



## Projet de loi 72

-

# Protéger les consommateurs sans nuire aux commerçants

*Loi protégeant les  
consommateurs contre les  
pratiques commerciales abusives  
et offrant une meilleure  
transparence en matière de prix et  
de crédit*

**Commission des institutions**

**7 octobre 2024**

## Table des matières

<b>Présentation de la Fédération des chambres de commerce du Québec</b> .....	2
<b>Contexte</b> .....	2
1) Article 10 : Responsabilité limitée en cas de fraude ou d'utilisation non autorisée d'un compte	2
<b>Recommandation 1</b> .....	3
2) Articles 48 et 68 : Commerce itinérant .....	4
<b>Recommandation 2</b> .....	5
3) Articles 65 et 66 : Commerce de détail (Règlement d'application de la LPC).....	5
<b>Recommandation 3</b> .....	5

## Présentation de la Fédération des chambres de commerce du Québec

Grâce à son vaste réseau de 120 chambres de commerce et 1 000 membres corporatifs, la Fédération des chambres de commerce du Québec (FCCQ) représente plus de 45 000 entreprises exerçant leurs activités dans tous les secteurs de l'économie et sur l'ensemble du territoire québécois.

Plus important réseau de gens d'affaires et d'entreprises du Québec, la FCCQ est à la fois une fédération de chambres de commerce et une chambre de commerce provinciale. Ses membres, qu'ils soient chambres ou entreprises, poursuivent tous le même but : favoriser un environnement d'affaires innovant et concurrentiel.

### Contexte

Au nom de la Fédération des chambres de commerce du Québec (FCCQ), ainsi que de ses membres de différents secteurs de la communauté d'affaires québécoise, nous souhaitons attirer votre attention sur quelques éléments du projet de loi n° 72 étant susceptibles de porter préjudice aux activités des entreprises assujetties à la Loi sur la protection du consommateur (LPC).

Ce projet de loi étant de nature plurisectorielle, nous avons été informés par des entreprises québécoises de problématiques potentielles afférentes à trois grands secteurs d'activités, en particulier : celui des services financiers, celui du commerce itinérant, puis celui du commerce de détail. Le présent mémoire porte donc, dans l'ordre, sur les dispositions du projet de loi s'appliquant à ces secteurs. Pour chacun d'eux, nous identifions les articles posant un problème, puis suggérons des amendements.

## 1) Article 10 : Responsabilité limitée en cas de fraude ou d'utilisation non autorisée d'un compte

Nous avons d'abord reçu plusieurs commentaires concernant l'article 10 du projet de loi, qui introduit à l'article 65 de la LPC les alinéas 65.1. et 65.2., précisant les responsabilités légales des institutions financières à l'égard d'un consommateur se voyant débiter frauduleusement plus de 50\$ d'un compte de dépôt à vue. Les problèmes posés par cet article sont de plusieurs ordres.

**Premièrement**, cet article octroie à l'Office de protection du consommateur (OPC) un rôle d'encadrement légal des comptes de dépôt, ce qui ne correspond pas à son mandat traditionnel d'encadrement des prêteurs d'argent. Un enjeu de disponibilité des compétences spécialisées se pose donc d'entrée de jeu.

**En second lieu**, cette responsabilité supplémentaire aura pour effet d'assujettir à la LPC des institutions financières autrement régies par des cadres législatifs et réglementaires différents. Ainsi, les institutions assujetties à la Loi sur les banques fédérale, à l'Agence de la consommation en matière financière du Canada, et parties au Code de pratique canadien des services de cartes de débit se retrouvent devant un enjeu de dédoublement législatif et réglementaire, qui engendre par le fait même un déséquilibre en matière d'encadrement face aux coopératives de crédit, encadrées à l'échelle québécoise par l'AMF et l'OPC.

**Troisièmement**, l'article 10 introduit une disposition selon laquelle les institutions financières doivent rembourser les consommateurs mêmes lorsqu'une somme est débitée frauduleusement *avec l'autorisation* des ces derniers, si les premières n'ont pas pris les « *précautions nécessaires* pour prévenir la fraude, malgré la présence *d'indices probants* permettant de la soupçonner ».

Cette disposition est floue et risque de porter préjudice non seulement aux institutions financières, mais également aux consommateurs. D'abord, ce qui constitue une « précaution nécessaire » ou un « indice probant » n'est pas défini, et sujet à diverses interprétations. Mais surtout, cela pourrait forcer les institutions financières à mener des enquêtes préventives de fond même dans le cadre de toutes sortes de requêtes en apparence légitimes de la clientèle. Cela pourrait non seulement contrevenir à leurs obligations légales et contractuelles, mais également alourdir les procédures et délais de traitement des requêtes et transactions.

**Quatrièmement**, le délai d'enquête prévus de cinq jours ouvrables suivant une demande du consommateur, au-delà duquel les institutions financières seront tenues de rembourser ce dernier à moins d'une « faute lourde dans la protection de son NIP » sont beaucoup trop courts et contraignants. Cette obligation aura pour effet de générer des coûts de temps supplémentaire considérables pour les institutions assujetties, mais aussi de mener à des enquêtes superficielles ou incomplètes. Cela ne sera à l'avantage ni des institutions financières, ni des consommateurs.

**Cinquièmement**, par ailleurs, cette notion de « faute lourde » introduite à l'article 10 constitue une exigence très élevée en droit civil, qu'il sera particulièrement difficile de démontrer en ce qu'il s'agit d'un concept également sujet à interprétation. Cette notion est également explicitement et exclusivement liée à la protection du NIP dans le cadre de l'article 10. Cela est problématique dans la mesure où de nombreux cas de figure de fraudes aux comptes de dépôt peuvent survenir autrement que par un accès au NIP des consommateurs.

**Enfin**, nous sommes d'avis que pour toutes les raisons exposées ci-avant, l'article 10 du projet de loi 72, tel que formulé, risque d'avoir pour effets de déresponsabiliser les consommateurs, tant en matière de prévention de la fraude que de divulgation de la fraude. Un consommateur ayant la quasi-pleine assurance d'être remboursé en totalité advenant une fraude à son compte de dépôt, même lorsque découlant d'une transaction qu'il aurait lui-même autorisé, aura peu d'incitatifs à adopter des comportements sécuritaires ou à rapporter une telle fraude aux autorités.

L'article 10 du présent projet de loi pourrait ainsi avoir l'effet contraire à celui qui est recherché, en augmentant le risque de fraude aux comptes de dépôts des consommateurs. Il pourrait ni plus ni moins faire du Québec, ironiquement, une juridiction particulièrement favorable aux fraudeurs.

## **Recommandation 1**

**a) Amender l'article 10 de manière à imposer un délai de 15 jours ouvrables, et non de 5 jours ouvrables, suivant une demande du consommateur pour le remboursement d'une somme débitée frauduleusement à son compte de dépôt (nouvel article 65.1. de la LPC). Ce délai permettra aux institutions financières assujetties de mener des enquêtes complètes.**

**b) Amender l'article 10 de manière que le nouvel article 65.2. de la LPC se lise comme suit : « Le consommateur est tenu des pertes subies par le commerçant lorsque ce dernier établit que le consommateur a commis une faute dans la protection de son numéro d'identification personnel ou de tout autre information ou instrument permettant l'accès à son compte de dépôt, puis que les pertes subies peuvent raisonnablement être attribuées à cette faute ».**

**c) Préciser, dans la plus large mesure possible et en fournissant des exemples, la définition et les interprétations légales possibles des concepts de « précaution nécessaire » et d'« indice probant » utilisés dans le nouvel article 65.1. de la LPC, proposé à l'article 10 du présent projet de loi.**

## 2) Articles 48 et 68 : Commerce itinérant

Le projet de loi 72 tel que rédigé actuellement aura également des conséquences importantes, notamment, sur les distributeurs énergétiques dont une partie des activités tombe sous la définition du « commerce itinérant ». Ce problème découle notamment du fait que cette définition soit beaucoup trop large.

**Premièrement**, la définition en vigueur en vertu des articles 55 et 57 de la LPC stipule que, devient « commerçant itinérant » quiconque fait de la sollicitation ou conclut des contrats de vente/location ailleurs que dans son établissement commercial, et ce même à la demande d'un consommateur qui, par exemple, invite ce commerçant à son domicile afin d'obtenir des conseils ou une évaluation de ses besoins (voir aussi l'article 7.1. du Règlement d'application de la LPC).

Cette définition est problématique dans la mesure où, par exemple, un distributeur énergétique qui vend ou loue certains équipements de chauffage ou de climatisation n'a souvent d'autre choix que de se rendre au domicile du consommateur pour évaluer et le conseiller sur ses besoins, puis lui offrir les services et équipements appropriés, ce qui devient automatiquement de la sollicitation en vertu de la LPC.

Cela peut advenir dans un grand nombre de situations différentes, par exemple lorsqu'un consommateur construisant ou prenant possession d'une maison neuve souhaite évaluer ses besoins et ses options, ou lorsqu'un consommateur doit faire évaluer un équipement défectueux ou en fin de vie et renouveler un contrat avec son fournisseur de biens et services. Un consommateur souhaitant faire évaluer ses options en matière d'efficacité énergétique et se procurer de nouveaux équipements dans cet objectif constitue un autre exemple.

**Deuxièmement**, en raison justement de cette définition inutilement large et inadaptée du commerce itinérant actuellement en vigueur, les articles 48 et 68 du projet de loi 72 sont particulièrement problématiques pour les distributeurs énergétiques et d'équipements de chauffage/climatisation.

*L'article 48* du projet de loi, d'abord, ajouterait à la LPC l'interdiction, pour un « commerçant itinérant », de solliciter, d'offrir de conclure ou de conclure un contrat de crédit ou un contrat de location à long terme d'équipement. Cela rendra tout simplement impossible, pour les distributeurs énergétiques, d'exercer leurs activités commerciales puisque :

- a) de plus en plus de transactions, notamment en ce qui concerne les équipements de chauffage ou de climatisation, prennent la forme de contrats de location car il s'agit d'une préférence croissante des consommateurs face aux coûts importants liés à l'achat de tels équipements ;
- b) une part importante des consommateurs a besoin d'accéder au crédit afin d'effectuer les travaux ou d'acquérir les équipements nécessaires au chauffage, à la climatisation, ou à la maximisation de l'efficacité énergétique de leur domicile.

*L'article 68* du projet de loi 72, qui vise à introduire au Règlement d'application de la LPC quelques exceptions à l'application des interdictions prévues par l'article 48 susmentionné, confirme et ne règle pas les problèmes identifiés.

Il y est ainsi précisé que les contrats de « commerce itinérant » interdits en vertu de l'article 244.7 de la LPC (tel qu'introduit par l'article 48 du présent projet de loi) comprennent nommément la vente/location d'appareils de chauffage et de climatisation, excepté dans les circonstances prévues aux paragraphes a), b) et b.1) de l'article 8 Règlement d'application de la LPC, qui ne s'appliquent pas à la situation des distributeurs énergétiques.

L'une des manières de régler les problèmes posés par le présent projet de loi aux distributeurs énergétiques consisterait donc à élargir les circonstances dans lesquelles ces exceptions s'appliquent en y ajoutant celles actuellement prévues au paragraphe c) de l'article 8 du Règlement d'application de la LPC, visant un « contrat conclu à distance même lorsque la sollicitation a été faite par le commerçant ailleurs qu'à son adresse ».

De cette manière, les distributeurs énergétiques, même s'ils tombent sous la définition du commerce itinérant prévue aux articles 55 et 57 de la LPC, seraient au moins habilités à conclure à distance (ex. au téléphone et/ou en ligne à l'aide de documents électroniques) des contrats de vente, de crédit ou de location avec un consommateur et ce, même après être passés au domicile de ce dernier pour y mener des activités d'évaluation et de conseil apparentés à de la « sollicitation ».

## Recommandation 2

**a) Amender l'article 68 du projet de loi 72 de manière que l'alinéa 91.14. introduit au Règlement d'application de la LPC se lise comme suit :**

**« Malgré l'article 244.7 de la Loi, un commerçant itinérant peut offrir de conclure avec un consommateur un contrat de crédit ou de louage à long terme, aide ou inciter un consommateur à conclure un tel contrat ou solliciter un consommateur en vue de conclure un tel contrat, dans les circonstances décrites aux paragraphes a à c de l'article 8 du présent règlement ».**

**b) Amender l'article 48 du projet de loi 72 ou ajouter au Règlement d'application de la LPC une exception explicite de manière à permettre que la location d'équipements de chauffage, de climatisation ou d'efficacité énergétique soit autorisée, y compris lorsque le contrat de location est offert/signé au domicile du consommateur si cela s'effectue sur invitation et à la demande explicite de ce dernier.**

## 3) Articles 65 et 66 : Commerce de détail (Règlement d'application de la LPC)

Les articles 65 et 66 du présent projet de loi, qui modifient l'article 91 du Règlement d'application de la LPC concernant notamment l'affichage des prix de vente, est actuellement trop peu détaillé en ce qui a trait aux modalités d'application des nouvelles disposition réglementaires proposées.

Il n'est ainsi pas clair, par exemple, qui du détaillant ou du fournisseur de celui-ci sera responsable de leur application dans le cas où le fournisseur affiche ses propres prix sur des étalages dédiés dans certains points de vente.

## Recommandation 3

**Clarifier rapidement, par voie réglementaire, les modalités d'application des articles 65 et 66 du présent projet de loi, tant pour les détaillants que pour les fournisseurs affichant leurs propres prix dans certains points de vente. L'OPC devrait également publier un guide officiel de conformité aux articles 65 et 66, à l'intention des détaillants et de leurs fournisseurs.**