

CI - 004M
C. P. PL 72
Loi protégeant
les consommateurs
VERSION REVISÉE

Octobre 2024

ASSOCIATION RESTAURATION QUÉBEC

CONSULTATION SUR LE PROJET DE LOI 72

DÉPOSÉ À LA COMMISSION DES INSTITUTIONS DE
L'ASSEMBLÉE NATIONALE



ASSOCIATION
RESTAURATION
QUÉBEC



Notre mission

L'Association Restauration Québec (ARQ) a pour mission de fournir à l'ensemble des établissements de restauration membres à travers le Québec des services complets d'information, de formation, de rabais, d'assurances et de représentation gouvernementale.

Notre vision

L'ARQ consacre ses efforts à rassembler et à sensibiliser tous ces intervenants aux causes qui leur sont communes. Chaque action posée par l'ARQ a pour finalité de contribuer à l'essor de ses membres et de les aider à relever de nouveaux défis.

Personne-contact

M. Martin Vézina

Vice-président, affaires publiques et gouvernementales

mvezina@restauration.org

Date de parution

Le 8 octobre 2024

Éditeur

Association Restauration Québec

6880, Louis H.-Lafontaine

Montréal (Québec) H1M 2T2

Tél. : 514 527-9801 ou, sans frais, 1 800 463-4237

info@restauration.org

www.restauration.org

TABLE DES MATIÈRES

TABLE DES MATIÈRES	3
L'ASSOCIATION RESTAURATION QUÉBEC : LA RESTAURATION SOUS TOUTES SES FORMES!	4
INTRODUCTION	5
LA QUESTION DES POURBOIRES	6
AFFICHAGE DES PRIX POUR LES PRODUITS ALIMENTAIRES DESTINÉS À LA CONSOMMATION HUMAINE : POURQUOI VISER LA RESTAURATION?	7
LE GRAND OUBLIÉ : LA PÉNALITÉ POUR LES « NO SHOW »	9
CONCLUSION	13
ANNEXE 1 — SOMMAIRE DES RECOMMANDATIONS	15

L'ASSOCIATION RESTAURATION QUÉBEC : LA RESTAURATION SOUS TOUTES SES FORMES!

Le 6 juin 1938 était fondée, à Montréal, l'Association des restaurateurs du Québec (ARQ). Si, à l'origine, l'organisation ne regroupait qu'une quinzaine de restaurateurs rassemblés pour combattre un projet de taxe sur les repas au restaurant, l'ARQ regroupe aujourd'hui près de 5 300 membres et représente depuis plus de 85 ans la principale voix de cette industrie ayant réalisé plus de 18 milliards de dollars de ventes en 2023.

Maintenant connue sous le nom d'Association Restauration Québec, l'ARQ regroupe les propriétaires et les gestionnaires du domaine de la restauration sous toutes ses formes. Elle compte également des membres associés, des fournisseurs de produits et de services pour hôtels, restaurants et autres services alimentaires, ainsi que des membres affiliés œuvrant dans l'enseignement de la restauration et de l'hôtellerie.

L'organisation a pour mission de fournir aux gestionnaires de restaurants membres des services complets d'information, de formation, d'escomptes, d'assurances, d'accompagnement ainsi que de les représenter auprès du public et des pouvoirs publics afin de faire valoir leurs préoccupations.

La restauration est une industrie de premier plan dans le développement économique de l'ensemble des régions du Québec. Elle est aussi ancrée dans les communautés en étant l'un des rares secteurs à se trouver partout à travers le territoire. En plus de représenter un lieu de socialisation important pour tous les Québécois, les restaurants sont également une étape essentielle des touristes, des voyageurs et des travailleurs qui ont besoin de se restaurer loin de chez eux. Ce faisant, notre industrie est un acteur crucial du secteur touristique québécois et un partenaire important de plusieurs autres secteurs d'activité tels que le transport de marchandises dont les camionneurs dépendent très souvent des restaurants pour s'alimenter et se reposer.

L'ARQ représente, bien sûr, les intérêts des restauratrices et des restaurateurs, mais elle est aussi reconnue pour toujours le faire constructivement, en discussion constante avec les décideurs.

INTRODUCTION

Depuis quelques années, l'industrie de la restauration, comme d'autres secteurs économiques, doit vivre avec une recrudescence de nouvelles couches de réglementations, que ce soit la modernisation de la consigne, les mécanismes de prévention en santé et sécurité au travail, la nouvelle exigence du certificat de francisation pour les entreprises de 25 employés ou la mise en place du module d'enregistrement des ventes infonuagique, qui ont des impacts directs sur la gestion des établissements. Pour les petites entreprises qui forment la très grande majorité de l'industrie, c'est un lourd fardeau que doivent traîner uniquement les propriétaires qui n'ont pas nécessairement les ressources nécessaires pour répondre adéquatement à toutes les redditions de compte obligatoires et à l'implantation des nouvelles mesures.

Bien que couvrant un large spectre de mesures destinées à protéger davantage le consommateur, le projet de loi 72 propose quelques dispositions qui visent à ajouter de nouvelles obligations aux exploitants de l'industrie de la restauration. Nous profiterons de ce mémoire pour exposer notre appréciation de celles-ci et des améliorations possibles pour que la transition soit la plus harmonieuse possible.

De plus, en phase avec la Politique d'allègement réglementaire et administratif du gouvernement du Québec qui assujettit l'Office de la protection du consommateur au principe du « un pour un », l'ARQ souhaiterait voir, en réponse avec l'ajout de ces nouvelles obligations, un relâchement sur une autre disposition de la Loi sur la protection du consommateur. Il s'agirait simplement d'intégrer au projet de loi 72 une demande de longue date de l'industrie de la restauration, soit d'accorder la possibilité d'exiger une pénalité pour les gens qui ne se présentent pas à leur réservation.

LA QUESTION DES POURBOIRES

Les pourboires sont depuis quelque temps un sujet chaud qui se discute énormément dans la sphère publique. L'inflation des pourcentages suggérés ainsi que la multiplication des endroits où le pourboire peut être demandé a créé une fatigue chez le consommateur qui pourrait être l'explication derrière les nouvelles dispositions contenues dans le projet de loi. Il faut comprendre que les restaurateurs et les restauratrices du Québec n'ont pas été ceux derrière le choix de monter les pourcentages suggérés ou le fait qu'ils soient appliqués sur le montant total de la facture après taxes.

En effet, la pratique comme quoi les pourboires suggérés sont calculés sur le montant après taxes découle plus du fait que les concepteurs de terminaux de paiement pour les restaurants ont décidé de les programmer ainsi, et ce, pour tout le marché nord-américain. Il n'existe pas d'option pour le propriétaire pour modifier cette situation. Advenant l'adoption du projet de loi, les concepteurs de terminaux n'auraient donc plus le choix d'ajuster la programmation afin d'être conformes aux dispositions de la nouvelle loi. C'est la même chose pour les options pour lesquelles le consommateur peut entrer le montant de son choix. Ce sont les programmeurs qui décident comment elles sont inscrites à l'écran.

Quant à l'augmentation des pourcentages de pourboire suggérés, ce sont bien les exploitants qui ont pris la décision d'aller en ce sens. Cependant, sur la base d'un sondage que nous avons mené en octobre 2023 auprès de 320 répondants, l'ARQ a pu constater que le changement des pourcentages suggérés s'est fait dans 40,7 % des cas à la demande des salariés de la salle à manger. Lorsque ces derniers le demandaient, c'était toujours à la hausse pour une combinaison de pourcentages suggérés de 15 % - 18 % - 20 %. Dans la situation inverse, lorsque les exploitants ont décidé d'eux-mêmes, c'était pour les baisser par rapport aux valeurs par défaut. Il n'y a rien d'étonnant dans les résultats obtenus de ce sondage. Ils ne font que concrétiser la réalité comme quoi le restaurateur ou la restauratrice n'a rien à gagner à voir les pourboires augmentés. C'est plutôt le contraire, puisque ces derniers doivent payer des frais de cartes de crédit sur les pourboires passant dans les terminaux, payer des cotisations sociales sur les pourboires déclarés ainsi que verser, à la place des clients, le pourboire habituellement reçu lors des jours fériés, des congés de maladie et des vacances annuelles.

Devant ces constats, l'ARQ ne voit pas réellement de problème avec les obligations contenues aux articles 45 et 67 du projet de loi. L'Association a toujours plaidé que le pourboire relève de la discrétion du client et que la norme sociale établie au Québec est de 15 % sur le montant avant taxes. Toutefois, il faudra porter une attention sur les suites de l'adoption de ces nouveaux articles sur les salariés au pourboire à savoir si certains vont désertir ou non la profession avec la baisse de revenu qui va découler de l'application de la nouvelle loi. Selon l'Association, les plus grands perdants de cette mesure seront les serveurs et serveuses de l'industrie.

AFFICHAGE DES PRIX POUR LES PRODUITS ALIMENTAIRES DESTINÉS À LA CONSOMMATION HUMAINE : POURQUOI VISER LA RESTAURATION?

À la lecture du projet de loi, l'ARQ se questionne sur deux articles qui vont complexifier de façon importante l'affichage des prix sur les menus, tant en salle à manger qu'au comptoir pour emporter, et qui ne procurera pas d'avantages pour les consommateurs. En effet, les nouvelles exigences n'apportent aucune plus-value pour le consommateur lorsqu'il vient commander dans un restaurant.

Le premier cas de figure porte sur l'ajout du nouvel article 223.0.1 qui exige que les taxes applicables doivent être inscrites à proximité des prix du produit alimentaire. On voit mal quelle est la plus-value de cet article vu que l'ensemble des produits alimentaires offerts pour consommation sur place sont assujettis aux taxes de vente. Devant cet état de fait, on se retrouvera donc à devoir répéter différentes mentions des taxes applicables sur tous les plats et boissons au menu, ce qui va rendre sa lecture difficile. De plus, avec la migration dans les prochaines années vers le module d'enregistrement des ventes infonuagique de Revenu Québec, les factures de restaurants auront toute une indication des taxes de vente applicables (mention « F » pour « fédéral », « P » pour « provincial » et « S » pour « taxes spécifiques ») à proximité des prix. On ne voit pas la nécessité de l'ajouter sur l'ensemble des menus.

L'autre article problématique porte sur le 91.0.1 qui prévoit que les exploitants devront afficher le prix courant du produit lorsque celui-ci est en promotion. Encore ici, on ne voit pas l'avantage pour le consommateur puisque l'industrie n'a pas l'habitude de faire des promotions qui ne seraient pas avantageuses pour les consommateurs et cela, autant en salle à manger qu'au comptoir à emporter. Les campagnes promotionnelles dans la restauration visent principalement à augmenter l'achalandage dans l'établissement dans des périodes plus creuses et pour arriver à ce but, les promotions se doivent d'être avantageuses. De plus, l'ARQ se questionne si ce nouvel article permettra de maintenir la pratique par l'industrie de l'inscription « prix du marché » pour certains plats où le coût des intrants varient de façon importante hebdomadairement. Si c'est le cas, cela aura comme effet de retirer des produits comme le homard et limiterait la diversité des produits, principalement dans les restaurants haut-de-gamme et touristiques en plus de pénaliser des producteurs locaux. L'Association croit donc qu'il s'agit uniquement d'ajouter une couche de réglementation dans une situation qui n'est aucunement problématique.

Finalement, le nouvel article 91.0.3 pourrait être problématique et demande des précisions additionnelles. La mention « ensemble de produits alimentaires » pourrait signifier plusieurs choses et l'Association se questionne si cette formulation inclurait entre autre les trios qu'on peut notamment trouver dans les casse-croûtes et les restaurants à service rapide. Si c'est le cas, cela voudrait dire qu'il faudrait, sur l'ensemble des menus, inscrire le prix du trio, mais aussi de chacun des éléments qui le compose, soit, par exemple, le hamburger, la frite ou la boisson alors que ceux-ci sont déjà indiqués ailleurs sur le menu. On ne voit, encore ici, aucun avantage pour le consommateur à voir cette information être dédoublée.

Lorsqu'elle lit tous ces articles, l'ARQ croit que l'intention du législateur est de viser le secteur du détail alimentaire et non nécessairement les autres secteurs d'activités bioalimentaires. Or, la formulation « un commerçant offrant un produit alimentaire destiné à la consommation humaine » inclut aussi l'industrie de la restauration. L'Office de la protection du consommateur a d'ailleurs confirmé à plusieurs reprises à l'Association que le terme « commerçant » couvre aussi les restaurants.

Pour les raisons susmentionnées, l'ARQ doute que la volonté du législateur soit d'inclure les restaurants à ces dispositions. Si même c'était bien le cas, vu le peu d'impact positif sur le consommateur, l'ARQ recommande qu'une exemption soit accordée à la restauration pour les éléments inclus aux articles inscrits précédemment.

RECOMMANDATION N° 1

L'ARQ recommande que le nouvel article 223.0.1 de la Loi sur la protection du consommateur et les nouveaux articles 91.0.1, 91.0.2 et 91.0.3 du Règlement d'application de la Loi sur la protection du consommateur ne s'appliquent pas à la restauration.

LE GRAND OUBLIÉ : LA PÉNALITÉ POUR LES « NO SHOW »

Pour l'ARQ, il manque un élément essentiel dans le projet de loi. Comme ce dernier amende divers pans de la Loi sur la protection du consommateur, l'Association croit que l'occasion doit être saisie afin de corriger certaines dispositions qui permettrait aux exploitants d'exiger une pénalité modeste lorsque les clients ne se présentent pas à leur réservation.

Ce phénomène des réservations non honorées, communément appelé « no show », cause de graves problèmes à l'industrie. En effet, chacune de ces annulations spontanées représente des pertes importantes, car les aliments commandés pour les clients demeureront invendus, le personnel prévu en trop entraînera d'importantes dépenses vaines, en plus de ne pas recevoir de recettes pour les tables vides. D'ailleurs, en février 2023, l'Association a consulté ses membres sur cette menace grandissante et elle a pu estimer les pertes annuelles par établissement à 49 178 \$, un montant non négligeable qui correspond au salaire d'un employé à temps complet. Pour le segment de la gastronomie, le montant est encore plus important puisque l'Association a estimé les coûts aux alentours de 88 837 \$.

Au cours des dernières années, le phénomène des réservations non honorées a pris de l'ampleur au Québec. En 2016, lorsqu'on commençait à parler de cette problématique, celle-ci se limitait à la région montréalaise. Maintenant, on entend des exploitants de Rimouski, Gatineau, Trois-Rivières, Sherbrooke et d'ailleurs parler de leur problème grandissant de réservations non honorées. Afin de mieux documenter la croissance des « no show », lors de la même consultation à l'hiver 2023, l'ARQ a posé la question à savoir si la tendance des « no show » est en progression. Pour 65,6 % des répondants, il y a une tendance réelle vers l'augmentation des réservations non honorées. Ceci se traduit aussi par le taux de répondants, soit 32,9 % des membres sondés, qui ont affirmé que les « no show » sont fréquents dans leur établissement.

Bien que le phénomène soit en augmentation et que les coûts causés par cette situation soient élevés, les gestionnaires de la restauration n'ont pas tous les outils pour enrayer ce fléau. L'article 13 de la Loi sur la protection des consommateurs empêche toute possibilité pour les restaurateurs et les restauratrices d'exiger une pénalité monétaire dans cette situation. Leurs seuls moyens d'action sont de demander un numéro de carte de crédit pour voir le sérieux de la demande de réservation et de faire des suivis répétés aux clients pour confirmer qu'ils seront bien là. Toutes des actions préventives qui n'ont pas mené à un changement de comportement de la part du client, pas plus que des campagnes de sensibilisation portées par les médias depuis des années. Pour l'ARQ, seule la mise en place d'une pénalité monétaire modeste pourra forcer le consommateur à changer son comportement et annuler sa réservation lorsqu'il sait qu'il ne pourra l'honorer. C'est dommage, mais l'argent parle.

D'ailleurs, dans la consultation interne de l'hiver 2023, des exploitants nous ont informés qu'ils ont exigé des pénalités même si la pratique est illégale, car ils n'en peuvent plus de n'avoir aucun recours. Parmi ceux qui ont utilisé cette solution, 75 % ont vu une réduction des réservations non honorées et 65 % ont quantifié la baisse à plus de 50 %. Cela démontre clairement que la solution proposée par l'ARQ fonctionne et permet de responsabiliser davantage le consommateur.

Qui plus est, cette mesure, qui peut paraître anti-consommatrice à première vue, réussit tout de même à passer le test de l'acceptabilité sociale. Dans le cadre d'un sondage effectué par la firme Léger auprès de 1 000 Québécois et Québécoises à l'automne 2023, 69 % des répondants ont indiqué être en accord avec la question suivante : « Quel serait votre niveau d'accord face à un changement de la loi afin de permettre aux restaurateurs de pouvoir prélever sur une carte de crédit une pénalité modeste aux clients ne se présentant pas à leur réservation sans aviser l'établissement? ». L'ARQ n'est pas surprise d'un tel résultat. Il faut rappeler que la réservation de tables dans un restaurant est un service très apprécié de la clientèle et la plupart des consommateurs ressentent une frustration à penser qu'ils n'arrivent pas à obtenir une table dans un restaurant les soirs de grand achalandage à cause de gens qui ne se présentent tout simplement à leur réservation. La réglementation actuelle semble favoriser le consommateur irresponsable plutôt que l'inverse.

Lors du même sondage, les répondants pouvaient indiquer le montant de la pénalité qu'ils estiment raisonnable. La réponse la plus fréquente et la médiane de l'ensemble des montants inscrits par les participants étaient légèrement supérieures à 20 \$. Sur la base de ces réponses que l'ARQ est arrivée à une somme de 20 \$ par personne comme pénalité maximum dans les situations de réservation non honorées.

Il faut aussi ajouter le fait que le Québec est une des seules juridictions dans le monde à interdire la pratique des pénalités pour les « no show ». Dans la plupart des États, aucune législation ne touche à ce sujet, laissant les politiques de réservation des établissements régir cette pratique. Par exemple, au Royaume-Uni, on peut voir des politiques de réservation indiquant que la pénalité sera l'équivalent de la facture moyenne du restaurant.

Selon les recherches de l'ARQ, seules deux juridictions semblent avoir une réglementation sur la question des réservations. Encore là, aucune ne bannit la pratique comme le fait la législation québécoise.

La France ne va pas dans le sens aussi strict que la loi québécoise de la protection du consommateur. Elle n'interdit pas complètement la possibilité pour un commerçant de mettre une pénalité lorsque le consommateur n'exécute pas ses obligations, mais limite la portée de la pénalité à un élément de raisonabilité. Voici ce que dit le 4^e paragraphe du premier alinéa de l'article R-212-2 de la partie réglementaire du Code de la consommation :

« Dans les contrats conclus entre des professionnels et des consommateurs, sont présumées abusives au sens des dispositions des premier et cinquième alinéas de l'article [L. 212-1](#), sauf au professionnel à rapporter la preuve contraire, les clauses ayant pour objet ou pour effet de :

(...)

3° Imposer au consommateur qui n'exécute pas ses obligations une indemnité d'un montant manifestement disproportionné ; »

Il faut noter ici que la législation française utilise le vocable « professionnels » pour parler des commerçants. Ainsi, la formulation du code français permettrait la mise en place de pénalité pour les réservations non honorées tant qu'elles ne soient pas disproportionnées par rapport aux désagréments causés.

Un autre exemple provient de la République d'Afrique du Sud où ils balisent clairement la situation des réservations. L'article 17 du *Consumer Protection Act, 2008* contient une disposition claire au niveau du droit du consommateur à annuler sa réservation ainsi que de permettre au marchand d'imposer des frais raisonnables sauf dans les cas où le consommateur vit une situation liée à un décès ou une hospitalisation. Voici la formulation précise de l'article en question :

1) This section does not apply to a franchise agreement, or in respect of any special-order goods.

2) Subject to subsections (3) and (4), a consumer has the right to cancel any advance booking, reservation or order for any goods or services to be supplied.

3) A supplier who makes a commitment or accepts a reservation to supply goods or services on a later date may-

a) require payment of a reasonable deposit in advance; and

b) impose a reasonable charge for cancellation of the order or reservation, subject to subsection (5).

4) For the purposes of this section, a charge is unreasonable if it exceeds a fair amount in the circumstances, having regard to--

a) the nature of the goods or services that were reserved or booked;

b) the length of notice of cancellation provided by the consumer;

c) the reasonable potential for the service provider, acting diligently, to find an alternative consumer between the time of receiving the cancellation notice and the time of the cancelled reservation: and

d) the general practice of the relevant industry.

5) A supplier may not impose any cancellation fee in respect of a booking, reservation or order if the consumer is unable to honour the booking, reservation or order because of the death or hospitalisation of the person for whom, or for whose benefit the booking, reservation or order was made.

Comme on le remarque dans les deux cas cités, la notion de raisonabilité revient et cela est en phase avec la revendication de l'ARQ qui vise l'intégration d'une pénalité modeste dans le corpus législatif québécois. Aussi, l'Association désire puiser dans l'exemple de l'Afrique du Sud sur la notion de réservation, sans nécessairement parler de repas. Cela permettra d'appliquer la mesure à d'autres secteurs de l'industrie touristique visant cette problématique comme les clubs de golf et les spas.

Devant l'ensemble de ces arguments, l'ARQ désire, dans le cadre de l'étude du projet de loi 72, proposer aux parlementaires d'inclure les amendements nécessaires afin de fixer la possibilité pour un commerçant d'exiger une pénalité d'au maximum 20 \$, montant qui pourra être révisable périodiquement, pour les clients ne se présentant pas à leur réservation pour un repas ou une activité. L'Association désire aussi placer un délai d'au moins 24 heures pour que le client communique l'annulation de sa réservation sans quoi la pénalité pourrait être exigible.

RECOMMANDATION N° 2

L'ARQ recommande que les amendements suivants soient intégrés au projet de loi 72 :

- Modifier le deuxième alinéa de l'article 13 de la Loi sur la protection du consommateur comme suit :

« L'interdiction prévue au premier alinéa ne s'applique pas, sauf à l'égard des frais et sous réserve des conditions prévues au règlement, au contrat de vente ou de louage à long terme d'une automobile ainsi que dans les situations prévues par règlement. »

- Ajouter un nouvel article au Règlement d'application de la Loi sur la protection du consommateur

« Est exempté de l'application de l'article 13 les contrats de réservation pour accéder au service d'un commerçant.

Un commerçant visé au premier alinéa peut exiger une pénalité d'au maximum 20 \$ par client lorsque celui-ci n'avise pas le commerçant dans les 24 heures qu'il ne sera pas en mesure de respecter son obligation dans un contrat de réservation. »

CONCLUSION

Somme toute, le projet de loi ne contient aucune disposition grandement dommageable pour l'industrie de la restauration. Les dispositions sur le pourboire conviennent à l'Association puisque le fardeau sera placé chez les concepteurs de terminaux de paiement. Il faudra uniquement s'assurer que les commerçants n'aient pas de sanctions lors de l'entrée en vigueur de la disposition si les concepteurs n'ont pas terminé d'apporter les correctifs dans les délais.

Deuxièmement, des améliorations devraient être apportées sur les nouvelles mesures concernant les commerçants vendant des produits alimentaires pour consommation humaine. Pour l'ARQ, ces dispositions semblent viser le commerce de détail et non la restauration, mais la formulation utilisée fait clairement entrer cette dernière dans les obligations décrites dans ces articles. Il serait opportun de clarifier une exemption pour le secteur dans le cadre d'un amendement.

Troisièmement, et c'est le morceau le plus important. Il est essentiel que ce projet de loi soit amendé afin d'intégrer les dispositions nécessaires pour que les exploitants puissent exiger une pénalité modeste pour les réservations non honorées. Le phénomène a pris trop d'ampleur pour ne pas profiter de l'occasion pour donner les outils nécessaires à l'industrie afin de responsabiliser quelque peu les consommateurs. Les restaurateurs et les restauratrices le demandent depuis longtemps, la population aussi. C'est une question de respect mutuel.

Pour conclure, l'Association tient à remercier la Commission des relations avec les citoyens de l'Assemblée nationale de lui permettre de donner son appréciation du projet de loi.

ANNEXE 1 — SOMMAIRE DES RECOMMANDATIONS

RECOMMANDATION N^o 1

L'ARQ recommande que le nouvel article 223.0.1 de la Loi sur la protection du consommateur et les nouveaux articles 91.0.1, 91.0.2 et 91.0.3 du Règlement d'application de la Loi sur la protection du consommateur ne s'appliquent pas à la restauration.

RECOMMANDATION N^o 2

L'ARQ recommande que les amendements suivants soient intégrés au projet de loi 72 :

- Modifier le deuxième alinéa de l'article 13 de la Loi sur la protection du consommateur comme suit :

« L'interdiction prévue au premier alinéa ne s'applique pas, sauf à l'égard des frais et sous réserve des conditions prévues au règlement, au contrat de vente ou de louage à long terme d'une automobile ainsi que dans les situations prévues par règlement. »

- Ajouter un nouvel article au Règlement d'application de la Loi sur la protection du consommateur

« Est exempté de l'application de l'article 13 les contrats de réservation pour accéder au service d'un commerçant.

Un commerçant vise au premier alinéa peut exiger une pénalité d'au maximum 20 \$ par client lorsque celui-ci n'avise pas le commerçant dans les 24 heures qu'il ne sera pas en mesure de respecter son obligation dans un contrat de réservation. »