost qui nous accompagne. Je tiens à remercier le personnel de l'Office de la protection du consommateur qui nous ont aidés à préparer les crédits budgétaires, parce que c'est un exercice qui est fort important pour les parlementaires mais aussi qui requiert, de la part des équipes, des heures de travail soutenu pour s'assurer de pouvoir faire une reddition de comptes adéquate aux parlementaires. Alors, je tiens à les remercier, Mme la Présidente.

Quelques remarques préliminaires, Mme la Présidente. Vous savez, l'Office de la protection du consommateur a été créé en 1971 et vise à s'assurer de protéger les consommateurs dans les contrats... en fait, dans les relations contractuelles qu'ils ont avec... bien, en fait, l'achat de biens de consommation. Et l'office est là pour s'assurer d'accompagner les consommateurs québécois, pour s'assurer également que, bien, il y a exécution des prestations qui sont convenues, pour s'assurer d'informer le public aussi.

Et, à juste titre, la députée d'Anjou—Louis-Riel a déposé des projets de loi qui étaient importants. Je me souviens d'avoir travaillé avec elle aussi. D'ailleurs, elle a repris une de mes idées, relativement au registre des préarrangements funéraires, et je suis heureux de savoir qu'elle l'a mis en vigueur. Elle a fait adopter le projet de loi pour s'assurer que les consommateurs québécois, lorsqu'il y a décès, s'ils avaient déjà contracté un service de préarrangements funéraires, bien, à ce moment-là, la famille, au moment du décès, ne puisse pas... bien, en fait, que l'exécution puisse être faite puis qu'elle ne contracte pas un autre service funéraire par la suite.

Pour ce qui est également des remarques préliminaires, bien, vous savez, depuis que la loi a été adoptée, il y a eu plusieurs changements technologiques qui se sont faits, surtout au cours des dernières années, et ça transforme l'industrie de la consommation, Mme la Présidente. Donc, il y a nécessité d'actualiser, de façon périodique, la loi, ce qui a été fait, notamment, en partie, par ma prédécesseure dans ce poste-là.

• (9 h 50) •

Par contre, au cours des derniers mois, en raison de la COVID, il y a eu des situations extraordinaires, Mme la Présidente, qui ont eu cours. Vous savez, la COVID, ça a chamboulé le monde, et notamment l'industrie de la consommation, et un des exemples frappants est celui de l'industrie du voyage.

Donc, on se retrouve dans une situation, actuellement, depuis le 13 mars, où les consommateurs québécois qui avaient acheté des voyages, des croisières, des billets d'avion, des nuitées à l'hôtel, se retrouvent à ne pas avoir eu l'exécution de leurs prestations.

Et là ça pose la question : Qui doit rembourser relativement à l'inexécution de cette obligation-là? La réponse, c'est le cocontractant. Il y a plusieurs agences de voyages, plusieurs compagnies aériennes, actuellement, qui se retrouvent

en difficultés financières. Et la résultante, c'est que de nombreux Québécois, des centaines de Québécois, des milliers de Québécois, devrais-je dire, ont donné... ont acheté un voyage et n'ont pas été en voyage. Ils ont le droit de recevoir leur argent, les Québécois. Mais actuellement il y a plusieurs compagnies aériennes, ce qu'elles font, c'est qu'elles offrent un crédit voyage qui n'est pas encadré par la Loi sur la protection du consommateur. Et il faut faire en sorte de s'assurer que les Québécois qui ont acheté un voyage soient remboursés ou qu'ils obtiennent une compensation réelle pour le voyage qu'ils ont fait, parce qu'on se retrouve dans la situation suivante, où le consommateur québécois finance présentement les compagnies aériennes, parce que l'exécution de l'obligation n'a pas eu lieu.

Alors, à la question précise de la députée d'Anjou—Louis-Riel relativement à la mise... En fait, le fait que l'agent de voyages doit mettre l'argent en fidéicomis, les agents de voyages le font, ils le mettent dans le compte en fidéicomis. Par contre, à partir du moment où l'argent, il est mis dans l'industrie du voyage, l'argent ne reste pas dans le compte en fidéicomis parce qu'il transite vers le distributeur, vers le grossiste, vers la compagnie aérienne ou vers l'hôtelier qui offre les nuitées. Alors, pratique-pratique, souvent, l'argent ne fait que transiter dans le compte en fidéicomis. Il n'y a pas d'obligation de laisser l'argent dans le compte en fidéicomis. On se retrouve face à la situation suivante : il faut s'assurer que le consommateur québécois puisse être remboursé.

Ça nous amène à la question suivante... Environ 60 % des consommateurs québécois qui achètent des voyages ont une assurance annulation qui est offerte par des compagnies d'assurance, parfois sur votre carte de crédit, où est-ce que vous avez une protection voyage. Et actuellement les compagnies d'assurance refusent de payer, ce qui est en contravention directe avec le contrat pour lequel elles ont souscrit avec le consommateur québécois, et ça, c'est une véritable problématique, et je travaille présentement à régler cette situation-là. Parce que ce qu'il faut dire, c'est que, si les compagnies d'assurance refusent de payer, conservent l'argent pour lequel elles ont été payées, il y a une problématique, parce qu'ils ont souscrit à un contrat d'assurance.

Donc, Mme la Présidente, vous me faites signe de conclure mes explications pour permettre à la députée d'Anjou—Louis-Riel de poser une autre question.

La Présidente (Mme Chassé) : Merci, M. le ministre. Mme la députée d'Anjou—Louis-Riel, la parole est à vous.

Mme Thériault : Oui. Merci, Mme la Présidente. Mme la Présidente, ce que je demande à l'office et ce que je demande au ministre, c'est de protéger les dépôts qui sont dans les comptes de banque présentement, indépendamment de qui a une responsabilité. On aura les débats juridiques en temps et lieu. Que ce soient les cartes de crédit... on permet la rétrofacturation. Il n'y a pas beaucoup de cartes de crédit qui ont rétrofacturé puis qui ont remboursé les clients. Il y a les compagnies d'assurance, qui assurent quoi? Le risque. Il n'y a aucune compagnie, à peu près, qui a remboursé.

Savez-vous c'est quoi, les profits des compagnies d'assurance, des institutions financières puis des cartes de crédit? Je vais vous le dire, moi. Les assurances, là : la Croix Bleue, 13,9 milliards; Desjardins, 2,5 milliards. Juste ces deux-là, là, il y en a pour 2,5 milliards de dollars. Cartes de crédit : Visa, 12,1 milliards; MasterCard, 8,1 milliards; Capital One, 5,1 milliards, total, 25 milliards de dollars de profits en 2019. Institutions financières : Banque de Montréal, 1 590 000 000 \$; Banque Nationale, 2,3 milliards; Banque Royale, 12,9 milliards; Banque Scotia, 8,7 milliards; TD, 12,5 milliards; Mouvement Desjardins, 2,5 milliards. Total, 40 490 000 000 \$ de profits. Le total des trois, 68 milliards.

On est en train de me dire que les compagnies d'assurance puis les cartes de crédit, Mme la Présidente, n'assumeront pas leurs obligations ou n'ont pas l'intention de le faire, parce que tout le monde se lance la balle. Ce que je sais, c'est que l'argent, il est encore là. S'il n'est pas dans le compte des agents de voyages, Mme la Présidente, savez-vous quoi, il y a un croisiériste ou il y a un transporteur qui l'a. Eux, là, ils sont obligés de prendre l'argent puis de le mettre dans un compte en fiducie, et c'est exactement ce que disent les articles de loi que je vous ai cités.

Et, parce qu'on pense que l'argent n'est pas là puis parce qu'il faut protéger les dépôts, ce que je vous demande, bien humblement, c'est de prendre la part des consommateurs, Mme la Présidente. C'est ce que je demande au ministre, c'est ce que je demande à la présidente de l'Office de la protection du consommateur. Si la présidente a envoyé des lettres aux agents de voyages pour pouvoir leur dire : Prenez plus de temps pour remplir vos obligations puis nous donner les documents légaux pour faire vérifier les fonds, la présidente a déjà toutes les adresses de ce beau monde là, peut envoyer une lettre, une communication. Puis, au niveau des transporteurs aériens, ils sont tous connus, ça fait que les adresses sont faciles à faire.

Je demande au ministre de se porter lui aussi... comme Procureur général, comme ministre de la Justice, responsable de la Protection du consommateur, de s'attarder sur ce dossier-là et de protéger le plus rapidement possible les sommes d'argent, de demander une injonction, si on se rend compte que les sommes ne sont pas là puis de protéger l'argent des consommateurs. C'est la seule chose que je veux, Mme la Présidente.

Parce que savez-vous quoi? Au net, présentement, là, les transporteurs aériens ont l'argent dans leurs comptes de banque, et ça revient à dire qu'ils se servent des consommateurs pour les financer à zéro taux d'intérêt. Il y a du monde qui appellerait ça du «kiting», Mme la Présidente. Bon, on va laisser les gens faire le débat, mais chose certaine, Mme la Présidente, le rôle de la protection du consommateur, de l'office, le rôle du ministre, c'est de protéger les consommateurs. Vont-ils, oui ou non, envoyer des correspondances, s'assurer que l'argent est là puis de faire respecter la loi de l'Office de la protection du consommateur ainsi que le Code civil du Québec, Mme la Présidente?

La Présidente (Mme Chassé) : Merci, Mme la députée d'Anjou—Louis-Riel. M. le ministre, est-ce que vous désirez commenter? Je n'entends pas de question nécessairement.

M. Jolin-Barrette : Oui, certainement, Mme la Présidente. Bien, écoutez, la députée d'Anjou—Louis-Riel a raison sur le point qu'il y a un problème, il y a un problème du fait que l'argent n'est plus là, hein? Les consommateurs québécois,

ils ont acheté des voyages, ils demandent un remboursement, les agences de voyages n'ont plus l'argent dans leurs comptes en fidéicommiss. Parce que, pratico-pratique, Mme la Présidente, là, supposons que vous aviez acheté un voyage au mois de février, vous avez versé l'argent à l'agent de voyage, puis l'agent de voyage, lui, a mis l'argent dans son compte en fidéicommiss, mais, par la suite, a payé la compagnie aérienne et a payé la nuitée, supposons que vous alliez à Cuba, a payé les nuitées à Cuba, donc l'argent a transité. Alors, dans le compte en fidéicommiss... il n'y a plus d'argent du consommateur à l'intérieur du compte en fidéicommiss de l'agent de voyage, l'argent est chez le transporteur aérien ou chez la compagnie hôtelière qui est à l'étranger. Problématique, la personne, par contre, avait fait ses devoirs, s'était assurée avant de contracter, avait utilisé sa carte de crédit, ou elle avait une assurance voyage, ou avait contracté avec une compagnie d'assurance pour dire : Moi, j'achète une assurance voyage pour prévoir mon voyage, annulation voyage. Si jamais il m'arrive quelque chose là-bas, je suis malade, il faut que j'aille à l'hôpital, je suis couvert.

Là, Mme la Présidente, les compagnies d'assurance, à juste titre, comme l'a dit la députée d'Anjou—Louis-Riel, refusent de payer. Ça n'a pas de bon sens, et il va falloir que les compagnies d'assurance paient. Je suis en train de réfléchir à une solution et j'aurai fort probablement besoin du concours de la députée d'Anjou—Louis-Riel pour faire en sorte de s'assurer qu'on puisse verser l'argent aux contribuables québécois, aux consommateurs québécois qui ont contracté un voyage. Mais ce n'est pas normal qu'une compagnie d'assurance ou les grandes institutions financières qui ont émis des cartes de crédit, qu'elles refusent de rembourser. Et ce n'est pas normal non plus aussi qu'elles ne fassent pas de rétrofacturation alors que c'est permis. Alors, oui, il y a un problème.

C'est le dossier prioritaire, pour moi, à l'Office de la protection du consommateur. J'ai l'appui et la grande collaboration de l'office, Mme la Présidente, pour regarder les différents scénarios. Vous pouvez être certains que l'office est sollicité et travaille à temps plein, notamment sur ce dossier-là. Et il faut surtout s'assurer que, lorsque vous offrez un service, supposons, d'assurance pour payer des voyages... bien, pour assurer des voyages, lorsque le risque s'avère, bien, c'est le rôle de la compagnie d'assurance de payer.

Et pour ceux qui n'ont pas d'assurance, Mme la Présidente, on a — la députée d'Anjou—Louis-Riel ne l'a pas encore abordé, mais probablement qu'elle va y venir — le fonds d'indemnisation, le FICAV, des assureurs voyage. Ça, c'est un autre élément qui est important, le FICAV, là, c'est l'élément de dernier recours pour, notamment, les gens qui n'ont pas d'assurance. Alors, peut-être que la députée voudra y revenir, je vais être prêt à répondre sur ça.

La Présidente (Mme Chassé) : Parfait. Merci, M. le ministre. Mme la députée d'Anjou—Louis-Riel, la parole est à vous.

• (10 heures) •

Mme Thériault : Oui. Merci, Mme la Présidente. Voici l'extrait du texte qui apparaît en bas des factures des agences de voyages, qu'ils remettent à leurs clients : « L'argent reçu sera déposé dans un compte en fidéicommiss jusqu'au paiement des fournisseurs de service. », Mme la Présidente. Très souvent, les réservations des voyages sont faites par l'entremise d'un serveur Internet automatisé opérationnel 24 heures par jour, 365 jours par année. Les transactions sont faites par des agents de voyage ou directement par les clients. Les paiements sont versés aux agences de voyages ou aux transporteurs aériens, qui sont réglementés par l'OPC, et ils devraient déposer des sommes reçues dans un compte en fidéicommiss. Les confirmations et les reçus sont transmis automatiquement aux agents ou aux clients sans qu'aucune intervention humaine ne soit faite.

À la suite de l'annulation des milliers de voyages à cause de la pandémie, les agences puis les transporteurs soutiennent qu'ils n'ont plus ces sommes puisqu'ils les auraient utilisées pour payer les services touristiques. Ce n'est pas vrai, Mme la Présidente, c'est invraisemblable, puisque, dans un très grand nombre de cas, les vols ont été annulés plusieurs jours avant la date prévue pour le départ puis les vols représentent une partie très importante d'un coût d'un voyage. C'est la même chose pour les croisières, qui ne sont jamais parties des ports, puis les hôtels qu'on n'a jamais payés. Ce n'est pas vrai, quelqu'un qui a réservé une croisière au mois de juin, Mme la Présidente, que l'argent a été versé au croisiériste, là. Il n'y a pas de bateau qui part.

Puis, Mme la Présidente, en plus, là, je pense que ça serait important que le ministre entende que « les hôtels des Caraïbes pourraient faire faillite si les voyageurs ne paient pas, prévient la CHTA », qui est l'association d'hôtels et tourisme des Caraïbes, parce qu'au mois d'avril ils ont déjà sonné une sonnette d'alarme, ils ont déjà tiré la sonnette d'alarme. Les transporteurs aériens, les voyageurs n'ont pas payé les factures d'hôtel du mois de janvier, février, mars, donc encore moins avril, mai, juin, juillet, août, septembre et tout ce qui va suivre. Donc, ce qui me laisse croire, Mme la Présidente, que non seulement les consommateurs ont mis leur argent là-dedans puis ils ne le verront pas, mais, en plus de ça, on ne paie pas les fournisseurs.

Je suis indignée, Mme la Présidente, et j'aimerais ça que le ministre soit aussi indigné que moi... (Interruption) Excusez-moi, j'ai un petit son ici. Désolée. J'aimerais ça qu'il soit aussi indigné que moi puis qu'on puisse faire en sorte de placer l'argent des clients dans des comptes en fiducie, qu'on demande des injonctions, Mme la Présidente.

La Présidente (Mme Chassé) : Merci, Mme la députée d'Anjou—Louis-Riel. M. le ministre, il vous reste moins de 30 secondes pour le bloc d'échange.

M. Jolin-Barrette : Bien, je partage l'indignation, Mme la Présidente, de la députée d'Anjou—Louis-Riel, parce que, vous savez, les consommateurs québécois, souvent, quand ils achètent un voyage, bien, c'est l'argent qu'ils ont gagné toute l'année puis ils se paient des vacances en famille. C'est le moment où ils peuvent profiter du bon temps avec leur famille et c'est tout à fait inacceptable qu'ils ne voient pas la couleur de l'argent, présentement, et on est en train de trouver une solution, notamment pour s'assurer de faire en sorte qu'ils puissent être remboursés.

La Présidente (Mme Chassé) : Merci, M. le ministre. Ça termine le premier bloc d'échange avec l'opposition officielle. Je cède maintenant la parole, pour une première intervention, à la deuxième opposition pour un premier bloc d'échange. M. le député de Gouin, la parole est à vous.

M. Nadeau-Dubois : Merci, Mme la Présidente. Je fais les salutations d'usage à tout le monde, mais j'ai seulement 15 minutes, alors je vais aller droit au but. Et puis je sais que le ministre est un parlementaire d'expérience, alors je lui fais confiance pour avoir des réponses qui seront proportionnelles à la longueur de mes questions. Puis je vous fais confiance à vous, Mme la Présidente, pour s'assurer que tout ça se fasse dans les usages.

Je veux parler, moi aussi, bien sûr, de la question des Québécois, des Québécoises qui ont eu des voyages annulés en raison de la COVID-19 et qui se retrouvent aujourd'hui à courir après leur argent, c'est le moins qu'on puisse dire. L'étude des crédits, c'est un exercice de reddition de comptes, alors j'aimerais faire cela avec le ministre de la Justice. Le 21 mai dernier, on apprenait, dans un article de Radio-Canada, que le gouvernement du Québec avait mis sur pied un comité de travail regroupant le cabinet de la ministre de la Justice de l'époque, des personnes du ministère du Tourisme, de l'Économie, de la Justice et du bureau du premier ministre, alors un comité quand même imposant, et que ce comité-là avait été mis sur pied pour régler la situation. Alors, j'aimerais savoir combien de fois ce comité s'est rencontré.

La Présidente (Mme Chassé) : Merci, oui, M. le député. La parole est à vous, M. le ministre.

M. Jolin-Barrette : Oui. Bien, écoutez, je ne peux pas vous dire combien de fois le comité s'est réuni avant que je prenne mes fonctions de ministre de la Justice. Ce que je peux vous dire, c'est que, depuis que je suis en poste comme ministre de la Justice et que les nouvelles responsabilités m'ont été accordées, le 22 juin, moi... on travaille de façon très serrée avec l'Office de la protection du consommateur pour trouver une solution relativement au paiement. Alors, le comité comme tel, M. le député, depuis que je suis ministre, ne s'est pas rencontré.

La Présidente (Mme Chassé) : ...

M. Jolin-Barrette : ...Mme la Présidente, parce que je suis en train d'échafauder une solution qui permettra aux consommateurs québécois d'être remboursés et de voir la couleur de leur argent. Et je tiens à rappeler, Mme la Présidente, que lorsqu'on souscrit à un contrat d'assurance, c'est important d'honorer ses engagements.

La Présidente (Mme Chassé) : Merci, M. le ministre.

M. Nadeau-Dubois : Donc, je comprends...

La Présidente (Mme Chassé) : Oui, M. le député, la parole est à vous. C'est moi qui autorise le droit de parole.

M. Nadeau-Dubois : Oui, bien sûr.

La Présidente (Mme Chassé) : Allez-y.

M. Nadeau-Dubois : Je comprends donc que ça fait trois mois que le comité ne s'est pas rencontré. Est-ce qu'on doit en conclure que ce comité n'existe plus?

La Présidente (Mme Chassé) : M. le ministre, la parole est à vous.

M. Jolin-Barrette : Bien, Mme la Présidente, avant d'arriver avec une solution concrète relativement au comité, nous, du côté de l'Office de la protection du consommateur, il faut arriver, Mme la Présidente, avec un projet qui va répondre à la totalité...

La Présidente (Mme Chassé) : En concluant, M. le ministre.

M. Jolin-Barrette : ...des différentes problématiques qui sont soulevées. Alors, c'est présentement ce que je fais.

La Présidente (Mme Chassé) : Merci, M. le ministre. M. le député.

M. Nadeau-Dubois : Est-ce que le comité de travail, dont la création a été annoncée le 21 mai 2020, existe toujours, oui ou non?

La Présidente (Mme Chassé) : M. le ministre, la parole est à vous.

M. Jolin-Barrette : Bien, Mme la Présidente, le comité existe. Ce que je vous dis, c'est que, depuis que je suis ministre, il n'a pas siégé, parce que je ne suis pas encore prêt à présenter ma proposition au comité, parce qu'il y a une solution à trouver, Mme la Présidente, pour faire en sorte de s'assurer que les consommateurs québécois soient remboursés.

La Présidente (Mme Chassé) : Merci, M. le ministre. M. le député de Gouin.

M. Nadeau-Dubois : Donc, le comité existe, en théorie, mais, dans les faits, ça fait trois mois qu'il ne s'est pas rencontré. Disons que c'est un comité qui existe sur papier, je pense que le ministre sera d'accord avec cette interprétation-là. Donc, il n'y a pas eu de rencontre avec les ministères dont on faisait référence dans l'article.

J'aimerais parler d'un deuxième sujet, maintenant, avec le ministre, le fameux Fonds d'indemnisation des clients des agents de voyage. Il y a fait allusion tout à l'heure. J'ai une question très simple pour lui. J'aimerais savoir quelle est, à l'heure actuelle...

La Présidente (Mme Chassé) : ...à la présidence. Continuez.

M. Nadeau-Dubois : Oui. J'aimerais lui demander, donc, j'aimerais lui demander combien il y a, actuellement, dans les coffres de ce fonds d'indemnisation.

La Présidente (Mme Chassé) : Oui, M. le ministre.

M. Jolin-Barrette : Mme la Présidente, au 31 mars 2019, parce que la valeur de référence, en vertu de la loi, qu'il faut prendre... c'était 141 785 000 \$, et... pardon, 141 785 030 \$.

M. Nadeau-Dubois : Parfait.

La Présidente (Mme Chassé) : Merci, M. le ministre. M. le député de Gouin.

M. Nadeau-Dubois : On pourrait arrondir à 141 millions, donc.

M. Jolin-Barrette : 142 millions.

M. Nadeau-Dubois : J'aimerais savoir maintenant, en date d'aujourd'hui, à combien se chiffre... en fait, quelle est la somme des réclamations des consommateurs pour des voyages annulés en conséquence de la pandémie de COVID-19 au Québec.

La Présidente (Mme Chassé) : Merci, M. le député de Gouin. Oui, M. le ministre.

M. Jolin-Barrette : En fait, nous avons des estimés, environ, mais il faut comprendre que ça, c'est les réclamations estimées, et ce n'est pas tout le monde qui s'est adressé au FICAV pour obtenir les réclamations, mais d'environ 100 millions de dollars. Mais chaque jour qui passe fait en sorte qu'il y a une potentielle augmentation, mais aussi, pour les gens qui, encore, Mme la Présidente, ne se sont pas adressés au fonds, le potentiel est probablement plus grand que celui-là. Donc, ça m'amène...

La Présidente (Mme Chassé) : Merci, M. le ministre, ça conclut votre propos. M. le député de Gouin.

M. Nadeau-Dubois : Merci, Mme la Présidente. Donc, il y a 141 millions de dollars dans le fonds et, en date d'aujourd'hui, il y a 100 millions, un estimé de 100 millions de réclamations. Il y a donc plus d'argent dans le fonds que ce qu'il y a en réclamations en date d'aujourd'hui.

Pourquoi est-ce que le ministre ne donne pas la directive qu'on utilise ce fonds pour rembourser les gens, notamment les personnes dont le fonds serait le seul recours pour être remboursées? S'il y a plus d'argent dans le fonds que ce qu'il y a en réclamations, pourquoi on n'utilise pas cet argent-là?

La Présidente (Mme Chassé) : Merci, M. le député de Gouin. M. le ministre, la parole est à vous.

M. Jolin-Barrette : Pour plusieurs raisons, Mme la Présidente. Puis je suis content que le député de Gouin pose la question, parce qu'actuellement 100 millions de réclamations, environ, avérées, mais, en date d'aujourd'hui, 19 août, Mme la Présidente, ça pourrait être un potentiel déjà... supposons que la pandémie arrêterait aujourd'hui et que les avions commençaient à redécoller, ça serait probablement plus de 100 millions.

Alors, présentement, le règlement fait en sorte que, pour un événement précis, donc celui de la COVID, le maximum du plafond qui peut être indemnisé par un événement est de l'ordre de 60 %. Donc, quand vous faites 60 % de 142 millions, ça donne 85 millions.

La Présidente (Mme Chassé) : En concluant.

M. Jolin-Barrette : Bien, Mme la Présidente, si vous me permettez, juste pour compléter les explications, donc, 85 millions, donc, en partant...

La Présidente (Mme Chassé) : Est-ce que le député de Gouin désire avoir les explications complètes?

M. Nadeau-Dubois : ...

La Présidente (Mme Chassé) : Très bien. Merci, M. le député de Gouin. La parole est à vous, M. le député de Gouin.

• (10 h 10) •
M. Nadeau-Dubois : Merci, Mme la Présidente. Pourquoi ne pas lever cette règle de 60 %, comme le demandent plusieurs personnes, dans la mesure où on est face à une situation exceptionnelle? Et là le mot «exceptionnelle» est un euphémisme, là, on est devant une situation plus qu'exceptionnelle, c'est un cas de très grande force majeure. Pourquoi ne pas faire une exception et lever cette clause du 60 % pour permettre qu'on utilise une plus grande portion du FICAV pour indemniser les Québécois qui se sont fait flouer?

La Présidente (Mme Chassé) : Merci, M. le député de Gouin. M. le ministre, la parole est à vous.

M. Jolin-Barrette : Alors, Mme la Présidente, pour compléter ma réponse de mon intervention précédente, donc, le 60 % est prévu par voie réglementaire. C'est une avenue qui pourrait être envisagée, de lever le plafond de 60 %. Par contre, ce qui arrive, à partir du moment où les compagnies d'assurances refusent de payer... Et là je pose la question au député de Gouin. Trouverait-il normal que les consommateurs québécois, par le biais du fonds... Parce que dans le fond, comment ça fonctionne, le financement du fonds, hein? Avant que la députée d'Anjou—Louis-Riel suspende la cotisation obligatoire au fond, à chaque 1 000 \$ que vous...

La Présidente (Mme Chassé) : En concluant.

M. Jolin-Barrette : ...de coûts de voyage que vous assumiez, vous preniez un 3,50 \$ qui s'en allait au fonds. Le FICAV était financé comme ça. La députée d'Anjou—Louis-Riel a suspendu ce montant-là. Ça a fait en sorte que, depuis la suspension du paiement, il y a 5 millions de moins qui se sont retrouvés au FICAV. Alors, pourquoi, Mme la Présidente, ne pas lever le plafond tout de suite et...

La Présidente (Mme Chassé) : Merci, M. le ministre.

M. Nadeau-Dubois : ...ministre terminer, oui.

La Présidente (Mme Chassé) : On l'entend jusqu'au bout? Ah! d'accord, on l'entend jusqu'au bout. Alors, M. le ministre, on vous entend jusqu'au bout.

M. Jolin-Barrette : Ce qui arrive, Mme la Présidente, c'est que, si jamais on faisait uniquement lever le plafond, ça ferait en sorte que, supposons que le FICAV rembourse tout le monde à 100 %, les compagnies d'assurance qui, elles, ont assuré un contrat en cas d'annulation de voyage s'en retrouveraient à avoir réclamé leur prime d'assurance, à n'avoir pas payé le consommateur québécois qui a souscrit avec eux, et faisant en sorte qu'il n'y aura pas assez d'argent dans le fonds, dans le FICAV, pour payer l'ensemble des consommateurs québécois. Et ça, moi, je pense que c'est inacceptable parce que... La question d'avoir un prorata... moi, je préfère que les consommateurs soient payés à 100 % pour l'argent durement gagné qu'ils ont payé pour obtenir un voyage plutôt que de les payer à 40 %, 50 %, 60 % sur le prix qu'ils ont déboursé. Alors, là-dessus, Mme la Présidente, c'est pour ça que les compagnies d'assurance doivent payer leur juste part.

Et le FICAV, c'est le fonds de dernier recours lorsque la prestation n'a pas été exécutée, puis je ne pense pas que le député de Gouin souhaiterait que les consommateurs québécois...

La Présidente (Mme Chassé) : En concluant, M. le ministre.

M. Jolin-Barrette : ...servent à financer les compagnies d'assurance qui n'exécutent pas leurs obligations.

La Présidente (Mme Chassé) : Merci, M. le ministre. M. le député de Gouin, la parole est à vous.

M. Nadeau-Dubois : Non, en effet, on s'entend là-dessus, mais le ministre n'est pas obligé de rembourser tout le monde avec ce fonds-là. Il pourrait choisir les personnes qui, par exemple, n'ont pas de couverture d'assurance.

Ceci étant dit, j'ai d'autres questions pour le ministre puis je me réfère ici à son avis, comme avocat d'abord, puis comme Procureur général du Québec, également. Selon lui, à l'heure actuelle, le fait que les compagnies aériennes, je parle spécifiquement des compagnies aériennes, refusent de rembourser les voyages qui n'ont pas été offerts et offrent, en fait, des crédits voyage complètement insatisfaisants, est-ce que le ministre juge que c'est une pratique qui est conforme aux lois québécoises? Est-ce que c'est légal, comme pratique, de la part des compagnies aériennes?

La Présidente (Mme Chassé) : Merci, M. le député de Gouin. M. le ministre, la parole est à vous.

M. Jolin-Barrette : Bien, Mme la Présidente, vous comprendrez que je ne peux pas émettre d'opinion juridique ici. Cependant, je peux vous dire ce que la Loi sur la protection du consommateur dit, actuellement. Actuellement, la Loi sur la protection du consommateur indique que, lorsque l'exécution de la prestation n'est pas effectuée, le consommateur québécois a droit à un remboursement. Actuellement, les agences de voyages ainsi que les compagnies aériennes ne remboursent pas les consommateurs québécois. Dans certaines situations, c'est arrivé.

Il faut distinguer aussi, Mme la Présidente, que les personnes qui sont admissibles au fonds d'indemnisation, au FICAV, ce sont uniquement les personnes qui ont contracté leur voyage par le biais d'un agent de voyages. Il ne faut pas oublier qu'il y a probablement des milliers de Québécois...

La Présidente (Mme Chassé) : En concluant.

M. Jolin-Barrette : ...qui ont contracté une prestation de voyage directement avec une compagnie aérienne. Donc, moi, je suis en train de m'assurer que ces personnes-là, on ne les oublie pas non plus.

La Présidente (Mme Chassé) : Merci, M. le ministre. M. le député de Gouin, la parole est à vous.

M. Nadeau-Dubois : Oui, je connais bien les faits qu'énumère le ministre. Je ne lui demande pas de nous écrire un doctorat en droit, ce matin, je lui demande... La loi dit que les gens doivent être remboursés, les compagnies ne remboursent pas. Ça ne prend pas un juriste de haute voltige pour conclure que la loi québécoise, actuellement, n'est pas respectée.

Ma question pour le ministre : Combien de discussions a-t-il eues, depuis sa nomination, avec le gouvernement fédéral à ce sujet-là?

La Présidente (Mme Chassé) : Merci, M. le député de Gouin. M. le ministre, la parole est à vous.

M. Jolin-Barrette : C'est intéressant, ça, M. le Président, parce que le contrat de...

La Présidente (Mme Chassé) : Mme la Présidente.

M. Jolin-Barrette : Mme la Présidente, désolé. Désolé, j'avais le député de Gouin dans mon champ de vision. Je suis désolé.

Alors, l'office des transports du Canada, au début de la pandémie, a dit : Vous pouvez obtenir un crédit voyage. Par la suite, ils se sont rétractés, ils ont dit : Ah! vous pouvez demander un remboursement. Nous, c'est très clair que le consommateur québécois peut demander un remboursement en vertu de la loi actuelle.

La Présidente (Mme Chassé) : En concluant.

M. Jolin-Barrette : Et la Loi sur la protection du consommateur vise un contrat entre un consommateur québécois et la compagnie, donc c'est la juridiction québécoise qui s'applique.

La Présidente (Mme Chassé) : Merci, M. le ministre. M. le député de Gouin.

M. Nadeau-Dubois : Je répète ma question : Combien de fois le ministre, depuis sa nomination, a-t-il eu des conversations avec des représentants du gouvernement fédéral à ce sujet?

La Présidente (Mme Chassé) : M. le ministre, la parole est à vous.

M. Jolin-Barrette : Moi, personnellement, Mme la Présidente, je n'ai pas eu de contact avec le gouvernement fédéral, parce que c'est dans la sphère de juridiction du Québec, le contrat de consommation. Alors, on peut établir une solution, ce que je suis en train, présentement, de faire, pour s'assurer que les consommateurs québécois soient remboursés. Et surtout...

La Présidente (Mme Chassé) : Merci, M. le ministre.

M. Jolin-Barrette : Et je reviens aux FICAVV, Mme la Présidente.

M. Nadeau-Dubois : Mme la Présidente.

La Présidente (Mme Chassé) : Oui. Ça conclut, M. le ministre.

M. Jolin-Barrette : Si, tel que le propose le député de Gouin, on faisait uniquement lever le...

La Présidente (Mme Chassé) : Ça conclut votre propos, M. le ministre, merci. Oui, M. le député de Gouin.

M. Nadeau-Dubois : Merci. Bref, ce que je retiens de mon échange, c'était ma première et ma dernière question, c'est que le comité de travail dont on a vanté la création le 21 mai dernier ne s'est jamais rencontré et qu'il n'y a pas eu non plus de rencontre avec le gouvernement fédéral. Ce que je conclus, c'est que le ministre a beaucoup réfléchi et beaucoup travaillé dans sa tête à régler la solution depuis sa nomination, mais qu'il n'y a eu aucune rencontre de travail du comité, aucune discussion avec le gouvernement fédéral.

Quels sont les gestes concrets, au-delà de sa réflexion personnelle sur la solution? Est-ce que le ministre a posé, depuis sa nomination, pour que... Les gens qui se sont fait escroquer, parfois de milliers de dollars, par des riches

compagnies aériennes, qu'est-ce que le ministre, concrètement, au-delà de réfléchir aux solutions, qu'est-ce qu'il fait pour défendre les droits de ces gens-là?

La Présidente (Mme Chassé) : Oui, M. le ministre, la parole est à vous.

M. Jolin-Barrette : Alors, Mme la Présidente, comme je le disais tout à l'heure, ce n'est pas uniquement dans ma tête que je réfléchis à ça. J'ai une équipe à l'Office de la protection du consommateur, avec Mme Champoux, avec les gens qui m'accompagnent aujourd'hui, et on va trouver une solution à court terme pour s'assurer que les consommateurs québécois en aient pour leur argent.

L'autre point, Mme la Présidente, qui est important, et il faut que le député de Gouin comprenne, c'est que la solution n'est pas si simple. Parce que, vous savez, les compagnies aériennes, notamment, il y en a certaines québécoises, bien, il y a des centaines d'emplois qui sont en jeu, et il faut s'assurer aussi que l'industrie aérienne puisse, au moment où la pandémie cessera, que les compagnies aériennes...

La Présidente (Mme Chassé) : Il reste 30 secondes au bloc, M. le ministre.

M. Jolin-Barrette : ...puissent continuer d'embaucher des Québécois, parce qu'il y a beaucoup de personnes présentement qui sont à la maison, qui sont sur le chômage, tous les gens qui travaillaient dans ces compagnies-là, pensons aux agents de bord, aux pilotes, aux gens qui travaillent à l'aéroport Dorval, sur la maintenance des avions aussi. Ces gens-là, présentement, c'est un moment difficile pour eux aussi.

La Présidente (Mme Chassé) : En concluant, M. le ministre.

M. Jolin-Barrette : Alors, si jamais ils ne se retrouvent plus d'emploi parce que les compagnies ont fait faillite, ces gens-là ne seront pas plus avancés. Mais les consommateurs québécois ont le droit de voir la couleur de leur argent, et c'est ce qui va arriver.

La Présidente (Mme Chassé) : Merci, M. le ministre. Ça conclut le bloc d'échange, M. le député de Gouin. Je suis maintenant prête à reconnaître une seconde intervention pour le second... une première intervention pour le second bloc d'échange avec l'opposition officielle. Mme la députée d'Anjou—Louis-Riel, la parole est à vous.

Mme Thériault : Merci, Mme la Présidente. On va rester sur le même sujet. Je m'excuse, mais j'ai écouté avec beaucoup d'intérêt la réponse du ministre. Ce n'est pas le ministre de l'Emploi, il n'est pas le ministre de l'Économie, il est ministre de la Justice et il doit faire appliquer le Code civil du Québec. C'est le ministre de la Protection du consommateur, c'est le seul intérêt que le ministre devrait avoir, Mme la Présidente, protéger les intérêts.

Quand le ministre a dit : Fédéral, ah, compagnies aériennes... Mme la Présidente, j'aimerais vous parler du jugement de la Cour suprême, Marcotte contre Banque de Montréal. La Cour suprême du Canada a dit clairement dans ce jugement-là, en 2014, que la protection du consommateur, notre loi, elle s'appliquait même dans les compétences fédérales. Ce jugement-là parlait des cartes de crédit, des contrats de crédit variable, des contrats de crédit, l'obligation d'indiquer les frais pour le contrat, réparation appropriée en cas de manquement à l'obligation, les frais de conversion.

Il y a eu un recours collectif, O.K.? Puis là-dedans, bien, ce qui a été dit, c'est que sans aucune... parce qu'on parlait des compétences du Québec puis les compétences du gouvernement fédéral, la protection du consommateur, c'est une compétence exclusive des provinces, du Québec. J'aimerais ça que vous la défendiez, Mme la Présidente, j'aimerais ça que le ministre défende cette compétence-là. C'est ça que je veux. Le gouvernement fédéral, là, sa responsabilité, là, c'est la loi de la non-concurrence. En matière de protection du consommateur, c'est le Québec qui a pleine application. On a un jugement pour nous dire ça.

Non seulement ça, Mme la Présidente, quand on a travaillé sur le programme des fidélisations que le ministre nous parlait en début... O.K., non, il ne nous a pas parlé de ça, excusez, il nous a parlé des frais funéraires, mais, Mme la Présidente, mon collègue avait aussi déposé quelque chose pour les cartes de fidélisation, hein, Air Miles, Aéroplan. On l'a réglée, la question, hein? L'office a fait un super de bon travail, on l'a réglée, la question. Bravo! Savez-vous s'il y a une compagnie qui a contesté la légitimité de la protection du consommateur, Mme la Présidente? Aucune. Aéroplan, Air Miles se sont conformées à la volonté de la Loi de la protection du consommateur du Québec. Pourquoi le ministre ne fait pas la même chose dans le cas qui nous occupe ici?

• (10 h 20) •

L'article, il est très clair, je vous l'ai lu. Ce n'est pas compliqué, les gens n'ont pas reçu les services. Le Code civil puis la Loi de protection du consommateur, il y a deux outils extraordinaires pour faire en sorte que les consommateurs aient leur argent. Quand est-ce que le ministre va se décider à aller à la voie la plus rapide, demander à ce que l'argent soit dans les comptes, placé en fidéicommis, puis je ne parle pas des agences de voyages, je parle du reste, Mme la Présidente, puis, si ce n'est pas fait, de demander une injonction de geler l'argent? Ce n'est pas au FICAV à payer, Mme la Présidente, toute la totalité de la facture, j'en conviens. Je veux rassurer le ministre, Mme la Présidente.

Amenez-le votre projet de loi, vite, ça va me faire plaisir de travailler avec vous là-dessus, M. le ministre, je vous le dis. Je veux qu'on règle ça le plus rapidement possible. Les gens attendent après leur argent. Mais il n'y a pas personne qui va me faire accroire que Solange, qui a réservé sa croisière voilà un an et demi, qu'elle a donné des dépôts pour une croisière au mois de juillet, que l'argent a été versé au croisiériste. Ce n'est pas vrai, ça. Ce n'est pas vrai. Il n'y a pas personne qui va me faire croire ça, du tout.

Puis je vais vous montrer un échange de correspondance, Mme la Présidente, Si le ministre, là, il veut vraiment savoir c'est quoi, la réalité du terrain... Solange, elle est dans le Parlement, présentement, elle n'est pas avec nous parce qu'il y a des distanciations, ça lui ferait plaisir de rencontrer la présidente de l'office ainsi que le ministre pour expliquer son cas, parce qu'il y a des milliers et des milliers de cas comme ça, mais ça adonne qu'on a quelqu'un dans le Parlement. Ça fait que j'invite le ministre à répondre aussi à ma demande d'invitation. Si ça lui tente de rencontrer Solange, elle est ici jusqu'à au moins 13 heures, peut-être un peu plus, si le ministre a de la disponibilité cet après-midi.

La Présidente (Mme Chassé) : Merci, Mme la députée d'Anjou—Louis-Riel. M. le ministre, la parole est à vous.

M. Jolin-Barrette : Oui, bien, Mme la Présidente, j'accepte avec enthousiasme la demande de rencontre de la députée d'Anjou—Louis-Riel avec Mme Solange. Et je peux lui dire ce que je vais lui dire aussi, Mme la Présidente, c'est que je comprends. Et je vous dirais aussi que je trouve ça frustrant que les compagnies aériennes, que les émetteurs de cartes de crédit, que les compagnies d'assurance n'aient pas remboursé les consommateurs québécois. Pourquoi? Parce que, présentement, les parties se regardent et disent : Ce n'est pas à moi à payer, adressez-vous au FICAV. Je ne veux pas payer, je vais attendre de voir ce que le FICAV va faire.

On se retrouve dans une situation, Mme la Présidente, avec un cadre juridique qui doit être, je vous dirais, pour cette situation-là, bonifié. Et je me retrouve dans cette situation-là, Mme la Présidente, aussi parce qu'au moment où il y a eu les réformes de la Loi sur la protection du consommateur, peut-être que le législateur, antérieurement, n'avait pas prévu ces solutions-là ou peut-être que, même, la situation avait été prévue, mais pour des orientations x, y, z, mais la décision qui s'imposait n'a pas été prise par les précédents gouvernements. Alors, je me retrouve avec cette situation-là, puis ce que je vous dis, Mme la Présidente, c'est que je vais la régler, je vais m'assurer que les consommateurs québécois ne perdent pas au change pour l'argent qu'ils ont payé pour des vacances, en famille ou seuls, mais pour la prestation de services qu'ils ont demandée, Mme la Présidente.

Alors, je demande aux consommateurs québécois d'être encore un petit peu patients. Je sais que c'est extrêmement frustrant, présentement, parce que ça représente des milliers de dollars. Pensez, Mme la Présidente, à des gens qui ont une famille de quatre, cinq personnes puis qui ont réservé une croisière. Parfois, c'est plus de 10 000 \$, Mme la Présidente, dans le budget familial. Puis ces gens-là, en raison de la pandémie, souvent, bien, il y en a certains qui ont perdu leur emploi, puis les fins de mois sont difficiles, alors je suis pleinement conscient de cela.

Cela étant, je vais arriver avec une solution concrète et j'aurai besoin du concours des collègues des oppositions pour régler la situation, mais il faut comprendre que le cadre juridique n'était pas adapté à cette réalité-là. Mais, lorsque la députée d'Anjou—Louis-Riel me dit : il y a le Code civil, le Code civil, c'est un rapport entre parties privées, donc le fait de prendre une injonction, s'il n'y a pas d'argent dans les comptes non plus, c'est comme un coup d'épée dans l'eau aussi. Alors, il faut réfléchir à ça, mais je réitère que l'ensemble des acteurs devront payer ce qu'ils ont à payer. Lorsqu'on vend un contrat d'assurance puis qu'il y a survenance d'un événement comme ça, bien, c'est exactement le but du contrat d'assurance. Il va falloir payer ce qu'on a à payer.

La Présidente (Mme Chassé) : Excellent. Merci, M. le ministre. Mme la députée d'Anjou—Louis-Riel, de retour à vous.

Mme Thériault : Oui. Merci, Mme la Présidente. J'entends fort bien le ministre. Merci de vouloir rencontrer Solange, ça va lui faire plaisir. J'espère qu'on aura quelque chose à lui dire, parce qu'elle, dans son cas, ils sont huit pour une croisière aussi, pour fêter 80 ans. Vous comprenez bien qu'elle n'a pas l'intention d'aller fêter 82 sur un bateau de croisière, hein, ça, c'est clair, le temps qu'on règle tout, puis je pense qu'elle n'aura pas la santé non plus pour le faire, puis elle a embarqué dans cette belle aventure là tous des gens qu'elle aimait alentour d'elle pour célébrer son 80e anniversaire. Je ne vous parlerai pas du mariage, non plus, de la chanteuse St-Pierre, à Trois-Rivières, où on parle d'une cinquantaine de personnes, avec plus de 30 milliers de dollars, pour un mariage qui n'aura jamais lieu. Il y a plein d'événements comme ça.

Puis moi, je considère que ce n'est pas au consommateur à payer. Ça fait que je suis heureuse de voir que vous voulez faire une différence. Par contre, vous auriez pu aussi, parce que... Vous avez mentionné, à juste titre, que j'ai mis la contribution à zéro, du fonds, du FICAV. Oui, absolument, parce qu'on était en surplus puis on nageait dans les millions, des millions, des millions de dollars. Sinorama a fait un retrait, évidemment, l'événement Sinorama, je vais le dire comme ça, parce qu'on a remboursé des gens aussi, ce qui était tout à fait normal. On n'a pas aboli la contribution, on l'a mise à zéro, parce qu'on peut la répartir n'importe quel temps. L'Office de la protection du consommateur, merci à vous, sages conseillers, m'ont suggéré fortement de ne pas l'abolir, parce qu'on peut répartir à n'importe quel temps, par règlement, la contribution. J'en ai fait état avec votre prédécesseure, dans la conversation téléphonique que j'ai eue avec elle, pour justement lui parler de cette problématique-là, en lui disant : Bien, repartez, parce que vous pouvez même les appliquer sur les voyages au Québec qui sont vendus par un agent de voyages, ça fait que vous avez la possibilité de remettre de l'argent.

Je comprends votre position, au niveau de la FICAV, de dire : Bien là, c'est parce que cet argent-là ne vous appartient pas ni à vous, ni au ministre, ni à moi, Mme la Présidente, ni à l'OPC, c'est les fonds des consommateurs qui ont déjà payé. Ça, c'est comme s'ils vont payer deux fois. Ils ont payé pour un voyage qu'ils n'auront pas, puis on va les rembourser avec leur argent en plus de ça. Je vous comprends de ne pas vouloir nécessairement prendre cette solution-là, mais c'est vrai qu'il y a des gens qui n'ont pas payé avec une agence de voyages, qui n'ont pas réservé avec une agence de voyages mais qui ont payé quand même, qui, eux, n'ont pas recours au FICAV.

Ça fait que, oui, la problématique, elle est complexe, oui, ça prend un nouveau projet de loi, puis, oui, on va vous aider à aller rapidement. Mais, quand je vois les compagnies d'assurance dire : J'ai besoin que vous me prouviez laquelle

des deux parties a annulé, est-ce que c'est la compagnie d'assurance, ou bien si c'est vous?, quand il y a une interdiction de voyager au Canada, il me semble qu'on fait exprès d'écoeurer les gens. Puis il y a tellement des procédures, présentement, c'est épouvantable.

Ça fait que, qu'on change les affaires, parfait. Ça va justement avec, j'imagine, l'enquête qui a été faite par l'OPC au niveau du crédit, de la réforme du crédit, les cartes de crédit, les taux d'intérêt, les prêts ballons, les hypothèques parapluies. Ça fait que j'imagine que les questions sont plus complexes, mais on va commencer juste par régler la question du voyage, puis je pense qu'il y aurait des milliers de personnes qui seraient bien heureuses, parce que, présentement, tout le monde est scandalisé de voir que cet argent-là, il est là.

M. le ministre, Mme la Présidente, disait qu'il n'y avait pas d'argent. Je m'excuse, mais, dans un article, là, qui a été publié dernièrement, je veux juste lui dire, c'est un article qui a été publié le 27 mai : «...que ça donne chez Transat A.T. L'entreprise détenait 809 millions de dollars versés par ses clients lors de son dernier rapport trimestriel, le 31 janvier 2020. [Puisque] la moitié de ce montant, [...] 401 millions de dollars, a [été effectivement] transféré en fiducie, puisque l'entreprise agit souvent à titre d'agence de voyages.» Ça fait qu'il en manque quand même 400 quelques millions. Puis Air Canada aussi, il y a de l'argent dans ses comptes de banque. Ça fait que... qu'on ne me dit pas que l'argent n'est pas là.

Moi, je vous demande ma première demande : Voulez-vous vous assurer... est-ce que la présidente peut s'assurer, Mme la Présidente... que la présidente de l'office s'assure que l'argent soit dans les comptes de banque puis, si on n'a pas répondu à sa demande pour la rassurer, qu'on a les raisons de croire que l'argent sera dilapidé puis que les dépôts ne sont pas protégés, que l'argent soit versé? Allez en cour, portez-vous partie prenante. Ce n'est pas normal qu'au Québec, parce qu'on a le FICAV, que c'est le FICAV qui va payer, puis, dans le reste du Canada, bien, les compagnies d'assurance, on va les poursuivre ou on va trouver d'autres choses. Ce n'est pas normal, là. Mais Air Canada, là, puis Air Transat ont de l'argent. Savez-vous que, s'ils se placent sur la loi de la protection des créanciers, Mme la Présidente, là, tous les consommateurs du Québec vont dire : Pouf! zéro, mon argent est envolé?

L'argent est dans les coffres. Pouvez-vous le protéger, oui ou non? Allez-vous leur demander de rendre des comptes? Puis, s'ils ne vous rendent pas des comptes suffisants, la loi vous y oblige, vous y autorise, c'est bien écrit, noir sur blanc, 310 puis 256 de la Loi de la protection du consommateur, même pas le Code civil, là, Loi de protection du consommateur.

La Présidente (Mme Chassé) : Merci, Mme la députée d'Anjou—Louis-Riel. M. le ministre, la parole est à vous.

• (10 h 30) •

M. Jolin-Barrette : Alors, sur la première partie de l'intervention de ma collègue, Mme la Présidente, pour le 80e anniversaire de Solange, en raison de la pandémie, effectivement, il n'y a pas de voyage. L'argent qu'elle a investi, il faut qu'elle le récupère, Mme la Présidente. Pour les mariages, effectivement, il y a des gens qui allaient dans le Sud pour des mariages, tout ça, il faut que l'argent leur soit remboursé.

Le point intéressant qui vient d'être soulevé par la députée d'Anjou—Louis-Riel, c'est relativement aux faillites. Est-ce que... En fait, il faut éviter que les compagnies aériennes fassent faillite, il faut s'assurer, parce qu'il ne faudrait pas que les consommateurs québécois, comme on dit, aient zéro cent dans la piastre. Moi, mon objectif, Mme la Présidente, c'est de m'assurer que les consommateurs québécois aient 100 cents dans la piastre, donc la totalité, ou que l'exécution de la prestation, le voyage, ait lieu. Alors, on va s'assurer de ça, Mme la Présidente, mais surtout il faut faire en sorte aussi de venir encadrer tout ça, parce que, manifestement, il y a des lacunes dans la loi.

Alors, je me retrouve avec cette situation-là et je suis heureux d'entendre que la députée Anjou—Louis-Riel partage le même objectif que moi, de faire en sorte que les consommateurs québécois soient remboursés et surtout qu'on puisse s'assurer que chaque partie qui doit rembourser le fasse. Parce que ce n'est pas vrai que c'est au consommateur québécois à assumer seul, par le biais du FICAV, le financement ou le remboursement parce que, je vous le dis, il n'y aura pas assez d'argent pour payer tout le monde si on choisissait uniquement la solution du FICAV ou même, tel que le proposait le député de Gouin, de lever le plafond de 60 %. Et la pérennité du fonds serait en péril.

Dernier élément. La députée Anjou—Louis-Riel nous dit : Ah! bien, j'ai mis la cotisation à zéro. Peut-être que ce n'était pas la chose prudente à faire, Mme la Présidente, considérant que, dans Sinorama, il y a 25 millions, environ, qui ont été payés. Puis je comprends qu'elle disait : On avait plus de 100 millions. Mais est-ce que c'est prudent de dire : On met les cotisations à zéro? On se retrouve dans une situation où il y a 5 millions de moins aujourd'hui.

La Présidente (Mme Chassé) : Merci, M. le ministre. Mme la députée Anjou—Louis-Riel.

Mme Thériault : Oui, merci, Mme la Présidente. Vous savez, j'aime mieux que l'argent soit dans les poches des consommateurs que dans le coffre de banque qui dort. C'est aussi simple que ça. Puis la cotisation initiale, c'était 3,50 \$ du 1 000 \$, puis on l'a baissée à 1 \$ du 1 000 \$. Ça a été fait... Puis on n'arrêtais pas de cumuler l'argent dans le compte, puis on a fait des intérêts avec des intérêts, puis des intérêts à la Caisse de dépôt parce que l'argent avait été bien placé. Et c'était vraiment la recommandation de l'Office de la protection du consommateur. Ça fait que, tant qu'à prendre l'argent dans les poches du monde, j'aime autant mieux leur laisser. Mais j'ai été sage dedans la décision, c'est de dire... de la mettre à zéro, puis vous pouvez la réactiver n'importe quel temps. Je me demande comment ça se fait que ça n'a pas été fait, d'ailleurs, de toute façon, pour recommencer à mettre de l'argent. Ça fait que, si vous le faites, bien, ça va permettre de mettre plus d'argent.

J'aimerais savoir, Mme la Présidente... parce que j'ai été un peu surprise de voir que la présidente de l'office a envoyé une correspondance aux agences de voyages, comme j'ai mentionné un peu plus tôt, pour extensionner les délais. Puis, dans la correspondance, bien, ce que ça disait, c'est que normalement, exemple, je vous donne un cas de figure, pour une personne qui avait son renouvellement de permis au 31 mai 2020, la date limite pour renouveler le permis en ligne et

fournir des états financiers qui répondent aux exigences des sommes en fidéicommis, Mme la Présidente, ça, c'est 31 mars 2020, on a extensionné la date limite pour fournir à l'office les états financiers finaux au 31 août 2020. On a tout décalé comme ça l'obligation de reddition de comptes, je vais le dire comme ça, l'obligation de reddition de comptes des agents de voyages parce qu'ils doivent tenir compte de la situation et faire état de la situation à l'office pour renouveler leur permis de la gestion des sommes du compte de fidéicommis.

Et, à ma grande surprise, quand j'ai pris connaissance de ça, bon, je comprends que peut-être qu'on voulait aider un peu les agents de voyages, mais, Mme la Présidente, c'est parce que les services de comptables agréés ont été déclarés services essentiels jour un de la pandémie. Eux, ils n'ont jamais arrêté. Pourquoi? À cause des déductions à la source, à cause des services de paie, à cause des remises au gouvernement, à cause d'un paquet de raisons. J'ai fait mon rapport d'impôt, moi, je peux vous dire que je ne suis pas en retard, je l'ai donné bien avant la fin finale, puis la plupart des gens ici ont dû faire comme moi. Mais honnêtement, les services comptables ont toujours continué, eux autres, les comptables agréés ont toujours continué. Ça fait qu'on indique, dedans cette correspondance-là, que c'était justement pour faire en sorte qu'on puisse produire les chiffres. Mais je m'étonne parce qu'en fait ce que la présidente aurait dû faire, c'est de s'assurer que les sommes soient là puis qu'elles ne soient pas versées ailleurs, étant donné qu'il n'y a pas de voyages. Donc, je me suis posé la question : Est-ce que c'est quelque chose qui a été fait du propre chef de la présidente ou si on lui a demandé d'intervenir auprès des agences de voyages?

Et j'aimerais, Mme la Présidente, si c'était possible, savoir : Un permis d'une agence de voyages, c'est bon pour combien d'années? Un an, deux ans, trois ans, quatre ans, peu importe. Il y a combien d'agences de voyages avec des permis? C'est une série... je pense qu'on peut nous fournir un tableau. On nous l'enverra après, aux travaux de la commission, Mme la Présidente. Je ne demande pas à l'avoir tout de suite. J'aimerais avoir les dates de renouvellement pour faire, O.K.? Parce que je me demande vraiment il y avait combien d'agences de voyages qui renouvellent leurs permis en mars, en avril, en mai, en juin, en juillet, en août, pour savoir... un état de l'étendue. Si vous me dites qu'il y a 900 agences de voyages puis qu'il y en avait 30 qui devaient renouveler leurs permis, c'est une chose. S'il y en a 300, c'est une autre chose, j'en conviens.

Et évidemment, Mme la Présidente, je suis très curieuse à savoir si les principales agences de voyages de Vacances Air Transat, Vacances Sunwing, Vacances Air Canada, toutes les divisions des compagnies aériennes qui ont un permis d'agence de voyages, si elles ont des permis qui sont à échéance dans la période de cinq mois, là, qui s'en viennent, soit mars, avril, mai, juin, juillet, août, qui sont les mois pour lesquels on a extensionné l'obligation de produire les documents requis concernant les sommes d'argent qui sont dans les comptes en fidéicommis.

La Présidente (Mme Chassé) : Merci, Mme la députée d'Anjou—Louis-Riel. M. le ministre, la parole est à vous.

M. Jolin-Barrette : Oui, Mme la Présidente. Bien, sur la première portion de l'intervention de la députée d'Anjou—Louis-Riel, lorsqu'elle dit réactiver les sommes qui sont versées au FICAV, j'en suis, et ça va faire partie des solutions, Mme la Présidente, pour bien doter le FICAV. Cependant, lorsqu'elle me dit : Bien, faites-le maintenant, là, actuellement, bien, des voyages, il n'y en a pas qui se vendent pour l'étranger présentement. Donc, vous comprendrez que le volume associé à ça est assez limité par rapport aux voyages à l'étranger qui se vendent. Donc, ça ne permettrait pas de doter, de façon substantielle, le fond. Mais je peux déjà l'informer que c'est mon intention de réactiver cette cotisation obligatoire là.

Pour ce qui est des agences de voyages, il faut comprendre, là, que, dans l'industrie du voyage, Mme la Présidente, les agences de voyages, pour la plupart... hein, il y a des petits joueurs dans chacune des régions du Québec. Donc, que vous soyez en Abitibi, en Gaspésie, dans Lanaudière, c'est des petits entrepreneurs, et les agents de voyage, c'est souvent les petits joueurs. Vous en avez des gros, hein, comme Expedia, comme les agences de voyages qui sont intégrées avec les compagnies aériennes, mais moi, je ne vous parle pas d'eux autres, je vous parle des petits joueurs. Bien, ces petits joueurs là, durant la pandémie, ils ne vendaient pas de voyages. Ces petits joueurs là aussi avaient des employés et se retrouvaient souvent, bien souvent, avec aucune source de revenus parce que leur entreprise et comment ils font leur argent, c'est de vendre des voyages. À partir du moment où il n'y a plus de voyages, il n'y a plus de revenus, mais ils ont des dépenses à payer.

Donc, la présidence de l'office, dans le cadre de l'allègement qui a été donné dans plusieurs entreprises... on leur a permis une extension pour renouveler leur permis, parce que vous comprendrez que, dû à l'effet la pandémie, bien, ils n'avaient pas de ressources financières pour faire ça, mais ça va être réactivé pour s'assurer que ces entreprises puissent être maintenues. On reviendra avec des tableaux qu'on vous soumettra.

Un permis...

La Présidente (Mme Chassé) : Vous vous engagez à fournir les tableaux?

M. Jolin-Barrette : Oui.

La Présidente (Mme Chassé) : Merci.

M. Jolin-Barrette : C'est valide pour une année, un permis d'agent de voyages.

La Présidente (Mme Chassé) : Merci, M. le ministre. Ça conclut le bloc d'échange. Il y a cinq secondes qui seront rajoutées au prochain bloc. Merci, Mme la députée d'Anjou—Louis-Riel.

Maintenant, je suis prête à reconnaître une intervention de la part de la troisième opposition pour son bloc d'échange. Mme la députée de Joliette, la parole est à vous.

Mme Hivon : Merci beaucoup, Mme la Présidente. Alors, à mon tour, salutations au ministre, et à toute son équipe, et aux collègues, bien sûr.

Alors, lorsqu'au printemps les premières questions ont été soulevées pour le remboursement des frais de voyages des consommateurs, plusieurs membres du gouvernement du Québec ont dit qu'ils étaient un peu mal pris, parce que beaucoup de ces aspects-là relevaient du gouvernement fédéral, les compagnies aériennes, le remboursement des billets d'avion. Est-ce que je comprends aujourd'hui que le ministre nous dit en fait que ce n'est pas le cas et qu'il estime donc qu'il a toute la marge de manoeuvre et tous les pouvoirs pour pouvoir régler l'ensemble des situations problématiques, que l'on parle de transactions via une agence, que l'on parle de gens qui avaient ou non des assurances et que l'on parle de transactions qui ne concernaient que des billets d'avion avec des compagnies aériennes?

La Présidente (Mme Chassé) : ...Mme la députée de Joliette. M. le ministre, la parole est à vous.

M. Jolin-Barrette : Oui, Mme la Présidente, à mon tour de saluer la députée de Joliette. C'est une très bonne question. En fait, et je pense que la députée de Joliette est au fait du partage des compétences, donc, on a juridiction sur les contrats de consommation, mais on n'a pas juridiction sur les compagnies aériennes. Donc, c'est important, dans la solution que nous proposerons, de s'assurer de faire en sorte que ça soit le volet du contrat de consommation qui est couvert.

Alors, est-ce que le gouvernement du Québec a une juridiction pleine et entière sur les compagnies aériennes? La réponse, c'est non, c'est de juridiction fédérale en vertu du pouvoir résiduaire. Cela étant, dans le cadre du contrat de consommation, oui, le gouvernement du Québec a juridiction. Alors, c'est important de faire en sorte de s'assurer que les compagnies aériennes remboursent pour ceux qui n'ont pas contracté par le biais d'un agent de voyages. On est en train de travailler sur la solution qu'on vous présentera.

• (10 h 40) •

La Présidente (Mme Chassé) : Merci, M. le ministre. Mme la députée de Joliette, la parole est à vous.

Mme Hivon : Donc, le ministre nous dit, Mme la Présidente, que, s'il y a eu, par exemple, une transaction avec une compagnie aérienne, puisqu'il s'agit d'un contrat de consommation, pour l'achat de billet, le Québec a pleine juridiction. Donc, il va pouvoir agir auprès des compagnies aériennes pour le remboursement des billets d'avion, si ça s'est fait directement avec une compagnie aérienne.

La Présidente (Mme Chassé) : Merci, Mme la députée. M. le ministre.

M. Jolin-Barrette : Il faut s'assurer d'avoir, dans le cadre d'une solution à être présentée, une solution qui est globale, qui couvre l'ensemble des contrats de consommation. Parce que c'est important de s'assurer que le législateur québécois agisse à l'intérieur de son champ de compétence pour s'assurer que les compagnies aériennes qui relèvent, dans leur opérationnalité, du législateur fédéral, bien, accessoirement, à cause de la vente d'un service, d'une prestation de service, qu'elles puissent être assujetties à la compétence du législateur québécois.

Alors, moi, j'ai bon espoir qu'on va réussir à trouver une solution pour s'assurer que les compagnies aériennes, qui sont assujetties à la réglementation fédérale, qu'elles vont rembourser le consommateur québécois.

La Présidente (Mme Chassé) : Merci, M. le ministre. Mme la députée, la parole est à vous.

Mme Hivon : Effectivement, les contrats de consommation et la Loi de la protection du consommateur devraient s'appliquer à tous les contrats. Mais je pense que le ministre, de par les faits un peu plus mitigés au fil des réponses, est en train de nous indiquer qu'il y a un enjeu de partage des compétences. Et moi, je veux m'assurer que le Québec fait tout ce qu'il peut dans ses champs de compétence et, quand il y a des enjeux de juridiction, qu'il s'assure que sa solution va trouver l'aval et qu'il va avoir la collaboration du fédéral pour le faire.

Et, compte tenu des déclarations précédentes de membres de son gouvernement à l'effet qu'on avait un peu les mains liées au Québec parce qu'on n'avait pas juridiction sur cette question-là... mais je comprends que le ministre a un point de vue différent, je suis très heureuse de l'entendre. Je comprends qu'il va se battre pour l'exercice de toutes nos compétences. On avait adopté une motion, en Chambre, unanime qui disait, donc, qu'on allait demander au gouvernement canadien qu'il ordonne aux compagnies aériennes le remboursement des frais. J'ai été plutôt stupéfaite d'entendre qu'il n'y avait eu aucune démarche de faite auprès du gouvernement fédéral. Je voulais savoir, donc, si c'est parce que le ministre estimait qu'aucune de ces démarches-là ne devait se faire parce qu'il avait la compétence d'ordonner aux compagnies aériennes lui-même, comme membre du gouvernement du Québec, le remboursement des frais.

La Présidente (Mme Chassé) : Merci, Mme la députée, M. le ministre.

M. Jolin-Barrette : Mme la Présidente, le législateur fédéral doit faire sa part aussi. L'Office des transports du Canada indique que les consommateurs québécois peuvent obtenir remboursement. Il serait souhaitable que le gouvernement fédéral agisse lui aussi à l'intérieur de son champ de compétence.

Mais pour moi, comme membre du gouvernement du Québec, et j'espère que la députée de Joliette n'en doute pas, je me bats quotidiennement pour défendre les intérêts du Québec et surtout les compétences du Québec, parce que vous savez à quel point ça m'est cher, l'autonomie québécoise.

Alors, je peux rassurer la députée de Joliette pour lui dire qu'on va s'assurer de trouver un mécanisme pour faire en sorte qu'un consommateur québécois qui aurait contracté avec une compagnie aérienne, pour l'achat d'un vol, d'un contrat de transport, de vacances... puisse rembourser le consommateur québécois qui n'aurait pas passé par une agence de voyages.

La Présidente (Mme Chassé) : Merci, M. le ministre. Mme la députée.

Mme Hivon : Très bien. Donc, juste pour conclure sur cet aspect précis, je comprends que le ministre s'engage à agir sur tous les fronts, y compris auprès des compagnies aériennes, pour le remboursement des billets et des achats qui se sont faits directement avec des compagnies aériennes, malgré la question de la compétence fédérale sur les compagnies aériennes.

La Présidente (Mme Chassé) : Merci, Mme la députée. M. le ministre.

M. Jolin-Barrette : Mme la Présidente, c'est mon souhait, c'est mon objectif et c'est ce sur quoi je travaille présentement.

La Présidente (Mme Chassé) : Excellent. Merci.

Mme Hivon : Et c'est pour cette raison, donc, que vous ne jugez pas opportun de parler au gouvernement fédéral, parce que vous estimez que le Québec peut agir dans l'ensemble du domaine y compris auprès des compagnies aériennes.

La Présidente (Mme Chassé) : Merci, Mme la députée. M. le ministre.

M. Jolin-Barrette : Pour la conversation avec le fédéral, effectivement, nous aurons une conversation avec le fédéral aussi. À ce stade-ci, je n'ai pas contacté le gouvernement fédéral depuis que je suis ministre, depuis le 22 juin, responsable parce qu'on est en train d'évaluer et de construire la solution qui pourra s'appliquer aux législateurs québécois à l'intérieur de notre champ de compétence.

Mais, bien entendu, le gouvernement du Canada, dans le cadre de sa sphère de compétence, a toute la latitude aussi pour s'assurer que les compagnies aériennes répondent aux demandes des clients canadiens, et notamment des clients québécois.

La Présidente (Mme Chassé) : Merci, M. le ministre. Mme la députée.

Mme Hivon : En gros, si je résume, ce que vous nous dites, c'est que le fédéral pourrait très bien agir, mais que vous avez toute la compétence pour agir dans le cadre des compétences du Québec. Donc, dans le fond, vous n'avez pas besoin du fédéral pour agir, y compris auprès des compagnies aériennes.

La Présidente (Mme Chassé) : Merci, Mme la députée.

Mme Hivon : Je veux que ce soit clair, Mme la Présidente.

La Présidente (Mme Chassé) : Oui, très bien. Excellent, très bien. M. le ministre.

M. Jolin-Barrette : Bien, Mme la Présidente, je vous dirais... Il y a une expression qui est utilisée par chez nous : trop fort ne casse pas, hein? Donc, nous, de notre côté, au niveau du gouvernement du Québec, nous allons agir pour s'assurer que les consommateurs québécois soient remboursés.

À juste titre, la députée d'Anjou—Louis-Riel, tout à l'heure, nous a cité un arrêt de la Cour suprême qui disait : Lorsqu'il s'agit de contrats de consommation, les compétences québécoises sont valides. Alors, nous suivrons les enseignements de la Cour suprême à ce sujet-là.

Cela étant dit, si le législateur fédéral veut exercer du leadership, on invite le gouvernement fédéral à faire preuve de leadership. On invite aussi le gouvernement fédéral, par le biais du premier ministre canadien, par le biais également de son ministre responsable des Transports...

La Présidente (Mme Chassé) : Ça conclut votre propos, M. le ministre. Merci. Mme la députée, la parole est à vous.

Mme Hivon : Peut-être qu'ils sont branchés, en train de nous écouter, là, je n'en doute pas, mais, si jamais ça vous tente de prendre le téléphone, puisque trop fort ne casse pas, je vous invite à le faire, d'autant plus que vous avez une résolution unanime de l'Assemblée nationale.

Donc, je suis pour le moins surprise, pour ne pas dire déçue, qu'il n'y a rien qui s'est fait pour s'assurer que le principe du trop fort ne casse pas soit là pour les consommateurs québécois. Mais je prends acte que vous jugez, et c'est fort bien, que le Québec a toutes les compétences pour agir, et que vous allez le faire auprès des compagnies aériennes, et que, donc, votre objectif est que tout le monde soit remboursé, qu'ils aient passé directement par la compagnie ou non.

Ça m'amène à parler, là, du fonds d'indemnisation, de revenir là-dessus. Vous avez tout à fait bien donné les chiffres, tout à l'heure, en disant environ 100 millions de réclamations, 141 millions dans le fonds, mais effectivement

il y a une nuance importante à faire, puisqu'on pourrait très bien décider d'utiliser le fonds pour ceux qui n'ont pas... pour ceux qui se retrouvent mal pris parce qu'ils n'ont pas contracté d'assurance. Pourquoi c'est un choix que vous ne faites pas dès maintenant, de dire : On est capables d'agir avec le fonds?

La Présidente (Mme Chassé) : ...M. le ministre.

M. Jolin-Barrette : Bien, ce qui est soulevé par la députée de Joliette fait partie de la réflexion, Mme la Présidente. Donc, pour éviter, dans le fond, que le fonds serve à remplir des obligations puis que les transporteurs aériens, les agents de voyages, les institutions financières qui offrent des assurances ne paient pas la part qu'ils ont à payer... je réfléchis à la solution pour s'assurer que chaque partie paie sa part et que ce ne soient pas les consommateurs québécois, par le biais du FICAV... remboursent la totalité et, comme on dit, portent le chapeau de l'ensemble de ces remboursements-là. Parce que, si on prend uniquement l'argent du FICAV, ça signifie que ça va être les consommateurs québécois qui vont avoir payé sur toute la ligne.

La Présidente (Mme Chassé) : Merci. Oui. Ah! Mme la députée, allez-y.

Mme Hivon : Donc, j'invite le ministre à agir le plus rapidement possible et à faire les distinctions qui s'imposent, parce que, dans son 100 millions, il y a beaucoup de consommateurs là-dedans qui avaient des assurances — le ministre nous a dit tantôt environ 60 % — donc ça laisse de la marge pour ceux qui n'en avaient pas, et s'assurer qu'ils vont pouvoir avoir un recours. Parce que j'entends, je déduis des propos du ministre qu'il s'en vient avec une action en lien avec les compagnies d'assurance, mais il faut penser à tous les autres consommateurs, bien évidemment. Donc, est-ce que c'est une solution qui pourrait être appliquée très rapidement...

La Présidente (Mme Chassé) : Merci, Mme la députée. M. le ministre.

Mme Hivon : ...de distinguer le type de consommateur en fonction du fonds?

M. Jolin-Barrette : Bien, c'est une solution qui va requérir le concours de la députée de Joliette, puis je suis convaincu qu'on va pouvoir travailler ensemble à ce niveau-là.

Un élément important, par contre, pour l'information de la députée de Joliette, c'est important aussi, lorsqu'on va choisir une solution, qu'on s'assure de faire en sorte qu'il n'y ait pas de façon détournée, que le FICAV soit siphonné par des personnes qui seraient titulaires d'un droit...

La Présidente (Mme Chassé) : En concluant.

M. Jolin-Barrette : ...pour aller chercher, en remboursement, la somme. Donc...

Mme Hivon : On se comprend là-dessus. C'est pour ça que j'invite le ministre à faire les distinctions qui s'imposent.

La Présidente (Mme Chassé) : Merci, M. le ministre. Oui, la parole est à vous, Mme la députée.

Mme Hivon : Oui. Alors, avant de passer... Donc, juste pour terminer là-dessus, là, j'ai d'autres sujets, est-ce que je comprends que le ministre exclut tout recours judiciaire, notamment en injonction? Est-ce que c'est exclu à l'heure actuelle?

La Présidente (Mme Chassé) : M. le ministre, vous avez entendu la question?

M. Jolin-Barrette : Oui.

La Présidente (Mme Chassé) : La parole est à vous.

M. Jolin-Barrette : Bien, en fait, vous savez, actuellement, il y a des recours collectifs. Si jamais on prenait un recours en injonction, encore faut-il que l'objet de l'injonction porte sur un élément qui fait en sorte qu'on pourra obtenir une injonction.

La Présidente (Mme Chassé) : Merci. Oui, allez-y, Mme la députée.

Mme Hivon : Donc, vous excluez un recours du gouvernement à l'heure actuelle?

M. Jolin-Barrette : La réponse à cette question-là, Mme la Présidente, c'est non.
• (10 h 50) •

Mme Hivon : C'est : Non, vous ne l'excluez pas.

M. Jolin-Barrette : Non, je ne l'exclus pas.

La Présidente (Mme Chassé) : On fait attention de ne pas s'interpeler en direct.

M. Jolin-Barrette : Et surtout dans le désir, Mme la Présidente, de s'assurer des compétences du Québec et de l'application de la loi, je ne pourrais renoncer à la prise d'un recours. Alors, vous comprendrez que je dois être prudent à ce niveau-là. Mais, chose certaine, mon objectif, c'est de m'assurer que les consommateurs québécois soient remboursés ou qu'il y ait exécution de la prestation.

La Présidente (Mme Chassé) : En concluant.

M. Jolin-Barrette : Et, en réponse au commentaire de la députée d'Anjou—Louis-Riel, lorsqu'elle dit : C'est au juge à décider...

La Présidente (Mme Chassé) : En terminant, M. le ministre. Merci.

Mme Hivon : Là, c'est mon temps, par exemple. Vous reviendrez. Donc, il me reste deux minutes, je pense?

La Présidente (Mme Chassé) : Mme la députée, allez-y. Oui, deux minutes. Allez-y.

M. Jolin-Barrette : Oh, oh! Quand même, 15 minutes, là.

Mme Hivon : Oui. Alors, je vais y aller en rafale, M. le ministre. Il y a eu énormément de plaintes de consommateurs, de préoccupations en lien avec les frais COVID. Alors, notamment, j'ai eu vent de résidences de personnes âgées qui ont augmenté les frais, compte tenu de l'entretien, tout ça, qui est augmenté. Je voulais savoir combien d'enquêtes ont été faites par l'office sur le sujet de l'imposition de frais COVID, et des abus potentiels, et quels gestes sont posés concrètement auprès des compagnies. Première question.

Et ma deuxième question, sur un tout autre sujet, c'est sur l'obsolescence programmée. Donc, on sait que c'est un sujet qui a retenu beaucoup l'attention, et la précédente ministre avait mandaté l'office pour mener des consultations sur le sujet. Je voulais savoir si le compte rendu de ces consultations-là pouvait être rendu public et si le ministre avait l'intention de modifier la loi pour tenir compte des enjeux d'obsolescence programmée.

La Présidente (Mme Chassé) : Excellent. Merci. M. le ministre, la parole est à vous.

M. Jolin-Barrette : Oui. Donc, Mme la Présidente, rapidement, je vais répondre sur le deuxième volet de la question et, par la suite, je vais laisser Mme Champoux répondre au premier volet de la question.

La Présidente (Mme Chassé) : Vous avez une minute.

M. Jolin-Barrette : Pour l'obsolescence programmée, Mme la Présidente, on est en train d'analyser tout ça. Très certainement, c'est mon désir d'aller de l'avant aussi pour s'assurer que les consommateurs québécois, lorsqu'ils achètent un bien, bien, ils en aient pour leur argent.

Sur l'autre partie de la question, je vais laisser répondre...

La Présidente (Mme Chassé) : Est-ce qu'on autorise Mme Champoux à prendre la parole? Merci. Mme Champoux, la parole est à vous, présidente de l'Office de la protection du consommateur.

Mme Champoux (Marie-Claude) : Oui, merci, Mme la Présidente. Il n'y a pas eu d'enquête faite sur les frais COVID. On a été interpellés, entre autres, dans le milieu de la restauration, l'office a reçu plusieurs demandes de plusieurs... et on a fait une communication pour s'assurer que les restaurateurs savaient qu'ils peuvent imposer des frais, mais il faut que ça soit indiqué en avance, mais pas à la suite. Et, de ce qu'on a compris, là, la situation s'est corrigée.

Pour ce qui est des autres, on n'a pas eu énormément de plaintes à l'office, formellement, là, sur les frais COVID.

Mme Hivon : ...par exemple, des bouteilles de Purell qui sont passées de 11 \$ à 19 \$ ou des masques qui sont passés de 6 \$ à 16 \$. Qu'est-ce qui est fait pour agir...

Mme Champoux (Marie-Claude) : Ça, bien, on n'est pas...

La Présidente (Mme Chassé) : Attention de ne pas s'interpeler. Il reste cinq secondes.

Mme Hivon : Qu'est-ce qui est fait, Mme la Présidente, pour agir sur de tels abus?

La Présidente (Mme Chassé) : Ça conclut le bloc d'échange. Merci. Nous revenons pour le dernier bloc d'échange avec l'opposition officielle. La parole est à vous, Mme la députée d'Anjou—Louis-Riel. Allez-y.

Mme Thériault : Oui. Merci, Mme la Présidente. Je vais donner l'occasion à la présidente de pouvoir répondre, parce qu'effectivement les frais COVID... j'ai eu l'occasion de poser une question en Chambre à votre prédécesseur par

rapport aux frais COVID qu'on a vus apparaître. Que ce soit au niveau des ordres professionnels, désinfections de salle, les frais, ils ont augmenté à peu près tout partout. Puis je comprends qu'on ne veut pas nuire à notre économie, mais c'est parce que c'est le consommateur qui paie, en bout de ligne.

Donc, j'ai eu l'occasion d'aller voir sur le site Internet de l'Office de la protection du consommateur pour savoir qu'est-ce qu'il y avait en lien avec la COVID. J'ai trouvé quelques informations, mais, à mon goût, pas beaucoup, ce qui m'a fait regarder dans le cahier des questions qu'on a demandées, évidemment, dans les renseignements généraux, les questions particulières par rapport aux campagnes de promotion.

Est-ce qu'il va y avoir quelque chose qui va être fait, que ce soit pour les agences de voyages, que ce soit pour, exemple, les salles, les traiteurs, tout ce qu'on a réservé d'avance, le conditionnement physique? Vous avez les billets de spectacle qu'on a achetés, qu'on a payés. Les consommateurs ne se retrouvent plus puis ils se font dire : Bien, ce n'est pas moi, c'est l'office. Non, ce n'est pas l'office, c'est la billetterie. Ce n'est pas la billetterie, c'est les cartes de crédit. Ce n'est pas les cartes de crédit, c'est... On peut-u... Il n'y a pas personne qui est capable, vraiment, d'avoir une réponse. Donc, je pense que l'office a un rôle à jouer.

Est-ce que c'est possible de produire des capsules, de faire la promotion, faire des campagnes de publicité? Ça va aider nos médias, particulièrement en région aussi, mais ça va d'abord et avant tout aviser la population de leurs droits. Donc, est-ce qu'il y a quelque chose qui est prévu par rapport à la COVID?

La Présidente (Mme Chassé) : Oui. M. le ministre, la parole est à vous. Allez-y.

M. Jolin-Barrette : Oui, Mme la Présidente. Je retiens la suggestion de la députée d'Anjou de créer des capsules informationnelles. Je pense qu'il s'agit d'une bonne idée, puis on pourra regarder ça avec l'Office de la protection du consommateur pour diffuser.

Pour ce qui est du fond des choses, sur les frais COVID, dans le fond, ce que la loi nous dit, c'est que le prix doit inclure l'ensemble des frais. Donc, nécessairement, un commerçant qui engendre des dépenses supplémentaires relativement aux mesures sanitaires doit informer le client à l'avance avant de contracter. On comprend que, pour plusieurs commerçants, ça a amené un lot de dépenses supplémentaires, la pandémie, les mesures sanitaires à mettre en place, alors c'est important que le consommateur soit avisé à l'avance avant de contracter.

Pour faire ça clair, Mme la Présidente, vous ne pouvez pas rentrer dans un magasin, acheter un produit... Le produit est à 12 \$, supposons. Vous ne pouvez pas ensuite arriver à la caisse et voir : Ah! on rajoute des frais COVID de 10 \$, supposons. Ça, c'est illégal. Par contre, le commerçant peut informer à l'avance et l'inclure dans le prix, très clairement, et dire : Écoutez, voici, dû à l'urgence sanitaire, il y a des coûts supplémentaires, mais ils sont intégrés dans mon prix du bien ou du service qui est offert.

La Présidente (Mme Chassé) : En conclusion.

M. Jolin-Barrette : Cela étant dit, le tout doit être raisonnable, et il doit y avoir de la pondération dans tout ça.

La Présidente (Mme Chassé) : Merci, M. le ministre. Mme la députée d'Anjou—Louis-Riel, allez-y.

Mme Thériault : Oui. Merci, Mme la Présidente. Je vais aller aussi sur l'obsolescence programmée. Vous savez, lorsque les étudiants nous ont déposé le projet de loi n° 197, oui, il y a eu un travail qui a été fait par la députée de Les Plaines, je n'en doute point. Par contre, le projet de loi a quand même été déposé en 2019, au printemps. Il y a une pétition déposée le 2 avril 2019 qui avait été signée par 45 000 pétitionnaires. L'obsolescence programmée, nos amis en France, on a eu l'organisme HOP, là, qui est venu ici, HOP, là, ça veut dire Halte à l'obsolescence programmée, financé par le gouvernement, pour essayer de regarder, justement...

Et, quand on regarde tout ce qui s'est fait à l'international, 3 mars 2020, *iPhone ralentis : Apple prêt à régler 500 millions de dollars*. Ça, c'est *Le Figaro* qui a publié ça. «iPhone 6, 7 entraînait un ralentissement de leur performance. Deux ans plus tard, Apple entend mettre fin aux actions du groupe l'accusant d'avoir sciemment bridé les performances de ses téléphones». 7 février 2020, Apple écope d'une amende record pour fraude. On parle de plusieurs millions. «L'amende record infligée de la répression des fraudes. L'entreprise, une amende de 25 millions d'euros pour pratique commerciale trompeuse par omission». Il y a une demande, présentement, aussi d'action collective contre Apple qui a été autorisée ici, à Montréal. C'est une première mondiale.

Donc, l'obsolescence ou, si vous aimez mieux, le droit à la réparation, parce que je pense qu'on a le droit d'avoir chacun nos expressions, je pense que le ministre doit vraiment aller très rapidement là-dedans.

Je veux juste rappeler au ministre que lorsqu'il y a un ministre qui est responsable de la charge de la protection du consommateur, bien, ça permet à la ministre d'aller rapidement puis de déposer beaucoup de projets de loi, chose que j'ai faite, moi. Je suis consciente que vous êtes ministre de la Justice, je sais que vous avez d'autres dossiers...

La Présidente (Mme Chassé) : On s'adresse à la présidence.

Mme Thériault : Je sais qu'il a d'autres dossiers, Mme la Présidente. C'est un homme qui est excessivement occupé. Il a une adjointe parlementaire qui a fait du travail. Nous avons tous hâte de voir le dépôt d'un projet de loi pour pouvoir s'attaquer à ça, parce qu'il n'est pas normal qu'on achète des biens puis que, comme il a été mentionné dans la revue *Protégez-Vous* du mois de... que nous avons reçu, nous, au mois de juin 2020, donc c'est l'édition 2020, il y a des articles

très intéressants, *Tous contre l'obsolescence*, avec le fait que les consommateurs, souvent, vont changer leurs appareils, même laveuse, sècheuse, frigidaire, poêle, au bout de trois ans, ce qui est très surprenant, Mme la Présidente.

Donc, je ne sais pas si le ministre a eu le temps de lire tout ce qui parle de l'obsolescence. Ça me fera plaisir de lui donner, Mme la Présidente, ma revue pour qu'il puisse constater l'urgence d'aller de l'avant avec le dossier de l'obsolescence programmée, de l'assurer de la collaboration de l'opposition officielle, évidemment.

Donc, je ne sais pas... Dans ce dossier-là, j'ai bien compris qu'il avait fait une réponse dithyrambique à ma collègue. Donc, je ne sais pas si on peut avoir une réponse un peu plus précise concernant l'obsolescence programmée, si on va avoir le bonheur d'avoir un projet de loi cet automne pour pouvoir en parler puis entendre les experts.

La Présidente (Mme Chassé) : Merci, Mme la députée d'Anjou—Louis-Riel. M. le ministre, la parole est à vous.

• (11 heures) •

M. Jolin-Barrette : Oui, Mme la Présidente. Deux choses l'une. C'est un dossier sur lequel l'office travaille présentement et par le biais de la députée des Plaines également, qui s'est beaucoup investie relativement à ce dossier-là. Et je tiens à la remercier pour la qualité de son travail. Et, très certainement, le dossier va continuer de cheminer relativement à la qualité des produits et à l'obsolescence des produits, parce que les axes que nous avons, sur lesquels nous travaillons, c'est la durabilité, la réparabilité et l'obsolescence des biens de consommation. Et je pense que c'est important que, lorsqu'on achète un bien... bien, souvent, ça coûte des centaines... plusieurs centaines de dollars, puis on veut qu'il fonctionne durant plusieurs années.

Avant, on disait, là... La fameuse annonce avec le réparateur de la laveuse, le monsieur, il attendait les appels, tout ça, parce qu'il disait... avant, on vendait de la qualité, pour cette laveuse ou cette sècheuse-là, puis le réparateur, bien, il attendait l'appel, puis il ne venait jamais, puis finalement il finissait avec les cheveux blancs parce que le bien était de bonne qualité. Donc, il faut s'assurer que le consommateur québécois en ait pour son argent et, surtout, qu'on fasse en sorte qu'un produit, bien, dure une durée de vie utile qui est raisonnable, et que le consommateur québécois ne soit pas obligé de retourner acheter, puis que, dans ce sens, il se fasse flouer.

La Présidente (Mme Chassé) : Merci, M. le ministre. Mme la députée d'Anjou—Louis-Riel, la parole est à vous.

Mme Thériault : Oui, merci. On va rester encore un petit peu sur COVID-19. Il y a Equifax qui a sorti... 19 août, donc ça vient de sortir : «Des centaines de milliers de Canadiens ont négocié avec leurs prêteurs au cours des derniers mois dans l'espoir d'obtenir un sursis afin d'éviter d'avoir à rembourser leurs dettes en pleine pandémie COVID-19.

«Ces ententes commencent toutefois à s'observer à travers des systèmes des firmes qui se spécialisent dans l'évaluation [des cotes de] crédit.»

Pourquoi je vous en parle, Mme la Présidente? C'est tout simplement parce que l'Association des banquiers canadiens a indiqué, en date du 30 juin, qu'il y avait 760 000 titulaires de compte qui avaient négocié des reports d'hypothèque ou des assouplissements de paiement et que 445 000 ont demandé un peu plus de temps pour régler le solde de leurs cartes de crédit. Donc, selon la firme Equifax, «les reports de paiement ne nuisent pas aux dossiers de crédit des emprunteurs, mais cela doit être souligné — donc, dans notre dossier de crédit — et ces reports ne peuvent être signalés à Equifax avant 30 jours.» Donc, je veux tout simplement vous dire qu'on s'aperçoit qu'avec COVID-19 tous les gens qui ont demandé des reports de paiement, on dit, ça doit être signalé dans leurs dossiers, que ce soit à Equifax ou que ce soit l'autre firme de crédit.

Est-ce que c'est possible que l'Office de la protection du consommateur puisse pousser un peu plus ce dossier-là? Parce que ça risque... Le fait qu'on ait autorisé des reports de dette, des reports de paiement, des reports d'hypothèque, il y aura une note qui sera placée au dossier de crédit des gens, et je trouve ça bien dommage parce que ça peut affecter la cote de crédit jusqu'à 150 points, ça peut faire baisser la cote de crédit de quelqu'un.

Document déposé

Donc, je pense que les consommateurs ont besoin d'avoir un peu plus d'information. Je vous donnerai l'article. Je peux déposer l'article, Mme la Présidente.

La Présidente (Mme Chassé) : Absolument.

Mme Thériault : Donc, à ce moment-là, on va le photocopier puis on va l'envoyer au secrétariat de la commission pour que vous puissiez l'avoir.

La Présidente (Mme Chassé) : Absolument. Ça sera disponible aux membres rapidement.

Mme Thériault : Parce que je pense qu'il faut vraiment prendre au sérieux que les reports de paiement à cause de la COVID ont un impact direct sur la cote de crédit des gens. Donc, comme protection du consommateur, il faut aviser les consommateurs.

La Présidente (Mme Chassé) : Très bien.

Mme Thériault : Donc, est-ce que je peux avoir un engagement?

La Présidente (Mme Chassé) : Merci, Mme la députée d'Anjou—Louis-Riel. M. le ministre, la parole est à vous.

M. Jolin-Barrette : Oui, Mme la Présidente. Question de précision, là, tout à l'heure, sur la question de la députée d'Anjou—Louis-Riel relativement au fait de produire du matériel pour informer les consommateurs québécois, on me dit qu'il y a déjà des capsules relativement à la COVID sur le site de l'Office de la protection du consommateur, et qui répond aussi, entre autres, à plusieurs questions. Mais on va regarder comment on peut le bonifier.

Sur la question des cotes de crédit, Mme la Présidente, on m'indique que ça relève davantage du ministère des Finances, relativement à la cote de crédit. Je comprends la préoccupation aussi parce qu'il faut le dire, hein, le fait que l'économie a été mise sur pause, bien, ça a créé beaucoup de conséquences financières pour les Québécois puis les Québécoises. On l'a fait pour s'assurer, dans le fond, de sauver des vies, de protéger la santé de la population québécoise, ça a des conséquences. On va regarder la question avec mon collègue des Finances.

D'ailleurs, sur les agences de crédit, dans le projet de loi n° 53, il me semble qu'il y a certaines mesures, mais je vais en discuter avec mon collègue aux Finances. Je pense que c'est un bon commentaire que soulève la députée d'Anjou—Louis-Riel.

La Présidente (Mme Chassé) : Excellent. Merci, M. le ministre. Mme la députée, allez-y.

Mme Thériault : Oui. Merci, Mme la Présidente. Heureuse de voir que le ministre prend compte de mes commentaires, parce que je pense qu'on est tous assis ici, on a tous un objectif, c'est de mieux protéger le consommateur puis de l'avertir. Parce qu'effectivement beaucoup d'institutions financières ont dit : Bien, demandez un report, on vous l'offre, oui, mais il y a un coût à ça, il y a un coût dans le dossier de crédit puis il y a un coût d'intérêt, en bout de ligne, aussi. Donc, c'est sûr qu'il y a toujours juste une personne qui paie la facture, c'est le consommateur.

En parlant... Puis je comprends que, bon, les agences de crédit, ce n'est pas de votre ressort, mais l'information, avec l'impact que ça a sur le dossier du consommateur, je pense qu'il devrait y avoir une petite capsule. Donc, je sais que, dans sa grande générosité, l'Office de la protection du consommateur va certainement faire en sorte d'avoir une petite pensée, du moment qu'elle aura bien documenté ce que je viens de porter à votre connaissance, puisque c'est quelque chose qui est en date d'aujourd'hui, 18 août.

Mme la Présidente, je sais également, on en avait discuté lors des précédents crédits avec l'autre ministre, il y avait eu des consultations par rapport à toutes les autres questions qui sont en suspens. Je sais qu'on a mis beaucoup d'accent sur les agents de voyages, beaucoup d'accent sur l'argent, COVID, mais il n'y a pas que ça. Il y a aussi tout le reste, les prêts automobiles puis ce qu'on appelle les prêts ballons, ce qu'on appelle les hypothèques parapluies, où on va tout mettre sous le même chapeau. On facilite l'accès au crédit pour les gens qui ont une propriété. Il y avait une profonde réflexion qui avait été amorcée par la précédente ministre, même à se demander si on limiterait l'accès des cartes de crédit aux jeunes de plus ou moins 18 ans. Souvenez-vous, moi, j'ai posé une question à l'Assemblée nationale. Je sais que la députée avait été saisie de cette question-là parce que c'est des questions qui avaient été posées à la population. Il y avait une série de questions.

On est un an et demi plus tard, après l'étude de crédits de l'année dernière. Il arrive quoi avec ça? Est-ce qu'on va avoir un projet de loi bientôt? Est-ce que vous avez fait les travaux? Est-ce qu'on sera consultés? J'aimerais avoir un automne bien chargé, Mme la Présidente.

Donc, je m'étais déjà engagée avec le ministre pour les factures COVID avec les agences de voyages, peu importe le chemin que vous prendrez pour pouvoir rembourser les gens. Je pense à l'obsolescence programmée, qui sera un deuxième, puis un troisième au niveau du crédit. Je veux être sûre d'être là, Mme la Présidente. Je veux bien défendre les intérêts des consommateurs.

La Présidente (Mme Chassé) : Merci, Mme la députée d'Anjou—Louis-Riel. M. le ministre, la parole est à vous.

M. Jolin-Barrette : Mme la Présidente, je suis heureux de voir que la députée d'Anjou—Louis-Riel veut me tenir occupé. Alors, je la remercie. Je n'ai jamais eu peur de travailler, puis on va avoir la chance de travailler ensemble.

Mais il y a une chose que je tiens à dire, Mme la Présidente, c'est sûr que, si on veut faire tout ça ensemble, Mme la Présidente, il va falloir que la députée d'Anjou—Louis-Riel s'assure, lorsqu'on sera en commission parlementaire, d'aller plus vite que sur le projet de loi d'affaires municipales, l'an passé, parce que sinon, le consommateur québécois, c'est lui qui va être pénalisé à ce niveau-là.

Sur sa question relativement, là, au crédit, Mme la Présidente, il y a un enjeu de société où, pour plusieurs consommateurs québécois, il y a une spirale de consommation, une spirale de crédit, une spirale d'endettement. Et ça fait partie des réflexions depuis plusieurs années, mais je pense qu'il est temps d'agir. Et la députée d'Anjou—Louis-Riel souligne à juste titre la question de l'hypothèque parapluie, et ça, ça soulève des interrogations. Puis, bien souvent, les gens ne sont pas au courant. Quand ils contractent une hypothèque sur une maison ou ils achètent une maison, ils se retrouvent avec une grande possibilité de crédit, et ce que ça fait, c'est souvent qu'on se retrouve avec une garantie hypothécaire, un bien immobilier vient garantir un bien de consommation.

Donc, je vous donne un exemple. Il y a des gens qui vont se servir de l'argent qu'ils ont sur la maison, les liquidités ou même la garantie hypothécaire, le prêt qui est effectué, adossé à un actif immobilier pour acheter un véhicule, acheter un bateau, faire des rénovations. Et on a même vu des cas où des gens empruntent pour avoir une chirurgie. Donc, voyez-vous, vous vous retrouvez avec une garantie hypothécaire sur une maison, adossée, alors que vous ne l'auriez pas par le biais d'un contrat de crédit normal avec le biais de l'institution financière.

Alors, il faut s'assurer que le tout soit bien ordonné, mais surtout, le plus important, et ça, parfois, ça fait défaut dans le cadre des contrats de crédit qui sont effectués avec les institutions financières, que le consommateur québécois

sache les obligations puis ce à quoi il s'engage aussi. Il faut que ça soit extrêmement transparent. Il faut que le consommateur québécois puisse comprendre ce à quoi il souscrit, parce qu'on est dans le cadre... l'équivalent d'un contrat d'adhésion, Mme la Présidente. Vous savez, il y a plein de caractères, tout ça. Donc, le consommateur québécois doit être réellement informé et savoir quelles sont les conséquences de son consentement à un tel contrat.

La Présidente (Mme Chassé) : Merci, M. le ministre. Mme la députée, la parole est à vous.

Mme Thériault : Merci, Mme la Présidente. Mme la Présidente, je veux rassurer, vraiment, le ministre en lui mentionnant que, peu importe le projet de loi qu'il va déposer, tant que ce sera fait dans l'intérêt des consommateurs, il va toujours trouver la porte-parole du Parti libéral du Québec à ses côtés pour pouvoir faire avancer. Souvenez-vous, Mme la Présidente, lorsque vous étiez dans l'opposition... que le ministre, lorsqu'il était député, ces deux sujets de projets de loi avaient été insérés dans des projets de loi qu'on a eu le plaisir de faire avancer. Donc, je veux l'assurer.

Ce qui est intéressant, Mme la Présidente, c'est qu'on vient de parler des frais de crédits, des banques, des hypothèques, puis vous allez me permettre de juste boucler la boucle, Mme la Présidente. Le jugement Marcotte est venu dire ici, carrément, que la Loi de la protection du consommateur s'appliquait dans les frais aux banques qu'on chargeait au consommateur. Vous avez le plus bel exemple ici d'une reconnaissance de la compétence du Québec. La protection du consommateur, c'est de compétence québécoise. Il y a un ministre puis il y a une présidente.

Quand j'ai commencé mon intervention, Mme la Présidente, ce que j'ai demandé, c'est qu'on se prévale... qu'on regarde l'article 256 de la Loi de la protection du consommateur : Lorsqu'un commerçant reçoit une somme d'argent d'un consommateur, par suite d'un contrat en vertu duquel l'obligation principale du commerçant doit être exécutée plus de deux mois après la conclusion de ce contrat, il doit la placer dans un compte en fiducie, et que l'article 310, Mme la Présidente...

La Présidente (Mme Chassé) : Ça conclut bientôt votre propos, Mme la députée.

• (11 h 10) •

Mme Thériault : Oui, que l'article 310 donne toute la latitude à la présidente de l'office pour pouvoir prendre les mesures qui s'imposent pour protéger les dépôts. J'espère que le ministre sera très protectionniste, très nationaliste et qu'il assumera les compétences du Québec pleinement en demandant, Mme la ministre, qu'il y ait une injonction pour protéger les dépôts des clients québécois.

La Présidente (Mme Chassé) : Merci, Mme la députée d'Anjou—Louis-Riel. Ceci conclut les travaux de notre commission.

Et nous nous retrouvons demain, jeudi 20 août à 9 h 45, où nous entreprendrons l'étude du volet Lutte contre l'intimidation des crédits budgétaires du portefeuille Famille. Merci à tout le monde pour les excellents débats.

(Fin de la séance à 11 h 11)