

**PROJET DE LOI 72, LOI PROTÉGEANT LES
CONSOMMATEURS CONTRE LES PRATIQUES
COMMERCIALES ABUSIVES ET OFFRANT UNE
MEILLEURE TRANSPARENCE EN MATIÈRE DE PRIX
ET DE CRÉDIT**

**MÉMOIRE PRÉSENTÉ PAR
UNION DES CONSOMMATEURS**

**À LA COMMISSION DES INSTITUTIONS,
DANS LE CADRE DES CONSULTATIONS
PARTICULIÈRES SUR LE PROJET DE LOI 72**

LE 7 OCTOBRE 2024



TABLE DES MATIÈRES

Union des consommateurs, la force d'un réseau	3
Introduction	4
Nos recommandations.....	5
Une meilleure protection des consommateurs contre la fraude	10
Propositions de modifications	11
Contrats de crédit	13
Protections en matière de crédit et défis liés à l'évolution rapide des pratiques commerciales	13
Protections supplémentaires nécessaires : le dossier de crédit et les problématiques liées aux paiements préautorisés	16
Respect de la limite consentie en matière de crédit	18
Le capital négatif et le surendettement	19
Propositions de modifications	21
L'indication des prix	25
Identification des articles taxables	25
Identification du prix courant.....	26
Faux rabais au volume	26
Rabais liés aux programmes de fidélisation	26
Affichage des prix par unité de mesure	27
Propositions de modifications	27
Encadrement des suggestions	28
de pourboires	28
Propositions de modifications	29

UNION DES CONSOMMATEURS, LA FORCE D'UN RÉSEAU

Union des consommateurs est un organisme à but non lucratif qui regroupe 15 associations de défense des droits des consommateurs. La mission d'Union des consommateurs est de représenter et défendre les droits des consommateurs, en prenant en compte de façon particulière les intérêts des ménages à revenu modeste. Ses interventions s'articulent autour des valeurs chères à ses membres : la solidarité, l'équité et la justice sociale, ainsi que l'amélioration des conditions de vie des consommateurs aux plans économique, social, politique et environnemental.

La structure d'Union des consommateurs lui permet de maintenir une vision large des enjeux de consommation tout en développant une expertise pointue dans certains secteurs d'intervention, notamment par ses travaux de recherche sur les nouvelles problématiques auxquelles les consommateurs doivent faire face ; ses actions, de portée nationale, sont alimentées et légitimées par le travail terrain et l'enracinement des associations membres dans leur communauté.

Union des consommateurs agit principalement sur la scène nationale, en représentant les intérêts des consommateurs auprès de diverses instances politiques ou réglementaires, sur la place publique ou encore par des actions collectives. Parmi ses dossiers privilégiés de recherche, d'action et de représentation, mentionnons le budget familial et l'endettement, l'énergie, les questions liées à la téléphonie, à la radiodiffusion, à Internet et à la vie privée, la santé, les produits et services financiers ainsi que les politiques sociales et fiscales.

INTRODUCTION

Union des consommateurs reçoit très favorablement le projet de loi 72, *Loi protégeant les consommateurs contre les pratiques commerciales abusives et offrant une meilleure transparence en matière de prix et de crédit*. Les mesures qui y sont prévues nous apparaissent une mise à jour nécessaire et plus que bienvenue afin d'actualiser la *Loi sur la protection du consommateur* (LPC), en particulier en matière de crédit et de fraude.

Nos interventions se concentreront sur les aspects du projet de loi touchant le crédit, la fraude, l'affichage des prix et les pourboires. Quant aux mesures touchant la vente itinérante, nous référons le législateur aux commentaires de l'Association des consommateurs pour la qualité dans la construction (ACQC), une association affiliée à Union des consommateurs.

NOS RECOMMANDATIONS

1. Mieux définir ce qui constitue une opération sans l'autorisation du consommateur visée par l'article 65.1 proposé par l'article 10 du projet de loi, pour s'assurer d'inclure les opérations par le biais desquelles des sommes débitées du compte **sont obtenues de façon frauduleuse** alors que le consommateur croyait effectuer une opération légitime.
2. Mieux définir les règles encadrant l'application de l'article 65.2 proposé par l'article 10 du projet de loi afin de préciser les obligations et les droits respectifs des parties lorsque le commerçant invoque la faute lourde et que le consommateur conteste ces allégations :
 - Nous proposons que, lorsqu'il affirme que le consommateur a commis une faute lourde dans la protection de son numéro d'identification personnel, le commerçant ait l'obligation d'envoyer un avis à cet effet au consommateur dans le délai imparti par la Loi.
 - Dans les cas où le consommateur répondrait à l'avis pour contester les allégations, il devrait revenir au commerçant de faire une demande au Tribunal pour faire déclarer que le consommateur est tenu des pertes subies et qu'il n'a pas droit au remboursement.
 - Malgré l'allégation que le consommateur a commis une faute lourde, ce dernier devrait être dans l'obligation d'effectuer le remboursement conformément à l'article 65.1, à moins d'obtenir une décision du tribunal ordonnant la suspension du remboursement.
3. Encadrer les règles applicables au contrat de crédit variable conclu pour l'utilisation d'une carte de crédit. Notamment, prévoir qu'un contrat conclu pour l'utilisation d'une carte de crédit ne puisse pas imposer au consommateur de faire une demande d'avance d'argent ni limiter l'utilisation de la carte et de la limite consentie conditionnellement au remboursement, même partiel, d'une avance en argent. De plus, le règlement devrait limiter à certains commerçants, par exemple, les commerçants indiqués à l'article 18 du Règlement d'application de la Loi sur la protection du consommateur, le droit d'exclure du calcul du taux de crédit, les frais d'adhésion et de renouvellement exigés dans le cadre d'un contrat conclu pour l'utilisation d'une carte de crédit.

4. Modifier l'article 92 proposé par l'article 14 du projet de loi, comme suit :
- Les frais de crédit, qu'ils soient imposés à titre de pénalité, de frais de retard, de frais d'atermolement, ou à un autre titre doivent être calculés de la manière prévue à l'article 91, à l'exception des composantes mentionnées aux deuxième et troisième alinéas de l'article 72 dans le cas d'un contrat de crédit variable.*

*Outre son droit aux frais de crédit calculés conformément à l'article 91, le commerçant peut réclamer du consommateur, **s'il respecte l'entente de paiement conclu avec le consommateur** :*

*a) les seuls frais déboursés à **une institution financière** par suite du refus d'acceptation, par **cette dernière** ~~une institution financière~~, d'un chèque ou autre effet de paiement émis par le consommateur en paiement des sommes dues;*

*b) les seuls frais déboursés, à **une institution financière**, par suite de l'impossibilité d'exécution d'un virement de fonds convenu avec le consommateur à cette fin lorsque cette impossibilité ne découle pas du fait du commerçant.*

5. Modifier l'article 103.1.1 proposé par l'article 17 du projet de loi, comme suit :

Dans le cas d'un contrat assorti d'un crédit, lorsqu'un litige implique le consommateur et le commerçant, sauf une action collective, le tribunal peut suspendre le remboursement du solde sur demande du consommateur.

Dans le cas d'un autre contrat de crédit, lorsqu'un litige implique le consommateur et le commerçant vendeur, locateur, entrepreneur ou prestataire du service, sauf une action collective, le tribunal peut, sur demande du consommateur, suspendre le remboursement de la portion du solde ayant servi à payer en totalité ou en partie l'achat ou le louage du bien ou la prestation du service si le contrat de crédit a été conclu dans les circonstances décrites au premier alinéa de l'article 103.1.

La demande de suspension doit être instruite et jugée d'urgence.

Le tribunal détermine quelle partie doit payer les frais de crédit courus pendant la suspension du remboursement.

6. Modifier l'article 251.2 proposé par l'article 51 du projet de loi, comme suit ::

Nul ne peut informer un agent de renseignements personnels, au sens de la Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé (chapitre P-39.1), de l'exercice par un consommateur d'un droit de résolution ou de résiliation prévu dans une loi dont l'Office est chargé de surveiller l'application ou transmettre à cet agent une information défavorable à ce consommateur concernant des sommes qui ne sont plus exigibles en raison de l'exercice de ce droit.

*Nul ne peut également informer un tel agent de l'absence de remboursement du solde **d'un contrat régi par la présente loi lorsque le consommateur conteste la réclamation.** ~~de crédit ou d'un contrat de louage à long terme lorsque le~~*

~~consommateur indique~~ ou à la suite d'une suspension ordonnée par le tribunal en application des articles 103.1.1 et 150.9.3.

Celui qui a transmis une information concernant l'absence de remboursement d'un solde à un tel agent doit rectifier l'information dès qu'il est avisé de la contestation de la réclamation par le consommateur.

7. Ajouter une disposition sur les obligations des commerçants dans le cadre d'ententes de paiements préautorisés qui se font à même un compte de dépôt, par exemple :

Le consommateur qui a conclu avec un commerçant une entente de paiements préautorisés qui se font à même un compte de dépôt peut y mettre fin en tout temps en avisant le commerçant avec lequel l'entente est conclue ou le commerçant auprès duquel le consommateur détient un compte de dépôt à vue.

Dès que le commerçant avec lequel l'entente est conclue reçoit l'avis, il doit cesser de percevoir les paiements visés.

Dès que le commerçant auprès duquel le consommateur détient un compte de dépôt reçoit l'avis, il doit cesser de débiter le compte du consommateur pour effectuer les paiements au commerçant.

À défaut de se conformer au troisième alinéa, le commerçant auprès duquel le consommateur détient un compte de dépôt doit créditer, dans un délai de cinq jours ouvrables, les sommes qui ont été débitées après la réception de l'avis.

8. Modifier l'article 128.1 proposé par l'article 25 du projet de loi, comme suit :
~~Le commerçant ne peut permettre au consommateur d'effectuer des opérations dépassant la limite de crédit au cours d'une période. à moins de respecter toutes les conditions suivantes :~~

~~a) — il~~ **Le commerçant doit** transmettre sans délai, à l'adresse technologique fournie ~~par de la manière indiquée par~~ le consommateur à cette fin, un avis indiquant que son crédit disponible est inférieur à 100 \$ ou à un autre montant indiqué par le consommateur ~~ou, si le consommateur omet de lui fournir son adresse technologique, il lui transmet un avis indiquant que celui-ci a effectué une opération entraînant le dépassement de sa limite de crédit;~~

~~b) — il n'impose aucuns frais au consommateur en raison de ce dépassement.~~

~~Une retenue effectuée sur une carte de crédit n'est pas considérée comme une opération aux fins de l'application du présent article.~~

9. Créer un comité indépendant dont le mandat sera de présenter des recommandations relativement aux mesures d'encadrement nécessaires pour protéger les consommateurs des risques de surendettement liés au capital négatif.

10. Modifier l'article 91.0.1 proposé par l'article 65 du projet de loi, comme suit :

Le commerçant qui propose au consommateur un prix de vente ~~pour un produit alimentaire destiné à la consommation humaine~~ qui est inférieur à celui auquel il est habituellement offert en vente doit clairement et lisiblement indiquer, à côté de ce prix, son prix courant.

11. Modifier l'article 91.0.2, proposé par l'article 65 du projet de loi, comme suit :

*Le commerçant qui propose au consommateur ayant adhéré à un programme de fidélisation un prix de vente ~~pour un produit alimentaire destiné à la consommation humaine~~ différent de celui proposé aux autres consommateurs doit clairement indiquer ces prix l'un à côté de l'autre. La taille des caractères utilisée pour indiquer le prix proposé au consommateur ayant adhéré à un programme de fidélisation ~~ne doit pas excéder de plus de~~ **doit être inférieure de 25 %** à celle utilisée pour indiquer le prix proposé aux autres consommateurs.*

12. Modifier l'article 91.0.1 proposé par l'article 65 du projet de loi, comme suit :

Le commerçant ne peut afficher un prix pour l'achat d'un ensemble de biens si l'achat de l'ensemble n'est pas plus avantageux que l'achat à l'unité des éléments qui le composent.

Le commerçant qui propose un prix pour l'achat d'un ensemble de biens ~~de produits alimentaires destinés à la consommation humaine~~ doit clairement indiquer, à côté de ce prix, les produits ~~alimentaires~~ composant cet ensemble qui peuvent être achetés séparément et, le cas échéant, leur prix. La taille des caractères utilisée pour indiquer le prix de l'ensemble ne doit pas être inférieure à celle utilisée pour indiquer le prix des produits ~~alimentaires~~ composant cet ensemble qui peuvent être achetés séparément. Elle ne doit pas non plus dépasser cette taille de plus de 25 %.

13. Modifier l'article 225.1 proposé par l'article 45 du projet de loi :

Aucun commerçant ne peut proposer à un consommateur de verser un pourboire ~~d'un montant prédéterminé~~, à moins que cette proposition ne respecte les exigences prévues par règlement.

14. Modifier l'article 91.8.1 du *Règlement d'application de la Loi sur la protection du consommateur* proposé par l'article 67 du projet de loi :

Aux fins de l'application de l'article 225.1 de la Loi, une proposition doit respecter les exigences suivantes :

- a) tout montant ~~prédéterminé qu'elle contient~~ correspondant à une proportion du prix doit être établi sur la base d'un prix qui exclut la taxe de vente du Québec et la taxe sur les produits et services du Canada;*
- b) elle doit permettre au consommateur de déterminer lui-même le montant du pourboire, **en indiquant, à son choix, le pourcentage du prix ou un montant;***
- d) **elle doit présenter l'option de ne pas laisser de pourboire;***
- e) elle fait ressortir chacun des éléments qu'elle contient de manière aussi évidente **et neutre** ;*
- f) **elle ne doit contenir ni montant ni pourcentage prédéterminé.***

UNE MEILLEURE PROTECTION DES CONSOMMATEURS CONTRE LA FRAUDE

Actuellement, la *Loi sur la protection du consommateur* (la Loi) ne prévoit une protection spécifique à l'égard des fraudes dans le contexte de l'utilisation d'un instrument de paiement que lors de l'utilisation non autorisée d'une carte de crédit. Nous sommes d'avis qu'étendre la protection contre les fraudes aux comptes à vue, tel que le prévoit la disposition 65.1 proposée par l'article 10 du projet de loi, est un pas dans la bonne direction pour mieux protéger les consommateurs contre le fléau que représente ce type de fraude.

L'augmentation du nombre de personnes touchées et l'ampleur des pertes financières sont inquiétantes :

Un récent sondage mené par l'Agence de la consommation en matière financière du Canada (ACFC) sur le bien-être financier des Canadiens révèle que 43 % des répondants ont été ciblés par des fraudeurs. Il s'agit d'une hausse par rapport au taux de 37 % enregistré en 2022. La fraude croît à toute vitesse et peut toucher n'importe qui¹.

Devant cette multiplication des cas et le fait que personne n'est à l'abri, nous accueillons favorablement les mesures proposées et sommes d'avis qu'elles pourraient être bonifiées pour favoriser leur mise en œuvre.

Ainsi, nous craignons que l'imprécision autour de la notion de « transaction autorisée » et la marge de manœuvre ainsi laissée au commerçant puisse nuire à la mise en œuvre de cette protection. La nature complexe des stratagèmes frauduleux peut impliquer, à divers degrés, la participation, du consommateur. La question relative à la détermination de ce qui constitue une transaction autorisée restant ouverte, le commerçant pourrait estimer qu'il dispose du pouvoir discrétionnaire de la trancher. Tant les opérations effectuées sans autorisation que celles qui sont effectuées à la suite de l'obtention frauduleuse d'une autorisation devraient entraîner une obligation de remboursement. Dans le cas contraire, il s'avérerait, dans la plupart des cas, impossible pour le consommateur de faire la preuve que le commerçant n'a pas pris les précautions nécessaires pour prévenir la fraude, malgré la présence d'indices probants permettant de la soupçonner. **Il est donc crucial de mieux définir ce qui constitue une opération effectuée sans l'autorisation du consommateur, pour s'assurer d'y inclure notamment celles par le biais desquelles des sommes**

¹ Agence de la consommation en matière financière du Canada, « Protéger vos finances dans un monde de plus en plus numérique », *Bulletin de la littérature financière – mars 2024*, consulté le 2 octobre 2024, <https://www.canada.ca/fr/agence-consommation-matiere-financiere/nouvelles/bulletins/mars-2024.html>.

débitées du compte sont obtenus de façon frauduleuse alors que le consommateur croyait effectuer une opération légitime.

Concernant, l'article 65.2 proposé par le projet de loi, nous croyons qu'il importe de s'assurer qu'une simple allégation du commerçant voulant que le consommateur ait commis une faute lourde n'impose pas au consommateur qui conteste cette allégation d'entreprendre lui-même des recours judiciaires pour la contrer et obtenir remboursement des sommes débitées de son compte. **À cette fin, nous recommandons que la mesure précise les obligations et les droits respectifs des parties lorsque le commerçant invoque la faute lourde et que le consommateur conteste ces allégations.**

Nous proposons également que, lorsqu'un commerçant affirme que le consommateur a commis une faute lourde dans la protection de son numéro d'identification personnel, le commerçant ait l'obligation d'envoyer un avis à cet effet au consommateur dans le délai imparti par la Loi. Un règlement devrait prévoir les informations que devrait contenir cet avis, notamment une explication des allégations et des motifs sur lesquels elles s'appuient, ainsi que les renseignements et la marche à suivre permettant au consommateur de les contester en répondant à l'avis. Dans les cas où le consommateur répondrait à l'avis, il devrait revenir au commerçant de faire une demande au tribunal pour faire déclarer que le consommateur est tenu des pertes subies et qu'il n'a pas droit au remboursement. Le commerçant devrait alors être en mesure de démontrer que le consommateur a commis une faute lourde dans la protection de son numéro d'identification personnel. Malgré l'allégation que le consommateur a commis une faute lourde, ce dernier devrait être dans l'obligation d'effectuer le remboursement conformément à l'article 65.1, à moins d'obtenir une décision du tribunal ordonnant la suspension du remboursement.

Propositions de modifications :

1. Mieux définir ce qui constitue une opération sans l'autorisation du consommateur visée par l'article 65.1 proposé par l'article 10 du projet de loi, pour s'assurer d'inclure les opérations par le biais desquelles des sommes débitées du compte **sont obtenus de façon frauduleuse** alors que le consommateur croyait effectuer une opération légitime.
2. Mieux définir les règles encadrant l'application de l'article 65.2 proposé par l'article 10 du projet de loi afin de préciser les obligations et les droits respectifs des parties lorsque le commerçant invoque la faute lourde et que le consommateur conteste ces allégations :
 - Nous proposons que, lorsqu'il affirme que le consommateur a commis une faute lourde dans la protection de son numéro d'identification

personnel, le commerçant ait l'obligation d'envoyer un avis à cet effet au consommateur dans le délai imparti par la Loi.

- Dans les cas où le consommateur répondrait à l'avis pour contester les allégations, il devrait revenir au commerçant de faire une demande au Tribunal pour faire déclarer que le consommateur est tenu des pertes subies et qu'il n'a pas droit au remboursement.
- Malgré l'allégation que le consommateur a commis une faute lourde, ce dernier devrait être dans l'obligation d'effectuer le remboursement conformément à l'article 65.1, à moins d'obtenir une décision du tribunal ordonnant la suspension du remboursement.

CONTRATS DE CRÉDIT

Un récent rapport portant sur le surendettement des ménages québécois² présente une revue des mécanismes menant au surendettement et identifie deux perspectives théoriques. Un des éléments à prendre en compte dans l'analyse des causes du surendettement est la diffusion rapide des produits de crédit et l'inégalité dans l'accès à des produits financiers avantageux pour les personnes faisant face à l'exclusion financière. Dans ces situations, le crédit à coût élevé augmente le risque de surendettement. Cette théorie est complémentaire à celle qui identifie l'usage du crédit comme un moyen de pallier un filet social insuffisant³. L'auteur rapporte : « À l'échelle des pays, le surendettement diminue avec une meilleure protection des consommateurs de crédit et des politiques sociales plus généreuses⁴ ». Le surendettement des ménages québécois est une problématique qui préoccupe l'Union des consommateurs au plus haut point et nous saluons donc les mesures proposées visant à offrir une meilleure protection aux consommateurs en matière de crédit. Dans un contexte où les difficultés de remboursement des ménages québécois se sont accentuées⁵, nous accueillons favorablement les propositions du projet de loi qui visent à protéger les consommateurs contre les pratiques abusives de certains prêteurs qui offrent des produits de crédit à coût élevé et qui usent de stratagèmes afin de contourner certaines dispositions de la Loi.

Protections en matière de crédit et défis liés à l'évolution rapide des pratiques commerciales

Premièrement, l'Union appuie la proposition de modification à l'article 70, qui rendrait obligatoire l'inclusion des frais de cautionnement dans le calcul des frais de crédit, ainsi que l'article 230.2 qui interdirait qu'une caution prévoie l'exigence ou la perception d'un paiement du consommateur pour lui permettre de conclure un contrat de crédit. En effet, certains commerçants requièrent la signature de contrats de cautionnement dispendieux qui n'offrent aucun bénéfice réel aux consommateurs. Ces contrats sont en fait un moyen détourné de faire grimper le coût d'un prêt en contournant les objectifs d'une divulgation transparente des frais et du taux de crédit.

² Maude Pugliese et al., « Le surendettement parmi les ménages québécois », Programme de recherche sur la pauvreté et exclusion sociale - Phase 4 (Institut national de la recherche scientifique, 2023), https://frq.gouv.qc.ca/app/uploads/2023/09/rapport_maude-pugliese-surendettement.pdf

³ *Ibid.*, pp. 1-2.

⁴ *Ibid.*, p.2.

⁵ En 2022, 18,2% des ménages québécois endettés déclaraient rembourser ses dettes parfois difficilement, comparativement à 24,3% en 2023. En 2022, 8,3% des ménages québécois endettés déclaraient rembourser ses dettes difficilement, très difficilement ou ne pas y parvenir, se chiffre monte à 12,5% en 2023 : Maude Pugliese, *op.cit.*, p. 73.

Les changements rapides des pratiques dans le secteur du crédit imposent, selon nous, de revoir la façon dont sont encadrés les frais qui peuvent être ajoutés à un contrat de crédit et à tout contrat accessoire à un contrat de crédit sans que ces frais soient inclus dans le taux de crédit. L'analyse de l'évolution des contrats de crédit démontre que la législation peine à suivre les tendances du marché et à protéger efficacement et de façon opportune les consommateurs.

Union appuie également la modification au paragraphe a) du deuxième alinéa de l'article 72 proposée par l'article 12 du projet de loi. De nombreux consommateurs souffrent du détournement des objectifs de la Loi par de nombreux prêteurs qui ont remplacé dans leur terminologie les contrats de prêts d'argent par ce qu'ils qualifient de contrats de crédit variable, et ce, afin de facturer des frais de renouvellement et d'adhésion sans les inclure dans le calcul du taux de crédit. La Cour supérieure s'est prononcée, l'an dernier, sur la qualification en droit des contrats en litige, présentés comme des « avances d'argent »; le DPCP a su démontrer qu'il s'agissait en effet de contrats de prêt d'argent à des taux de crédit pouvant excéder 200 %. Se prononçant sur les caractéristiques particulières du contrat, la Cour indique :

Les contrats prévoient systématiquement que le consommateur fait, dès la signature, une demande d'avance d'argent d'un montant correspondant au plein montant du crédit consenti. Le montant est versé aussitôt. Le remboursement du capital, des intérêts et des frais est fait par versements périodiques préétablis. Pour obtenir un autre montant d'argent par la suite, le consommateur doit faire un remboursement d'au moins 60 % du montant initial et formuler une demande de [renouvellement]. La compagnie se réserve le droit de refuser le [renouvellement] ou de limiter le montant consenti⁶.

Malgré cette décision, des prêteurs offrent toujours ce type de contrats à des taux de crédit qui vont au-delà de la limite permise de 35 %, laissant au consommateur qui voudrait faire réduire les frais de crédit le fardeau de s'opposer à la qualification du contrat en question devant un tribunal. Dans ce contexte, la mise en œuvre des droits conférés aux consommateurs est particulièrement difficile et plusieurs consommateurs surendettés sont même poussés à la faillite. Nous sommes ainsi d'avis que limiter la possibilité d'exclure les frais d'adhésion et de renouvellement du calcul du taux de crédit uniquement dans le cadre d'un contrat conclu pour l'utilisation d'une carte de crédit est un avancement pour les droits des consommateurs. Cependant, notre analyse des propositions de modifications à ce sujet tient compte de la réalité changeante des pratiques commerciales dans le secteur du crédit. S'il est vrai que ces changements pourraient freiner les pratiques qui ont cours actuellement, il faut s'assurer que des règles claires permettent aux mesures de protection de prendre leur

⁶ *Directeur des poursuites criminelles et pénales c. St-Pierre*, 2023 QCCS 3894, <https://citoyens.soquij.qc.ca/php/decision.php?ID=726231F616EDE54C9F2C6913157562FB>, par.

11.

plein effet. Dans le jugement cité ci-haut, la Cour rapporte le témoignage de l'administrateur de l'entreprise de prêts rapides qui fait l'objet d'accusations pénales :

M. St-Pierre explique pourquoi et comment la compagnie en est venue à offrir des contrats de crédit variable aux consommateurs. La compagnie offrait, autrefois, des contrats de prêts, mais elle a dû changer la nature de ses contrats à la suite de modifications législatives qui ont grandement compliqué ses affaires et nuit à sa capacité de faire des profits [...]

Les nouveaux contrats, conçus avec l'aide d'avocats, sont désormais qualifiés de « facilités de crédit » permettant d'obtenir des « avances d'argent »⁷.

Comme la Loi permettrait toujours d'exclure du taux de crédit les frais d'adhésion et de renouvellement exigés dans le cadre d'un contrat conclu pour l'utilisation d'une carte de crédit, nous croyons qu'il serait judicieux de mieux définir ce que constitue un contrat de crédit variable conclu pour l'utilisation d'une carte de crédit. Notamment, qu'un contrat conclu pour l'utilisation d'une carte de crédit ne puisse imposer au consommateur de faire une demande d'avance d'argent ni limiter l'utilisation de la carte conditionnellement au remboursement d'une partie du crédit consenti alors que la limite n'est pas atteinte. En effet, pour répondre à la définition d'un contrat de crédit variable, un contrat de crédit devrait permettre l'utilisation du crédit consenti au fur et à mesure de son remboursement jusqu'à concurrence de la limite préétablie. **De plus, le Règlement d'application de la Loi sur la protection du consommateur (le Règlement) devrait limiter à certains commerçants, par exemple, les commerçants indiqués à l'article 18 du Règlement, le droit d'exclure du calcul du taux de crédit, les frais d'adhésion et de renouvellement exigés dans le cadre d'un contrat conclu pour l'utilisation d'une carte de crédit.** L'évolution des pratiques commerciales appelle une approche diligente et agile de la part du législateur dans l'élaboration des mesures de protection des consommateurs et la détermination des obligations imposées aux commerçants.

Concernant les modifications à l'article 92 proposées par l'article 14 du projet de loi, nous sommes d'avis que les termes « les seuls frais déboursés par suite » pourraient ouvrir la porte à l'imposition de frais au-delà de ce qui est effectivement exigé par l'institution financière. Est-ce que le libellé actuel ouvrirait la porte à ce que le commerçant puisse demander le remboursement de frais administratifs qu'il indique avoir déboursés à la suite d'un refus d'acceptation de paiement dû à l'impossibilité d'exécution d'un virement de fonds ? **Pour éviter toute ambiguïté sur cette question, nous proposons que seuls les frais réellement payés par le commerçant à l'institution financière puissent faire l'objet d'une réclamation et que la disposition législative l'indique comme tel. De plus, le commerçant ne devrait pouvoir réclamer ces frais que s'il respecte l'entente de**

⁷ *Ibid.*, par. 9 - 10.

paiement conclu avec le consommateur, notamment la date convenue pour percevoir le paiement.

Protections supplémentaires nécessaires : le dossier de crédit et les problématiques liées aux paiements préautorisés

Notre approche sur la question des contrats de crédit est directement liée aux problèmes qui sont rapportés à nos associations membres par de nombreux consommateurs aux prises avec des contrats de crédit qui, bien trop souvent, ne respectent pas les dispositions de la Loi. Dans plusieurs situations, le consommateur qui rencontre un problème et fait une demande au tribunal devrait pouvoir demander la suspension du remboursement du solde jusqu'au jugement final. Présentement, l'article 117 de la Loi ne prévoit cette option que dans le cadre d'une contestation judiciaire dont le litige porte sur un contrat de prêt d'argent. Nous accueillons donc favorablement l'article 103.1.1 proposé par l'article 17 du projet de loi qui conférerait au consommateur le droit de demander au tribunal de suspendre le remboursement du solde pour tous les types de contrats de crédit en cas de litige. **Nous pensons cependant que cette disposition ne trouvera son plein effet que si cette demande de suspension doit être instruite et jugée d'urgence.** En effet, les longs délais judiciaires ne devraient pas faire obstacle à la mise en œuvre de cette protection essentielle.

De plus, un nombre important de consommateurs nous rapportent que des prêteurs menacent d'informer ou informent les agents d'évaluation du crédit de l'absence de remboursement, même quand des montants ou des frais réclamés sont contestés. Le but de cette pratique malheureusement trop répandue est de mettre de la pression sur le consommateur pour qu'il paye malgré sa contestation, et ce, pour éviter les effets négatifs d'un mauvais dossier de crédit. Cette pratique est, à notre avis, abusive et la protection que confère l'article 251.2 de la Loi devrait être étendue pour mieux protéger, en toutes circonstances, les consommateurs contre ce genre de pression indue. Il est important de rappeler qu'il y a un déséquilibre de pouvoir en faveur du commerçant dans le cadre des relations contractuelles soumises à la Loi; afin de rétablir un certain équilibre, la menace d'une inscription au dossier de crédit alors que le consommateur conteste le montant réclamé devrait être interdite. Une tache au dossier de crédit peut être lourde de conséquences pour les consommateurs qui peuvent, notamment, se voir refuser la location d'un logement, une couverture d'assurance, ou même un emploi en fonction de ce pointage. Ce dernier peut aussi être pris en compte dans la détermination du taux d'intérêt accordé lors d'un emprunt ou la fixation d'une prime d'assurance et ainsi avoir une incidence à long terme sur la situation financière d'un consommateur.

À notre avis, dès qu'un montant réclamé est contesté par un consommateur en vertu d'une disposition de la Loi, aucune référence à un défaut de paiement ne devrait pouvoir apparaître au dossier de crédit. Cette demande n'est pas étrangère à un principe fondamental de la Loi : la stipulation qui réserve à un commerçant le droit de décider unilatéralement que le

consommateur a manqué à l'une ou l'autre de ses obligations est interdite⁸. Étendre la portée de l'article 251.2 est un moyen de s'assurer que ce principe est respecté au-delà des seules interdictions de stipulations contractuelles. Les commerçants ne devraient pas pouvoir décider unilatéralement qu'un consommateur a manqué à l'une de ses obligations et ainsi lui porter préjudice en transmettant une information qui pourrait avoir une incidence négative sur sa cote de crédit.

Cette protection serait aussi requise pour tous les types de contrats encadrés par la Loi, car les consommateurs devraient pouvoir contester des frais jugés illégaux sans craindre que cela puisse affecter leur score de crédit. Dans la cause *Sharif c. Nautilus Plus*⁹, des frais pour un contrat accessoire pour des services d'entraînement personnalisés ne respectant pas une série de dispositions de la Loi faisaient l'objet d'une contestation. Malgré ce fait, le commerçant a fait inscrire une mention au dossier de crédit du consommateur et la Cour conclut :

À une question du Tribunal, le représentant de NAUTILUS a admis que l'inscription d'une mention au Bureau de crédit d'un client qu'elle considérait en défaut se faisait régulièrement et sans référence au fait que celui-ci contestait ou non le montant que NAUTILUS lui réclamait. Il y a là la preuve d'une pratique d'affaires qui ne vise qu'à mettre de la pression sur une partie et à lui causer un préjudice afin de l'inciter à payer le montant qu'on lui réclame. Quand la somme réclamée est contraire aux dispositions d'ordre public édictées par la LPC, le geste revêt le caractère d'une faute grave¹⁰.

Nous proposons donc que l'interdiction d'informer un agent de renseignements personnels couvre tous les cas de contestation de paiement de frais jugés illégaux et que soit aussi ajoutée l'obligation de rectifier l'information donnée à un agent de renseignements personnels lorsque les frais sont contestés après la transmission de cette information. Cette mesure serait grandement bénéfique pour les consommateurs et serait de nature à retirer une source de détresse financière et psychologique pour nombre d'entre eux, en plus de prévenir que des consommateurs donnent suite aux pressions d'un commerçant en négation de leurs droits.

Un autre problème que rencontrent fréquemment les consommateurs, notamment dans le cadre d'un contrat de crédit, est la difficulté de faire cesser des prélèvements préautorisés. La Loi contient une protection lorsqu'une entente de paiements prévoit des prélèvements automatiques sur une carte de crédit, mais aucune protection spécifique au paiement préautorisé dans le compte bancaire d'un consommateur n'est prévue à la Loi. Plusieurs consommateurs nous rapportent avoir tenté de mettre fin à des ententes de paiements préautorisés, par exemple, lorsque des montants prélevés sont contestés, et avoir été dans l'impossibilité de le faire. Dans certaines situations, la seule solution proposée au

⁸ *Loi sur la protection du consommateur*, RLRQ, c. P-40.1, art. 11.

⁹ *Sharif c. Nautilus Plus inc.*, 2017 QCCQ 6229.

¹⁰ *Ibid.*, par. 46.

consommateur pour faire cesser les prélèvements est de fermer son compte bancaire ou de payer des frais à l'institution financière afin qu'elle procède à l'arrêt de paiement. Il y a près de 20 ans, Union des consommateurs publiait un rapport de recherche qui avait pour titre « Paiement préautorisé ou chèque en blanc ? », dans lequel on pouvait lire :

Comme la règle H1 prévoit la possibilité de résilier une entente de DPA [débit préautorisé], il faut donc se questionner sur la responsabilité et le rôle que les institutions financières, celle du payeur et celle du bénéficiaire, entretiennent entre elles dans cette relation contractuelle. À quoi, en pratique, peut servir l'annulation d'une autorisation d'effectuer des prélèvements si les institutions financières refusent ou se disent incapables d'empêcher les prélèvements qui ne sont plus autorisés? Il y a aussi lieu de s'inquiéter du fait que les institutions financières, en plus de passer outre les obligations qui leur incombent en vertu de la règle H1 (vérification de l'autorisation, remboursement si prélèvement non conforme), profitent de leur incurie pour imposer des frais aux consommateurs et rentabiliser ainsi leurs propres erreurs en en tirant profit. Avouons qu'il semble pour le moins curieux qu'une institution financière à laquelle nous confions la garde de notre argent puisse nous facturer des frais visant spécifiquement à éviter qu'elle ne permette à des tiers de prélever des sommes sans notre autorisation¹¹.

Après près de deux décennies, la situation n'a pas changé et les consommateurs peinent toujours à faire cesser les transferts automatisés de fonds tels que l'option de paiement par débit préautorisé. **Nous recommandons donc d'ajouter une disposition indiquant que le commerçant auprès duquel le consommateur détient un compte doit cesser de débiter le compte du consommateur lorsque ce dernier l'avise qu'il désire mettre fin à une entente de paiement préautorisé, et ce, sans frais. Lorsque l'obligation de cesser de débiter le compte du consommateur n'a pas été respectée, l'institution financière auprès duquel le consommateur détient un compte devrait avoir l'obligation de créditer, dans un délai de cinq jours ouvrables, les sommes qui ont été débité alors que l'autorisation du consommateur avait été retirée.**

Respect de la limite consentie en matière de crédit

Nous accueillons favorablement l'article 119.2 proposé par l'article 23 du projet de loi, qui indique que le commerçant ne peut consentir à une limite de crédit supérieure à celle demandée par le consommateur et qu'il ne peut non plus accepter une demande de crédit variable si la limite de crédit souhaitée par le consommateur n'y est pas indiquée. Les règles en matière d'octroi de crédit doivent être resserrées pour protéger les consommateurs contre le surendettement, et la nécessité de respecter le choix exprimé par le consommateur sur le montant de la limite est, à notre avis, une condition essentielle à un consentement valide.

¹¹ Luc Rochefort et al., « Paiement préautorisé ou chèque en blanc? » (Union des consommateurs, 2005), <https://uniondesconsommateurs.ca/wp-content/uploads/2020/12/09-dpa-complet-F.pdf>, pp. 24-25.

Cette mesure est cependant affaiblie par les exceptions prévues à l'article 128.1 de la Loi, qui permet au commerçant, à certaines conditions, d'autoriser les dépassements de la limite de crédit.

Nous sommes d'avis que la Loi ne devrait pas permettre à un émetteur de crédit d'autoriser une telle opération. Une disposition à l'effet contraire est peut-être de nature à faciliter la vie de ceux qui n'ont pas besoin de protection contre le surendettement, mais elle va clairement à l'encontre d'une protection accrue pour ceux qui en ont le plus besoin. **Il est souhaitable que le commerçant ait l'obligation de donner un avis au consommateur lorsque le crédit disponible est inférieur à 100 \$. Cependant, le consommateur devrait pouvoir obtenir cette information sans que cela lui permette, par une simple transaction, de dépasser la limite de crédit préalablement fixée.**

Le capital négatif et le surendettement

Tout d'abord, nous tenons à partager nos préoccupations sur les nouvelles dispositions 148.1 et 150.4.1, respectivement proposées par les articles 27 et 30 du projet de loi. Dans le secteur automobile, la pratique qui consiste à refinancer la dette d'un véhicule donné en échange lors du financement d'un nouveau véhicule est préoccupante. La question du capital négatif¹² dans le cadre d'un refinancement, est une problématique complexe qu'il est essentiel d'encadrer et nous souhaitons que cette question fasse l'objet d'une réflexion approfondie par l'ensemble des intervenants. Malheureusement, l'échéancier particulièrement serré de l'étude du projet de loi nous force à restreindre l'étendue de notre analyse. Union est préoccupée par la situation d'endettement actuelle des ménages et nous souhaitons attirer l'attention du législateur sur les effets potentiellement dévastateurs de l'inclusion au contrat de vente à tempérament ou de location à long terme d'une dette sur un bien donné en échange à un commerçant. Ce que nous indique le projet de loi actuel, c'est que seront déterminées par règlement les conditions qui permettront au commerçant de porter le solde d'une dette antérieure à ces contrats. Vu les énoncés proposés dans le cadre du projet de loi, il y a actuellement peu d'éléments concrets sur lesquels il nous est possible de nous pencher.

Union des consommateurs s'est historiquement opposée à ce qui est communément appelé « paiements ballon » et, pendant de nombreuses années, il était permis de penser que l'article 148 de la Loi interdisait cette pratique dans le cadre de la conclusion d'un contrat de vente à tempérament. Pourtant, il était courant que les commerçants usent de stratagèmes pour inclure le capital négatif d'un bien donné en échange au contrat de vente à tempérament sans que cette information se retrouve de façon claire et transparente au contrat. En 2023, la Cour d'appel, amenée à se prononcer sur l'interprétation de l'article 148 de la Loi, a conclu que cette disposition n'interdit pas la reprise d'un bien à capital négatif et que la valeur négative du bien repris doit apparaître sur le contrat aux termes de l'article 134c) de la Loi,

¹² Se définit comme une « somme d'argent qui constitue l'élément principal d'une dette et qui est plus élevée que la valeur du bien pour l'achat duquel elle a été empruntée » : « Capital négatif », in *Grand dictionnaire terminologique* (Office québécois de la langue française), consulté le 2 octobre 2024, <https://vitrinelinguistique.oqlf.gouv.qc.ca/fiche-gdt/fiche/26543783/capital-negatif>.

signifiant que le montant total à payer sera plus élevé que le seul prix annoncé du véhicule sans qu'il y ait violation à la Loi. La Cour ajoute :

L'objectif de l'article 148 LPC paraît en effet n'être qu'en lien avec le report du transfert de propriété qui caractérise le contrat de vente à tempérament et non un instrument législatif pour contrer le surendettement des consommateurs¹³.

Après cette décision, la question à se poser est donc la suivante : comment l'encadrement législatif des « paiements ballon » peut-il contribuer à contrer le surendettement des consommateurs ? Pour y répondre, il convient tout d'abord d'indiquer les facteurs qui contribuent au risque de capital négatif. L'ACFC, dans un rapport sur la question, indique :

Les consommateurs augmentent leurs risques de capital négatif lorsqu'ils décident de financer un véhicule à l'aide d'un prêt à plus long terme. [...] Il existe un certain nombre d'autres facteurs qui contribuent à un risque de capital négatif, comme le comportement du consommateur, le prix d'achat et le taux d'intérêt. Toutefois, la durée du prêt est le facteur le plus important d'un risque de capital négatif¹⁴.

Si l'encadrement des règles de refinancement d'un capital négatif est essentiel, il faut aussi s'attarder aux facteurs qui contribuent au fait que les consommateurs se retrouvent avec une dette beaucoup plus élevée que la valeur de leur automobile au moment de s'en départir. L'ACFC a, il y a déjà plusieurs années, soulevé les problématiques liées à la tendance à la hausse pour la durée des prêts.

Bien que les consommateurs optent pour des prêts à plus long terme, ils résilient leurs prêts aussi rapidement qu'auparavant. La plupart continuent de résilier leur prêt-auto au milieu de la quatrième année. Puisque le prêt est maintenant pour une durée moyenne de plus de 72 mois, ces consommateurs résilient leur prêt avant d'avoir éliminé le capital négatif et d'avoir commencé à accumuler du capital positif. Dans le cadre d'un prêt plus traditionnel de 60 mois, les consommateurs commencent à accumuler du capital positif pendant la quatrième année¹⁵.

Nos membres, qui rencontrent quotidiennement des consommateurs, nous rapportent qu'il n'est pas rare de voir des contrats de financement automobile d'une durée de 96 mois (8 ans), et ce, même pour le financement d'automobiles usagées. Une autre problématique que nous avons identifiée est la banalisation du financement du capital négatif. Des consommateurs rapportent avoir été incités à changer de véhicule lors de visites pour l'entretien de leur automobile, alors qu'ils n'avaient même pas indiqué le souhait de se procurer un nouveau véhicule. Les techniques de sollicitation à cet égard taisent bien souvent les risques liés à

¹³ *Banque de Montréal c. Chevrette*, 2023 QCCA 516, par. 25.

¹⁴ « Financer une auto : tendances du marché » (Agence de la consommation financière du Canada, 2016), <https://www.canada.ca/content/dam/canada/financial-consumer-agency/migration/fra/ressources/recherchesondages/documents/financer-auto-tendances-marche.pdf>, p. 4.

¹⁵ *Ibid.*, p. 5.

l'acquisition d'une nouvelle voiture avant même d'avoir commencé à accumuler un capital positif.

Sans encadrement adéquat, il peut être difficile pour le consommateur d'évaluer le choix qui comporte le moins de risques pour sa santé financière. Dans bien des cas, le consommateur aurait eu avantage à conserver son automobile plus longtemps ou à acquérir une automobile moins dispendieuse, mais la facilité de l'accès au crédit et la possibilité d'étendre le financement sur une longue période entretiennent l'illusion d'une transaction sans risque. Malheureusement, c'est bien souvent lorsqu'il est confronté à une situation de surendettement que le consommateur réalise les risques associés au financement qu'on lui a proposé. Dans bien des cas, l'importance est donnée au montant des versements mensuels et le choix d'une période de paiement à plus long terme vise uniquement à avoir des paiements mensuels plus bas.

Les consommateurs ne disposent pas de l'information dont ils ont besoin pour prendre des décisions éclairées en lien avec le capital négatif. Ils peuvent limiter leurs risques en choisissant un véhicule moins cher, en faisant un paiement initial plus important ou en choisissant un prêt échelonné sur une période plus courte. Toutefois, peu d'entre eux sont en mesure de comparer les risques associés au capital négatif et les avantages d'un prêt à plus long terme¹⁶.

Une grande partie des revenus des ménages est consacrée à l'achat d'une automobile et des mesures structurantes doivent être prises pour les protéger contre les risques financiers liés à cet achat qui est bien souvent une nécessité. Devant ces constats, nous demandons que soit créé un comité indépendant dont le mandat sera de présenter des recommandations relativement aux mesures d'encadrement nécessaires pour protéger les consommateurs des risques de surendettement liés au capital négatif.

Propositions de modifications :

3. Encadrer les règles applicables au contrat de crédit variable conclu pour l'utilisation d'une carte de crédit. Notamment, prévoir qu'un contrat conclu pour l'utilisation d'une carte de crédit ne puisse pas imposer au consommateur de faire une demande d'avance d'argent ni limiter l'utilisation de la carte et de la limite consentie conditionnellement au remboursement, même partiel, d'une avance en argent. De plus, le règlement devrait limiter à certains commerçants, par exemple, les commerçants indiqués à l'article 18 du Règlement d'application de la Loi sur la protection du consommateur, le droit d'exclure du calcul du taux de crédit, les frais d'adhésion et de renouvellement exigés dans le cadre d'un contrat conclu pour l'utilisation d'une carte de crédit

¹⁶ *Ibid.*, p. 8.

4. Modifier l'article 92 proposé par l'article 14 du projet de loi, comme suit :
- Les frais de crédit, qu'ils soient imposés à titre de pénalité, de frais de retard, de frais d'atermolement, ou à un autre titre doivent être calculés de la manière prévue à l'article 91, à l'exception des composantes mentionnées aux deuxième et troisième alinéas de l'article 72 dans le cas d'un contrat de crédit variable.*
- Outre son droit aux frais de crédit calculés conformément à l'article 91, le commerçant peut réclamer du consommateur, **s'il respecte l'entente de paiement conclu avec le consommateur** :*
- a) *les seuls frais déboursés à **une institution financière** par suite du refus d'acceptation, par **cette dernière** ~~une institution financière~~, d'un chèque ou autre effet de paiement émis par le consommateur en paiement des sommes dues;*
- b) *les seuls frais déboursés, **au bénéfice d'une institution financière**, par suite de l'impossibilité d'exécution d'un virement de fonds convenu avec le consommateur à cette fin lorsque cette impossibilité ne découle pas du fait du commerçant.*
5. Modifier l'article 103.1.1 proposé par l'article 17 du projet de loi, comme suit :
- Dans le cas d'un contrat assorti d'un crédit, lorsqu'un litige implique le consommateur et le commerçant, sauf une action collective, le tribunal peut suspendre le remboursement du solde sur demande du consommateur.*
- Dans le cas d'un autre contrat de crédit, lorsqu'un litige implique le consommateur et le commerçant vendeur, locateur, entrepreneur ou prestataire du service, sauf une action collective, le tribunal peut, sur demande du consommateur, suspendre le remboursement de la portion du solde ayant servi à payer en totalité ou en partie l'achat ou le louage du bien ou la prestation du service si le contrat de crédit a été conclu dans les circonstances décrites au premier alinéa de l'article 103.1.*
- La demande de suspension doit être instruite et jugée d'urgence.***
- Le tribunal détermine quelle partie doit payer les frais de crédit courus pendant la suspension du remboursement.*
6. Modifier l'article 251.2 proposé par l'article 51 du projet de loi, comme suit :
- Nul ne peut informer un agent de renseignements personnels, au sens de la Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé (chapitre P-39.1), de l'exercice par un consommateur d'un droit de résolution ou de résiliation prévu dans une loi dont l'Office est chargé de surveiller l'application ou transmettre à cet agent une information défavorable à ce consommateur concernant des sommes qui ne sont plus exigibles en raison de l'exercice de ce droit.*
- Nul ne peut également informer un tel agent de l'absence de remboursement du solde **d'un contrat régi par la présente loi lorsque le consommateur conteste la réclamation.** ~~de crédit ou d'un contrat de louage à long terme lorsque le~~*

~~consommateur indique~~ ou à la suite d'une suspension ordonnée par le tribunal en application des articles 103.1.1 et 150.9.3.

Celui qui a transmis une information concernant l'absence de remboursement d'un solde à un tel agent doit rectifier l'information dès qu'il est avisé de la contestation de la réclamation par le consommateur.

7. Ajouter une disposition sur les obligations des commerçants dans le cadre d'ententes de paiements préautorisés qui se font à même un compte de dépôt, par exemple :

Le consommateur qui a conclu avec un commerçant une entente de paiements préautorisés qui se font à même un compte de dépôt peut y mettre fin en tout temps en avisant le commerçant avec lequel l'entente est conclue ou le commerçant auprès duquel le consommateur détient un compte de dépôt à vue.

Dès que le commerçant avec lequel l'entente est conclue reçoit l'avis, il doit cesser de percevoir les paiements visés.

Dès que le commerçant auprès duquel le consommateur détient un compte de dépôt reçoit l'avis, il doit cesser de débiter le compte du consommateur pour effectuer les paiements au commerçant.

À défaut de se conformer au troisième alinéa, le commerçant auprès duquel le consommateur détient un compte de dépôt doit créditer, dans un délai de cinq jours ouvrables, les sommes qui ont été débitées après la réception de l'avis.

8. Modifier l'article 128.1 proposé par l'article 25 du projet de loi, comme suit :
Le commerçant ne peut permettre au consommateur d'effectuer des opérations dépassant la limite de crédit au cours d'une période. ~~à moins de respecter toutes les conditions suivantes:~~

~~e) — il~~ **Le commerçant doit** transmettre sans délai, à l'adresse technologique fournie ~~par de la manière indiquée par~~ le consommateur à cette fin, un avis indiquant que son crédit disponible est inférieur à 100 \$ ou à un autre montant indiqué par le consommateur ~~ou, si le consommateur omet de lui fournir son adresse technologique, il lui transmet un avis indiquant que celui-ci a effectué une opération entraînant le dépassement de sa limite de crédit;~~

~~d) — il n'impose aucuns frais au consommateur en raison de ce dépassement:~~

Une retenue effectuée sur une carte de crédit n'est pas considérée comme une opération aux fins de l'application du présent article.

9. Créer un comité indépendant dont le mandat sera de présenter des recommandations relativement aux mesures d'encadrement nécessaires pour protéger les consommateurs des risques de surendettement liés au capital négatif.

L'INDICATION DES PRIX

L'étiquetage du prix des articles peut être source de grande confusion pour le consommateur, et ce, particulièrement en épicerie. Ce qui devrait être un outil d'information neutre et clair présentant toutes les informations essentielles permettant au consommateur de faire des choix éclairés est largement détourné à des fins promotionnelles. La publicité vise à orienter les perceptions et à influencer le comportement des consommateurs d'une manière favorable à une marque donnée ou susceptible d'accroître la consommation.

Contrairement aux messages publicitaires, une étiquette contenant le prix d'un produit devrait être neutre et contenir les renseignements nécessaires à la prise de décision du consommateur. L'encadrement minimal actuel en matière d'étiquetage étant insuffisant, les dispositions du projet de loi en matière d'étiquetage constituent donc un pas dans la bonne direction. Union est toutefois d'avis qu'une réflexion plus approfondie, qui prenne en compte un ensemble d'irritants liés à l'étiquetage, est nécessaire pour mieux protéger les consommateurs. À notre avis, les exigences en matière d'étiquetage devraient être revues dans leur ensemble, notamment les renseignements qui doivent y être inscrits, leur ordonnancement, leur proportion les uns par rapport aux autres, le format des étiquettes de prix elles-mêmes, les couleurs autorisées (certaines couleurs comme le jaune et le rouge étant typiquement associées à des rabais) le format des caractères typographiques, etc.

Au cours des 18 prochains mois, Union réalisera un projet de recherche sur les meilleures pratiques en matière d'encadrement de l'étiquetage et développera, avec des experts du graphisme et du marketing alimentaire, un gabarit d'étiquetage visant à optimiser la compréhension des consommateurs et à mitiger au maximum tout biais de perception. Les gabarits seront soumis à des groupes-témoins et des tests de suivi des mouvements de l'œil (eye-tracking) seront effectués. Notre étude s'attardera non seulement aux étiquettes en elles-mêmes, mais à l'ensemble de l'environnement visuel susceptible de perturber la perception des prix, fausser la comparaison de divers articles et influencer le consommateur à effectuer des choix qui ne seraient pas rationnellement à son avantage. Nous espérons que les résultats de cette étude, qui seront présentés au gouvernement, seront pris en considération afin de resserrer encore plus les règles d'étiquetage.

Identification des articles taxables

Nous accueillons favorablement l'article 223.0.1 proposé par l'article 44 du projet de loi, qui obligerait les commerçants à indiquer qu'un produit alimentaire est taxable. La définition des produits alimentaires de base aux fins de la réglementation sur la taxation est complexe et la logique qui la sous-tend comporte de nombreuses failles. La complexité de ces règles ne permet pas à un consommateur, au moment de faire un choix entre plusieurs produits, de déterminer lesquels sont exempts de taxes. C'est d'ailleurs notamment pourquoi Union demande que tous les produits essentiels, dont les produits alimentaires, soient exemptés

de la TPS et la TVQ. Les règles applicables à cette indication sur la taxation, qui pourront être déterminées par règlement, devront à notre avis minimalement prévoir que l'indication du caractère taxable d'un produit soit clairement mise en évidence afin d'être facilement repérée par les consommateurs et que la manière de présenter cette information soit idéalement normée et prescrite dans le règlement. Nous invitons par ailleurs le législateur à prendre en compte l'intérêt pour le consommateur de connaître le prix total des produits, incluant les taxes, afin de pouvoir comparer les produits taxables avec d'autres produits de même nature non taxables. Il est également à notre avis important pour le consommateur de savoir qu'une part du coût des produits est constituée de taxes; en somme, une mesure où le commerçant ne serait tenu qu'à afficher le prix total, sans mentionner que celui-ci inclut les taxes, ne saurait satisfaire les impératifs de transparence des prix.

Nous sommes d'avis que les mesures proposées par l'article 65, concernant l'indication des prix des produits alimentaires destinés à la consommation humaine, pourraient être étendues à l'ensemble des biens de consommation. Les problèmes auxquels ces modifications visent à répondre ne sont pas uniquement présentes dans le secteur de l'alimentation.

Identification du prix courant

Les consommateurs devraient en toutes circonstances connaître le prix courant afin de pouvoir évaluer l'avantage qui leur est présenté. Il n'est pas rare de voir des indications de rabais soulignées à grands traits alors même que le prix n'est inférieur que de quelques sous au prix courant.

Faux rabais au volume

Dans le même ordre d'idée, l'annonce d'un prix pour un nombre déterminé d'articles devrait être interdite s'il ne représente aucun avantage par rapport à l'achat à l'unité. Afin de clarifier, prenons l'exemple d'un article affiché à « 3 pour 9 \$ » : si une seule unité se vend à 3 \$, il n'y a en réalité aucun rabais additionnel à l'achat de trois unités et un tel faux rabais au volume devrait être interdit. Cette pratique malheureusement très répandue constitue à notre avis une mention trompeuse destinée à augmenter le volume d'achats d'un consommateur sans lui offrir de réel avantage.

Rabais liés aux programmes de fidélisation

Concernant l'article 91.0.2, proposé par l'article 65 du projet de loi, nous proposons que le prix auquel le bien est offert aux non adhérents à un programme de fidélisation soit mis en évidence et que cette règle s'applique à tous les biens de consommation et non seulement aux produits alimentaires destinés à la consommation humaine.

Affichage des prix par unité de mesure

En matière d'affichage de prix par unité de mesure, nous appuyons la mesure prévue à l'article 66 du projet de loi qui rendrait l'information plus visible et faciliterait la comparaison des prix entre des produits de même nature. Malgré cette avancée, la comparaison des prix par unité entre différents commerces pourrait toujours s'avérer difficile si des commerçants présentent des unités de mesure différentes pour des produits de même nature.

Propositions de modifications :

10. Modifier l'article 91.0.1 proposé par l'article 65 du projet de loi , comme suit :

Le commerçant qui propose au consommateur un prix de vente ~~pour un produit alimentaire destiné à la consommation humaine~~ qui est inférieur à celui auquel il est habituellement offert en vente doit clairement et lisiblement indiquer, à côté de ce prix, son prix courant.

11. Modifier l'article 91.0.2, proposé par l'article 65 du projet de loi, comme suit :

*Le commerçant qui propose au consommateur ayant adhéré à un programme de fidélisation un prix de vente ~~pour un produit alimentaire destiné à la consommation humaine~~ différent de celui proposé aux autres consommateurs doit clairement indiquer ces prix l'un à côté de l'autre. La taille des caractères utilisée pour indiquer le prix proposé au consommateur ayant adhéré à un programme de fidélisation ~~ne doit pas excéder de plus de~~ **doit être inférieure de 25 %** à celle utilisée pour indiquer le prix proposé aux autres consommateurs.*

12. Modifier l'article 91.0.1 proposé par l'article 65 du projet de loi, comme suit :

Le commerçant ne peut afficher un prix pour l'achat d'un ensemble de biens si l'achat de l'ensemble n'est pas plus avantageux que l'achat à l'unité des éléments qui le composent.

Le commerçant qui propose un prix pour l'achat d'un ensemble de biens ~~de produits alimentaires destinés à la consommation humaine~~ doit clairement indiquer, à côté de ce prix, les produits ~~alimentaires~~ composant cet ensemble qui peuvent être achetés séparément et, le cas échéant, leur prix. La taille des caractères utilisée pour indiquer le prix de l'ensemble ne doit pas être inférieure à celle utilisée pour indiquer le prix des produits ~~alimentaires~~ composant cet ensemble qui peuvent être achetés séparément. Elle ne doit pas non plus dépasser cette taille de plus de 25 %.

ENCADREMENT DES SUGGESTIONS DE POURBOIRES

Union salue l'introduction des mesures prévues à l'article 45 du projet de loi, qui visent à encadrer les propositions de pourboires. La multiplication des situations pour lesquelles le consommateur est invité à laisser un pourboire et les pourcentages suggérés, qui peuvent parfois atteindre un montant aussi élevé que 30 % du montant de la facture, mettent une pression induite sur le consommateur.

La présence, sur certains terminaux de paiement, de suggestions de pourboires en fonction du degré d'appréciation du service, qu'il soit exprimé sous forme d'emojis ou de mentions (ex. excellent service), contribue à générer chez le consommateur un sentiment d'obligation envers un pourboire « attendu ». Ce dernier peut ainsi se sentir contraint de laisser un pourboire alors qu'il ne l'aurait pas fait normalement ou n'aurait pas laissé un montant aussi élevé. Ces indications devraient à notre avis être interdites, tant sur la facture papier que sur les terminaux de paiement.

De plus, le montant sur lequel est calculé le pourboire proposé inclut souvent les taxes, alors que le consommateur pourrait raisonnablement s'attendre à ce que le pourboire correspondant au pourcentage sélectionné soit calculé sur le prix avant taxes. Dans cette perspective, l'article 67 du projet de loi contient des mesures intéressantes que nous appuyons, tout en proposant les bonifications suivantes.

À notre avis, la proposition de laisser un pourboire ne devrait pas être accompagnée de montants, de pourcentages prédéterminés ou de tout autre élément visant à influencer le choix du consommateur. Attendu que le consommateur devrait pouvoir choisir librement et sans influence induite de laisser ou non un pourboire et, le cas échéant, le montant ou le pourcentage de ce pourboire, nous recommandons qu'il soit interdit de suggérer quelconque pourcentage ou montant de pourboire. L'option de ne pas laisser de pourboire devrait aussi être présentée de manière aussi évidente que l'option de laisser un pourboire sous la forme d'un pourcentage ou d'un montant déterminé, et ce, au choix du consommateur. Ainsi, seules trois options seraient offertes au consommateur :

1. ne pas laisser de pourboire;
2. entrer manuellement un pourboire exprimé en dollars;
3. entrer manuellement un pourboire sous forme de pourcentage calculé sur le montant avant taxes.

Si cette approche n'est pas retenue, nous pensons que, minimalement, les termes « prédéterminé » à l'article 45 du projet de loi et au paragraphe *a* de l'article 91.8.1 du *Règlement d'application de la Loi sur la protection du consommateur* proposé par l'article 67 du projet de loi devraient être retirés. À notre avis, la proposition actuelle suggère que seuls les montants prédéterminés seraient soumis à l'obligation d'être établis sur la base d'un prix qui exclut les taxes.

Propositions de modifications :

13. Modifier l'article 225.1 proposé par l'article 45 du projet de loi, comme suit :

Aucun commerçant ne peut proposer à un consommateur de verser un pourboire d'un montant ~~prédéterminé~~, à moins que cette proposition ne respecte les exigences prévues par règlement.

14. Modifier l'article 91.8.1 du *Règlement d'application de la Loi sur la protection du consommateur* proposé par l'article 67 du projet de loi :

Aux fins de l'application de l'article 225.1 de la Loi, une proposition doit respecter les exigences suivantes :

a) tout montant ~~prédéterminé qu'elle contient~~ correspondant à une proportion du prix doit être établi sur la base d'un prix qui exclut la taxe de vente du Québec et la taxe sur les produits et services du Canada;

*b) elle doit permettre au consommateur de déterminer lui-même le montant du pourboire, **en indiquant, à son choix, le pourcentage du prix ou un montant;***

*d) **elle doit présenter l'option de ne pas laisser de pourboire;***

*e) elle fait ressortir chacun des éléments qu'elle contient de manière aussi évidente **et neutre ;***

*f) **elle ne doit contenir ni montant ni pourcentage prédéterminé.***