

Commentaires de Gazifère Inc. sur le projet de loi n° 72 : *Loi protégeant les consommateurs contre les pratiques commerciales abusives et offrant une meilleure transparence en matière de prix et de crédit*

Date de soumission : 7 octobre 2024

À propos de Gazifère Inc.

Gazifère Inc., filiale d'Enbridge, est une entreprise spécialisée dans la distribution et la commercialisation de gaz naturel. Elle dessert la région de l'Outaouais, au Québec, dont la ville de Gatineau. Fondée en 1959, Gazifère est, avec Énergir, l'un des deux distributeurs de gaz naturel au Québec. Ses activités et tarifs sont réglementées par la Régie de l'énergie du Québec.

Pour en savoir plus, visitez gazifere.com

Introduction

Gazifère Inc. (« **Gazifère** ») félicite le gouvernement du Québec pour l'introduction du Projet de loi n° 72, *Loi protégeant les consommateurs contre les pratiques commerciales abusives et offrant une meilleure transparence en matière de prix et de crédit* (le « **PL 72** »). Ce projet de loi propose des modifications importantes à la *Loi sur la protection du consommateur* (la « **LPC** »), visant à renforcer les droits des consommateurs et à réguler les pratiques commerciales dans plusieurs industries. Nous apprécions l'opportunité de fournir nos commentaires sur ces changements significatifs, qui, selon nous, favoriseront un marché plus transparent et équitable pour les consommateurs, tout en assurant une responsabilité accrue des entreprises opérant au Québec.

Résumé exécutif

Les amendements proposés dans le cadre du PL 72 représentent un pas en avant majeur dans le renforcement de la protection des consommateurs et la promotion de la transparence dans le paysage commercial du Québec. Gazifère soutient fermement les objectifs généraux de ce projet de loi, en particulier son engagement à lutter contre les pratiques de vente prédatrices qui ont touché de manière disproportionnée les populations vulnérables par le passé. Les mesures introduites dans ce projet de loi, notamment celles visant les tactiques de vente sous pression à domicile, profiteront grandement aux consommateurs en les protégeant contre les comportements commerciaux manipulateurs. Toutefois, bien que Gazifère approuve de nombreux aspects du projet de loi 72, certaines dispositions pourraient avoir des conséquences imprévues, notamment pour les consommateurs qui dépendent des services énergétiques essentiels.

L'un des principaux avantages du PL 72 réside dans sa capacité à aborder un problème économique largement répandu: le surendettement des consommateurs. Dans un contexte économique marqué par une inflation croissante et une augmentation de l'endettement des ménages, de nombreux résidents du Québec sont confrontés à des difficultés financières importantes. L'accent mis par ce projet de loi sur le renforcement de la réglementation entourant les contrats de location à long terme et les ententes de crédit protège les consommateurs contre le risque de s'engager dans des obligations financières insoutenables. Ces mesures sont essentielles pour atténuer les risques associés aux plans de financement à long terme, qui peuvent laisser les consommateurs vulnérables à des prêts à ballon et à des charges financières imprévues.

La protection des consommateurs a toujours été une priorité pour Gazifère. Par le passé, certains de nos clients ont été victimes de fraude et de fausses déclarations par des tiers, ce qui a non seulement terni notre réputation, mais également érodé la confiance des consommateurs. L'engagement du PL 72 à améliorer la transparence et à garantir l'équité dans les pratiques commerciales s'aligne sur les efforts continus de Gazifère pour reconstruire et renforcer nos relations avec les clients. Nous croyons que des règles plus claires et des protections plus strictes favoriseront une plus grande confiance et assurance, bénéficiant ainsi à la fois aux entreprises et aux consommateurs.

Malgré ces aspects positifs, certaines dispositions du PL 72 posent des défis pour les fournisseurs de services énergétiques tels que Gazifère. En particulier, les articles concernant

les marchands itinérants — articles 7, 48 et 68 — pourraient restreindre involontairement l'accès des consommateurs à des services essentiels tels que le chauffage et les solutions énergétiques. Le projet de loi définit largement les marchands itinérants comme toute entreprise qui sollicite des clients en dehors de son lieu habituel d'affaires. Par conséquent, les fournisseurs de services énergétiques qui interagissent avec les consommateurs à domicile, même sans pratiquer de la vente traditionnelle porte-à-porte, pourraient être inclus dans cette classification. Cela pourrait limiter la capacité de Gazifère à offrir des contrats de location à long terme pour des équipements essentiels, tels que les chauffe-eau et les chaudières, dont de nombreux consommateurs dépendent pour leurs besoins énergétiques quotidiens.

Lorsqu'elles sont menées de manière responsable, les locations d'équipements énergétiques offrent des avantages significatifs aux consommateurs. Ces contrats de location éliminent le risque financier des réparations imprévues, car le fournisseur assume la responsabilité de la maintenance et du respect des normes d'efficacité énergétique. De plus, les contrats de location permettent aux consommateurs, en particulier ceux issus de ménages à faibles revenus, d'accéder à des équipements avancés et économes en énergie, leur permettant de réduire à la fois leur consommation énergétique et leurs coûts à long terme. Restreindre ces pratiques pourrait donc réduire l'accès à des solutions essentielles et durables, soutenant la transition énergétique plus large du Québec.

Recommandations

Pour atténuer les impacts négatifs potentiels de ces dispositions, Gazifère recommande plusieurs amendements clés au PL 72 :

- Modifier l'article 68 afin de permettre les contrats de location à long terme pour les équipements de chauffage et de climatisation, empêchant ainsi que ces contrats ne soient injustement interdits.
- S'assurer que les contrats signés à distance après sollicitation à domicile ne soient pas soumis aux nouvelles interdictions.
- Clarifier les exceptions pour les contrats liés à la vente de nouvelles habitations, au remplacement d'équipements loués, ou aux demandes initiées par le consommateur pour des évaluations de produits ou des réparations.
- Intégrer un nouvel article exemptant les contrats de remplacement d'équipements loués de la période de rétractation de 10 jours, permettant un service rapide pour les réparations ou remplacements demandés par les consommateurs.

Nous nous réjouissons de pouvoir approfondir notre retour et de présenter en détail nos recommandations ci-dessous. Celles-ci ont pour objectif de maintenir l'esprit du projet de loi tout en garantissant que les Québécois puissent continuer à bénéficier de solutions écoénergétiques et durables de manière équitable.

Modifications proposées par le PL 72

Commentaires généraux

Les modifications proposées par le PL 72 introduisent une série complète de mesures visant à renforcer la protection des consommateurs et à promouvoir la transparence pour diverses pratiques commerciales au Québec. Ces changements promettent de nombreux avantages, en particulier pour les populations vulnérables, davantage susceptibles d'être victimes de pratiques commerciales abusives. Un atout majeur de ces modifications réside dans leur volonté de freiner les pratiques prédatrices et trompeuses, surtout dans les secteurs où les tactiques de vente sous pression, de porte-à-porte, sont courantes.

En imposant un cadre plus strict aux pratiques de vente et en exigeant une plus grande transparence contractuelle, les modifications cherchent à juste titre à protéger les consommateurs — particulièrement les personnes âgées et autres groupes à risque — contre des tactiques commerciales manipulatrices. Ces mesures renforcent non seulement l'équité, mais également la confiance des consommateurs, en permettant aux individus d'effectuer des transactions en toute sécurité grâce à des protections solides.

Les modifications proposées abordent notamment un problème économique critique : le surendettement des consommateurs. Avec l'inflation et la dette des ménages en hausse, de nombreux consommateurs font face à des pressions financières croissantes. En resserrant les règles relatives aux contrats de location à long terme et de crédit, les modifications aident les consommateurs à bien comprendre leurs obligations financières, réduisant ainsi les risques d'accumulation de dettes insoutenables. Cet aspect est particulièrement important pour atténuer l'impact des prêts à ballon et des schémas de financement à long terme, qui peuvent souvent placer les consommateurs dans des situations financières précaires.

Par ailleurs, les entreprises du Québec devraient bénéficier de la confiance accrue et de la clarté que ces règles apporteront. Pour Gazifère, la protection des consommateurs est d'une importance primordiale, en particulier à la lumière des cas passés de fraude de clients et de l'impact sur la réputation dû aux fausses représentations de la part de tiers. Ces expériences ont renforcé l'engagement de Gazifère à protéger les consommateurs contre des pratiques similaires nuisibles. L'établissement de règles plus claires devrait réduire les différends et les plaintes, permettant aux entreprises d'opérer avec une transparence et une fiabilité accrue, ce qui peut améliorer les relations avec la clientèle, la réputation de la marque et la fidélité des consommateurs.

Finalement, et il s'agit ici de l'objet des commentaires de Gazifère portant sur le PL 72, les modifications portant sur le commerce itinérant sont louables. En effet, le PL 72 a le mérite de vouloir améliorer la protection des consommateurs contre les pratiques abusives dans le commerce itinérant, notamment dans le secteur de la location d'équipements à vocation énergétique. Nous tenons d'emblée à souligner l'appréciation de Gazifère envers une telle démarche. En effet, la clientèle de Gazifère a souffert des frasques de tels comportements de la part de tiers il y a quelques années et nous restons toujours inquiets qu'une entreprise peu scrupuleuse se permette encore d'agir en ce sens, et d'autant plus au moment où la clientèle est davantage sollicitée pour modifier ses équipements en raison de la désuétude du parc

d'équipements énergétiques au Québec, mais également par les besoins nouveaux qui découlent de la transition énergétique.

Bien que les amendements proposés relatifs au commerce itinérant soient louables dans leur objectif d'améliorer la transparence, l'équité et la protection des consommateurs, certaines dispositions pourraient involontairement limiter l'accès des consommateurs à des services essentiels de chauffage et d'énergie. En particulier, l'Article 7 (introduisant un nouvel Article 60.1 à la Loi sur la protection du consommateur (LPC)), l'Article 48 (introduisant un nouvel Article 244.7 à la LPC) et l'Article 68 (introduisant les nouveaux Articles 91.14 et 91.15(a) du *Règlement d'application de la Loi sur la protection du consommateur* (le « **RALPC** »)) soulèvent des préoccupations en raison de leur large application.

Ces articles auront plusieurs effets sur la location d'équipements énergétiques par des commerçants itinérants. Premièrement, il sera interdit de conclure un contrat de location à long terme par un commerçant itinérant. Deuxièmement, il sera interdit de conclure n'importe quel contrat portant sur un appareil de chauffage ou de climatisation (incluant une fournaise) par un commerçant itinérant. Troisièmement, dans le cas d'un commerçant itinérant, il sera interdit d'installer un bien avant l'expiration du délai de résolution de 10 jours.

Les fournisseurs détenant des licences de commerçants itinérants, tels que ceux offrant des services de location à long terme pour des équipements essentiels comme les chauffe-eau et les chaudières, pourraient être affectés de manière disproportionnée. La définition d'un commerçant itinérant, telle qu'elle est énoncée à l'article 55 de la LPC, va au-delà des ventes porte-à-porte. Elle inclut tout commerçant ou représentant qui sollicite ou conclut des contrats avec des consommateurs en dehors de son lieu d'affaires habituel. Par conséquent, les fournisseurs de services énergétiques qui interagissent avec les consommateurs en dehors de leur siège social pourraient être classés dans cette catégorie, même s'ils ne sont pas la cible visée par ces dispositions.

Un fournisseur peut être classé comme un marchand itinérant dans certaines situations, même si cela n'est pas immédiatement évident. L'installation ou le remplacement d'équipements énergétiques est rarement un processus simple. Bien que certains cas se déroulent sans problème, d'autres impliquent des complexités nécessitant des solutions personnalisées, telles que :

- **Changement des normes:** Un technicien peut arriver pour remplacer l'équipement et découvrir que les systèmes d'évacuation ne sont plus conformes aux réglementations en vigueur, nécessitant des mises à jour supplémentaires.
- **Accessibilité de l'équipement:** Les consommateurs peuvent avoir effectué des rénovations depuis l'installation initiale, telles que l'ajout de murs ou la fermeture de plafonds, ce qui complique l'accès à l'équipement et nécessite des modifications supplémentaires.
- **Changement de type d'équipement:** Lorsque les clients choisissent d'ajouter ou de moderniser l'équipement, il est essentiel d'évaluer l'ensemble du système énergétique pour garantir la compatibilité et des performances optimales.

Ces exemples soulignent l'importance cruciale d'une relation de conseil solide entre les fournisseurs et les consommateurs. Cette relation permet aux fournisseurs de proposer des

solutions adaptées aux besoins spécifiques de chaque projet, en tenant compte de facteurs tels que l'état du bâtiment et les exigences énergétiques.

Le cas spécifique de la location d'équipements énergétiques par les commerçants itinérants

La location d'équipements énergétiques, lorsqu'elle est effectuée de manière responsable et conformément à des pratiques commerciales saines, répond aux besoins des consommateurs et soutient la transition énergétique du Québec. Cependant, les dispositions du PL 72 concernant le commerce itinérant risquent de restreindre inutilement des pratiques de location bien établies qui offrent des avantages significatifs aux consommateurs, notamment :

- **Élimination des risques:** Les contrats de location protègent les consommateurs des coûts de réparation imprévus, car l'entretien et les réparations sont pris en charge par le fournisseur. Cela garantit aux consommateurs de bénéficier d'équipements fiables et fonctionnels sans la charge financière de l'entretien.
- **Entretien et efficacité:** Un entretien régulier assure le bon fonctionnement des équipements à leur rendement maximal, ce qui est essentiel pour réduire la consommation d'énergie et prolonger la durée de vie des appareils. Les fournisseurs garantissent également la conformité aux normes d'efficacité énergétique, favorisant ainsi des solutions respectueuses de l'environnement. Les modèles de location garantissent que les équipements sont maintenus pour fonctionner de manière optimale, contribuant ainsi à des économies d'énergie pour les ménages et à la réduction des émissions à travers le Québec.
- **Accès à des équipements de nouvelle génération:** Les contrats de location permettent aux consommateurs, en particulier aux ménages à faible revenu, d'accéder à des équipements de nouvelle génération et à haute efficacité énergétique, offrant des économies d'énergie et financières à long terme. Sans ces contrats, de nombreux consommateurs ne pourraient se permettre des technologies comme les systèmes géothermiques ou les chauffe-eaux à haute efficacité. Les fournisseurs contribuent à promouvoir des dispositifs innovants et économes en énergie qui s'alignent sur les objectifs du Québec en matière de sécurité énergétique et de décarbonisation. Par exemple, les fournisseurs de services énergétiques ont encouragé l'utilisation de chauffe-eaux sans réservoir, offrant près de 30 % d'économies d'énergie. Ce leadership sur le marché soutient à la fois l'abordabilité pour les consommateurs et les objectifs environnementaux du Québec en proposant des systèmes CVC à haute efficacité énergétique via des paiements mensuels abordables, rendant les technologies vertes accessibles à un plus large public.

Implications plus larges de la classification des marchands itinérants

Comme indiqué, tout contrat sollicité ou signé en dehors du lieu principal d'un marchand est classé comme une transaction de marchand itinérant. Par exemple, si un fournisseur ne possède qu'un seul établissement physique, comme un siège social, tous les contrats finalisés en dehors de cet endroit – que ce soit par des représentants ou en personne – tombent sous cette classification.

Bien qu'il existe des exceptions, telles que les contrats sollicités et signés à distance (par exemple, par téléphone ou en ligne), la sollicitation et la signature doivent toutes deux avoir lieu

à distance pour que l'exception s'applique. De plus, l'article 57 de la Loi sur la protection du consommateur (LPC) précise que les contrats signés à l'adresse d'un consommateur à sa demande expresse sont exemptés, à condition que la sollicitation n'ait pas eu lieu ailleurs.

Comprendre comment le terme « sollicitation » est interprété dans les affaires juridiques est crucial pour déterminer si un fournisseur de services énergétiques pourrait être classé comme un commerçant itinérant en vertu du PL 72. Par exemple, dans la décision *Mercier Sincennes c. 9149-6406 Québec inc.* (Climatisation Repentigny), 2011 QCCQ 7640, le tribunal a démontré à quel point la définition de la sollicitation peut être large. Dans ce cas, un technicien s'est rendu au domicile d'un consommateur pour réparer un climatiseur. Lors de la visite, le technicien a suggéré de remplacer l'appareil vieillissant, ce que le tribunal a jugé comme étant une sollicitation. En conséquence, le commerçant a été classé comme un commerçant itinérant, bien que le consommateur ait initié le contact pour une réparation.

Ce cas est important car il montre que toute suggestion ou discussion concernant un nouveau produit ou service lors d'une visite à domicile peut être considérée comme une sollicitation, même si cela fait suite à une demande de réparation. En vertu du PL 72, cette interprétation large pourrait fortement limiter les fournisseurs de services énergétiques dans l'offre de services essentiels, comme la location d'équipements de chauffage, puisqu'ils pourraient être classés comme commerçants itinérants dans des situations similaires.

La préoccupation est que les fournisseurs de services énergétiques, qui ne sont pas la cible visée par ces amendements, pourraient être injustement limités par des dispositions conçues pour freiner les ventes itinérantes. Cela pourrait les empêcher d'offrir des solutions rapides aux consommateurs, notamment en cas d'urgence, comme une panne d'équipement. Ainsi, cette interprétation large de la sollicitation pourrait avoir des conséquences inattendues et néfastes tant pour les fournisseurs que pour les consommateurs dans le cadre du PL 72.

Gazifère a identifié plusieurs scénarios où les impacts potentiels du PL 72 sont particulièrement préoccupants pour les consommateurs et la transition énergétique du Québec.

Cas de renouvellement d'équipement

Lorsque des équipements comme les chauffe-eau ou les chaudières tombent en panne, les fournisseurs proposent souvent des remplacements en location lors des visites de service. En vertu du PL 72, ces offres pourraient être considérées comme de la « sollicitation, » ce qui ferait du fournisseur un commerçant itinérant. L'article 91.15(a) du RLRPC interdirait la signature de contrats pour des équipements de chauffage pendant ces visites, et l'article 60.1 de la LPC pourrait retarder les installations jusqu'à 10 jours, laissant ainsi les consommateurs sans services essentiels. De plus, l'article 244.7 restreindrait encore davantage la location d'équipements comme les chauffe-eau.

- **Nouveaux clients référés par des entrepreneurs partenaires:** Les entrepreneurs qui offrent des options de location lors du remplacement d'équipements défectueux pourraient également être classés comme commerçants itinérants en vertu du PL 72. Cette classification interdirait les locations à long terme, limitant l'accès des consommateurs à des équipements abordables et écoénergétiques.

- **Locations d'équipements dans des bâtiments neufs :** Les promoteurs facilitent souvent la location d'équipements écoénergétiques dans les nouvelles habitations. Cependant, en vertu du PL 72, ces offres pourraient être considérées comme de la « sollicitation, » et donc soumises à des restrictions. L'exception au paragraphe 6(b) de la LPC pourrait ne pas s'appliquer pleinement dans ces cas, les tribunaux ayant déjà distingué entre les contrats de bâtiments et les locations d'équipements. Cela pourrait créer des obstacles significatifs à l'adoption d'équipements à haute efficacité, tels que des systèmes CVC avancés, qui sont essentiels aux objectifs de transition énergétique du Québec. Sans la possibilité d'étaler les coûts par le biais de locations à long terme, les promoteurs et les consommateurs pourraient être contraints de choisir des solutions moins efficaces et plus énergivores.

Dans ces scénarios, le PL 72 pourrait créer des obstacles à l'adoption de technologies écoénergétiques, en particulier pour les ménages à faible revenu. Les locations à long terme permettent d'étaler les coûts dans le temps, rendant l'équipement avancé plus accessible et soutenant les objectifs de décarbonation du Québec. Bien que le PL 72 vise à protéger les consommateurs, il pourrait involontairement freiner l'accès à ces solutions essentielles.

Propositions de modifications au PL 72

L'objectif de nos propositions de modifications au PL 72, au sujet du commerce itinérant, vise à corriger les effets involontaires problématiques pour les pratiques de commerce légitimes de Gazifère et possiblement d'autres commerçants, tout en conservant les fins recherchées, soit d'empêcher les pratiques peu scrupuleuses de vendeurs de porte à porte qui abusent de la bonne foi des consommateurs.

Chaque suggestion de modification est accompagnée d'une explication en lien avec les problématiques expliquées plus en détail ci-haut.

- À l'article 68 du PL 72, modifier le nouvel article 91.14 du RALPC comme suit :
 - en remplaçant « ou de louage à long terme » par « , de louage à long terme ou un contrat interdit par règlement »
[Motif : Si on ne fait pas ce changement, les contrats conclus avec des commerçants itinérants, concernant les appareils de chauffage et de climatisation, demeureront interdits malgré tout autre changement.]
 - en remplaçant « b.1 » par « c ».
[Motif : L'ajout du paragraphe c fera en sorte que même s'il y a eu de la sollicitation au domicile ou à un établissement temporaire (selon des principes établis dans la jurisprudence), si le contrat est conclu à distance, il ne sera pas interdit. Ainsi, s'il y a de la sollicitation au domicile d'un consommateur selon certaines décisions des tribunaux, si le contrat est signé à distance, il ne serait pas visé par les nouvelles interdictions.]
 - en ajoutant à la fin de l'article : « ou dans les circonstances suivantes :
 - a) un contrat accessoire à un contrat concernant la vente, la location ou la construction d'un immeuble;**[Motif : Pour couvrir la situation des entrepreneurs de maisons neuves qui offrent à leurs clients potentiels de louer un appareil de chauffage de**

Gazifère plutôt que de l'acheter avec la maison, étant donné que le paragraphe 6(b) de la LPC ne suffit pas à cet égard.]

- b) un contrat concernant le remplacement d'un bien déjà loué à un consommateur par le commerçant;

[Motif : Pour couvrir les appels de service à Gazifère des clients déjà existant qui demandent soit une réparation ou un remplacement. La visite du représentant pourrait être considérée comme de la sollicitation dans certains cas, selon certaines décisions, et ce, malgré l'article 57 de la LPC.]

- c) un contrat conclu à l'adresse du consommateur à la demande expresse de ce dernier, lorsque cette demande expresse fait suite à un contact initialement pris par le consommateur, par téléphone ou autrement, en vue d'autoriser ou d'inviter le commerçant ou son représentant à passer chez le consommateur pour présenter son produit ou pour faire une évaluation. »

[Motif : Pour couvrir les situations des nouveaux clients qui appellent Gazifère ou un entrepreneur pour avoir une visite, soit pour l'installation d'un nouvel appareil ou soit pour faire réparer un appareil déjà existant, laquelle visite pourrait être considérée comme de la sollicitation dans certains cas, selon certaines décisions, et ce, malgré l'article 57 de la LPC.]

- Insérer un nouvel article après l'article 68 du PL 72, afin d'introduire un nouvel article dans le RALPC :

« L'article 60.1 de la Loi ne s'applique pas au contrat concernant le remplacement d'un appareil déjà loué à un consommateur par le commerçant. »

[Motif : Le nouvel article 60.1 prévoit que le commerçant itinérant ne peut fournir un service prévu à un contrat, incluant l'installation d'un bien, avant l'expiration du délai de résolution de 10 jours. Or, dans le cas des clients déjà existant qui demandent soit une réparation ou un remplacement, cela pourrait poser problème puisqu'ils désirent une installation immédiate et ne peuvent pas se permettre d'attendre 10 jours.]

Conclusion

Bien que le PL 72 introduise des mesures importantes de protection des consommateurs, certaines dispositions pourraient, de manière involontaire, restreindre l'accès à des services énergétiques essentiels et ralentir l'adoption de technologies écoénergétiques. En affinant ces aspects, le projet de loi pourrait mieux s'aligner sur ses objectifs de protection des consommateurs tout en soutenant la transition énergétique du Québec. Gazifère apprécie l'opportunité de contribuer à ces réflexions et estime qu'avec des ajustements soigneux, la législation pourra plus efficacement équilibrer la protection des consommateurs avec un accès élargi à l'énergie et des objectifs de durabilité.