



ASSEMBLÉE NATIONALE DU QUÉBEC

PREMIÈRE SESSION

QUARANTE-DEUXIÈME LÉGISLATURE

Journal des débats

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

Le mardi 27 avril 2021 — Vol. 45 N° 76

Étude des crédits du ministère de la Justice (2) :
volet Protection des consommateurs

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

2021

Commission des relations avec les citoyens

Le mardi 27 avril 2021 — Vol. 45 N° 76

Table des matières

| | |
|------------------------------|----|
| Protection des consommateurs | 1 |
| Discussion générale | 1 |
| Adoption des crédits | 19 |
| Documents déposés | 20 |

Intervenants

Mme Sylvie D'Amours, présidente

M. Simon Jolin-Barrette

Mme Lise Thériault

M. Gabriel Nadeau-Dubois

Mme Véronique Hivon

M. Guy Ouellette

M. Mathieu Lévesque

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

* Témoin interrogé par les membres de la commission

Le mardi 27 avril 2021 — Vol. 45 N° 76

Étude des crédits du ministère de la Justice (2) : volet Protection des consommateurs

(Dix-sept heures trente-cinq minutes)

La Présidente (Mme D'Amours) : À l'ordre, s'il vous plaît! La Commission des relations avec les citoyens reprend ses travaux.

La commission est réunie afin de procéder à l'étude du volet Protection des consommateurs des crédits budgétaires du portefeuille Justice pour l'exercice financier 2021-2022. Une enveloppe de 1 h 30 min a été allouée pour l'étude de ces crédits.

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

La Secrétaire : Oui, Mme la Présidente. Mme Blais (Abitibi-Ouest) est remplacée par M. Lévesque (Chauveau); Mme Dansereau (Verchères) est remplacée par M. Lévesque (Chapleau); Mme Robitaille (Bourassa-Sauvé) est remplacée par Mme Thériault (Anjou—Louis-Riel); Mme Dorion (Taschereau) est remplacée par M. Nadeau-Dubois (Gouin); et Mme Perry Mélançon (Gaspé) est remplacée par Mme Hivon (Joliette).

Protection des consommateurs

La Présidente (Mme D'Amours) : Merci. Pour l'étude de ce volet, le ministre sera accompagné des représentants de l'Office de la protection des consommateurs. Nous allons procéder aux échanges entre les groupes d'opposition et le ministre par blocs d'environ 20 minutes pour permettre à chaque groupe d'écouler graduellement son temps de parole. Le temps d'échange inclut les questions et les réponses. La mise aux voix de ces crédits sera effectuée à la fin du temps qui leur est alloué, à 19 h 05.

Je suis prête maintenant à reconnaître une première intervention de l'opposition officielle pour le premier bloc d'échange. Je vous rappelle que la longueur des réponses doit être proportionnelle à la longueur des questions, dans la mesure du possible. Mme la députée d'Anjou—Louis-Riel, la parole est à vous.

Discussion générale

Mme Thériault : Merci. Bonjour, Mme la Présidente. Ça fait plaisir de vous voir. Vous allez avoir certainement beaucoup de plaisir à présider nos travaux. Je vous promets que je vais essayer d'être sage, de respecter les règles, évidemment. Vous allez me permettre de saluer M. le ministre, c'est notre deuxième étude des crédits ensemble, donc j'imagine que ça devrait bien aller, saluer les gens de l'Office de la protection des consommateurs aussi, avec qui j'ai eu le plaisir de travailler, pour la plupart, alors que j'étais ministre sous le précédent gouvernement, saluer mes collègues des oppositions qui sont ici.

On a certainement beaucoup de questions à poser, Mme la Présidente. La protection du consommateur, je l'ai dit à plus d'une reprise, c'est un des dossiers qui devraient être traités de manière non partisane, parce que tout ce qu'on a à coeur, c'est le bien des consommateurs. Donc, sans plus tarder, Mme la Présidente, on va y aller, parce que j'ai beaucoup, beaucoup de questions.

Vous ne serez pas surprise de m'entendre parler de toute la saga des agences de voyages depuis la pandémie. L'année passée, lorsqu'on était en crédits avec le ministre, il nous avait fait part de la possibilité d'un projet de loi. Il avait parlé de coresponsabilité, de cocontractants. Donc, j'aimerais savoir, neuf mois plus tard, où on en est. Est-ce qu'il y a un projet de loi qui va arriver pour qu'on puisse régler toutes les réclamations qui sont devant nous? Qu'est-ce qui nous attend pour l'industrie du voyage?

La Présidente (Mme D'Amours) : M. le ministre.

M. Jolin-Barrette : Alors, Mme la Présidente, salutations à vous, à la députée d'Anjou—Louis-Riel, aux collègues également. Je tiens également à souligner la présence à mes côtés de Mme Marie-Claude Champoux, présidente de l'Office de la protection du consommateur, de Mme Marjorie Théberge, vice-présidente de l'Office de la protection au consommateur, ainsi que de Me André Allard, directeur des affaires juridiques, ainsi que de M. Gary Frost, directeur des services aux clientèles et de la surveillance administrative.

Bon, on est dans les crédits de l'Office de la protection du consommateur, Mme la Présidente. Je pense que c'est important de souligner le 50e anniversaire, cette année, de la Loi sur la protection du consommateur. On a souligné le tout.

Je vais aller directement à la réponse de la députée d'Anjou—Louis-Riel. En lien avec les demandes des voyageurs qui ont acheté des voyages avant la pandémie, il y a un enjeu fort important, c'est les sommes qui sont disponibles au FICAV pour rembourser les consommateurs québécois. Vous avez vu l'entente qu'il y a eu avec Air Canada, au cours des dernières semaines, et le gouvernement fédéral. C'est au gouvernement fédéral à financer, à rembourser les consommateurs québécois qui ont acheté des vols aériens. Les compagnies aériennes doivent rembourser

les consommateurs québécois qui ont acheté des vols aériens. Les compagnies aériennes doivent rembourser les consommateurs québécois. Dans le cadre du FICAV, le FICAV doit arriver par la suite pour répondre aux gens qui n'auraient pas été remboursés par les compagnies aériennes.

Où il y a un enjeu présentement, et je suis convaincu que ça va faire l'objet de nos discussions, c'est que, si les compagnies aériennes ne remboursent pas les consommateurs québécois, il n'y aura pas suffisamment d'argent dans le FICAV pour pouvoir rembourser à la hauteur de la mise qui a été... de l'achat du voyage des consommateurs québécois. Alors, j'ai bon espoir qu'au cours des prochaines semaines les compagnies aériennes puissent s'entendre avec le gouvernement fédéral pour rembourser les consommateurs québécois. Et, par la suite, on ouvrira le FICAV.

• (17 h 40) •

La Présidente (Mme D'Amours) : Mme la députée.

Mme Thériault : Oui, merci, Mme la Présidente. Effectivement, le FICAV, lorsque la pandémie est arrivée, j'avais précisé à votre prédécesseur, je pense que je vous l'avais dit à vous aussi : Les sommes qui sont dans le FICAV, c'est des sommes d'argent qui ont été ramassées par les voyageurs qui ont acheté des voyages avec des agents de voyage. Auparavant, au départ, c'était 3 \$ du 1 000 \$ qui s'en allaient dans un fonds. Ça a été réduit à 1 \$ du 1 000 \$ qui allait dans le même fonds, parce qu'il y avait plusieurs, plusieurs millions de dollars dans le fonds. Lorsque moi, j'ai quitté, je pense qu'il y avait à peu près 140 millions, si je ne me trompe pas, et j'avais mis à cotisation à zéro. J'ai voulu abolir la cotisation. Les sages conseils de l'Office de la protection du consommateur disaient : Non, abolissez-là pas, mettez-là à zéro. Si jamais on a besoin de réactiver, vous n'aurez pas besoin de passer un projet de loi.

Vous pouvez réactiver par règlement la contribution au fonds. Sachant qu'il risque peut-être de manquer d'argent, pourquoi vous n'avez pas réactivé cette participation au fonds, alors que, présentement, les Québécois achètent des voyages dans les agences de voyages au Québec, notamment? Donc, à ce moment-là, ça vous permettrait de commencer à mettre de l'argent de côté en prévision de remonter le fonds. Donc, pourquoi vous n'avez pas réactivé cette contribution au FICAV?

La Présidente (Mme D'Amours) : M. le ministre.

M. Jolin-Barrette : Bien, Mme la Présidente, principalement parce que l'industrie du voyage, présentement, elle est à terre. Les agences de voyages ne vendent que très peu de voyages actuellement. Alors, l'important, c'est de régler l'incident rattaché à la pandémie et de faire en sorte que... Dans un premier temps, avant de pouvoir ouvrir le FICAV et d'indemniser les gens qui ont plusieurs milliers de dollars qui sont pendants, on veut s'assurer que le gouvernement fédéral, enfin... et ça, ça fait partie des représentations que j'ai faites au ministre Garneau ainsi qu'au ministre Alghabra, et là, ultimement, enfin, on aboutit, parce qu'on était un des seuls pays occidentaux à ne pas avoir financé un plan d'urgence pour l'industrie aérienne, là, finalement, le gouvernement fédéral s'est entendu avec Air Canada. Et j'espère que, dans les prochaines semaines, on pourra s'entendre... le gouvernement fédéral pourra s'entendre avec Transat et Sunwing pour faire en sorte que les voyageurs québécois voient la couleur de leur argent. Et, par la suite, on va s'assurer d'ouvrir le FICAV pour permettre aux gens qui n'auraient pas été indemnisés d'être indemnisés. Parce qu'il faut se le dire, moi, j'aime mieux que les consommateurs québécois aient 100 cents dans la piastre qu'on leur doit que plutôt d'être indemnisés à 0,50 \$ dans le dollar, ou à 0,70 \$. Pour moi, c'est fondamental que les Québécois retrouvent leur argent.

La Présidente (Mme D'Amours) : Merci, Mme la députée.

Mme Thériault : Oui, merci, Mme la Présidente. Ça ne répond pas à la question quand même. Honnêtement, là, le FICAV, ce n'est pas l'argent du gouvernement du Québec, c'est l'argent des Québécois qui ont acheté des voyages. C'est les Québécois qui ont acheté des voyages dans les 20 dernières années, 25 dernières années, qui ont créé eux-mêmes une sorte d'assurance responsabilité pour être remboursés si jamais il arrivait quelque chose quand tu achètes ton voyage avec une agence de voyages.

Honnêtement, présentement, il y a des agences de voyages qui fonctionnent quand même, qui vendent des destinations au Québec ou bien qui vendent d'autres billets ailleurs. Puis vous pourriez au moins commencer par réactiver. Ça n'empêche pas de marcher puis mâcher de la gomme en même temps, là. Honnêtement, je pense que vous devriez réactiver assez rapidement.

Puis, deuxième chose, bien, moi, j'ai tendance à vous dire que ce n'est même pas une question de savoir combien de pourcentage on va rembourser aux gens. Je pense que vous devriez tout rembourser aux gens, que le gouvernement du Québec devrait avancer l'argent dans le fonds, puis qu'il devrait être renfloué par les consommateurs par la suite. Il n'y a pas un consommateur qui mérite de ne pas ravoit son argent, d'autant plus que tous ceux qui ont payé pour des voyages qu'ils n'ont pas reçus l'ont majoritairement payé sur leur carte de crédit.

Beaucoup de gens ont des assurances, ont payé sur leurs cartes de crédit. La compagnie ne rembourse ni les compagnies d'assurance ni les cartes de crédit. Mais les gens ont payé leurs dettes quand même, là, ils ont payé un voyage qu'ils n'ont jamais eu. L'argent, elle est quelque part. Elle est soit dans le fonds des agences de voyages, soit dans le fonds des transporteurs aériens, mais il y a de l'argent qui est quelque part. Ça fait un an que l'argent est quelque part.

Moi, ce que j'ai vu, là, dans les questions qu'on a demandées, vous avez émis 36 nouveaux permis pour des agences de voyages. Ça veut dire qu'il y a des agents de voyages, là, c'est clair. Mais ça ne répond à ma question de

pourquoi vous n'avez pas renfloué... vous n'avez pas réactivé la cotisation. C'est un règlement du gouvernement. Ça va permettre au moins de mettre l'argent dans le fonds. Parce que, là, la réalité, c'est qu'il y a des gens, ça fait un an et demi qu'ils attendent pour leur réclamation.

Quand Sinorama a fait faillite, là, qu'ils ont fermé leurs portes, là, tous ceux qui avaient acheté des voyages, là, on a vérifié, d'abord ils ont été remboursés par leurs cartes de crédit, par leurs assurances, dont on a des anciens collègues de l'Assemblée nationale qui étaient dans cette situation-là, qui ont été remboursés, puis, par la suite, lorsqu'il n'y a pas eu de remboursement ou qu'il n'y a pas eu d'autres ententes, là, le FICAV est rentré. Puis c'est le FICAV qui a payé la balance.

Mais, honnêtement, ce fonds-là, il avait 140 quelques millions. Moins Sinorama, il doit en rester peut-être 120, quelque chose comme ça, j'imagine, là. Je ne sais pas si c'est possible d'avoir un état du montant d'argent qui reste dans le fonds, mais, honnêtement, les Québécois, ça fait un an et quelques qu'ils attendent.

La Présidente (Mme D'Amours) : Avant de vous céder la parole, M. le ministre, je rappelle à tout le monde que vous devez vous adresser à la présidence et, lorsque vous n'avez pas la parole, de remettre votre masque, s'il vous plaît. Alors, M. le ministre.

M. Jolin-Barrette : Alors, Mme la Présidente, l'enjeu, là... moi, je veux m'assurer que les Québécois qui ont acheté des voyages ne perdent pas au change, Mme la Présidente. Alors, si on avait ouvert le FICAV avant que les compagnies aériennes prennent leurs responsabilités et commencent à rembourser les voyageurs, ça signifie qu'il y a de nombreux Québécois qui n'auraient pas revu la couleur de leur argent. Là, le gouvernement fédéral s'est enfin réveillé et en est venu à un accord avec Air Canada, premier élément. On a bon espoir qu'il puisse arriver à un accord avec Air Transat et Sunwing dans les prochaines semaines. Et, suite à cela, on va ouvrir le FICAV pour indemniser les gens qui n'auront pas reçu d'indemnisation.

L'autre point qui est important et qui est différent du cas de Sinorama, c'est le fait que Sinorama est arrivé dans un moment où le FICAV continuait de rouler parce qu'il y avait des voyages qui se vendaient, Mme la Présidente. Voyez-vous, les frontières sont fermées, pour la plupart, Mme la Présidente. Les vols commerciaux, c'est pratiquement à néant, Mme la Présidente. Alors, le FICAV, on va le réactiver éventuellement, relativement aux cotisations, quand qu'il y a des voyages qui vont recommencer à être vendus. Mais ma priorité, Mme la Présidente, c'est de faire en sorte que les Québécois soient pleinement remboursés, à 100 %.

Autre élément qui a été souligné par la députée d'Anjou—Louis-Riel, c'est de dire : Ah! bien, quand vous achetiez votre forfait avec votre carte de crédit, vous aviez des assurances. Bien, l'enjeu de la pandémie que nous avons eue, c'est qu'il n'y a personne qui voulait payer, Mme la Présidente, personne. Les compagnies d'assurance se regardaient, les compagnies d'aviation se regardaient, les agents de voyages se regardaient aussi, puis le gouvernement fédéral ne voulait pas assumer les sommes que les Québécois avaient déboursées.

Alors, nous, ce qu'on a fait, c'est qu'on a pris une approche responsable. On s'assure de préserver les sommes au FICAV pour faire en sorte que les personnes qui seront indemnisées par le FICAV vont être celles qui n'auront pas été indemnisées par le gouvernement fédéral, par le biais des compagnies aériennes qui ont chargé le voyage, qui ont encaissé le coût du voyage. On comprend que l'industrie aérienne présentement est en difficulté. Air Canada est arrivée à une entente avec le gouvernement fédéral. Et, suite à ça, on va s'assurer de rembourser les gens qui n'auront pas été remboursés soit par leur assureur soit par les compagnies aériennes.

Mais je dois vous dire, Mme la Présidente, qu'en examinant la situation... et il y aura des modifications législatives éventuellement, Mme la Présidente, pour faire en sorte de corriger les lacunes qu'il y a dans la loi, qui ont été exposées au grand jour avec la pandémie.

La Présidente (Mme D'Amours) : Merci, M. le ministre. Mme la députée.

Mme Thériault : Oui, merci, Mme la Présidente. J'entends ce que vous me dites, mais ça ne me satisfait pas, puis ça ne satisfait certainement pas les gens qui attendent depuis maintenant presque un an et demi après leur remboursement. J'ai posé des questions précises dans les demandes de renseignement de l'opposition. En demandant : «Toute note ou analyse produite sur la question de coresponsabilité des compagnies d'assurance et des compagnies des cartes de crédit concernant les remboursements», je n'ai rien eu. Honnêtement, là : «Fonds d'indemnisation des clients, tu as une fiducie administrée par la présidente», je le savais. «La Loi sur les agents de voyage prévoit qu'un client de voyage ne peut être remboursé ou indemnisé par le FICAV et autrement», tout ce qui est écrit là, je le savais. Mais j'ai zéro note, je n'ai aucune idée d'où vous en êtes par rapport à la coresponsabilité ou les cocontractants, principe que vous avez vous-même mis sur la table l'an passé aux crédits au mois d'août.

Puis, honnêtement, là, je vous avais déjà sorti les chiffres des banques, des cartes de crédit, les profits qu'ils font par rapport aux indemnisations qu'on a, nous, à faire ici. C'est indécent d'avoir laissé, Mme la Présidente... — parce que vous allez me rappeler de vous parler — c'est presque indécent d'avoir laissé ça traîner, alors que le ministre lui-même s'était engagé à déposer un projet de loi rapidement en parlant de coresponsabilité. Là, je comprends qu'il n'y a rien, puisqu'on n'a pas répondu à ma question.

J'ai une question plus précise. Lorsqu'on a mandaté... je pense, c'est Price Waterhouse, qui est le fiduciaire pour le fonds, c'est lui qui doit gérer les dossiers, si je ne me trompe pas, est-ce que vous avez donné un contrat gré à gré? Est-ce qu'on peut avoir une idée de l'entente, et des sommes d'argent, et du fonctionnement de cette... du gestionnaire du fonds qui gère les réclamations?

La Présidente (Mme D'Amours) : M. le ministre.

• (17 h 50) •

M. Jolin-Barrette : Bien, dans un premier temps, Mme la Présidente, en termes de coresponsabilité, et ça, c'est important pour le consommateur, on se retrouve dans des situations, avec la pandémie, où les personnes souscrivent à une assurance, puis les compagnies d'assurance disent : Ah! force majeure, moi, je ne veux pas payer. Le consommateur, lui, il l'a payée, son assurance. Ils disent : Allez au FICAV pour vous faire payer. Ensuite, les compagnies aériennes également s'en lavaient les mains, alors que c'est eux qui ont vendu un service. Alors, ce trou-là dans la loi, Mme la Présidente, il était présent au moment où la députée d'Anjou—Louis-Riel, elle était ministre responsable de la Protection du consommateur. Alors, je lui demanderais pourquoi elle n'a pas corrigé cette lacune-là, qui était avérée. Alors, moi, ce que je vais faire, Mme la Présidente, je m'engage à combler cette lacune-là, relativement aux événements que nous avons vécus avec la pandémie.

Cela étant, un de mes principaux objectifs, c'est de m'assurer de pouvoir rembourser chacun des consommateurs québécois, chaque personne qui a économisé pour pouvoir se payer un voyage pour lui, pour sa famille, qu'il puisse revoir la couleur de son argent. Et l'enjeu auquel j'ai fait face était à l'effet de... si j'ouvrais le FICAV, Mme la Présidente, dès le départ, comme me l'a demandé la députée d'Anjou—Louis-Riel, bien, ça aurait voulu dire que les Québécois n'auraient pas été remboursés pleinement.

Là, à partir du moment où on a mis de la pression sur le gouvernement fédéral pour pouvoir rembourser les consommateurs par le biais d'une aide aux compagnies aériennes avec l'obligation de rembourser les consommateurs, on va être en mesure, par la suite, d'ouvrir le FICAV et de faire en sorte que tous les Québécois qui ont souscrit un voyage avec un agent de voyage pourront être remboursés, dans un premier temps, par la compagnie aérienne, et le FICAV viendra pallier par la suite. Parce qu'on ne sera pas plus avancés, Mme la Présidente, si on ouvre le FICAV, puis que les gens, en fonction des montants des voyages qui ont été payés et achetés, se retrouvent à avoir 0,25 \$ dans le dollar, 0,50 \$ dans le dollar. Je ne pense pas que les Québécois vont être heureux de ne pas se faire rembourser.

La Présidente (Mme D'Amours) : Mme la députée.

Mme Thériault : Oui, merci, Mme la Présidente. Je note que je n'ai pas eu de réponse sur le contrat gré à gré donné à Price Waterhouse ni de détails.

Mais, avant, je vais juste compléter, Mme la Présidente, puisque j'ai le micro puis qu'il reste moins de quatre minutes. Je veux juste faire remarquer au ministre, Mme la Présidente, que c'est lui qui a parlé de coresponsabilité, de cocontractants, et que, lorsque moi, j'étais ministre de la Protection du consommateur, c'est une notion qu'on a introduite pour les gens qui achètent des meubles à crédit chez Tanguay, Brault & Martineau, ou n'importe où. Ce n'est pas normal que, quand tu achètes quelque chose, si ton bien brise, tu sois obligé de continuer à payer tes paiements à tempérament, exemple, sur AccèsD, puis qu'il y ait zéro coresponsabilité. J'ai fait le changement législatif qui s'imposait.

Oui, il y a eu une pandémie, Mme la Présidente. Le ministre, au mois d'août, on a fait les crédits l'année passée, ça fait presque un an, il s'était engagé à faire bouger les choses. Il ne l'a pas fait. Moi, je m'attendais vraiment à avoir un projet de loi rapide sur la responsabilité des cocontractants. Il y a le gouvernement du Québec qui est capable de mettre son pied à terre. Et, si nous, on l'a fait pour dire que la Loi de la protection du consommateur prévalait même dans les banques fédérales à charte canadienne, Mme la Présidente, je ne vois pas pourquoi on n'aurait pas été capables de faire la même chose pour les cartes de crédit, pour les compagnies d'assurance, qu'ils puissent rembourser les consommateurs québécois.

Parce que l'argent, elle est quelque part. Elle est dans les coffres des agences de voyages ou elle est dans les coffres des transporteurs aériens. Il y a une chose que je sais, c'est que les consommateurs n'ont pas l'argent dans leurs poches, qu'ils ont payé leurs cartes de crédit puis qu'ils sont en droit d'avoir leur argent. Parce que le Code civil du Québec est bien clair, Mme la Présidente, quand tu paies pour un service et que tu ne le reçois pas, on doit te rembourser, point à la ligne. Et ce n'est pas ce qui a... Même sur le site de la protection du consommateur, on a dit que, si les gens nous proposaient un crédit-voyage, bien, ce n'était peut-être pas une si mauvaise idée de le prendre. Puis c'est écrit, là, je pourrai vous sortir l'extrait, c'est dans la réponse que vous m'avez fournie. Puis je trouve ça pas mal gros, Mme la Présidente, parce que jamais les crédits-voyage n'ont été acceptés en remboursement d'un service non rendu.

Ça fait que je ne sais pas si je peux avoir une réponse par rapport à Price Waterhouse, là. Mais, honnêtement, dans toute l'histoire des voyages, Mme la Présidente — ce que le ministre a dit, c'est vrai, qu'il n'y a qu'au Canada qu'on n'avait pas aidé, supporté l'industrie aérienne — l'argent a toujours été déposé quelque part. Puis la responsabilité des agents de voyage, la responsabilité des cartes de crédit, la responsabilité des compagnies d'assurance, la loi au Québec, elle s'applique partout au Québec, le ministre n'avait qu'à changer la loi, à les rendre... même en reculant, à cause des décrets d'urgence qui le permettent, Mme la Présidente. Parce qu'il faut le dire, les décrets gouvernementaux permettent ça, de faire une loi rétroactive pour tous les voyages qui n'ont pas été respectés durant la crise de la COVID. Ça fait qu'honnêtement on pourra dire que qu'est-ce que j'ai fait, moi... pourquoi, moi, je ne l'ai pas fait quand je n'étais pas là, ce n'est pas compliqué, ça n'existait pas. On l'a fait pour d'autres choses mais pas pour celle-là.

Puis, en attendant, Mme la Présidente, moi, j'avais demandé à ce qu'on gèle l'argent dans les comptes pour s'assurer qu'elle reste là. C'est ce que j'ai demandé l'année passée aux crédits. La réponse du ministre a été : Je vais vous donner une loi avec la responsabilité de cocontractants, coresponsabilité. Bien, je m'excuse, Mme la Présidente, là, je ne sais pas qu'est-ce que le ministre a fait, là, mais, honnêtement, il n'a pas sorti de loi, puis là on est au même point qu'on était l'année passée. Puis là il y a plus que 32 000 réclamations dedans la FICAV, puis il n'y a pas

personne qui a payé parce qu'on attend de voir. Là, c'est pas pire, là, parce qu'Air Canada est en train de commencer à rembourser. On va pouvoir régler une petite partie de ces clients-là, mais les autres, ils attendent encore.

La Présidente (Mme D'Amours) : Merci, Mme la députée. Je vais céder la parole, maintenant, au député de Gouin.

M. Nadeau-Dubois : Merci, Mme la Présidente. J'ai l'honneur et le privilège d'échanger quand même souvent avec le leader du gouvernement et ministre de la Justice, mais j'ai moins souvent l'occasion de m'entretenir avec Mme Champoux de l'Office de la protection du consommateur. Donc, avec le consentement du ministre, j'aurais quelques questions pour elle, si, bien sûr, il consent.

M. Jolin-Barrette : Sous réserve de la question, Mme la Présidente.

M. Nadeau-Dubois : Bien, je vais m'essayer, hein, c'est ce qu'on dit : Un gars s'essaie. Je sais que... J'aimerais parler avec la représentante, donc, de l'office de ce qui se passe dans le marché immobilier, puisque les consommateurs québécois sont actuellement aux prises avec une surchauffe dans le secteur immobilier. Déjà, avant la pandémie, l'endettement des ménages était très préoccupant au Québec, et au Canada aussi d'ailleurs, et là le prix des propriétés a explosé dans la dernière année. Il y a beaucoup de voix dans le domaine, beaucoup de groupes qui défendent les droits des consommateurs qui s'inquiètent de cette surchauffe-là, qui s'inquiètent des taux d'endettement, qui s'inquiètent des mauvaises surprises que pourraient avoir plusieurs familles québécoises. J'aimerais savoir quelle est, d'abord, première question plus générale, la perspective, et l'analyse, de l'office sur l'état actuel du marché immobilier. Est-ce qu'on assiste à une surchauffe? Est-ce qu'on assiste à une bulle immobilière? Puis est-ce qu'on assiste, par conséquent, à une crise du logement au Québec?

La Présidente (Mme D'Amours) : M. le ministre.

M. Jolin-Barrette : Oui. Alors, je vais céder la parole à Mme Champoux volontiers, mais je fais juste un aparté, Mme la Présidente, pour renseigner le député de Gouin. Dans le fond, les transactions immobilières ne sont pas assujetties à la Loi sur la protection du consommateur en vertu de l'article 6. Mais, cette information étant véhiculée aux membres de la commission, je cède la parole à Mme Champoux.

La Présidente (Mme D'Amours) : ...à Mme Champoux, je dois demander le consentement de tous les collègues ainsi que du ministre. Alors, est-ce que j'ai consentement pour que Mme Champoux...

Une voix : Vous l'avez.

La Présidente (Mme D'Amours) : Merci. Alors, Mme Champoux, veuillez vous présenter avant de prendre votre question.

Mme Champoux (Marie-Claude) : Bonjour. Marie-Claude Champoux, présidente de l'Office de la protection du consommateur.

Je ne pourrai pas mieux dire que le ministre, à savoir que, comme la loi ne s'applique pas aux transactions immobilières, on n'a pas de position à l'office sur les transactions immobilières.

La Présidente (Mme D'Amours) : M. le député de Gouin.

M. Nadeau-Dubois : À ma connaissance, les maisons neuves... En fait, question, est-ce que les transactions commerciales pour acquérir une maison neuve n'entrent pas dans le périmètre de ce qui est sous la juridiction de l'office?

La Présidente (Mme D'Amours) : Mme Champoux.

Mme Champoux (Marie-Claude) : Non, ce n'est pas dans la juridiction de l'Office de la protection du consommateur. L'article 6.1 de la loi exclut les... «mais non à la location d'un immeuble régie par les articles». Alors, non, l'immobilier est exclu.

M. Nadeau-Dubois : Pouvez-vous répéter? Je n'ai pas compris l'ensemble de votre réponse.

Mme Champoux (Marie-Claude) : Je disais que l'immobilier était exclu de la Loi sur la protection du consommateur.

La Présidente (Mme D'Amours) : M. le député.

M. Nadeau-Dubois : Oui, merci, Mme la Présidente. Donc, je comprends que la loi ne s'applique pas dans ce cas-là. Mais, quand même, l'office est responsable de conseiller les consommateurs québécois, et, ce que je

comprends de la réponse de sa représentante, c'est qu'il n'y a aucune... elle n'a pas de réflexion à nous partager sur ce sujet-là.

Mme Champoux (Marie-Claude) : Ce n'est pas de notre ressort. Alors, non, il n'y a pas de réflexion de ce côté-là.
• (18 heures) •

M. Nadeau-Dubois : Bien, je me serai essayé, c'est quand même ça. J'aimerais revenir, donc, au ministre. J'aimerais qu'on parle d'obsolescence programmée, lui et moi. Il y a un projet de loi, en ce moment, qui est étudié par l'Assemblée nationale, le projet de loi n° 197 sur l'obsolescence programmée, qui chemine tranquillement. Avant de parler de l'avenir de ce projet de loi là, j'aimerais savoir, sur le fond, là, comme ministre responsable de la Protection des consommateurs au Québec, qu'est-ce que le ministre pense de cette idée de droit à la réparation des biens. Est-ce qu'il croit que ce droit à la réparation des biens devrait être reconnu officiellement au Québec?

La Présidente (Mme D'Amours) : M. le ministre.

M. Jolin-Barrette : Donc, en fait, Mme la Présidente, le projet de loi n° 197, qui a été déposé par le député de Chomedey, on l'a appelé, hein? C'est rare que le leader du gouvernement appelle un projet de loi de l'opposition, notamment pour l'adoption de principe, et le gouvernement a voté en faveur de l'adoption du principe, M. le Président, parce que... Mme la Présidente, pardon, parce que je crois qu'il s'agit, en son essence, d'un principe qui est bon pour les consommateurs québécois.

Alors, je pense qu'on doit avoir une réflexion sur l'obsolescence programmée, le droit à la réparabilité, également. Alors, c'est des questions sur lesquelles l'office travaille présentement, et je vais souhaiter, Mme la Présidente, aller davantage en profondeur. Mais, d'entrée de jeu, le principe du projet de loi du député de Chomedey est une avenue qui est intéressante. Alors, c'est pour ça qu'on l'a appelé et qu'on le fait cheminer.

La Présidente (Mme D'Amours) : M. le député.

M. Nadeau-Dubois : Est-ce que l'intention du ministre, qui est bien placé pour répondre, puisqu'il est également leader du gouvernement, est de procéder aux étapes suivantes d'étude de ce projet de loi là, donc l'étude article par article et l'adoption finale?

M. Jolin-Barrette : Bien, en fait, je suis en réflexion par rapport à tout ça, parce que, nécessairement, quoique les principes soient intéressants dans le projet de loi du député de Chomedey, il y a... le gouvernement, nécessairement, voudra y apporter sa touche.

Alors, je suis toujours en réflexion à l'effet est-ce qu'on vient amender le projet de loi n° 197 ou on utilise un autre véhicule législatif. Et mon lit n'est pas fait, Mme la Présidente, alors certainement que ça va faire partie de ma réflexion dans le cadre de l'évolution de ce dossier-là, mais je n'exclus rien à ce stade-ci.

La Présidente (Mme D'Amours) : Merci. M. le député de Gouin, avant que vous commenciez votre intervention, je rappelle à tout le monde que, lorsque vous n'avez pas la parole, vous devez porter votre masque, s'il vous plaît. Donc, M. le député de Gouin.

M. Nadeau-Dubois : ...vous faites très bien de nous le rappeler...

La Présidente (Mme D'Amours) : Merci.

M. Nadeau-Dubois : ...et mes excuses. Je pense qu'on a tous fait l'erreur jusqu'à maintenant. C'est que c'est tellement intéressant, ce que le ministre me dit, que j'en oublie les règles sanitaires.

M. Jolin-Barrette : ...le débat que nous avons cet après-midi est à la hauteur sur le plan intellectuel...

M. Nadeau-Dubois : Tout à fait.

M. Jolin-Barrette : ...des attentes du député de Gouin.

M. Nadeau-Dubois : Ça commence bien. Ça commence bien.

M. Jolin-Barrette : J'espère le satisfaire, Mme la Présidente.

La Présidente (Mme D'Amours) : Je cède la parole au député de Gouin. M. Gouin...

M. Nadeau-Dubois : Ça commence bien, M. le Président. Donc, je comprends que le ministre n'exclut pas du tout la possibilité de poursuivre l'étude du projet de loi n° 197, et voire même de l'adopter à l'Assemblée nationale.

La Présidente (Mme D'Amours) : M. le ministre.

M. Jolin-Barrette : À ce stade-ci, Mme la Présidente, je n'exclus rien, sous réserve, bien entendu, d'une série d'amendements que nous devrions adopter pour aller avec les objectifs gouvernementaux. Parce que, vous savez, l'Office de la protection du consommateur a tenu des consultations, notamment au cours des dernières années, notamment sur la question de l'obsolescence aussi, alors je pense que c'est important d'intégrer tout ça.

Alors, encore une fois, je vous réitère que mon idée n'est pas encore terminée sur quel véhicule législatif utilisons-nous. Est-ce qu'on utilise le véhicule déposé par le député de Chomedey ou on utilise un autre véhicule législatif?

La Présidente (Mme D'Amours) : M. le député.

M. Nadeau-Dubois : J'aimerais revenir sur l'enjeu immobilier parce que, puisque... bien, je comprends la réserve que souhaite conserver l'office sur cette question-là, mais les transactions immobilières, quand même, font partie, de manière générale, des préoccupations des consommateurs québécois puis les transactions immobilières restent, malgré tout, comment dire, encadrées par le Code civil au Québec. Je pense que le ministre de la Justice est concerné par ces enjeux-là.

J'aimerais savoir, lui, ce qu'il pense, comme ministre responsable de la Protection des consommateurs, de la situation du marché immobilier. Est-ce qu'il y a, selon lui, surchauffe puis est-ce qu'il y a, selon lui, crise du logement au Québec?

La Présidente (Mme D'Amours) : M. le ministre.

M. Jolin-Barrette : Bien, en fait, il y a deux choses présentement dans la question du député de Gouin. Il y a la question de la disponibilité des logements et il y a la question également relativement à l'immobilier.

Donc, nécessairement, lorsque vous regardez les chiffres relativement aux mises en chantier, à l'immobilier ou au prix des propriétés, nécessairement on constate qu'avec la pandémie il y a eu une hausse importante du marché de la vente un peu partout au Québec. Je crois que ce n'est pas un secret pour personne.

Relativement au logement, M. le Président... Mme la Présidente, pardon, on se retrouve dans une situation où il y a certains... il y a certaines vacances en fonction de certaines régions. Donc, je ne suis pas un expert dans le domaine, et c'est la ministre de l'Habitation qui serait la plus apte à répondre à vos questions relativement à ça. Même chose pour la protection des consommateurs en lien avec l'immobilier, ça relève du portefeuille et de la ministre de l'Habitation et également de la Régie du bâtiment du Québec, qui encadre l'industrie de la construction au niveau des constructeurs, des travaux de construction, et de la Commission de la construction du Québec, qui délivre les certificats de compétence.

La Présidente (Mme D'Amours) : Merci. M. le député de...

M. Nadeau-Dubois : Il y a quand même plusieurs de ces enjeux-là qui pourraient trouver résolution dans les modifications dans le Code civil, puis j'ai des questions pour le ministre de la Justice à cet effet-là. Que pense-t-il de cette idée d'interdire le renoncement à la garantie légale lors de l'achat d'une propriété? Est-il en faveur ou en défaveur de cette idée?

La Présidente (Mme D'Amours) : M. le ministre.

M. Jolin-Barrette : Bien, en fait, c'est un libre choix qui... fait au consommateur. Dans le fond, lorsque vous vous retrouvez dans une situation où vous contractez pour l'achat d'une maison, prenons l'exemple d'une maison qui est déjà existante, alors, lorsqu'il y a une offre d'achat qui est déposée par le consommateur québécois, vous avez la garantie légale, la garantie qui est prévue au Code civil du Québec. Et un consommateur peut renoncer à cette garantie dans le cadre de son offre d'achat, ou le vendeur dit : Je vends sans garantie légale.

Je donne un exemple. Souvent, en matière de succession, Mme la Présidente, lorsqu'un proche décède, un parent décède, bien souvent, le bien immobilier va être offert en vente sans garantie légale, et l'acheteur sait qu'il achète un bien sans garantie légale. Mais, dans tous les cas, ça relève de mon collègue des Finances relativement à l'opportunité de faire des modifications législatives en lien avec cette modalité au niveau d'un contrat privé.

M. Nadeau-Dubois : Mais je connais l'état de la situation. Je lui demandais : Est-ce que, lui, il juge, comme ministre de la Justice, responsable de la Protection des consommateurs, que c'est une bonne ou une mauvaise idée d'interdire le renoncement à la garantie légale? Je comprends que le ministre n'a pas de... il me dit : C'est un libre choix. Donc, il souhaite qu'on reste dans la situation actuelle, où c'est un libre choix. Donc, il est contre cette idée d'interdire le renoncement à la garantie légale. Est-ce que je le comprends bien?

La Présidente (Mme D'Amours) : M. le ministre.

M. Jolin-Barrette : Non, ce que j'ai dit, c'est que ça fait... c'est un contrat de nature privée entre deux parties privatives, et ça fait partie de la liberté contractuelle des individus lorsqu'ils achètent un bien. On ne parle pas d'un commerçant. Et là, présentement, je suis en tant que ministre responsable de la Protection des consommateurs, la loi ne m'habilite pas... dans le fond, ça ne fait pas partie des responsabilités ministérielles que j'ai relativement au domaine immobilier. Ça relève de mon collègue des Finances et également de la ministre de l'Habitation.

Ce que je dis, c'est que, dans le cadre de la garantie légale, qui est encadrée par le Code civil du Québec, cette garantie-là, elle est là dans le cadre d'un contrat formé entre deux parties. À partir du moment où une partie, avec un consentement libre et éclairé, décide de faire... de renoncer ou de contracter un bien, qu'il n'obtient pas... en fait, que... où la garantie légale n'est pas offerte, c'est deux parties privées, ça appartient aux parties à se gouverner en conséquence.

M. Nadeau-Dubois : O.K. Bon, je...

La Présidente (Mme D'Amours) : M. le député de Gouin, pour deux minutes.

M. Nadeau-Dubois : Donc, j'entends l'adhésion du ministre au libre choix. Qu'en est-il de rendre les inspections obligatoires? Qu'est-ce que le ministre pense de cette idée, qui circule de plus en plus au sein des groupes de protection des consommateurs, de rendre, donc, les inspections avant l'achat obligatoires?

La Présidente (Mme D'Amours) : M. le ministre.

M. Jolin-Barrette : Encore une fois, Mme la Présidente, cette question-là relève de mes collègues des Finances et de la ministre de l'Habitation. Donc, ce n'est pas au ministre de la Justice de se prononcer sur l'encadrement des inspections obligatoires, et même, je vous dirais, il n'y a pas d'ordre professionnel rattaché à ça, et même ça pourrait être une question qui relève de la ministre responsable des Ordres professionnels, qui vise l'encadrement des ordres professionnels, si d'aventure il y avait un ordre professionnel des inspecteurs.

Alors, voyez-vous, Mme la Présidente, c'est un enjeu qui est gouvernemental et qui ne touche pas juste le ministre de la Justice, et, principalement, Mme la Présidente, ça ne touche pas le ministre de la Justice relativement à l'habilitation législative de réglementer ou de régir.

• (18 h 10) •

La Présidente (Mme D'Amours) : M. le député, pour 50 secondes.

M. Nadeau-Dubois : Je pense que c'est possible et légitime pour le gouvernement, pour protéger les consommateurs québécois, d'intervenir puis de légiférer, notamment dans le Code civil, pour imposer certaines limites, pour encadrer certaines pratiques, et...

M. Jolin-Barrette : Juste un point qui est important, Mme la Présidente.

M. Nadeau-Dubois : Bien, je veux juste... il me reste une poignée de secondes, là. Le ministre ne m'en voudra pas de les utiliser, là.

Je pense que c'est légitime et souhaitable pour le gouvernement de légiférer dans ce domaine-là. Je pensais que le ministre de la Justice aurait un avis sur cette question-là, parce qu'il y a beaucoup de ces limites-là, puis c'est déjà le cas dans le cas de la location, par exemple, qui sont... qui trouvent leur aboutissement dans le Code civil. Et là je comprends que le ministre préfère avoir une réserve puis ne pas répondre sur le fond. C'est dommage.

La Présidente (Mme D'Amours) : Merci. Je vais céder maintenant la parole à la députée d'Anjou—Louis-Riel.

Mme Thériault : Oui. Merci, Mme la Présidente. On va rester un peu sur le même sujet, au niveau de l'immobilier, Mme la Présidente, parce qu'effectivement le fait de faire des inspections ou pas... Je veux juste rappeler que, lorsque nous étions au gouvernement, on avait parlé de cette question-là, nous, de rendre obligatoires les inspections avec une possibilité de retrait. Et, quand, avec la ministre de l'Habitation, on a étudié son projet de loi, on lui a déposé un amendement pour pouvoir le mettre avec... par règlement au moment où elle le jugera opportun, lorsqu'ils seront prêts, et que le gouvernement de la CAQ a refusé de faire en sorte que l'inspection d'une maison devienne obligatoire. Ce qu'on nous a dit, c'était : Ah! bien, les inspecteurs ne sont pas formés, il faut les former. Parfait. Mais ça n'empêche pas que, pendant ce temps-là, les gens ne sont pas protégés.

Puis les questions du député de Québec solidaire sont tout à fait... très légitimes par rapport à la protection du consommateur, parce que le plus grand achat...

M. Jolin-Barrette : Juste un petit point...

Mme Thériault : ...Mme la Présidente...

M. Jolin-Barrette : Non, mais...

La Présidente (Mme D'Amours) : Est-ce que c'est un point de règlement?

M. Jolin-Barrette : Oui. Bien, c'est un point de règlement pour bien renseigner les gens. La députée d'Anjou—Louis-Riel dit...

La Présidente (Mme D'Amours) : On va laisser finir sa question. Vous pourrez répondre et commenter après, s'il vous plaît, M. le ministre. Mme la députée.

Mme Thériault : Oui. Merci, Mme la Présidente. Effectivement, je pense qu'on a chacun nos opinions, Mme la Présidente, puis c'est un choix politique de le faire ou de ne pas le faire. Moi, je pense que l'investissement le plus important d'une famille, d'une personne, d'un couple, c'est l'achat de sa maison. Toutes les transactions qui tombent sur la maison, à part l'achat de la maison, l'inspection de la maison... qui ne sont pas sous l'égide de la protection du consommateur, mais qui sont couverts par d'autres volets de nos lois.

Par contre, Mme la Présidente, si on achète une piscine puis qu'on n'a pas notre service, on peut déposer une plainte à l'Office de la protection du consommateur. Si on fait affaire avec un entrepreneur pour faire quelque chose puis qu'on n'a pas eu le service qu'on avait, on peut déposer une plainte aussi, parce qu'ils ont des permis, que ce soit à la Régie du bâtiment ou que ce soit... Là, un service rendu... qui n'est pas rendu comme il devrait être rendu, bien... c'est évident qu'au niveau de la maison, il y a beaucoup de choses.

Il faudrait rappeler aussi que les hypothèques légales, là... Je fais un grand, grand détour, Mme la Présidente. Il faudrait rappeler aussi qu'il y a des hypothèques légales, puis qu'il y a un engagement qui a été pris par notre collègue le ministre de la Justice, à l'époque de la campagne électorale, par rapport au fait qu'il y a des hypothèques légales qui se prennent sur des maisons, Mme la Présidente, pour des sommes de 15 000 \$, 20 000 \$, alors que les gens ont fait des réparations, puis que le recours de l'entrepreneur, c'est de dire : Je vais mettre une hypothèque légale sur la maison de la petite famille, puis que la petite famille va payer la facture même si l'entrepreneur a mal fait les travaux, même s'il a mal réalisé, parce que c'est son seul recours. Et on avait pris l'engagement du côté de la CAQ à l'époque de faire en sorte d'interdire l'inscription des hypothèques légales. Et il y a une pétition présentement.

Donc, étant donné que c'est un engagement du collègue à l'époque, lorsqu'il était dans l'opposition, j'espère qu'on va pouvoir aller un petit peu plus loin, parce que tout qu'est-ce qui regarde les hypothèques légales... Il y a une pétition. J'invite les gens à aller la signer. Elle est sur le site de l'Assemblée nationale et parrainée par moi, Mme la Présidente. Vous ne m'en voudrez pas de faire un petit peu de promotion, parce que souvent les pétitions permettent de faire changer les choses.

Donc, tu as l'hypothèque légale, mais tu as aussi l'hypothèque parapluie, ce qui m'amène à parler de la réforme du crédit, Mme la Présidente, parce qu'à l'heure actuelle... Le gouvernement a consulté depuis plus de deux ans... En fait, mars 2019, une grande consultation avait été lancée sur les réformes potentielles par rapport au crédit. Souvenez-vous de la saga des cartes de crédit qu'on voulait interdire aux personnes en bas de 18 ans de... la possession d'une carte de crédit, alors que je pense que c'est sain de montrer à un jeune à se servir de son crédit comme il faut.

Mais les hypothèques parapluies, avec le phénomène aujourd'hui, où tout le monde veut acheter des maisons puis qu'on permet de mettre toutes sortes de dettes sur l'hypothèque parapluie, est-ce qu'on avancé là-dedans? Est-ce qu'on envisage de protéger adéquatement les consommateurs qui achètent? Est-ce qu'on va voir un projet de loi bientôt, très bientôt, ou pas du tout, pour protéger les gens des hypothèques parapluies sur les maisons?

La Présidente (Mme D'Amours) : M. le ministre.

M. Jolin-Barrette : Alors, il y a plusieurs choses qui ont été dites, Mme la Présidente. Et vous me permettez aussi de dire... Et ça, je trouve ça dangereux lorsqu'on dit : Si... comme l'a dit la députée d'Anjou—Louis-Riel, lorsqu'elle dit : Écoutez, s'il n'y a pas eu d'inspection préachat, les gens ne sont pas protégés. Or, c'est faux de dire ça. La jurisprudence est claire à ce niveau-là. Il n'est pas nécessaire de faire une inspection préachat pour avoir des recours contre le vendeur. C'est important de le souligner. Bien entendu, le vendeur, s'il fait une inspection préachat, bien, ça lui donne davantage d'opportunités de constater les vices apparents rattachés à la propriété. Bien entendu qu'avec un bon inspecteur ça va lui donner davantage d'outils et ça va davantage l'éclairer par rapport à la situation de la maison, mais... Or, Mme la Présidente, il faut être très clair avec la population, ce n'est pas parce que vous n'avez pas fait d'inspection préachat que vous n'avez pas de recours. Et ça, c'est important de préserver les droits des gens, et de le souligner publiquement, et de dire que vous avez des recours, Mme la Présidente, pour exercer vos droits si jamais vous vous retrouvez avec l'achat d'un bien qui ne correspond pas à ce que vous aviez acheté ou si ça ne vous a pas été dénoncé également. Ça, c'est la première des choses, Mme la Présidente, et je pense que c'est fort important de le souligner.

Pour ce qui est de la question des hypothèques légales de la construction, des hypothèques parapluies, on est en train d'y travailler présentement, Mme la Présidente, et j'envisage d'aborder la question, éventuellement, dans un projet de loi, Mme la Présidente. Vous comprendrez que là on est en train de terminer le projet de loi n° 84, on a fait deux autres projets de loi avant ça, donc on est à un projet de loi par trois mois depuis que je suis ministre de la Justice. Alors, je dis à la députée d'Anjou—Louis-Riel de me laisser le temps, là, de travailler là-dessus, et, très certainement, je crois qu'elle ne sera pas déçue.

La Présidente (Mme D'Amours) : Mme la députée.

Mme Thériault : Oui. Merci, Mme la Présidente. Vous me permettez de dire au ministre : Bien, tant mieux s'il sort ses projets de loi rapidement, parce que ça fait déjà neuf mois que j'attends ceux de la coresponsabilité. Puis volontairement je n'ai pas posé de question au ministre, Mme la Présidente, là-dessus parce que je voulais le laisser travailler. Sauf qu'en attendant, bien, moi, je me dis qu'il y a plein de gens qui, présentement, attendent, puis ils n'ont pas de réponses à leurs questions.

Quant à l'hypothèque parapluie ainsi que les prêts ballons et toutes les formes de crédit possibles et inimaginables qui ne font que surendetter les consommateurs québécois... Vous connaissez tous quelqu'un qui a acheté une voiture,

qui l'a revendue pour en racheter une plus neuve, puis on a mis sa balance de paiement sur son prêt. Ça fait que, finalement, tu paies une voiture avec des taux d'intérêt... tu la paies à peu près deux fois le prix, alors que ces pratiques-là devraient être interdites présentement. Bien, avec les hypothèques parapluies, c'est la même chose. On peut mettre un paquet de réparations, un paquet de dettes sous l'égide de l'hypothèque. Arrive une séparation, on vend une maison, on fait presque une vente de feu parce qu'il faut la vendre, puis finalement, bien, tout le monde repart avec des dettes plutôt que de repartir avec un petit capital quelconque.

Donc, évidemment, je pense, Mme la Présidente, qu'il faut légiférer. Et, quand le gouvernement du Québec... La dernière fois qu'on est intervenus sur le taux des cartes de crédit, sur le taux de remboursement, les changements qu'on a faits avec les gens de l'OPCV, il y avait eu beaucoup de résistance des institutions financières. Puis finalement, bien, le gouvernement du Québec aura eu raison d'aller là parce que c'est notre compétence. C'est à nous de mettre le pied à terre, Mme la Présidente, puis de décider des lois qu'on veut pour bien protéger le consommateur.

Dans un an, j'ai fait adopter trois lois comme protection du consommateur puis j'étais ministre de l'Habitation. Ça fait que moi, j'ai hâte... je ne demande qu'à avoir... Même si vous me sortez un mégaprojet de loi, sortez-nous quelque chose pour protéger, parce qu'en attendant ça fait pratiquement trois ans qu'on n'a rien eu, alors que tout le monde s'entend à dire qu'il faudrait avoir au moins des omnibus une fois par année pour protéger les consommateurs chaque fois qu'il y a des brèches. Puis ce n'est pas ça qui se passe, ça fait que c'est un peu désolant. Je comprends que le ministre est occupé, mais je comprends aussi que le premier ministre aurait pu nommer une personne qu'à la protection du consommateur. C'est les choix du gouvernement.

Mme la Présidente, évidemment, pour ce que le collègue disait, le ministre disait : À partir du moment où tu ne peux pas faire inspecter ta maison puis que tu achètes une maison, c'est écrit dessus : vendu sans garantie légale, il ne reste plus grand recours, plus grand recours. Ça fait qu'imaginez une famille qui va se saigner pour acheter une maison avec une surenchère, qui va avoir une hypothèque parapluie puis qui va se ramasser avec une grosse réparation à faire, souvent de l'ordre de 30 000 \$, 40 000 \$, 50 000 \$, puis on ne l'a pas vue parce qu'on ne l'a pas fait inspecter puis qu'on a renoncé à la garantie légale. Je vous dis, Mme la Présidente, dans deux, trois ans, je ne veux pas faire mon oiseau de malheur, là, mais je suis convaincue qu'il va y avoir des choses qui vont faire des très mauvaises surprises au monde qui achète des maisons présentement. Puis moi, je ne peux que leur suggérer, même s'il y a une surenchère présentement, de faire inspecter, d'y tenir puis de la faire, l'inspection préachat. Mais le gouvernement pourrait aussi obliger l'inspection préachat... prévente, l'inspection du bâtiment prévente. Il y a différentes options qui s'offrent devant lui. J'invite le ministre vraiment à regarder.

Évidemment, Mme la Présidente, je vais revenir, parce que je n'ai pas eu ma réponse, sur le fonds d'indemnisation des clients des agences de voyages. J'aimerais ça l'avoir par rapport au fait... Qui est le fiduciaire? Est-ce que vous avez donné un contrat gré à gré? Et c'est quoi, le montant du contrat, s'il vous plaît?

• (18 h 20) •

La Présidente (Mme D'Amours) : M. le ministre.

M. Jolin-Barrette : Alors, Mme la Présidente, je vais céder la parole à Mme Champoux.

Juste avant, sur la question des crédits ballons relativement aux automobiles, relativement au crédit en général, l'office a mené des consultations. On est présentement en train d'analyser tout ça, et, très certainement, ça fera l'objet d'un projet de loi, qui sera déposé éventuellement. Puis je comprends que la députée d'Anjou—Louis-Riel souhaiterait que j'aie déjà déposé le projet de loi. Malheureusement, j'en ai déposé trois à date — on travaille sur plusieurs choses — alors je lui demande d'être quelque peu patiente.

Et je reviens sur la question du FICAV, là. C'est important de bien comprendre, Mme la Présidente, que, si nous avons ouvert le FICAV, ça signifie que les gens n'auraient pas été pleinement remboursés. Alors, ça, c'est un enjeu extrêmement important. Et, moi, mon souci, c'est que chaque Québécois qui a dépensé des centaines, voire des milliers de dollars soit pleinement remboursé.

Alors, je vais céder la parole pour la question de l'administrateur du fonds.

La Présidente (Mme D'Amours) : Mme Champoux.

Mme Champoux (Marie-Claude) : Merci, Mme la Présidente. Alors, en octobre 2018, il y avait eu un appel d'offres public pour que l'office retienne les services d'un administrateur provisoire et un gestionnaire de réclamations, puis c'est la firme PricewaterhouseCoopers qui avait soumissionnée au plus bas prix. Pendant la pandémie, il y a eu un contrat de gré à gré qui a été conclu avec la firme Pricewaterhouse, mais au même tarif pour lequel il avait gagné la soumission d'octobre 2018, ce contrat-là pour un montant maximal de 1,2 million.

Puis présentement l'office est en appel d'offres pour deux choses. On a séparé pour ne pas que ça soit la même firme qui ait l'administration provisoire et comme gestionnaire de réclamations. Alors, présentement on a lancé deux appels d'offres sur invitation pour un nouvel administrateur provisoire et un gestionnaire de réclamations.

La Présidente (Mme D'Amours) : Mme la députée.

Mme Thériault : Oui. Merci, Mme la Présidente. Et les dates limites pour les appels d'offres?

La Présidente (Mme D'Amours) : Mme Champoux.

Mme Champoux (Marie-Claude) : On devait le recevoir... On a tout reçu les soumissions. Le comité est formé.

Mme Thériault : Il reste à décider.

Mme Champoux (Marie-Claude) : Ça devrait sortir, là, incessamment.

La Présidente (Mme D'Amours) : Mme la députée.

Mme Thériault : Parfait. Donc, il reste à décider. Je comprends que c'est le même gestionnaire. Je comprends que vous avez respecté le tarif qui avait déjà été fait. C'est beau. Ça fait qu'autrement dit je dois comprendre que, pour gérer le fonds du FICAV, ça coûte 1,2 million de dollars. C'est ce qui avait été conclu dans le contrat de l'appel d'offres de 2018.

Donc, ça coûte 1,2 million de dollars par année pour ne gérer que le fonds?

La Présidente (Mme D'Amours) : Mme Champoux.

Mme Champoux (Marie-Claude) : En fait, non. Le 1,2, ce n'est pas par année... un contrat sur une banque d'heures. C'était en fonction du volume puis c'était pour un maximum de 1,2. Mais, par exemple, pour comparaison, pour Sinorama, ça avait été un contrat d'autour de 2 millions de dollars.

Mme Thériault : O.K.

La Présidente (Mme D'Amours) : Mme la députée.

Mme Thériault : Oui. Merci. Donc, on parle d'une banque d'heures. Parfait. Donc, ce qui veut dire que, si on fait... on peut prendre six mois pour 1,2 million, comme on peut prendre neuf mois. Ça dépend de la quantité d'heures, qu'on aura dédiée, de travail pour la firme Pricewaterhouse.

Puis j'imagine que, pour le gestionnaire de réclamations, c'est basé sur la même chose. C'est un contrat à l'heure que vous donnez pour un montant total d'argent?

La Présidente (Mme D'Amours) : Mme Champoux.

Mme Champoux (Marie-Claude) : Ça sera effectivement le cas en fonction du volume de travail puis le nombre d'heures. Ce n'est pas pour l'ensemble du contrat.

La Présidente (Mme D'Amours) : Mme la députée.

Mme Thériault : Oui. J'essaie de respecter vos règles, Mme la Présidente, de remettre mon masque entre les deux, mais des fois les réponses sont courtes, donc ça prend plus de temps l'enlever que de ne pas le mettre.

Parfait. Est-ce qu'on peut avoir la quantité de réclamations présentement dans le fonds, le nombre de réclamations pour le montant d'argent?

La Présidente (Mme D'Amours) : M. le ministre.

M. Jolin-Barrette : ...on est à près de 35 800 demandes présentées au FICAV, et, dans le fonds, actuellement, il y a environ 136 millions de dollars.

La Présidente (Mme D'Amours) : Mme la députée.

Mme Thériault : Et le montant de réclamation estimé?

M. Jolin-Barrette : Il est supérieur au montant qui est dans le fonds.

La Présidente (Mme D'Amours) : Mme la députée.

Mme Thériault : O.K. Mais je vais simplement rappeler au ministre, Mme la Présidente, que c'est un choix de dire qu'on peut changer par règlement les règles d'attribution, parce qu'effectivement, dans les règlements, il est dit qu'on ne peut pas consacrer plus que x % de sommes d'argent à un même sinistre, et la pandémie serait considérée comme un sinistre, c'est vrai.

Par contre, puisque c'est un fonds qui a été monté et payé par les contribuables lorsqu'ils achetaient des voyages avec une agence de voyages pour se payer cette protection-là, je réitère que le gouvernement pourrait rembourser sans tenir compte du 60 % et il pourrait avancer l'argent jusqu'à tant qu'on ait remboursé... que les Québécois aient remboursé ces montants d'argent là, Mme la Présidente. Parce que, dans les réclamations, oui, il y a celles des agences de voyages, mais je veux juste porter à votre attention que tu peux avoir été pris dans n'importe quel pays d'Europe, parce qu'on a fermé les frontières puis que tu n'as plus de vol, puis que les deux jours, trois jours d'hôtel et le billet de remplacement que tu as trouvé, c'est des sommes d'argent, c'est des dépenses qui sont éligibles à une réclamation dans le fonds, et que ça ne sera pas la compagnie d'assurance, évidemment, qui va payer, Mme la Présidente.

Donc, ça, c'est pour clore le côté des agences de voyages. Je suis contente d'entendre que le ministre va déposer un projet de loi, j'espère plus tôt que tard, parce qu'il y a des questions fort importantes. Et vous pouvez très bien tout mettre dans le même paquet, là, l'obsolescence programmée, les crédits, les prêts ballons, les hypothèques, la balance des dossiers qu'on n'a pas touchés, les coresponsabilités. Parce que, même la coresponsabilité, là, vous le savez, les gens de l'office, Mme la Présidente, le savent, ils ont des plaintes des gens qui rentrent quand... tu sais, il y a des temps de l'année particuliers, que ce soient les paysagistes, les personnes qui posent des piscines qui n'honorent pas les garanties sur les toiles parce qu'ils ont déchiré au bout d'un an, etc. Ah! ce n'est pas moi. Moi, je t'ai vendu la toile, mais c'est le gars qui l'a posé. Oui, mais c'est leur gars, c'est leur installateur, la plupart du temps, qui l'ont fait, puis il n'y a pas de coresponsabilité.

Donc, l'office sait très bien dans quels secteurs on doit intervenir pour donner plus de protection encore aux consommateurs. Donc, j'espère qu'on aura des petites surprises agréables aussi dans ces projets de loi là, Mme la Présidente.

Je vais juste voir si le ministre... parce que je ne sais pas si vous avez eu l'occasion, M. le ministre, de prendre connaissance de la pétition que je parraine, là, pour de vrai, sur les hypothèques légales. Parce que, vous savez, moi, je ne trouve pas ça normal qu'un entrepreneur fasse des réparations dans une maison puis que, quand c'est mal fait, on puisse lui dire : Bien, si tu ne me paies pas, ce n'est pas grave, je vais prendre une hypothèque légale sur ta maison. Surtout pour des montants de 15 000 \$ ou 20 000 \$. Bien, je pense vraiment qu'on devrait les interdire puis on pourrait leur permettre de se tourner vers la Cour des petites créances, parce que, sinon, c'est des frais d'avocat, puis on comprend tous que les avocats vont coûter pas mal plus cher si tu veux défendre la réparation ou la facture que tu ne dois pas à l'entrepreneur. Puis présentement il y a tellement des histoires d'horreur avec tous ceux qui augmentent leurs factures, ceux qui sont dans les constructions neuves, qui invoquent les hausses de matériaux de construction. C'est épouvantable, la quantité de plaintes que, moi, j'entends, puis je ne suis pas porte-parole de l'Habitation.

Donc, c'est sûr que les hypothèques légales... vous aviez pris l'engagement de modifier la législation actuelle. Je vous encourage à le mettre dans le projet de loi de l'Office de la protection du consommateur. Je vais voter avec grand plaisir pour faire les changements là-dedans.

Puis, par le fait même, Mme la Présidente, vous savez, il y a des gens qui n'ont pas attendu d'être remboursés par le FICAV. Il y en a qui ont été en cour, il y a des gens qui ont été à la Cour des petites créances puis qui ont été reconnus comme étant... Oui, on vous doit votre argent, puis, oui, on va vous rembourser. Puis les agents de voyages ont été déclarés comme... ils devaient rembourser l'argent par la Cour des petites créances. Il y a juste un problème. C'est que présentement il y a 600 journées de délai d'attente, je pense, devant la Cour des petites créances.

Puis, puisqu'on a le ministre de la Justice devant nous... Puis souvent les gens, comme Cour des petites créances, on peut aller essayer de régler des choses, mais c'est sûr que c'est peut-être une solution devant nous, sans surcharger le système judiciaire, d'ouvrir à la Cour des petites créances, particulièrement pour les hypothèques légales...

Moi, j'aime bien l'émission *Mme la juge*, hein, *Mme la juge*, avec Anne-France Goldwater, Mme la Présidente, parce qu'on voit des choses qui se règlent là, qui sont la réalité qu'on a dans nos tribunaux par rapport aux petites créances. Ça fait que c'est sûr que les délais, là, font toute la différence. Mais effectivement, pour la cause que je vous parlais, c'est un couple de Rimouski qui a été en Cour des petites créances, et ils ont gagné. Ça a fait les manchettes.

Mais je voudrais rajouter, Mme la Présidente, aussi que ce que je trouve bien malheureux, c'est qu'on a devant nous... il a été déposé, le 9 décembre 2020, une demande d'autorisation d'exercer une action collective contre l'Office de la protection du consommateur. Ça, j'avoue, vraiment, que les deux bras m'ont tombé quand j'ai pris connaissance de ça. Puis ça a été fait... c'est une demande d'autorisation pour une action collective qui a été déposée au palais de justice à l'encontre de l'Office de la protection du consommateur puis sa présidente, qui ont la responsabilité d'administrer le fonds d'indemnisation, donc le FICAV, dont on parlait. Et ça fait juste dire qu'il y a urgence d'agir, Mme la Présidente.

• (18 h 30) •

La Présidente (Mme D'Amours) : Merci, Mme la députée. Je laisse maintenant la parole à la députée de Joliette pour 14 min 15 s.

Mme Hivon : Merci, Mme la Présidente. Alors, mes salutations aux gens de l'Office de protection du consommateur.

Je voudrais aborder la question des requins de la finance qui prêtent à des taux hallucinants et donc qui réussissent à contourner la loi, qui avait été amenée par ma collègue, d'ailleurs, pour limiter ces taux-là, qui étaient absolument exorbitants dans le passé et qui, là, notamment avec des taux variables, réussissent à prêter à du 150 %, 200 % par année. Donc, j'aimerais savoir ce qui est fait en ce moment pour limiter cette pratique-là. Il y a eu tout un dossier, là, en début d'année avec des histoires d'horreur. Alors, qu'est-ce qui est fait présentement, M. le ministre, pour ne pas faire indirectement ce qui est maintenant interdit normalement par la loi? Comment on peut arriver à une telle dérive malgré la nouvelle loi?

La Présidente (Mme D'Amours) : M. le ministre.

M. Jolin-Barrette : Oui. Alors, la nouvelle loi, elle est contestée, la loi dont vous faites référence. Je tiens juste à dire, Mme la Présidente, que je vais avoir une série de réponses pour la députée d'Anjou—Louis-Riel, donc, sur son prochain bloc, suite à son intervention, parce que je n'ai pas eu le temps de répondre.

Alors, oui, il y a eu une enquête dans le journal notamment relativement aux taux d'intérêt à hauteur de 150 %, puis c'est sur une... dans le fond, les... ils indiquent que les frais qui sont chargés, ils ne les calculent pas dans le taux de crédit, notamment. Alors, présentement, c'est devant la cour pour interprétation de ces dispositions-là,

mais il y a des interprétations divergentes relativement aux deux. Alors, les présumés fautifs contournent la loi, et on est en attente du jugement du tribunal... qui sont pendants devant les tribunaux. Actuellement, il y a neuf dossiers qui sont devant les tribunaux, et on est en attente de la décision de la cour relativement à l'interprétation à donner relativement à la disposition. La position de l'OPC, elle est claire, que c'est assujetti, tandis que la position des défendeurs indique qu'eux disent qu'ils ne sont pas assujettis et qu'ils y vont avec une...

La Présidente (Mme D'Amours) : Mme la députée.

M. Jolin-Barrette : ...de la créativité, si je peux dire, pour ne pas calculer les frais.

Mme Hivon : Et donc, dans l'intervalle, le ministre estime que les mains sont liées pour agir par rapport à ça. Donc, il n'y a pas d'actions qui sont faites pour donner une interprétation illimitée et être proactif pour voir l'ampleur du phénomène sur le marché.

M. Jolin-Barrette : Bien, en fait, l'office a déjà agi, parce qu'il y a des poursuites présentement relativement aux actions qui sont posées. Alors, l'office joue son rôle, mais actuellement les dispositions sont contestées. Alors, c'est devant la cour présentement relativement aux modalités d'exercice de cette... de ces dispositions législatives là. Donc, l'office a déjà pris position et a déjà agi en délivrant des constats d'infraction.

La Présidente (Mme D'Amours) : Mme la députée.

Mme Hivon : Merci, Mme la Présidente. Et sur la question de la possibilité d'obtenir un permis, donc, pour être, donc, sur le marché de ce type de prêts, on voyait aussi, là, dans le cadre de ce même reportage, à quel point il y en avait... il y avait des gens qui avaient obtenu le permis mais qui avaient des passés criminels, donc avec des infractions criminelles liées à la mafia, donc au crime organisé. Est-ce que des actions correctrices ont été mises de l'avant pour faire une meilleure vérification?

La Présidente (Mme D'Amours) : M. le ministre.

M. Jolin-Barrette : Oui, Mme la Présidente. Avec votre permission et celle des membres de la commission, je vais céder la parole à Mme Champoux.

La Présidente (Mme D'Amours) : Mme Champoux.

Mme Champoux (Marie-Claude) : Effectivement, on a fait... on a signé un contrat avec la SOQUIJ il y a quelques jours, en fait quelques semaines, là, pour s'assurer d'avoir une meilleure information sur les antécédents des personnes qui font des demandes de permis. On avait un accès, je dirais, partiel qui faisait que, dans certains cas, un changement de lettre dans un nom faisait que ça passait sous notre loupe. Alors, maintenant, on va avoir un accès beaucoup plus complet, donc une information plus juste pour s'assurer de la probité des gens qui font des demandes.

La Présidente (Mme D'Amours) : Mme la députée.

Mme Hivon : Bon, bien, c'est une bonne chose. Puis, dites-moi, est-ce que le filtre, il est vraiment... on ne peut pas donner un permis à toute personne qui a des infractions criminelles à son dossier, ou vous modulez ça selon le type d'infraction, ou c'est vraiment tolérance zéro quant au passé criminel de quelqu'un qui demande un tel permis?

La Présidente (Mme D'Amours) : Mme Champoux.

Mme Champoux (Marie-Claude) : C'est selon le type d'infraction.

Mme Hivon : C'est selon le type d'infraction. Est-ce que...

Mme Champoux (Marie-Claude) : Il faut que ce soit en lien avec la demande de permis.

Mme Hivon : Donc, quelqu'un pourrait avoir fait un autre type de crime et il serait... il pourrait avoir un permis.

Mme Champoux (Marie-Claude) : Comme je dis, c'est en fonction du type d'infraction, si ça a rapport avec la demande de permis.

Mme Hivon : Si ça a rapport. Mais est-ce que... mettons qu'on est dans le type de crime économique en tout genre, est-ce que ça, c'est assez lié, ou il faut être dans le type de crime lié à des prêts à des taux exorbitants, ou on a une conception plus large de la chose?

Mme Champoux (Marie-Claude) : Je dirais qu'on est plus sévères que moins, mais je ne veux pas prendre d'engagement de tout type de crime économique, là, mais évidemment, là, si ça a un lien avec la demande de permis, c'est pris en compte.

Mme Hivon : O.K. Est-ce qu'il y a une politique qui existe? Est-ce qu'il y a une politique qui existe par rapport à ça? Je pense que, humble suggestion, vu que ce sont des dispositions nouvelles, importantes pour la confiance du public, je pense que ce serait une bonne idée de voir quel est le prisme d'analyse de l'office pour octroyer un tel permis.

Mme Champoux (Marie-Claude) : Je retiens la suggestion. On va faire des travaux là-dessus puis on reviendra avec...

Mme Hivon : O.K. Donc, pour l'instant, je comprends que c'est une politique interne, en fait, c'est un jugement interne qui s'exerce à la pièce.

Mme Champoux (Marie-Claude) : Tout à fait.

Mme Hivon : O.K. Donc, je pense que ce serait bien d'avoir une politique transparente, connue, pour rassurer la population, parce que je dois vous dire que, quand j'ai lu le dossier, j'imagine que vous aussi, mais ça m'a plutôt alertée, parce que je pensais que, depuis qu'on avait les nouvelles dispositions, la vie était belle et qu'on était en train de mieux protéger les gens, les consommateurs. Puis je vois qu'il y a des détournements en deux sens, en fait, par les taux variables et toutes ces autres pratiques et par les permis où il y a des gens qui se faufilaient.

Donc, je voudrais passer à la question des frais reliés à la COVID, vous ne serez pas surpris. Je veux revenir, là... Je sais que ce n'est pas clairement dans votre mandat, la question des résidences pour personnes âgées, mais on a assisté à un phénomène absolument hallucinant, là, de frais en tout genre qui ont été facturés aux résidents souvent vulnérables, captifs de résidences de personnes âgées, frais pour apporter le plateau à la chambre, frais parce qu'on a engagé un gardien de sécurité pour faire la circulation. D'ailleurs, je salue au passage la tante de notre collègue ici. C'est juste drôle comme anecdote, là, sa tante, de la députée d'Anjou—Louis-Riel, était à la tête d'un comité de résidents, d'une de ces résidences, Mme Brideau, que je salue, très active à Joliette, qui m'a donc contactée pour me souligner ce type de problème là à quelques reprises. Et donc je veux... parce que ça ne relève pas de la Régie du logement, ce n'est pas quelque chose qui est considéré comme du logement, et donc j'ai entendu la collègue du ministre de la Justice, la ministre responsable des Aînés dire qu'elle se penchait là-dessus puis qu'on allait s'occuper de ça. Mais moi, dans l'intervalle, je veux savoir, ces personnes-là, qui se font abuser par des frais extraordinaires pour des services comme ceux-là, vers qui peuvent-ils se tourner et est-ce que ça ne devrait pas être l'office de protection des consommateurs.

La Présidente (Mme D'Amours) : M. le ministre.

M. Jolin-Barrette : Oui. Actuellement, on est dans... Effectivement, c'est un enjeu préoccupant. Lorsqu'un commerçant fournit un service, ça doit être toute charge incluse, et là on se retrouve dans des situations malheureuses comme celle-ci où on vient imposer à des personnes en situation de vulnérabilité des frais supplémentaires pour des services qui devraient être fournis.

Alors, actuellement, ça ne relève pas de l'Office de la protection du consommateur, mais il y a une réflexion à entamer pour ce genre de situation là lorsqu'on vient, dans certaines circonstances, abusivement rajouter des frais, alors que, dans le prix du loyer ou dans le prix de la résidence, bien, ce n'était pas prévu, on vient ajouter. Puis, en plus, ça devient pratiquement une disposition d'adhésion où vous n'avez pas le choix, là, vous êtes là puis vous êtes pris en otage aussi. Alors, très certainement, c'est quelque chose qu'on va regarder avec ma collègue ministre de l'Habitation.

La Présidente (Mme D'Amours) : Mme la députée.

Mme Hivon : Moi, j'invite le ministre à vraiment envisager que ça relève de la protection du consommateur, parce qu'on est vraiment dans un vide. Et là je veux juste être sûre que le ministre me confirme que lui aussi estime qu'on est dans un vide juridique et que ces personnes-là n'ont devant elles aucun recours.

La Présidente (Mme D'Amours) : M. le ministre.

• (18 h 40) •

M. Jolin-Barrette : Bien là, je ne serais pas prêt à vous dire ça, là, puis à vous donner une opinion juridique là-dessus, alors je vais réserver mes commentaires, mais très certainement il faut faciliter la vie des consommateurs relativement à cet enjeu-là, parce qu'on se retrouve aussi dans une disproportion des forces contractuelles également. Donc, ce que l'on ne souhaite pas, c'est de se retrouver dans une situation où un consommateur est pris en otage puis qu'il n'ait pas le choix de payer. Puis c'est le principe même de la Loi sur la protection du consommateur, on l'a vu au cours des années, peut-être que la Loi sur la protection du consommateur aurait dû être élargie, on l'a vu tout à l'heure en matière d'habitation. Ce qu'on m'a raconté, Mme la Présidente, c'est que, lorsque la loi a été adoptée, semblerait-il qu'il y avait un volet 2, notamment sur l'immobilier, qui n'a jamais vu le jour, et la loi date de 50 ans, donc ça veut dire 1975, 1976.

Mme Hivon : O.K., ça va. O.K. Bien, moi, je trouve ça très grave, la COVID a mis au jour, vraiment, la pandémie, cette réalité-là. Donc, le ministre le dit, et c'est totalement la réalité sur le terrain. Ces personnes âgées là,

ces aînés en résidence sont complètement captifs. Quand, du jour au lendemain, on décide qu'on va leur charger 100 \$, 200 \$ de plus dans le mois, parce qu'on doit apporter leurs plateaux, ce n'est pas eux qui demandent ça, parce qu'on met un gardien pour la circulation, parce qu'il y a des mesures sanitaires, ce n'est pas eux qui demandent ça. Donc, je pense que l'État est... en tout cas, il y a bien des gens chanceux qu'il n'y ait pas encore de recours collectif, parce que c'est un réel enjeu, et je pense que le ministre doit s'y pencher de manière urgente. Même chose sur toutes sortes de frais COVID.

Alors, moi, j'entends les mêmes entrevues, là, de l'Office de protection qui nous dit : Les consommateurs ne peuvent pas faire ça. Mais quelles actions concrètes sont prises, là? Encore, on me rapportait aujourd'hui un changement d'huile où il y a des frais COVID, parce que là on explique que ça coûte plus cher parce qu'il faut avoir des mesures sanitaires plus importantes pour les gens qui travaillent dans les garages. Donc, vous imaginez, on est rendus là. Donc, j'aimerais savoir quelles actions ont été mises en place par le ministre pour protéger les consommateurs des frais COVID abusifs qui sont chargés aux gens.

La Présidente (Mme D'Amours) : M. le ministre.

M. Jolin-Barrette : Oui. Alors, ce qui est important, dans un premier temps, c'est que... lorsque le consommateur fixe son prix, c'est que ça soit tout inclus. Nécessairement, on peut se retrouver dans certaines situations où le... pardon, lorsque le consommateur fixe son prix, ça doit être tout inclus pour le consommateur. Il faut s'assurer que le consommateur ait la bonne information rattachée à ça. On se retrouve dans certaines situations où les commerçants ont des frais plus élevés rattachés à leurs opérations désormais. Mais il faut que le client, avant de contracter, sache quel est le coût rattaché au service ou au bien qu'il achète, d'une façon qu'il soit tout inclus. Alors, il revient au commerçant d'indiquer clairement à son client quel est le coût rattaché à la fourniture du bien ou du service.

La Présidente (Mme D'Amours) : Merci.

Mme Hivon : Donc, en fait, le ministre nous dit que c'est essentiellement une question de transparence mais qu'on n'agit pas s'il y a un frais complètement disproportionné où on va venir vous charger 25 % de plus sur votre changement d'huile parce qu'on est en temps de pandémie, par exemple. À partir du moment où on a donné l'information au client, on estime ensuite que, comme État, on se lave les mains de cette responsabilité-là. Est-ce que le ministre ne réalise pas qu'il y a une responsabilité pour que les commerçants ne chargent pas à la source des frais COVID quand ce n'est aucunement justifié?

M. Jolin-Barrette : L'enjeu pour la protection du consommateur... la loi ne se mêle pas de la fixation des prix. Ça, ce n'est pas prévu dans la Loi sur la protection du consommateur. Ce qui est prévu, c'est les frais illégaux rattachés. Si votre prix que vous chargez ne répond pas à la Loi sur la protection du consommateur, ça, c'est illégal. Mais, en ce qui concerne du prix qui est chargé, à partir du moment où le consommateur est informé de... dans l'exemple de votre changement d'huile, avant c'était, supposons, 35 \$ et désormais c'est rendu 50 \$. Au moment de contracter, le consommateur doit savoir que le prix, maintenant, pour un changement d'huile, c'est 50 \$. Et là, à ce moment-là, le consommateur est informé s'il souhaite ou non contracter avec le commerçant pour son changement d'huile. Par contre, il ne peut pas rajouter des frais supplémentaires, il ne peut pas dire : Bien, c'est 35 \$ plus 15 \$ de frais COVID plus x, plus x, plus x.

La Présidente (Mme D'Amours) : Merci. Je vais céder maintenant la parole au député de Chomedey pour 1 min 27 s.

M. Ouellette : Merci. 1 min 27 s, je ne sais pas si on va avoir le temps d'une question-réponse, mais on va avoir le temps d'un commentaire. Et vous comprendrez, M. le ministre, que je suis ici pour le p.l. n° 197. J'apprends aujourd'hui que votre lit n'est pas fait, que vous n'excluez rien puis que même une série d'amendements... Les citoyens du Québec, eux, attendent le rapport de l'Office de la protection du consommateur, qui a fait une consultation il y a déjà 16 mois, et les experts du marché, eux autres, attendent une convocation. Comme je l'ai mentionné, quand j'ai pris la parole sur l'adoption de principe, j'offre la main tendue à M. le ministre. Je lui ai suggéré une journée de consultations pour entendre des experts pour aider M. le ministre et ses aides à peaufiner une série d'amendements de 197 ou son frère jumeau, je ne suis pas regardant. C'est les citoyens du Québec qui ont besoin du droit à la réparabilité, peu importe de quelle façon, peu importe de quelle façon, M. le ministre. Mais je pense qu'on aurait pu être des leaders nord-américains. On est en train de manquer le bateau. Ça fait que je vous offre la main tendue, M. le ministre, et je pense qu'il faut que ça soit transpartisan. Et tout le monde était d'accord il y a déjà deux ans, et on attend ce rapport de l'Office de la protection du consommateur avec grand intérêt.

La Présidente (Mme D'Amours) : Merci beaucoup. Je vais céder maintenant la parole à la députée d'Anjou—Louis-Riel.

Mme Thériault : Merci, Mme la Présidente. Vous ne serez pas surprise, c'est-à-dire que je vais continuer sur l'obsolescence programmée. Donc, le ministre pourra répondre à la question du député de Chomedey sur mon temps. Parce qu'effectivement, l'obsolescence programmée, ça fait déjà deux ans que le projet de loi, il a été déposé.

Votre prédécesseure avec l'actuelle ministre déléguée aux PME, qui était son adjointe parlementaire, ont fait une consultation. On n'a jamais vu les résultats de cette consultation-là. Est-ce que ce serait possible d'en prendre connaissance, nous, les parlementaires? Première question. Donc, si oui, si c'est possible, de le faire parvenir aux membres de la commission pour qu'on puisse voir qu'a donné cette consultation-là.

Parce que, oui, le ministre a appelé le projet de loi, on a pris la parole en Chambre pour faire l'adoption de principe, deux de ses collègues députés de la CAQ, le député de Beauce-Sud et le député de Saint-Jean, ont pris la parole aussi. Sauf que, quand on lit les transcripts... Je vais vous en lire un, Mme la Présidente, du député de Saint-Jean qui dit : «Est-ce que, nous, ça prend la loi n° 197 pour avoir ce qu'il y a de mieux à offrir aux Québécois en 2021? Je ne le sais pas, je me garde une petite gêne. Je suis d'accord avec le principe, c'est pour ça que je suis debout puis que je vous parle, mais je ne suis pas certain où on va se rendre et où il faut se rendre, c'est là tout le débat. Puis, en même temps, la beauté de la chose, c'est qu'on peut s'en parler.»

Mais c'est parce que ça fait deux ans qu'on en parle, ça fait deux ans que le projet de loi a été déposé, une pétition a été signée avec plus de 50 000 pétitionnaires. Le projet de loi, il a été créé par des étudiants de l'Université de Sherbrooke. Puis pendant ce temps-là, nous, on a demandé à entendre, déjà, des experts qui sont déjà identifiés, on l'a demandé devant les membres de la commission, quand la pétition a été déposée. Ça a été refusé. Par contre, la ministre de l'époque disait : Oui, oui, oui, je suis d'accord, on devrait avoir quelque chose. N'empêche que ça fait quand même deux ans que le projet de loi est déposé.

Puis moi, je veux bien parler, puis je peux parler cinq minutes, puis je peux parler une heure, là, mais c'est parce que, pendant ce temps-là, le temps, ailleurs, avance. En France, Apple a été reconnue coupable d'obsolescence et paie des millions d'euros. Aux États-Unis, il y a des États qui sont en train de légiférer pour, eux autres aussi, faire parler de l'obsolescence. Est-ce que c'est de l'obsolescence programmée, de l'obsolescence planifiée ou de l'obsolescence tout court? Mettez-y le qualificatif que vous voulez, mais, savez-vous quoi, aux États, ils font la même chose. Ils le font avec John Deere, même, je vais le nommer, moi, le collègue, il ne l'a nommé, l'autre fois, où ils rendent ses pièces disponibles à la réparation.

Le droit à la réparation, c'est important. On est en télétravail présentement, il y a plein de gens qui ont acheté et qui ont fait l'acquisition d'équipement, puis on ne sait même pas combien de temps ça va durer. On sait juste qu'à un moment donné les logiciels de ça, là, ils vont nous demander des mises à jour, puis ça va passer le temps. Est-ce que c'est programmé, planifié? Je ne le sais pas. Mais je sais qu'on vient de rendre caducs des instruments de travail à un certain moment donné parce qu'on n'a pas fait les mises à jour des logiciels qui s'imposaient.

Le projet de loi, il fait quoi? Il y a une cote de durabilité pour savoir est-ce que ça dure deux ans, est-ce que ça dure cinq ans, est-ce que ça dure trois ans, c'est quoi, la durée de vie d'un produit. Il y a la possibilité de faire faire des réparations autres que par le détaillant : ça, c'est du Apple, que quelqu'un d'autre peut faire la réparation qu'un détaillant Apple. Puis, oui, ça se fait déjà ailleurs. Pourquoi, là, on ne le ferait pas, de mettre le monde en amende quand ils font de l'obsolescence programmée, planifiée ou, mettez-y les qualificatifs que vous voulez, le fait de pouvoir rendre les pièces disponibles pour justement le droit à la réparation?

Ça fait que moi, je comprends que le ministre de l'Environnement travaille aussi avec le ministre, c'est ce que j'ai cru comprendre des propos des collègues qui ont pris la parole de votre formation politique, mais honnêtement, si on veut protéger les consommateurs, ça regarde le ministre de la Justice, là, qui est responsable de la protection du consommateur.

Puis moi, je comprends qu'il y a beaucoup de choses qui peuvent être décidées par règlement, mais il faut encore se donner le droit de le faire. Ça fait que j'aimerais savoir : On va-tu aller quelque part avec l'obsolescence programmée? Et est-ce que le ministre va profiter de la possibilité qu'il a devant lui de nous déposer quelque chose avec les hypothèques parapluies, avec les hypothèques légales, avec la coresponsabilité? Est-ce qu'il va nous déposer quelque chose pour l'obsolescence programmée en même temps?

• (18 h 50) •

La Présidente (Mme D'Amours) : M. le ministre.

M. Jolin-Barrette : Oui. Alors, bien, je tiens à souligner, dans le cadre du projet de loi n° 197, je l'ai dit, je souligne la contribution du député de Chomedey, mais surtout des étudiants de la Faculté de droit de l'Université de Sherbrooke. Très bonne faculté par ailleurs, j'en ai la démonstration avec Me Roy qui est assis à ma droite.

Je pense, Mme la Présidente, qu'on doit aller de l'avant avec ces différents concepts, et je l'ai dit tout à l'heure en réponse à la question : Est-ce que ce sera par le véhicule du projet de loi n° 197 ou par un autre véhicule? Puis je constate que le député de Chomedey nous dit : Écoutez, moi, peu importe le véhicule, mais ça serait bon d'avoir une consultation. Très certainement, on va tenir une consultation, que ce soit avec ce projet de loi là ou avec un autre.

L'office a déjà fait des consultations. En réponse à la question, à savoir : Est-ce que les résultats de la consultation seront rendus publics?, la réponse, c'est non, parce que l'office les a consultés dans un contexte de nature privée, notamment des entreprises, des groupes de commerçants, des personnes. Alors, l'objectif de la consultation n'était pas public. Mais très certainement, en commission parlementaire, nous tiendrons des auditions publiques sur le dossier. Alors, à ce moment-là, les différents groupes pourront déposer mémoires et commentaires publiquement.

La position de la députée d'Anjou—Louis-Riel est un peu différente de ses collègues de LaFontaine et de Westmount—Saint-Louis, tantôt, qui me disaient : Surtout, faites des projets de loi séparés, donc le droit de la famille, ensuite l'identité de genre sur des projets de loi séparés. La députée d'Anjou—Louis-Riel me dit : Mettez tout en même temps, faites un omnibus. Alors, j'accueille favorablement sa suggestion.

Et très certainement on va travailler là-dessus, notamment sur la question des hypothèques parapluies, des hypothèques légales de construction. Il y a plusieurs enjeux. Mon objectif est de protéger les consommateurs québécois. Et

notamment, au niveau des hypothèques parapluies, vous savez qu'avec ce type d'hypothèque là, ce type de garantie hypothécaire là, les gens se retrouvent à mettre toutes sortes de choses qui donnent une garantie hypothécaire. On parle, Mme la Présidente, de spas, de voyages, de tondeuses, de rénovations, de chirurgies plastiques. Tout ce que vous voulez, quasiment, ça peut rentrer là-dessus, puis ça donne une garantie hypothécaire à l'institution financière. Ça soulève des enjeux.

Même chose aussi au niveau du crédit ballon, qu'on appelle, pour les véhicules automobiles, Mme la Présidente. Il y a beaucoup de gens qui se retrouvent à payer des véhicules automobiles pendant de très longues périodes et qui refinancent par-dessus chacun des véhicules. Alors, l'office a consulté là-dessus, et très certainement ça sera un sujet également qui, par voie législative, pourra être abordé.

Alors, on est en action, Mme la Présidente. Et je comprends que je vais pouvoir compter sur la grande collaboration de la députée d'Anjou—Louis-Riel pour mener à bien ces différentes avancées pour les consommateurs québécois dans le cadre des véhicules législatifs que j'aurai l'occasion de déposer.

La Présidente (Mme D'Amours) : Mme la députée.

Mme Thériault : Oui. Merci, Mme la Présidente. Je veux tout simplement souligner au collègue que ma position n'est pas en porte-à-faux avec la position de mes collègues par rapport aux dossiers de la justice. On parle de protection du consommateur. Et, puisqu'on n'a pas eu de projet de loi depuis trois ans en protection du consommateur, bien, je m'attends à ce que vous nous déposiez un projet de loi avec beaucoup de contenu pour mieux protéger les consommateurs, et le plus tôt sera le mieux.

Sauf qu'il faut que vous soyez conscient qu'à partir du moment où vous faites le choix d'avoir un projet de loi qui va toucher sur le crédit et un projet de loi qui va toucher sur les hypothèques légales ou d'autres domaines de l'habitation, qui va toucher l'obsolescence programmée, bien, c'est bien évident qu'attendez-vous, si vous nous déposez un omnibus, qu'il y ait plus de demandes pour qu'on puisse entendre des groupes. Si vous avez trois, quatre, cinq sujets, il n'y a pas de problème.

Moi, j'ai déjà déposé des omnibus en protection du consommateur, il y avait quatre sujets, dont le sujet que vous aviez demandé sur les frais financiers, dont le sujet que la collègue de Joliette avait demandé par rapport à l'endettement du crédit puis la sollicitation des cartes de crédit sur les campus collégiaux. Puis c'est un projet de loi qui avait très bien été. Pourquoi? Parce que c'est des projets de loi qui sont demandés pour mieux protéger, ça fait qu'on n'a pas de problème avec ça.

Sauf qu'évidemment vous êtes un ministre qui est très... Mme la Présidente, le ministre est un ministre qui est très occupé, c'est le ministre de la Justice, c'est le ministre responsable de la Langue française aussi, donc il a beaucoup de responsabilités sur ses épaules. Ce qui me fait dire qu'un ministre à temps plein, ça aurait été intéressant au niveau de la protection du consommateur, puis que, puisque le ministre a beaucoup de responsabilités, je veux juste qu'il priorise, quelque part, les consommateurs parmi sa quantité de projets de loi qu'il va déposer. Parce que, oui, on est en faveur de légiférer, pas de n'importe quelle manière, de bien faire pour protéger les consommateurs, c'est ce qu'on demande. Puis je pense que nos questions sont tout à fait légitimes et sont faites dans cet ordre-là.

Avec l'obsolescence programmée aussi, parce que l'obsolescence, c'est une réalité. Puis je pense qu'on peut s'inspirer des projets de loi qui ont été faits ailleurs. Voilà deux ans, on était précurseurs. Aujourd'hui, on est à la remorque de ce qui se passe en Europe présentement puis de ce qui se passe aux États-Unis par rapport à l'obsolescence programmée.

Mme la Présidente, vous allez me permettre, la députée de Joliette a parlé des prêteurs sur gages. Je veux juste rappeler à la présidente de l'Office de la protection du consommateur qu'à la Régie du bâtiment, les permis de Régie du bâtiment, si tu as été reconnu coupable d'exportation de drogue, ou de cocaïne, ou de ce que tu voudras, tu ne peux pas avoir de permis de construction parce que c'est lié au monde de la mafia, du crime organisé. Puis on a dit : Oui, ils peuvent gagner leur vie, mais pas comme entrepreneur, parce que ça demande un minimum de confiance. Ça fait que je vous invite à aller voir ce qu'on a fait avec la Régie du bâtiment, dans le temps, dans les catégories, pour tasser les pas bons des prêteurs. Ça, je pense, c'est important, vous avez déjà quelque chose qui a été fait, puis ça a passé le test de la rampe. Puis j'ai fait deux fois des changements là-dedans, puis ça a passé le test du juridique. Ça fait que je vous invite à aller voir.

Puis concernant les frais pour les résidences, lorsqu'on a étudié le dernier projet de loi de la ministre des Affaires municipales et de l'Habitation, l'opposition officielle a déposé un amendement ici même, dans le salon, pour faire en sorte, quand les gens ont des frais abusifs ou des services pas rendus, surtout que c'est écrit sur le bail, qu'ils puissent aller devant le Tribunal administratif du logement et qu'on puisse même faire comme... pas un recours collectif, je n'aime pas ça dire ça, parce que ce n'est pas vrai, mais, quand il y a un jugement qui est fait dans une résidence, on va pouvoir faire une conférence préparatoire, puis que les gens de la résidence vont pouvoir se lier, elles aussi, sur un service qui n'a pas été rendu. Ça fait que le changement législatif est fait, il faut le faire entrer en fonction maintenant. Donc, c'est des questions qui ont été traitées au niveau de l'habitation.

Ça fait que, oui, les gens ont des recours. Par contre, est-ce que les gens passent à l'action? Quand ils sont plus vieux, les gens ont moins le goût de se battre un peu, surtout pas d'aller devant les tribunaux, ça ne leur tente pas. Mais, oui, je pense qu'il faut les protéger. Puis vivement qu'on puisse faire d'autre travail.

Quand on regarde... Parce que la collègue députée de Joliette a parlé des frais COVID. J'ai demandé une question particulière par rapport avec la quantité de plaintes qui avaient été reçues demandant un remboursement auprès de l'office en lien avec la COVID-19, puis vous nous avez relevé 412 plaintes qui ont été déposées chez vous.

Il y en a au niveau du voyage, mais il y en a de toutes sortes de choses : vêtements, bijoux, accessoires, services liés au sport, loisir, culture, conditionnement physique, des services professionnels autres que la santé, soins esthétiques, transport aérien, cours de langue, leçons de conduite. Parce qu'effectivement j'imagine qu'avec la COVID il y a eu beaucoup de gens qui avaient payé pour des cours de conduite, pour des cours de danse, pour des cours de langue, pour des abonnements.

Ce qui m'amène à poser une question comme sur le fait que les gyms, les centres de conditionnement physique paient un cautionnement pour avoir leur droit d'exercer, mais ils ont été fermés neuf mois dans la dernière année. Ils ont pu rouvrir peut-être pour deux semaines puis ils ont refermé. Donc, ils doivent renouveler le permis, repayer encore une deuxième fois le cautionnement. Est-ce que l'office envisage de dire peut-être, bien, que ça serait intéressant d'extensionner puisque les gens n'ont pas pu donner le service? C'est le gouvernement qui les a fermés.

La Présidente (Mme D'Amours) : M. le ministre.

M. Jolin-Barrette : Je vais céder la parole, Mme la Présidente.

La Présidente (Mme D'Amours) : Mme Champoux.

Mme Champoux (Marie-Claude) : Oui. En fait, non, il n'a pas été envisagé de reporter le cautionnement, étant donné que c'est la meilleure façon de protéger les consommateurs, puis on ne souhaitait pas diminuer la protection des consommateurs qui font affaire avec des studios de santé.

Mme Thériault : Je comprends, Mme la Présidente. Par contre, les centres ont été fermés pendant neuf mois, ça fait que les gens... les entrepreneurs, là, hein, qui font rouler l'économie du Québec, eux paient des cautionnements des fois de 700 \$, 800 \$, puis là, bien, ils ont roulé deux semaines, on a refermé les centres de conditionnement, puis là ils sont encore fermés. Ça fait que moi, je fais juste dire qu'à quelque part je comprends qu'il faut protéger le consommateur, oui, la personne a payé son permis, mais c'est parce que, dans la vraie réalité, c'est qu'ils n'ont pas opéré, ils ont fermé neuf mois sur 12. Ça fait que moi, je pense, peut-être, une prolongation de cautionnement, je ne sais pas.

La Présidente (Mme D'Amours) : M. le ministre.

M. Jolin-Barrette : Oui. Il ne faut pas oublier que les entreprises qui ont été fermées notamment ont bénéficié du soutien gouvernemental aussi. Donc, c'est important de protéger le consommateur, de ne pas diminuer le cautionnement, mais par ailleurs ils ont pu bénéficier de certaines aides de l'État dans les différents programmes. Alors, ça, je pense que c'est important de le souligner, puis j'espère que plusieurs entrepreneurs se sont prévalus des plans mis en oeuvre par le gouvernement pour soutenir les différentes personnes qui ont été affectées par la fermeture malheureuse mais nécessaire en vertu des mesures d'urgence sanitaire.

La Présidente (Mme D'Amours) : Mme la députée.

• (19 heures) •

Mme Thériault : Oui. Merci, Mme la Présidente. On va retourner sur les agences de voyages un peu. Entre le 1er avril 2020 et le 28 février 2021, l'office a reçu 22 nouvelles demandes et procédé à 572 permis d'agent de voyages pour un total de 594. Comment expliquer qu'on a eu 22 nouvelles demandes de permis d'agent de voyages?

La Présidente (Mme D'Amours) : M. le ministre.

M. Jolin-Barrette : Bien, j'imagine que c'est des gens qui ont lancé une agence de voyages et ont demandé un permis pour être en loi avec ce que prévoit la Loi sur la protection du consommateur.

La Présidente (Mme D'Amours) : Mme la députée.

Mme Thériault : Bien, honnêtement, c'est pandémie, là, 1er avril 2020. Il faut être particulier pour aller s'ouvrir une agence de voyages au 1er avril 2020. Honnêtement, là, c'est quand même 22 nouvelles demandes.

Puis à ça il y avait une sous-question aussi, qui disait : «Le service des enquêtes a effectué 12 inspections dans le cadre des demandes et des renouvellements de permis d'agents de voyages. Ces inspections font suite à des demandes de la part de la Direction des permis et de l'indemnisation, qui, après vérification, demande une assistance au service des enquêtes.» Sauf que ça ne nous dit pas, dans les inspections qui ont été faites, s'il y a des manquements, est-ce que vous avez inspecté les fonds, les comptes en fidéicommis... en fidéicommis, pardon, pour être sûrs que les sommes sont là? Puis il est arrivé quoi?

Puis parallèlement, Mme la Présidente, étrangement, l'année passée, les crédits de l'Office de la protection du consommateur avaient été augmentés de 1 million de dollars et, cette année, ils sont coupés de 500 000. Je me demande pourquoi on coupe 500 000 quand on a eu une augmentation l'année passée, alors qu'on a plus de demandes d'inspection puis plus de plaintes COVID, puis tout ce que vous voulez. Ça fait que je m'explique mal qu'on ait coupé des crédits à l'Office de la protection du consommateur.

M. Jolin-Barrette : En fait, si je peux répondre, Mme la Présidente, les crédits de l'Office de la protection du consommateur sont de deux ordres. Il y a les crédits qui sont octroyés par le gouvernement, mais il y a aussi des revenus autonomes, donc au niveau des permis. Donc, c'est ce qui fait en sorte que ça fluctue en fonction des différentes années, est-ce qu'il y a davantage de permis qui sont payés, accordés. Donc, il y a des revenus autonomes qui sont effectués... qui sont engendrés... qui sont encaissés par l'Office de la protection du consommateur, donc c'est pour ça que ça fluctue au niveau des revenus de l'office.

Pour votre autre question, relativement au nombre d'inspections, l'office a continué de faire son travail. Et, pour ceux qui ont demandé un permis d'agence de voyages, écoutez, on n'est pas là pour évaluer l'opportunité de se lancer en affaires dans le domaine du voyage présentement. Mais une chose qui est sûre, c'est que, s'il y a des individus ou des personnes morales qui décident de se lancer en affaires dans le domaine du voyage, ils doivent se conformer aux normes et aux règles qui sont en vigueur, donc doivent obtenir leur permis de l'Office de la protection du consommateur.

La Présidente (Mme D'Amours) : Mme la députée, pour 2 min 24 s encore.

Mme Thériault : Oui. Merci. On va essayer de bien les utiliser. Vous savez, Mme la Présidente, quand j'ai parlé de réactiver la cotisation au fonds, tout à l'heure, j'étais parfaitement sérieuse. Tu sais, il y a plusieurs fonds autonomes dans différentes instances du gouvernement. Ce fonds-là, le fonds... le FICAV, c'est un fonds qui été... c'est l'argent des Québécois dedans. Ce n'est pas l'argent de l'office, ce n'est pas l'argent des gouvernements, c'est vraiment... c'est l'argent des Québécois qui ont acheté une agence... qui ont acheté un voyage avec un agent de voyages. Puis nous, on a mis la cotisation à zéro parce qu'il y avait beaucoup, beaucoup, beaucoup de millions, Mme la Présidente, dans ce fonds-là. Puis, pour éviter que ça se retourne au fonds consolidé, on a mis la cotisation à zéro.

Bien, aujourd'hui, je pense que le ministre devrait sérieusement envisager à réactiver la cotisation pour pouvoir remettre de l'argent dans le fonds. À preuve, je viens de lui dire, là, il y a 22 nouvelles agences de voyages qui ont demandé des permis, un jour où on pourra retourner voyager. Il y a des voyages qui se font au Québec. Il y a des agences de voyages qui vont vendre une excursion sur la Côte-Nord, dans Charlevoix, en Outaouais. Ils vont vendre les hôtels, les excursions. Il y a toutes sortes de choses qui se vendent. Puis ça fait qu'honnêtement, là, je ne vois pas pourquoi vous ne réactivez pas, sachant pertinemment bien que ce fonds-là, même quand Air Canada aura remboursé, même quand Transat aura remboursé, même quand les cartes de crédit auront remboursé, il va rester des sommes d'argent que le FICAV va devoir rembourser parce que ce sera des dépenses qui ne seront pas remboursables ailleurs. Réactivez le fonds. Vous pouvez le faire par règlement.

Je ne comprends pas, Mme la Présidente, pourquoi ce n'est pas fait. Parce que, ce fonds-là, une chance qu'au cours des 20, 25 dernières années le Québec s'est doté d'une protection que tu n'as pas ailleurs dans les autres provinces. Ça fait que vous comprenez bien que, ce fonds-là, pourquoi le gouvernement canadien dédommagerait partout sauf au Québec, ce n'est pas logique, hein? C'est notre fonds, il y a plein d'affaires qu'on peut indemniser avec ça, autres que ceux qui ont déjà payé.

Puis j'espère que toutes les compagnies aériennes vont rembourser les Québécois qui attendent après leur argent, puis qu'à défaut, bien, après ça, dans le projet de loi du ministre, on aura une clause de cocontractant puis de coresponsabilité pour que, si jamais ça se reproduit, les cartes de crédit puis les institutions financières, qui font des millions, des millions et des milliards en profits, Mme la Présidente, puissent dédommager les Québécois, qui n'ont pas d'affaire à financer les compagnies aériennes.

Adoption des crédits

La Présidente (Mme D'Amours) : Merci beaucoup. Le temps alloué à l'étude du volet Protection des consommateurs des crédits budgétaires du portefeuille Justice étant presque écoulé, nous allons maintenant procéder à la mise aux voix de ces crédits par appel nominal. Pour la mise aux voix du programme 5 intitulé Autres organismes relevant du ministre, Mme la secrétaire.

La Secrétaire : Pour, contre, abstention. Pour les membres du groupe parlementaire formant le gouvernement, M. Lévesque (Chapleau)?

M. Lévesque (Chapleau) : Pour.

La Secrétaire : Pour les membres de l'opposition officielle, Mme Thériault (Anjou—Louis-Riel)?

Mme Thériault : Pour.

La Secrétaire : Mme Hivon (Joliette)?

Mme Hivon : Contre.

La Secrétaire : M. Ouellette (Chomedey)?

M. Ouellette : Contre.

La Présidente (Mme D'Amours) : Donc, les crédits sont adoptés.

Documents déposés

En terminant, je dépose les réponses aux demandes de renseignements de l'opposition. Je dépose également les réponses aux demandes de renseignements de l'opposition concernant le crédit... les crédits du volet Aînés et Proches aidants.

Compte tenu de l'heure, la commission ajourne ses travaux au mercredi 28 avril, où elle entreprendra l'étude du volet Lutte contre le racisme des crédits budgétaires du portefeuille Environnement et Lutte contre les changements climatiques. Merci à tous.

(Fin de la séance à 19 h 06)