

ISSN 2818-9884



ASSEMBLÉE NATIONALE DU QUÉBEC

PREMIÈRE SESSION

QUARANTE-TROISIÈME LÉGISLATURE

Journal des débats

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

Le mercredi 30 avril 2025 — Vol. 47 N° 76

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

**Présidente de l'Assemblée nationale :
Mme Nathalie Roy**

2025

Commission des relations avec les citoyens

Le mercredi 30 avril 2025 — Vol. 47 N° 76

Table des matières

Protection des consommateurs	1
Discussion générale	1
Adoption des crédits	17
Adoption de l'ensemble des crédits	17
Documents déposés	18

Intervenants

M. Alexandre Leduc, vice-président

M. Simon Jolin-Barrette

Mme Linda Caron

M. Guillaume Cliche-Rivard

M. Pascal Paradis

Mme Marie-Belle Gendron

* M. Denis Marsolais, Office de la protection du consommateur

* Témoin interrogé par les membres de la commission

Le mercredi 30 avril 2025 — Vol. 47 N° 76

Étude des crédits du ministère de la Justice (2) : volet Protection des consommateurs*(Onze heures seize minutes)*

Le Président (M. Leduc) : À l'ordre, s'il vous plaît! Ayant constaté le quorum, je déclare la séance de la Commission des relations avec les citoyens ouverte.

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 2025-2026. 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, M. le Président. Mme Lecours (Les Plaines) est remplacée par Mme Poulet (Laporte) et M. Bérubé (Matane-Matapédia), par M. Paradis (Jean-Talon).

Protection des consommateurs

Le Président (M. Leduc) : Merci. Nous allons procéder à une discussion d'ordre général, incluant les questions et les réponses. La mise aux voix de ces crédits sera effectuée à la fin du temps qui est alloué, soit vers 12 h 45.

Discussion générale

Je suis maintenant prêt à reconnaître une première intervention de l'opposition officielle pour un premier bloc d'échange. Mme la députée de La Pinière, la parole est à vous.

Mme Caron : Merci, M. le Président. Alors, bonjour, tout le monde. Bonjour, M. le ministre, et les collègues, et les équipes qui nous aident à faire nos travaux. Alors, je vais aller tout de suite dans des... dans les questions.

Alors, dans les récents mois, années, M. le ministre, vous avez introduit de nouvelles dispositions en ce qui a trait au commerce itinérant, notamment dans le projet de loi n° 72, et ça, c'est en lien avec des appareils de chauffage ou de climatisation, les services de décontamination puis services d'isolation. Et on voit... j'imagine que vous avez vu comme moi des articles de journaux qui montrent d'autres types de commerce itinérant.

Par exemple, un cas de livraison de viande à domicile, où les gens se font offrir, par un commerçant itinérant, d'acheter... se font proposer d'acheter, pour l'année, la quantité de viande dont ils ont besoin. On leur dit que ça ne leur coûtera pas plus cher qu'à l'épicerie, mais ils vont avoir une viande de meilleure qualité. Alors, plusieurs personnes se sont fait prendre à commander ce genre de... à passer ce genre de commande, pour se rendre compte plus tard qu'il y avait des frais de manutention qui étaient presque aussi élevés que les frais de nourriture qu'ils achetaient. Par exemple, il avait pour 3 601 \$ de viande, mais 2 016 \$ de frais d'administration. Une boîte de poulet à 121 \$ coûtait, en réalité, 188 \$, à cause des frais de manutention, et tout ça. Alors, c'est un type, donc, de commerce qui est problématique pour les consommateurs. Et ma question, c'était de savoir si vous prévoyez d'avoir d'autres restrictions pour éviter ce type de mauvaises pratiques.

Un autre exemple qu'on a vu aussi dans l'actualité, c'est les aspirateurs qui sont vendus dans un système un petit peu particulier où les gens doivent faire... se font... d'abord, se font vendre un aspirateur dont le prix est surévalué, là, 6 652 \$. En fait, on leur dit que, si vous faites 14 présentations et que, dans les 14 présentations, un petit peu style tupperware, là... dans les 14 présentations, s'il y a deux ventes qui se font, vous allez avoir l'aspirateur gratuitement. Puis finalement, ils ne l'ont pas gratuitement, ils sont... un peu à leur insu, ils sont engagés à payer 4 530 \$, taxes incluses, mais on met le... on met ce montant-là... on dit qu'il y a 36 paiements de 184 \$ qui, en fin de compte, quand on fait le total, c'est plus de 6 000 \$. Et les gens n'arrivent pas à se défaire de ces types de contrats, parce qu'il y a un tiers prêteur aussi, et puis ils n'ont jamais de... ils n'ont jamais signé de contrat avec le tiers prêteur pour l'achat de ces fameux aspirateurs.

Alors, je voulais savoir essentiellement, M. le ministre, si vous avez l'intention de prendre d'autres mesures pour réglementer, baliser ces types de commerce, là, en plus de ce que vous avez déjà couvert dans le projet de loi n° 72.

• (11 h 20) •

Le Président (M. Leduc) : Merci, M. le ministre.

M. Jolin-Barrette : Oui. Alors, merci, M. le Président. Je prends le temps de vous saluer, de saluer l'ensemble des députés de la banquette gouvernementale, saluer les collègues de l'opposition, la députée de La Pinière, le député de Saint-Henri—Sainte-Anne, de saluer également les gens de l'Office de la protection du consommateur qui nous accompagnent : Me Marsolais, président de l'office; Me Amabili-Rivet, vice-président de l'office, ainsi que toute l'équipe de l'office qui est présent avec nous.

Alors, M. le Président, la députée de La Pinière le souligne à juste titre, on a fait des avancées majeures, dans le cadre du projet de loi n° 72, sur l'interdiction de certains types de produits qui ne sont plus permis de vendre en vente itinérante. Le régime encadrant la vente itinérante, au Québec, il est prévu dans la Loi sur la protection du consommateur, et notamment, ça prend un permis de l'office pour effectuer de la vente itinérante.

Donc, ce qu'on est venus faire, dans le cadre du projet de loi n° 72, c'est interdire certains types de biens, en termes de vente, chauffage, climatisation, décontamination, isolation, financement ou location à long terme, qui étaient un fléau, parce que... Exemple, le cas de la fameuse thermopompe où est-ce qu'ils vendaient beaucoup trop cher la thermopompe, puis c'était vraiment de la vente à pression, particulièrement chez les personnes âgées, pour les forcer à souscrire à un contrat puis dire : Bien, écoutez, on est dans le coin, là, on fait les travaux, c'est moins cher, là, tout de suite, puis ils mettaient vraiment beaucoup de pression. Puis c'étaient... en fait, les produits visés dans le cadre du projet de loi n° 72, c'étaient des produits, fréquemment, où il y avait une plainte... où il y avait des plaintes à l'Office de la protection du consommateur. Donc, c'est pour ça qu'on a choisi ceux-là.

Cela étant, pour l'exemple que, M. le Président, la députée de La Pinière nous souligne, relativement à la vente de viande, il y a des cas aussi pour la vente de produits de la mer également, poissons, crevettes, crustacés, tout ça. Il y a des vendeurs itinérants, tout ça, ils peuvent faire de la vente itinérante, s'ils sont titulaires du permis, ils peuvent vendre ce type de produits là, mais ils doivent respecter les prescriptions prévues à la Loi sur la protection du consommateur ainsi que ce qui est prévu par règlement. Donc, il ne peut pas y avoir de présentation fautive ou trompeuse. L'ensemble des frais associés, supposons, à la manutention ou à la livraison doit être clairement indiqué dans le contrat, sinon, le contrat, il est vicié et il est susceptible d'annulation aussi. Donc, la loi prévoit déjà ces mesures-là.

Alors, ce que l'on dit aux gens, c'est d'être extrêmement vigilants lorsqu'il y a de la vente à domicile, vendeur itinérant. C'est un phénomène qui existe toujours. Il y a eu le cas, supposons, peut-être l'avez-vous vu, M. le Président et la députée de La Pinière aussi... on a eu un cas de vendeur de balayuses, au niveau de la vente itinérante, à hauteur de... je pense que c'était 5 000 \$ la balayuse. Le permis de cette entreprise-là a été suspendu.

Alors, l'office agit, mais effectivement c'était un fléau qu'on est venu corriger avec le projet de loi n° 72. Et on ne peut pas vendre... en fait, c'est interdit au commerçant, par quelque moyen que ce soit, d'exiger un prix supérieur au prix annoncé. Donc, au moment où vous faites le contrat, où vous faites vos représentations, ça doit être très clair, quel est le montant pour lequel le contrat de service ou de fourniture du bien, il est indiqué.

Le Président (M. Leduc) : Merci.

Mme Caron : Absolument. On s'entend que les frais cachés, ce n'est pas légal, que les prix doivent être indiqués correctement, que le commerçant doit avoir un permis, et tout ça. Il n'en demeure pas moins qu'il y a beaucoup de cas qui sont... beaucoup de plaintes, là. 153 plaintes, au sujet de l'aspirateur, donc, dont vous avez parlé, dont j'ai parlé tout à l'heure, là, du distributeur, alors, décidément, il y a beaucoup de personnes qui se font avoir encore avec ça.

Alors, vous avez mentionné à juste titre qu'il faut faire preuve de vigilance, mais est-ce que l'office ou est-ce que d'autres balises... Est-ce que vous avez l'intention d'aller plus loin pour les protéger ou vous considérez qu'ils sont déjà assez protégés comme ça puis qu'ils n'ont qu'à être vigilants, finalement?

M. Jolin-Barrette : Bien, en fait, les pratiques abusives comme celles que vous avez décrites ne sont pas acceptables. Puis on reçoit des plaintes, à l'office, puis l'office agit par la suite, donc il y a intervention. Exemple, dans le cas des balayuses, une belle démonstration, il y a eu suspension du permis de l'entreprise.

Il y a 852 titulaires de permis de vente itinérante, au Québec, et l'Office de la protection du consommateur effectue une veille relativement à l'émission de ces permis. Puis lorsqu'elle reçoit une plainte, l'office, bien, elle agit en plusieurs volets. Premier volet, puis ça, c'est dans l'ensemble des domaines où l'office reçoit des plaintes, bien, il y a vérification de la plainte puis il y a aussi sensibilisation, dans un premier temps, du commerçant, avant de passer vers les sanctions pénales, pour que le comportement change. Exemple, supposons, on va peut-être en parler tout à l'heure, en matière de prix, supposons que les prix ne sont affichés de la bonne façon dans un établissement, bien, dans un premier temps, on va venir corriger, demander de corriger la situation, parce qu'ultimement on veut que ça bénéficie aux consommateurs puis...

Le Président (M. Leduc) : ...Mme la députée.

Mme Caron : Merci, M. le Président. Alors, bon, je vais prendre un autre cas, par exemple, les cas d'arnaque de piscine pour la construction des piscines.

L'été dernier, il y en a eu plusieurs, notamment Piscines Élégance, qui avaient mis... l'installateur avait mis sur pied un système pour arnaquer et pour surfacturer des clients. Il déclare faillite, alors là, ça vient compliquer les réclamations des consommateurs, puis ensuite il repart sous un autre nom et continue de faire la même chose. Un autre du même genre, Projets Nova-Lagon, qui a vendu des piscines plages pendant sept ans. Il a fait faillite, l'automne dernier, des centaines de clients qui se retrouvent sans garantie avec leur piscine défectueuse, puis, quelques mois plus tard, bien, les actionnaires relancent le concept sous un nouveau nom.

Alors, est-ce que vous comptez faire des choses pour éviter que ce genre de cas se répètent cet été?

M. Jolin-Barrette : Dans le fond, pour les... j'allais dire «les pisciniers», là, mais les...

Mme Caron : Les pisciniers.

M. Jolin-Barrette : ...les pisciniers, dans le fond, c'est les règles générales qui s'appliquent relativement à la responsabilité contractuelle. Donc, c'est comme n'importe quel commerçant, où est-ce que l'on contracte avec eux.

Donc, si une entreprise fait faillite, bien là, à ce moment-là, c'est la collection qui est prévue. Si vous aviez une créance pour le commerçant en question, supposons qu'il n'a pas établi son obligation, supposons, de vous livrer la piscine ou au niveau de la garantie, bien, c'est fixé par cela. Alors, l'entreprise, un coup qu'elle est dissoute, à ce moment-là, le lien de droit s'éteint.

Mme Caron : Alors, je comprends, mais pourquoi avoir légiféré, dans le projet de loi n° 72, sur les appareils de chauffage ou de climatisation, sur les services de décontamination, services d'isolation, mais pas, par exemple, sur les installations de piscine ou sur les électroménagers, par exemple, dont on parlait tout à l'heure?

M. Jolin-Barrette : ...on parlait de la vente itinérante. Dans ce cas-là, ce n'est pas de la vente itinérante, là, pour les piscines. Donc, c'est ça, la nuance, dans le fond, l'installation d'équipements de chauffage, tout ça. Là, vous allez en magasin, vous achetez votre piscine, il y a une obligation contractuelle qui est mise en place, mais les obligations de la Loi sur la protection du consommateur s'appliquent sur, supposons, le prix qui est affiché, le prix tout inclus, les différentes modalités.

Ça fait que, dans le fond, ce à quoi on s'est attaqués, c'est la vente itinérante, sur les appareils qui sont vendus en vente itinérante, les plus problématiques. Exemple, on arrive avec des photos : Ah! je suis allé dans votre entretoit, là, puis, vous voyez, c'est tout pourri, puis vite, vite, vite, il faut décontaminer tout ça, alors que ce n'est pas vrai, les photos ne viennent même pas de là.

Mme Caron : Merci... Ah! O.K. Je pensais que le temps était écoulé. Désolée.

Le Président (M. Leduc) : Non. Il reste 1 min 55 s.

Mme Caron : Merci. Mais l'exemple de viande ou d'électroménagers, comme l'aspirateur, c'était de la vente itinérante, par contre.

• (11 h 30) •

M. Jolin-Barrette : Oui, mais ils sont titulaires d'un permis. Donc, on n'a pas interdit... Dans le fond, on est allés avec les cas les plus problématiques, en termes de volumétrie de plaintes, pour le type d'appareil, mais on n'est pas venus interdire complètement la vente itinérante. Si le législateur voulait le faire, on pourrait, théoriquement, le faire, mais ça, c'est une discussion plus large qu'on pourrait avoir. Moi, je suis ouvert à vos suggestions à ce niveau-là, si vous le croyez approprié. Mais, notamment sur la question du crédit, tu sais, de la vente itinérante de crédit, ça avait des engagements financiers importants, là, pour les gens. Donc, on est allés sur les plus importants.

Le Président (M. Leduc) : Merci beaucoup.

Mme Caron : Merci. Alors, ma question suivante porte sur les médicaments pour les animaux domestiques, par exemple, qui sont vendus par le vétérinaire ou vendus en pharmacie. Peu de gens savent qu'ils peuvent avoir simplement l'ordonnance du vétérinaire puis aller acheter le médicament en pharmacie, pour leur animal. Et là où le bât blesse, c'est qu'il y a une différence de prix assez importante entre les médicaments.

Et puis je me demandais : Est-ce que c'est quelque chose qui est sur votre écran radar, pour éviter, là que les vétérinaires aillent chercher une grosse marge sur les... en fait, une grosse marge sur la vente de médicaments? Parce qu'il y a un écart d'environ, selon l'échantillon...

Le Président (M. Leduc) : ...nous avons pour ce premier bloc. Il pourra se poursuivre dans le prochain bloc, mais, pour l'instant, je suis prêt à reconnaître une première intervention de la deuxième opposition pour un premier bloc échange. M. le député de Saint-Henri—Saint-Anne, la parole est à vous.

M. Cliche-Rivard : Merci, M. le Président. Bonjour aux collègues, bonjour au ministre, bonjour aux équipes.

Première question pour vous, M. le ministre, sur les pourboires, on en a parlé, dans les dernières semaines, abondamment, mais vous avez vu, quand même, un article, la semaine passée, dans lequel on apprend qu'il est loin d'être certain que certains commerçants vont être en mesure de mettre en oeuvre les nouvelles règles pour le pourboire avant le 7 mai. Ce n'est pas qu'ils ne veulent pas, là, c'est que, là, il y a des problèmes avec la petite machine. C'est ce qu'on lit dans l'article. Vous, vous mettez l'application le 7 mai.

Écoutez, c'est une mesure qu'on appuie avec vous. J'aimerais ça, par contre, savoir qu'est-ce qui se passe au-delà du 7 mai, si un commerce n'a pas été capable de l'appliquer, là. Est-ce qu'il fait l'objet d'amendes? Est-ce qu'il y a une période de grâce? Est-ce que... Bref, est-ce que l'application va être automatique, sévère, ou si on donne une zone tampon?

M. Jolin-Barrette : Alors, non, il n'y a pas de zone tampon. Vous savez, on a adopté la loi, je pense, le 7 novembre, et on avait laissé un délai de six mois parce qu'on avait eu, vous vous souviendrez, lors des consultations, des gens qui disaient, de l'industrie : Il faut laisser le temps de s'adapter, reprogrammer les machines, et tout ça. Alors, on a été bons joueurs, malgré le fait que ça a déjà eu un effet. Pour avoir été à quelques reprises dans des établissements de restauration depuis le mois de novembre dernier, j'ai même pu constater personnellement que, déjà, la pratique de certains restaurateurs a changé, de ne plus charger le 15 % sur le prix après taxes, mais de... en fait,

pas de charger, d'offrir la possibilité de laisser 15 %, 18 %, 20 % avant taxes plutôt qu'après taxes. Alors, il y a déjà des restaurateurs qui se sont conformés.

Alors, à la date de l'entrée en vigueur, il y aura avis, suite aux plaintes et, éventuellement, si ça ne se conforme pas, poursuite de nature pénale.

M. Cliche-Rivard : Merci beaucoup. Merci. Puis les poursuites... très précisément, la poursuite est de combien?

M. Jolin-Barrette : Le montant de la poursuite... On pourra m'indiquer quel est le montant de la poursuite.

M. Cliche-Rivard : Parfait, je l'apprendrai dans quelques secondes. Je vais vous parler des produits puis de l'affichage, M. le ministre, «Produit québécois», «Produit canadien». Il y a de plus en plus de Québécois, dans le contexte de la guerre tarifaire avec les États-Unis, qui souhaitent acheter local, mais c'est de moins en moins facile ou moins en moins clair toujours de savoir... là, il y a un logo «Canada», il y a un logo «Québec», la provenance des produits... simplement que de connaître la provenance d'un produit et de savoir ça vient d'où, c'est de plus en plus compliqué. Puis là il y a du «Canada-washing», là. On voyait les articles, il y a des choses qui se font prétendre comme canadiennes, qui, finalement, ne le sont pas.

J'aimerais ça savoir si vous avez des plans, là, vous, comme ministre, pour protéger les consommateurs québécois face aux fausses représentations d'affichage, face à ce que sont vraiment des produits québécois ou des produits canadiens. Parce que, là, nous, on demande aux gens d'acheter local, ils pensent qu'ils achètent local, mais ce n'est pas tout le temps local. Ça fait qu'il faudrait qu'on soit capables de les aider en ce sens. Qu'est-ce que vous avez sur votre table à dessin?

M. Jolin-Barrette : En fait, c'est déjà prévu que ce n'est pas possible de faire de la fausse représentation, là. C'est 222f de la Loi sur la protection du consommateur : «Un commerçant ne peut faussement, par quelque moyen que ce soit, prétendre qu'un bien ou un service est d'une origine géographique déterminée.» Donc, l'Office de la protection du consommateur a déjà publié et fait des communications, communiqués de presse, pour informer les gens de ne pas hésiter à faire une plainte à l'Office de la protection du consommateur par rapport aux différents, je vous dirais, labels : Aliments du Québec, Produit au Québec, Fabriqué au Canada, Produit du Canada, Aliments du Canada, tout ça. C'est important que ce soit affiché clairement et qu'il n'y ait pas de doute sur l'information qui est véhiculée.

Le Président (M. Leduc) : En conclusion.

M. Jolin-Barrette : Alors, c'est le ministère de l'Économie, visiblement, qui gère le label «Aliments du Québec». Cela étant, bon, il y a des normes qui sont prévues pour «Fabriqué au Canada», «Produit au Canada», mais la représentation trompeuse est interdite. Il y a des dispositions pénales qui peuvent s'appliquer.

Le Président (M. Leduc) : Merci beaucoup.

M. Cliche-Rivard : ...évidemment, mais là on voit que la réalité est un petit peu différente, là. Vous l'aviez travaillé vous aussi, là, dans le dernier projet de loi, sur l'affichage. On avait travaillé aussi à simplifier les choses pour le consommateur, à ce qu'il puisse vraiment savoir quand c'est un rabais, quand ce n'est pas un rabais. Bref, on a quand même travaillé sur ces éléments-là. Là, tu sais, le consommateur... d'aller tester ou de vérifier la provenance de certains produits, certaines composantes du produit, certains éléments du produit, moi, je vois là, clairement, quelque chose d'utile, où l'office peut nous aider, où les Québécois, Québécoises pourraient véritablement savoir.

Ça fait que je le sais, là, vous avez la disposition pénale, mais là vous avez été pas mal plus loin que des dispositions pénales puis vous avez été proactif dans plusieurs autres dossiers. Je me demande s'il n'y a pas là quelque chose qui pourrait vous intéresser puis si on ne pouvait pas travailler tous ensemble à ce que les Québécois, Québécoises qui demandent à acheter local puissent véritablement le savoir, avec un drapeau, avec un logo, avec une vérification qui soit pas mal plus simple que d'aller décortiquer la liste des sous-produits, ingrédients, etc., là, que, finalement, les gens en épicerie ou ailleurs, un petit peu partout, ne sont pas toujours à même de le savoir. Ça fait qu'avez-vous...

Ma question est simple. Avez-vous une ouverture à regarder ça? Êtes-vous ouvert, M. le ministre?

M. Jolin-Barrette : Bien, nous, on est beaucoup sur l'affichage. On travaille en collaboration avec les partenaires. Puis, vous savez, notamment depuis les tarifs, il y a une forte demande des consommateurs pour des produits qui sont locaux, ce qui est une bonne chose, et fabriqués ou produits au Québec, fabriqués ou produits au Canada. Alors, on travaille en collaboration avec le ministère de l'Agriculture, mais je retiens votre suggestion. «Aliments du Québec», c'est clair, on ne se trompe pas quand il y a l'affichage, mais je réitère que, si les gens ont des doutes, ils peuvent appeler à l'office, puis ils vont analyser est-ce que ce sont des représentations trompeuses ou non.

D'ailleurs, juste sur la question des prix, quand on... lorsqu'on est venus faire le projet de loi, bien, on est venus clarifier grandement cet aspect-là d'affichage des prix, justement, pour de la clarté. Alors, la majorité, je vous dirais, des épiciers, au niveau de la provenance, c'est assez clair pour ce faire, mais il y a toujours place à amélioration. Sur votre question de quelles sont les sanctions rattachées aux terminaux de paiement qui ne respectent pas... l'infraction, l'amende minimale est de 2 500 \$ dans le cadre d'une personne physique puis 5 000 \$ dans les autres cas.

Le Président (M. Leduc) : Merci.

M. Cliche-Rivard : Merci beaucoup, M. le Président. J'aimerais ça vous parler aussi de réservations non honorées. Vous en avez parlé récemment, les «no-show», là, mais on va utiliser les bons mots en français, réservations qui ne sont pas honorées en restaurant. Vous avez fait un projet de règlement qui a été prépublié et là vous allez voir à émettre tout ça en juillet. Vous avez eu aussi beaucoup de communications, de réflexions de gens qui ont dit... Bon, vous avez fixé à 10 \$, il y en a qui ont parlé plus ou suggéré davantage 20 \$. Est-ce que votre réflexion évolue ou si vous vous êtes fixé sur le 10 \$, puis c'est ça qu'on va voir comme application?

M. Jolin-Barrette : Bien, écoutez, le processus réglementaire qui est prévu, c'est une prépublication à la *Gazette officielle*, de 45 jours. Donc, je l'ai annoncé en collaboration avec le ministre délégué à l'Économie. Donc, la prépublication doit se terminer, je pense, au mois de...

M. Cliche-Rivard : Juillet.

M. Jolin-Barrette : Le 3 mai.

M. Cliche-Rivard : Ah! mai?

M. Jolin-Barrette : Oui, le 3 mai, et là on va prendre... On va prendre acte des commentaires. On va les analyser, les commentaires qu'on a reçus, puis on va faire connaître notre décision par la suite au niveau de l'édiction du règlement, mais chose certaine, moi, je trouve que le montant, c'est un montant qui était dissuasif. Alors, j'ai entendu les commentaires de part et d'autre, puis on va faire l'analyse de tout ça, mais je pense que c'est important d'envoyer un message d'honorer sa réservation.

Le Président (M. Leduc) : Merci beaucoup.

M. Cliche-Rivard : Ça fait plusieurs années qu'on en parle, M. le ministre, puis vous avez légiféré. Puis là je vous ai vu arriver tantôt avec vos multiples chargeurs, là, vous étiez en train de brancher votre iPhone, vous étiez en train de brancher vos affaires. Quand est-ce qu'on va avoir des nouvelles sur le fameux chargeur universel? Quand est-ce qu'on va avoir l'application du règlement, suivant vos modifications législatives du p.l. n° 29?

• (11 h 40) •

M. Jolin-Barrette : Alors, le chargeur universel, c'est dans le cadre du projet de loi...

M. Cliche-Rivard : 29.

M. Jolin-Barrette : ...29. Alors, c'est notre souhait d'aller de l'avant. Alors, l'office analyse de quelle façon elle va mettre ça en vigueur pour avoir un chargeur unique. On est dans un modèle d'affaires nord-américain. Alors, on s'est donné le pouvoir. Là, c'est l'opérationnalité, mais moi, je souhaite que ce soit le plus rapidement possible pour faire en sorte, justement...

Le Président (M. Leduc) : En conclusion.

M. Jolin-Barrette : ...qu'on puisse avoir une prise unique pour brancher un chargeur unique, parce que ça, honnêtement, c'est du gaspillage de ressources.

M. Cliche-Rivard : Bien, autrement dit, vous voulez le faire. On est tous d'accord pour le faire, mais là, avec l'industrie, ce n'est pas si simple que ça, si je comprends bien, et donc de rationaliser puis d'aller faire... de s'entendre sur un modèle unique de chargeur unique avec l'ensemble des partenaires, ça, c'est un petit peu plus compliqué que notre intention législative. Je comprends-tu bien ou...

M. Jolin-Barrette : Bien, ce n'est pas simple. En Europe, ils ont réussi. Ça fait qu'on regarde comment ils ont fait en Europe aussi. Puis, vous savez, les relations canadiennes aussi nous aident à faire ça, à avoir des contacts avec les autres entités fédérées aussi parce que... Puis là on est au... en discussion aussi pour le marché canadien, pour limiter notre dépendance aux États-Unis, ouvrir des nouveaux marchés aussi. Ça fait qu'on a... on est dans un moment où la simplification des choses est à l'ordre du jour. Alors, je pense qu'on est dans la bonne direction.

M. Cliche-Rivard : On voit ça... On veut voir ça ou le souhait... Votre souhait, comme ministre, là, c'est de voir ça d'ici la fin de votre mandat, j'imagine?

M. Jolin-Barrette : Le plus rapidement possible.

M. Cliche-Rivard : Donc, oui, d'ici la fin de votre mandat, c'est votre souhait?

M. Jolin-Barrette : Le plus rapidement possible.

M. Cliche-Rivard : Excellent. Je ne sais pas sous quel chapeau vous le prendre, là, je devais vous le poser hier, là, je vais vous le poser aujourd'hui, changement d'heure, parce que, comme consommateurs, ça nous intéresse de savoir à quelle heure ça va fermer, finalement. C'est quoi, les prochaines étapes sur ce dossier-là? Vous avez eu la consultation publique. Les Québécois vous ont répondu massivement. On s'en va où avec ça?

M. Jolin-Barrette : Oui, les Québécois ont répondu massivement, puis ce n'est pas... c'était plus de 200 000 Québécois, je pense, qui ont répondu, tout près de 200 000 Québécois qui ont répondu. Bon, il y en a peut-être certains qui ont voté deux fois, comme M. Dufort, mais, cela étant dit, l'intégrité du processus... On a eu une diversité d'opinions à ce niveau-là.

Ce que les Québécois nous ont dit, c'est : On veut arrêter le changement d'heure. Alors, on part avec ça. On va consulter aussi les acteurs de la société civile pour avoir leur point de vue. Puis, vous savez, c'est beaucoup réclamé par beaucoup de citoyens, puis pas juste au Québec aussi. Alors, on souhaite toujours aller de l'avant avec la fin du changement d'heure.

M. Cliche-Rivard : Est-ce que c'est une question un peu comme les chargeurs universels, qu'on peut bien avoir l'intention législative, mais que, tout seuls au monde, ça va être un petit peu compliqué, puis ça vous prend l'ensemble des partenaires des autres provinces et ailleurs ou c'est une question différente?

M. Jolin-Barrette : Non, ça ne prend pas l'ensemble des partenaires pour réaliser ça. On est dans un environnement qui est tout de même concurrentiel. Vous savez, on souhaite augmenter nos échanges commerciaux, notamment avec l'Ontario. Alors, je pense que ce serait une bonne chose qu'on soit à la même heure, le bloc Québec-Ontario, mais, vous savez, déjà, au Nouveau-Brunswick, vous franchissez le pont, puis c'est une heure plus tard.

Alors, rien n'est impossible, mais il faut juste bien y réfléchir parce que, lorsqu'on fait un changement de cette nature-là, bien, ça a des impacts aussi. Bien, clairement, les gens sont affectés par le changement d'heure, puis ils nous disent : Bien, arrêtez de faire le changement d'heure.

M. Cliche-Rivard : C'est-tu ça, votre prochain projet de loi, M. le ministre?

M. Jolin-Barrette : Si c'est le prochain? Bien, il y en a plusieurs.

M. Cliche-Rivard : C'est-à-dire... On profite de votre présence, là.

M. Jolin-Barrette : Bien là, je ne vous dévoilerai pas tout ça, là, mais on va avoir une belle année ensemble encore.

M. Cliche-Rivard : Bien, hier, vous m'avez parlé de justice... la Table Justice qui va faire un projet de loi. Là vous me parlez de, quand même, le changement d'heure. Est-ce que vous avez quelque chose aussi en protection du consommateur, avec l'office, d'ici la fin de votre mandat?

M. Jolin-Barrette : Bien, vous savez, l'ensemble des parlementaires ici aiment ça travailler, puis on travaille fort, puis on va continuer à travailler. Puis, vous aussi, vous travaillez fort, ça fait qu'on fait avancer les affaires.

M. Cliche-Rivard : Mais, en protection du consommateur, on a quelque chose aussi. Ce n'est pas votre dernier, là, celui qu'on a travaillé récemment avec l'affichage, là, vous avez d'autres choses qui s'en viennent.

M. Jolin-Barrette : On a toujours plein d'idées pour améliorer la protection des consommateurs. Donc, bien entendu, on ne peut pas tout faire en une seule année. Donc, on va demander aux Québécois de nous donner un autre mandat pour améliorer la protection des consommateurs.

M. Cliche-Rivard : Là-dessus, ça va être plus laborieux.

Le Président (M. Leduc) : Merci beaucoup. Il reste 1 min 25 s.

M. Cliche-Rivard : Oui. Alors, la collègue en a parlé tout à l'heure, l'entreprise Rainbow a fait l'objet de plusieurs reportages. J'avais souligné tantôt, effectivement, les articles sont clairs, que vous avez fini par suspendre le permis. Je me demande quand même... parce que les articles étaient assez effarants, là, puis, avec le nombre de plaintes, on parle de plus d'une centaine de plaintes, essentiellement... Puis là je vais vous questionner, puis vous allez voir qui répond, mais comment ça se fait qu'on doit se rendre à une centaine de plaintes puis qu'on doit se rendre à des reportages pour que, finalement, le permis soit suspendu? Il me semble que vous avez beaucoup de pouvoir, puis on devrait arriver un petit peu plus en amont... Je pense à d'autres entreprises qui font l'objet de reportages actuellement, où il y a deux, trois, quatre plaintes. Pourquoi ça prend 100 plaintes et autant de délais avant qu'on puisse suspendre un permis?

M. Jolin-Barrette : Bien, l'office est proactif. La démonstration de ça, c'est que le permis a été suspendu. Donc, il y a également une gravité, une gradation des sanctions dans les démarches de l'office, parce que, règle générale... Bon, dans ce cas-là, c'est une entreprise qui est récalcitrante, puis c'est pour ça que le permis a été suspendu, mais, à

l'Office de la protection du consommateur, ce qu'on tente de faire, c'est de changer les comportements. Ça fait que, dès le départ, ce n'est pas uniquement juste la sanction pénale qu'on vise. Il y a une entreprise qui commet une infraction, sanction pénale. On tente de changer le comportement pour...

Le Président (M. Leduc) : 10 secondes.

M. Jolin-Barrette : ...assurer la conformité et, par la suite, s'il n'y a pas de conformité, on s'en va vers l'infraction pénale, suspension des... du permis administratif.

Le Président (M. Leduc) : Merci beaucoup. Je suis maintenant prêt à reconnaître, pour une deuxième intervention, l'opposition officielle. Mme la députée de La Pinière, la parole est à vous.

Mme Caron : Merci, M. le Président. Alors, je vais revenir où j'étais avant le... à la fin du premier bloc, au sujet des vétérinaires qui ont l'obligation de donner l'ordonnance quand le client la demande pour acheter le médicament en pharmacie, mais il y a certains vétérinaires qui sont réticents à le faire, puis ils vont même jusqu'à discréditer les pharmaciens, et c'est contraire au Code des professions du Québec.

Alors, est-ce que le ministre a l'intention... ou est-ce qu'il est en réflexion sur ce type de comportement pour, finalement, que l'obligation de remettre l'ordonnance aux clients qui le demandent soit respectée?

M. Jolin-Barrette : Oui, bien, M. le Président, je répondrais sur la question en deux volets. La question de la députée de La Pinière est bonne.

Le premier élément, c'est sur les actes qui sont commis par les professionnels vétérinaires. Eux, ils sont couverts par la Loi sur les médecins vétérinaires, puis c'est de la juridiction de l'Office des professions, exemple, comportement dérogatoire à l'exercice de la profession et les règles associées prévues dans la loi particulière.

Pour ce qui est, supposons, de l'affichage des prix, supposons, les aliments pour animaux sont assujettis à ce qu'on a fait dans le projet de loi n° 72, notamment pour l'affichage des prix, donc, sur les tablettes, parce qu'il s'agit d'aliments. Donc, ça, c'est sous la responsabilité de l'office, puis les règles d'affichage en magasin vont trouver application. Bien, c'est sûr, pour le comportement des vétérinaires, associé à l'exercice de leur profession, ça, c'est l'Office des professions et l'ordre des vétérinaires qui est responsable de l'application, avec le syndicat, avec les démarches disciplinaires qui y sont associées.

Mme Caron : Et est-ce que c'est la même chose, c'est-à-dire, c'est l'Office des professions aussi... pour ce qui est des écarts de prix, des grands écarts de prix, entre ce que le pharmacien demande et ce que le vétérinaire demande pour le même médicament, ça, est-ce que c'est l'Office des professions ou ça entre plutôt avec l'Office de la protection du consommateur?

M. Jolin-Barrette : Bien, ce qu'il faut, c'est que ce soit le prix tout inclus, donc, en termes d'affichage, d'après ce qui est régi. Par contre, le prix à laquelle le produit, il est vendu, si, sur tablette, l'ensemble de l'information est disponible, ça, c'est conforme à la loi. S'il y en a un qui le vend 10 \$, l'autre, il le vend 15 \$, ils peuvent le faire comme ça, mais il ne faut pas qu'il y ait de représentation trompeuse. Il faut que le prix soit tout inclus également.

Donc, l'office de la protection au consommateur ne préjuge pas sur quel est le quantum du prix. On entoure tout ce qui est affichage, clarté, pas de fausse représentation. Si, supposons, il y avait un caractère de lucre ou autre, il faudrait voir, à ce moment-là, ce que dit la Loi sur les médecins vétérinaires, qui relève de l'ordre.

Mme Caron : ...les médicaments ne sont pas comme les aliments pour les animaux, nécessairement, avec un prix affiché, là. C'est une ordonnance, donc...

M. Jolin-Barrette : Pour le produit comme tel, il doit être affiché, le prix exact qui va être payé. Bien, à ce moment-là, ils peuvent le vendre le prix qu'ils le souhaitent. Dans le fond, c'est la libre concurrence dans leurs établissements pour le...

• (11 h 50) •

Mme Caron : D'accord, merci. Maintenant, je vais vous amener sur un autre sujet, la vente de billets en ligne. Vous vous rappellerez sûrement, en 2023, après... quand il y a eu le spectacle en hommage à Karl Tremblay, où il y avait eu une surenchère sur l'achat des billets en ligne, à ce moment-là, votre adjointe de parlementaire s'était vu confier le mandat de brosser un meilleur portrait de la situation et... pour mieux encadrer, donc, ce phénomène de revente de billets.

Où est-ce que... Où en est cette réflexion-là? Parce que c'est encore problématique, là. Il y a deux volets, en fait, le volet de revente et des... du coût qui... du billet qui est mirobolant comparativement au coût du billet initial et il y a le volet de la fluctuation en continu du coût du billet selon la demande sur les sites mêmes. Alors, est-ce que vous pourriez nous dire où vous en êtes?

M. Jolin-Barrette : Oui, juste un complément de réponse sur votre précédente question. Aussi, on comprend que les pratiques, pour les vétérinaires, dans certains cas, ils chargent également des frais de prescription associés aux médicaments, parce que, si les gens n'achètent pas chez le vétérinaire, bien, ça, c'est l'ordre qui est responsable de ça.

Pour votre question sur les billets de spectacle, effectivement, la députée de Charlevoix—Côte-de-Beaupré a eu ce mandat. Elle a fait des rencontres avec plusieurs intervenants du domaine universitaire, du milieu artistique, des sites de revente, des producteurs de spectacle, les salles de spectacle, des organismes de protection, des promoteurs d'événements, des artistes également. C'est un dossier qui nous préoccupe grandement, au gouvernement, parce que les Québécoises et les Québécois doivent pouvoir avoir accès à une offre culturelle, notamment, à un prix qui est accessible puis ils doivent pouvoir faire vivre la culture québécoise aussi. Donc, on est en réflexion sur la façon dont on va intervenir dans ce dossier-là, mais il y a un manque de transparence, notamment, de la part des sites de revente.

Mme Caron : Donc, il y a des consultations. La réflexion se poursuit, mais on n'est pas encore... Il n'y a pas encore d'intention claire de légiférer ou de régler sur cet aspect-là. C'est ce que je comprends.

M. Jolin-Barrette : Puis, tu sais, juste sur la question de revente de billets, tout ça, l'office a déjà agi aussi. Il y a eu des poursuites qui ont été connues publiquement, là, puis le dossier suit son cours devant les tribunaux. Alors, pour nous, pour les billets de spectacle, je suis encore à l'étape de l'analyse sur la façon de venir mieux outiller les consommateurs québécois par rapport à l'achat de billets sur les plateformes. Je pense que c'est important d'amener davantage de transparence, davantage de clarté dans comment est-ce que ça fonctionne. Bon, on a eu seulement 18 plaintes, en 2024-2025, sur la revente de billets. Cela étant, ce n'est pas parce qu'on n'a pas de plainte que ce n'est pas un dossier qui n'est pas prioritaire non plus pour l'office, parce qu'il y a des milliers de billets qui sont vendus par année, puis quiconque a été sur les différentes plateformes a constaté que, parfois, c'est un peu bizarre, comment ça se passe.

Mme Caron : Merci. Bien, effectivement vous êtes à l'analyse, mais est-ce qu'il y a des avenues déjà qui sont envisagées ou vous ne vous n'êtes pas encore rendus assez loin dans l'analyse pour nous en dire plus?

M. Jolin-Barrette : Il y a différents phénomènes, notamment celui sur le fait que, parfois, les consommateurs pensent acheter directement du producteur, alors que ce n'est pas le cas. Puis, vous savez, il y a de nombreux artistes qui se sont prononcés là-dessus aussi puis qui disent... Supposons, leur billet de spectacle était à 45 \$, il y a certains humoristes qui l'ont dénoncé aussi, 45 \$, puis ils disent aux gens dans la salle : Combien vous avez payé pour venir me voir ce soir? Puis il y en a, c'est 200 \$, 225 \$, 250 \$, tout ça, alors que l'argent ne revient pas dans les poches des artistes ou du producteur, mais aussi du personnel de la scène, aussi, qui travaille à la mise en place. Alors...

Mme Caron : ...d'où ma question.

M. Jolin-Barrette : Donc, comme je vous dis, on est en train d'analyser tout ça. Et, comme le demandait le député de Saint-Henri—Sainte-Anne, bien, ça fait partie de nos réflexions parce qu'il y aurait peut-être lieu d'avoir une intervention législative à ce niveau-là.

Mme Caron : Parce que ça fait déjà deux ans que le mandat avait été confié et que les analyses sont en cours. Alors, est-ce que vous pensez que ça pourrait arriver avant la fin de votre mandat?

M. Jolin-Barrette : Bien, c'est mon souhait, mais, comme je le disais tout à l'heure, c'est sûr qu'un autre mandat pour compléter les différentes réformes en matière de protection du consommateur... Très certainement qu'on va... C'est un travail qui est à long terme. Alors, on a beaucoup agi en matière de protection du consommateur avec le projet de loi n° 29, le projet n° 72 également. Alors, c'est prioritaire.

Mme Caron : Parfait. Maintenant, sur un autre sujet, sur l'intelligence artificielle, alors on sait qu'il y a de plus en plus de fraudes qui sont commises à l'aide de l'intelligence artificielle, puis les personnes les plus vulnérables sont souvent les personnes qui sont les plus à risque, là. On pense, par exemple, aux personnes âgées, mais les autres personnes n'y échappent pas non plus, surtout qu'avec l'intelligence artificielle, parfois, c'est très difficile de détecter qu'il s'agit d'une fraude.

Il y avait eu des articles récemment dans *La Presse*... avec les visioconférences, où tout le monde semblait être des vraies personnes et puis, finalement, ce n'était pas le cas. Et, selon un ex-enquêteur de la Sûreté du Québec qui est spécialisé dans les crimes financiers, c'est un type de fraude qui pourrait être beaucoup plus courant à l'avenir à cause de l'intelligence artificielle ou grâce à l'intelligence artificielle. Alors, comme société, c'est nouveau et ça avance très vite. Donc, on n'est pas vraiment prêts à faire face à ça. Quelles sont vos intentions à ce niveau-là, à propos, donc, de toutes ces fraudes qui sont créées via l'intelligence artificielle?

M. Jolin-Barrette : Alors, M. le Président, vous savez, le phénomène des fraudes se transforme. Tu sais, auparavant, c'était, supposons, des fraudes en personne ou des fraudes téléphoniques. Bon, ça existe encore, mais la venue de l'Internet, la venue du numérique nous a amenés vers un autre type de fraude, puis les fraudeurs se spécialisent.

Alors, l'Office de la protection du consommateur a été proactif pour sensibiliser les consommateurs québécois à faire attention lorsqu'ils font des achats en ligne, puis parfois, ça peut paraître être simple, mais, des fois, les sites sont quand même bien faits. Donc, pour éviter de perdre de l'argent puis se retrouver dans une situation désagréable, on invite les consommateurs québécois... Puis il y a un site Web qui a été mis en place par l'office, une page Web qui a

été mise en place par l'office, notamment, sur des conseils sur comment s'assurer que les plateformes sur lesquelles les Québécois font leurs achats sont sécuritaires.

Donc, dans un premier temps, est-ce que le commerçant indique ses coordonnées? Est-ce que l'entreprise est située au Québec, au Canada? Puis là on a des liens sur... se renseigner sur le commerçant. Avez-vous une information complète et vraie sur l'article convoité? Quelles sont les conditions de la vente? Le commerçant exige-t-il autre chose qu'un paiement par carte de crédit? Donc, c'est des éléments de base pour faire un achat éclairé. Donc, on donne de l'information aux citoyens, et notamment, l'intelligence artificielle, comme vous le dites, ça amène vers différents types de fraudes.

Le Président (M. Leduc) : Merci beaucoup.

Mme Caron : Bien, je comprends qu'il y a... et l'office peut faire une... de la prévention, de la sensibilisation sur son site Internet comme l'Association des banquiers canadiens fait de... aussi de la sensibilisation sur son site Internet, mais est-ce que M. et Mme Tout-le-monde vont consulter ça? Peut-être, après s'être fait avoir, ils vont avoir le réflexe d'y aller, mais il est trop tard.

Qu'est-ce qu'on fait, comme gouvernement, comme société, pour se préparer à prévenir les fraudes utilisées par intelligence artificielle, par clonage de la voix, par exemple? L'exemple que je vous donnais tout à l'heure, là, ce n'était pas dans... de l'achat, c'était vraiment un conseil d'administration presque au complet qui était cloné, et l'employé de l'entreprise était certain que c'étaient les membres du conseil qui lui demandaient de faire des transactions bancaires... et qu'il faisait.

Alors, c'est vraiment gros. Il y a le crime organisé qui va chercher les bons programmeurs puis les bonnes personnes pour pouvoir oeuvrer, entre guillemets, dans ce domaine-là. Alors, quel... Qu'est-ce qu'on fait pour tenter de prévenir puis d'être un peu en avant de la parade, entre guillemets, pour protéger les consommateurs québécois et même plus que les consommateurs particuliers, là, parce que ça affecte tout le monde et les entreprises aussi?

• (12 heures) •

M. Jolin-Barrette : Alors, un premier élément que c'est toujours important de dire, lorsque les consommateurs ont un doute sur un site Web, ou l'achat en ligne, ou quoi que ce soit, ils peuvent faire une plainte à l'Office de la protection du consommateur, puis l'office peut faire enquête, peut faire des vérifications à ce niveau-là.

À votre question, quoi d'autre est-il fait par l'Office de la protection du consommateur pour s'assurer, je vous dirais, de la vigilance, bien, l'office a mis sur pied un comité de veille et de surveillance en intervention pour, justement, assurer une veille où les spécialistes de l'office se réunissent pour constater, un, le type de plainte, pour également faire de la vigie sur le type d'article ou de potentielle fraude, puis ça relève, dans le fond, du président de l'office, justement, pour rester alerte sur les différents éléments.

Bien entendu, là, lorsqu'on parle de fraude en ligne, bien, on est dans un environnement qui est numérique, qui est mondial. Donc, on n'a pas de levier sur des sites qui sont en Thaïlande, supposons. Cela étant, il faut diffuser l'information, il faut communiquer les bonnes pratiques comme le fait l'office, notamment sur son site Web.

Le Président (M. Leduc) : Il reste 10 secondes.

Mme Caron : Bien, je voudrais juste mentionner que, dans le rapport annuel, le taux d'augmentation du nombre de visiteurs sur le site Web de l'office est à moins 7 %. Alors, je ne pense pas que ça va être ça qui va nous aider à...

Le Président (M. Leduc) : Merci beaucoup. Merci beaucoup. Je suis maintenant prêt à reconnaître, pour sa première intervention, le député de Jean-Talon. La parole est à vous.

M. Paradis : Merci, M. le Président. Salutations à ma collègue de La Pinière, à mes collègues des banquettes gouvernementales, aux gens de l'office, et l'équipe du ministre, et au ministre lui-même, bien sûr. C'est notre deuxième échange aujourd'hui sur un autre sujet.

M. le ministre, l'année dernière, je vous ai parlé, à cette étude de crédits, d'un sujet qui, à l'époque, était plutôt naissant, je pense, dans l'esprit de votre gouvernement, celui des écrans et de leurs impacts chez les jeunes. La commission sur les écrans, qui a fait un travail formidable et transpartisan, n'avait pas encore été lancée, mais c'était à l'époque où le premier ministre tentait de ridiculiser cette préoccupation-là en Chambre. Mais finalement, on a vu la lumière au bout du tunnel. Oui, oui, il y avait eu des échanges en Chambre où le premier ministre avait ridiculisé cette idée qu'on pourrait s'attarder à la question des écrans qui... dont on sait, aujourd'hui, à la suite de la commission, avec des études dans tous les domaines sociologiques, physiques, etc., a des impacts majeurs sur les jeunes.

L'année passée, je vous avais amené sur ce sujet-là en disant : Oui, mais qu'en est-il de l'aspect protection des consommateurs? Parce que la commission arrive avec un certain nombre de propositions, dont certaines ont déjà été révélées, puis il y en a d'autres qui s'en viennent, et je pense qu'on parle beaucoup du milieu scolaire, etc., mais je vous avais amené sur le sujet, donc, de la protection des consommateurs. Et ma question va être la même un peu cette année. Je voudrais voir si vous travaillez sur cette question-là, parce que les addictions créées par, notamment, les appareils et surtout les applications, maintenant, les effets sont connus.

Et c'est une question aussi de protection des consommateurs et des jeunes consommateurs. J'ai cherché dans les cahiers de crédits. J'ai vu que l'OPC n'a pas émis d'avis sur le sujet de la publicité destinée aux enfants, parce que c'est notamment une question de publicité, hein, on attire les jeunes avec toutes sortes de jeux puis de mécanismes, là,

on l'a vu dans la commission, mais qu'il procède à plusieurs vérifications, je le cite, entre guillemets, «plusieurs vérifications dans ce secteur d'activité nécessitant des efforts importants». Est-ce que les écrans puis les applications, notamment, qui se destinent aux jeunes font partie des travaux de l'OPC?

M. Jolin-Barrette : Alors, l'Office de la protection du consommateur a été consulté par la commission nationale sur les écrans chez les jeunes, notamment pour aborder la question de la publicité, parce que... Bon, la publicité qui est à la télévision, elle est normée, mais après ça, quand on se retrouve sur la publicité sur Internet, c'est beaucoup moins encadré, dans le fond. Alors, l'Office de la protection du consommateur veille à ce niveau-là. Donc, c'est interdit, depuis 1978, à quiconque de faire de la publicité commerciale destinée aux personnes de moins de 13 ans. Et, dans le cadre de la commission, la commission a déposé un rapport préliminaire, et je pense que... bien, ça s'en va dans la bonne direction. Puis c'est bien d'avoir des discussions comme ça, où toutes les formations politiques s'entendent sur certains éléments, justement, pour assurer que l'univers numérique des jeunes, bien, soit approprié puis mesure les impacts.

Alors, écoutez, on est heureux d'avoir créé cette commission d'enquête là... commission parlementaire, pardon. Je me mélangeais avec...

M. Paradis : L'autre sujet de ce matin.

M. Jolin-Barrette : ...l'autre sujet de ce matin.

M. Paradis : Oui, puis je ne sais pas si vous êtes toujours aussi heureux sur cet autre sujet-là, mais revenons à... oui, la commission parlementaire, je pense qu'elle a vraiment montré ce qu'on peut faire de mieux comme parlementaires lorsqu'il s'agit notamment de nos enfants. Mais c'est pour ça que je vous pose la question dans cet esprit aussi. En fait, la question... la réponse que j'aimerais avoir, c'est qu'actuellement c'est un sujet d'intérêt prioritaire, qu'il y a des ressources, qu'il y a des gens qui sont dédiés à ça, qu'il y a des ressources qui sont dédiées à ça parce que... Moi, je me souviens, quand j'étais plus jeune, là, puis que, le samedi matin, là, c'était l'heure des bonhommes, hein, donc des dessins animés, il y avait toutes sortes de publicités de céréales, de jouets qui s'adressaient directement à nous pour qu'on aille voir papa et maman pour dire : Je veux les autos «bing, bang, rentre dedans», etc. L'OPC était une figure de proue, à l'époque, des avancées, parce qu'on disait : Bien non, on ne peut pas réglementer ça, puis l'OPC a vraiment été parmi ceux qui ont dit : Non, on est capables d'aller là.

Puis c'est la même chose pour l'Internet. Tout le monde pense que l'Internet... ah! les compagnies sont ailleurs, puis c'est des publicités internationales. Plusieurs experts disent : Oui, on peut réglementer le secteur de l'Internet, oui, on peut réglementer toutes les nouvelles formes de publicité. Parce que, des fois, ce n'est pas évident que c'est de la publicité. Quand tu joues à un jeu vidéo, quand nos jeunes jouent à des jeux vidéo, là, puis que, là, qu'on leur dit : Achetez-vous de... telle arme ou tel truc dont tu as besoin pour le jeu vidéo, mais que c'est réalisé, ensuite, ça te donne des cartes pour aller acheter des vrais produits dans la vraie vie, c'est une forme de publicité, mais qui est, on peut dire, novatrice.

Donc, j'aimerais savoir : Avez-vous des ressources particulières là-dessus? Est-ce que c'est un dossier prioritaire pour qu'on s'attaque à ce fléau, non seulement à travers nos travaux de la commission parlementaire transpartisane, mais aussi à travers la protection des jeunes consommateurs?

M. Jolin-Barrette : Alors, à chaque fois qu'il y a un dossier sur la publicité destinée aux enfants, c'est traité en priorité par l'Office de la protection du consommateur. Donc, au cours des dernières années, là, 2022, on a eu 16 plaintes, 2023; 15, 2024, 14 plaintes en matière de publicités destinées aux enfants.

Puis vous vous souvenez que l'office est intervenu, là, à l'époque, là... il y a quelques années, supposons, il y avait le... Igor...

Une voix : ...

M. Jolin-Barrette : Ce n'était pas un muffin?

Une voix : ...

M. Jolin-Barrette : Oui, c'était un petit muffin. C'était un petit muffin d'une compagnie, à l'époque, qui... bien, c'est une compagnie qui est encore québécoise. Cela étant, l'office est intervenu aussi dans une zone à La Ronde aussi, où il y avait la publicité.

Où je rejoins le député de Jean-Talon, M. le Président, c'est sur les compétences numériques de l'État québécois. En matière de protection des consommateurs, c'est une compétence clairement québécoise, et oui, dans l'univers numérique, il y a le prolongement des compétences québécoises à ce niveau-là. Alors, oui, on a les outils pour légiférer.

Puis, sur la question des écrans, bien, c'est plus large que ça. C'est sûr qu'il y a des dispositions contractuelles qui s'appliquent par rapport au fait, pour les jeunes, de contracter ou non. Supposons, pour un contrat de cellulaire, ça prend l'assentiment des parents, un peu comme les différents types de contrats qui existent.

M. Paradis : Bon, donc, je vais conclure, mais avez-vous, donc, des personnes qui travaillent spécifiquement sur ce dossier-là? Est-ce qu'il y a des ressources qui sont particulièrement, de manière particulière, dédiées à ça

actuellement? Parce que vous dites : On a les outils, mais tout le monde, je pense, est capable... est à même de constater que le défi est grand, et donc qu'il faut... pour s'outiller adéquatement, ça prend des ressources. En avez-vous qui sont... qui s'occupent de ça actuellement?

M. Jolin-Barrette : Alors, on a des enquêteurs, puis, parmi le... je vous dirais, le portefeuille de dossiers qu'ils ont, il y en a qui traitent davantage ce type de dossiers là. Alors, l'office couvre très, très large. La Loi sur la protection du consommateur, elle est volumineuse. Il y a beaucoup de mesures de protection pour les consommateurs québécois, puis les inspecteurs, les enquêteurs, le personnel de l'office ont les outils et les compétences pour répondre à ce genre de demande.

M. Paradis : Très bien, mais, en tout cas, je pense qu'on va continuer ce dialogue-là, M. le ministre.

Je vous amène... On reste dans le monde virtuel qui a un impact sur le monde réel. Je suis un petit peu dans la foulée des questions de ma collègue de La Pinière sur ces sites en ligne qui prétendent vendre des produits québécois avec toutes sortes de noms alléchants, là, Mode-Quebec, etc. Dans le domaine de la mode, ça a été particulièrement le cas. Mais ensuite, les gens, pensant acheter localement, se ramassent avec des vêtements fabriqués en Chine. Là, il y a eu plusieurs exemples rapportés dans les médias récemment.

Même chose, est-ce que vous êtes en train de revoir l'encadrement législatif des plateformes numériques, là, les méthodes de ce monde, là, qui disent : Moi, je n'ai aucune responsabilité, je m'en lave les mains, je relaie des annonces, puis ce n'est pas ma responsabilité? On pourrait les viser comme intermédiaires en ligne. Là aussi, l'OPC, votre gouvernement pourraient faire office de précurseurs. On a déjà agi, là, avec beaucoup d'énergie, par exemple, sur la vente sous pression, les vendeurs itinérants, etc. Donc, même chose, est-ce qu'on veut agir vigoureusement? C'est parce que c'est là que les consommateurs sont désormais les plus vulnérables.

• (12 h 10) •

M. Jolin-Barrette : L'office est sensibilisé au phénomène que vous illustrez parce qu'il ne doit pas y avoir de représentation trompeuse aussi. Donc, la compétence, elle est là. L'enjeu, parfois, c'est de poursuivre l'entreprise, donc, d'un autre type d'État. Alors, c'est pour ça qu'on a besoin de l'ensemble des intervenants ainsi que le Canada, qu'on travaille en collaboration ensemble sur les différents aspects pour que les lois puissent être appliquées et que les comportements frauduleux soient réprimés aussi. Parce que, souvent, ce qui peut arriver, il y a des pratiques qui sont contraires à la Loi sur la protection du consommateur, mais des pratiques aussi qui constituent des infractions criminelles. Alors, il y a le pendant également avec le fédéral à ce niveau-là.

M. Paradis : Est-ce que vous envisagez un encadrement plus serré, notamment des plateformes comme Meta à titre d'intermédiaire? Est-ce que c'est quelque chose que vous envisagez?

M. Jolin-Barrette : Bien, c'est un portrait global qu'il faut regarder, parce que ce n'est pas uniquement cette entreprise-là qui amène une... parfois des renseignements qui sont faux, qui sont trompeurs, ou que la vente, elle est faite sous une forme illégale, je vous dirais, en termes de représentation. Donc, c'est l'ensemble du dossier qui doit être regardé, pas uniquement cela.

M. Paradis : Mais, M. le ministre, disons, j'ai nommé Meta parce que, dans plusieurs des cas rapportés, c'était Meta qui était l'intermédiaire, mais je vous parle des intermédiaires, parce que, maintenant, c'est là que se passe le gros du problème. Ces intermédiaires-là, c'est des sites en ligne, on ne sait pas où est-ce qu'ils sont, mais ils vendent des produits québécois, entre guillemets, qui ne sont pas des produits québécois, là, qui sont des produits achetés en masse, par exemple, en Chine ou ailleurs, puis là les gens se ramassent avec ça puis ils n'ont aucun recours après parce que les compagnies sont disparues. Donc, c'est l'intermédiaire qui est le véhicule du problème.

Donc, la législation pourrait maintenant changer les règles de responsabilité, notamment pour dire : Bien, comme intermédiaire, si c'est par toi que se passe le problème, c'est toi qu'on va viser.

M. Jolin-Barrette : C'est une avenue intéressante que vous soulignez. L'autre aspect là-dedans, il y a un élément aussi où il faut continuer à diffuser l'information, notamment par le biais de l'Office de la protection du consommateur, sur le fait que c'est toujours préférable d'aller acheter directement à la source. Tu sais, on ne se trompe pas quand on va vers une compagnie québécoise qui est connue, vers sa plateforme informatique elle-même ou même, bon, en magasin, si on est là physiquement. On ne se trompe pas dans cette situation-là.

Il y a certains sites transactionnels aussi qui collaborent avec l'office pour trouver l'origine des responsables des sites Web qui vendent des produits faussement québécois aussi. Alors, il y a déjà du travail qui se fait, mais votre suggestion, elle est intéressante aussi, de renforcer cela.

M. Paradis : Bien, je vous invite à aller étudier, notamment, les propositions d'Option Consommateurs sur cette question-là. Ils y ont beaucoup travaillé. Vous savez comme moi, là, que c'est des gens très compétents qui y travaillent, puis ils ont travaillé sur cette question-là, parce qu'encore une fois, là, pour clore ce sujet-à, c'est... les sites, c'est Mode-Quebec, Atelier Quebec, Luzon Quebec, Allure Québec, Fabula Quebec. Les gens avaient vraiment l'impression, M. le ministre, d'acheter québécois, puis ce n'était pas du tout québécois.

Je vous amène, encore une fois, sur la question de la représentation. Là, maintenant, je suis vraiment dans le concret, dans le réel. Quand on va à l'épicerie, notamment — vous savez, on est en pleine guerre commerciale avec

les États-Unis — plusieurs personnes, moi le premier, on cherche à identifier les produits des États-Unis, les produits qui sont réellement d'ici ou qui sont réellement d'ailleurs, et c'est compliqué. Vous avez déjà... Puis je pense qu'on a tous voté ensemble pour une loi qui a changé certaines règles sur l'étiquetage et l'identification des produits.

Là, il y a un contexte additionnel qui s'est présenté. Les gens veulent savoir d'où proviennent véritablement leurs produits puis quelle est la part du local par rapport à la part, par exemple, américaine dans plusieurs produits. Est-ce que ce sont des pratiques sur lesquelles vous vous attardez aussi, actuellement, pour clarifier encore plus puis pour nous aider à acheter vraiment local, pour aider le consommateur à faire des choix, là, tu sais? Puis tu ne veux pas avoir à, cinq minutes, t'arrêter devant chaque fruit ou devant chaque produit pour savoir s'il est vraiment d'ici.

M. Jolin-Barrette : Alors, votre question va dans la même lignée que celle du député de Saint-Henri— Sainte-Anne, tout à l'heure, sur la provenance des produits. Bon, on est venus régler, avec 72, la question du prix. Sur la question de l'identification du produit, exemple, pour Aliments Québec, il n'y a pas d'enjeu, c'est très clair. Puis c'est un label qui est utilisé et qui est chapeauté par le ministère de l'Économie puis de l'Innovation, alors c'est mon collègue le ministre délégué qui est chargé de ça.

Là, par la suite, il y a toute la question de «Fabriqué au Canada», «Produit au Canada», «Produit au Québec», «Aliments du Québec». Lorsqu'il s'agit de ces balises-là, les Québécois ne se trompent pas sur la provenance. Alors, on travaille en collaboration aussi avec le ministère de l'Agriculture, des Pêcheries et de l'Alimentation du Québec, parce qu'ils sont sur la provenance des produits, c'est dans leur champ d'expertise.

Cela étant, si jamais il y a une représentation trompeuse, là, c'est assujéti à la Loi sur la protection du consommateur, et là les gens peuvent nous appeler, nous contacter et faire en sorte que l'office puisse être saisi d'une plainte ou de vérification, parce que c'est important que les gens voient d'où provient le produit. Alors, vous ne pouvez pas avoir des bananes, supposons, qu'on dit, supposons, «Guatemala» puis que... en fait, qu'elles viennent véritablement du Guatemala... Non, pardon. Je reprends mon exemple. On ne peut pas avoir des bananes affichées «Guatemala» puis qu'elles viennent des États-Unis. C'est une représentation trompeuse.

Le Président (M. Leduc) : Merci beaucoup. Nous passons donc au troisième et dernier bloc de l'opposition officielle. Mme la députée de La Pinière, c'est à vous.

Mme Caron : Merci, M. le Président. Alors, je vais vous parler des dossiers de crédit des consommateurs. Alors, ce sont les entreprises Equifax et TransUnion qui colligent la plupart des renseignements des consommateurs pour les dossiers de crédit, pour évaluer leur cote de crédit. Et c'est calculé, évidemment, à partir d'une formule mathématique assez complexe qui intègre des informations personnelles et financières de chaque personne. Et donc le dossier de crédit comprend les renseignements sur les comptes bancaires, sur les emprunts, les habitudes de remboursement, les comptes impayés, les faillites et les jugements, etc. Ces entreprises, Equifax et TransUnion, même si c'est Equifax Canada, par exemple, ce sont des entreprises américaines qui sont assujétiées au PATRIOT Act, ce qui veut dire que, si le gouvernement américain veut obtenir ces renseignements-là, même s'ils sont stockés au Québec, il peut y avoir accès.

Alors, dans cet esprit-là, est-ce que le gouvernement réfléchit à une façon de protéger ces renseignements des consommateurs? Est-ce qu'il y aurait... Est-ce que ce serait possible d'envisager une prise en charge publique des dossiers de crédit ou est-ce que c'est quelque chose qui n'est pas du tout envisageable? Je veux juste savoir où en est votre réflexion sur cette problématique-là.

M. Jolin-Barrette : Bien, la question de la députée de La Pinière, elle est bonne. Sur la question de la protection des renseignements personnels, ils sont assujétiés aux lois associées à la protection des renseignements personnels, donc à la Commission d'accès à l'information. Vous vous souviendrez également, il y a quelques années, que le ministère des Finances avait déposé un projet de loi aussi pour rendre accessibles notamment les cotes de crédit aussi, mais l'environnement associé à ces informations-là est régi par la Commission d'accès à l'information, avec mon collègue le ministre responsable des Institutions démocratiques.

Mme Caron : Puis ça, je...

M. Jolin-Barrette : Puis de la Protection...

Mme Caron : Oui, et ça, je comprends ça tout à fait. La problématique qui est nouvelle depuis une centaine de jours, c'est le fait que ce sont des entreprises américaines et comment on fait pour protéger les renseignements financiers et les renseignements personnels des Québécois et des Québécoises dans ce cadre-là, qui est tout à fait nouveau, là. Puis, si la réflexion n'est pas avancée, on comprend, là, ça fait une centaine de jours qu'on est dans une situation, mais est-ce que c'est quelque chose qui va être étudié?

M. Jolin-Barrette : Alors, le secrétariat à l'accès à l'information va évaluer l'ensemble des éléments. Cela étant, les lois en matière d'accès aux données des renseignements personnels s'appliquent également et ils doivent respecter les lois qui s'appliquent.

Mme Caron : Absolument. Ils vont respecter les lois ici, sauf que, quand le... si le gouvernement américain décide de leur demander, puis c'est assujéti au PATRIOT Act, ils n'auront pas le choix, il va falloir qu'ils fournissent les renseignements.

Je vais passer à un autre sujet. Dans le cadre du projet de loi n° 72, la question de la réduflation n'avait pas été retenue, et c'est le mémoire prébudgétaire de l'Option Consommateurs qui revient à la charge avec ça. Étant donné que c'est une source importante de confusion pour les consommateurs, c'est-à-dire que le produit peut être affiché au même prix, mais le format va être réduit... donc, c'est une pratique un peu subtile mais qui, finalement, qui floue le consommateur qui n'est pas vigilant à cet égard-là. Alors, est-ce que c'est... est-ce que votre réflexion là-dessus a changé ou est-ce qu'on laisse passer cette pratique-là sans intervenir, finalement?

• (12 h 20) •

M. Jolin-Barrette : Bien, je vous dirais que c'est choquant. Tu sais, exemple, quand vous allez, peut-être... bien, en tout cas moi, je... ça m'arrive de temps en temps d'acheter des chips, puis là, dans votre sac, il y en a pas mal moins qu'il y en avait avant. Il y a pas mal plus d'air aussi. Alors, c'est fâchant. C'est pour ça qu'on en est venus...

Puis c'est un phénomène qui est difficile à cibler et à faire appliquer, le fait de sanctionner la réduflation, parce que, bon, les entreprises, entre partir d'un produit puis ensuite de l'amener vers le nouveau produit, de démontrer qu'il s'agit de la réduflation, l'office pourrait avoir de la difficulté à appliquer la norme, puis j'entrevois plusieurs problématiques d'applicabilité.

C'est pour ça que, dans 72, ce qu'on a décidé de faire, c'est de mettre clairement en gros le prix par unité de mesure. Exemple, quand vous achetez votre sac de chips, bien là, vous allez avoir le prix par unité, mais aussi le prix par 100 grammes, supposons. Puis on est venus aussi, je ne sais pas si vous vous souvenez, M. le Président, on est venus dire aussi que vous devez utiliser toujours la même valeur unitaire de référence pour ne plus que... on avait, exemple, le jus d'orange... pour ne plus qu'il y en ait un qui était affiché, le prix sur 100 millilitres, puis l'autre, il était affiché par litre, aussi, pour que ce soit simple pour le consommateur puis qu'il puisse comparer des pommes avec des pommes puis des oranges avec des oranges. Donc, c'est comme si on s'attaque à la réduflation, mais d'une façon différente.

Mme Caron : Merci. Bien, je comprends que, peut-être, il y a des cas qui sont effectivement difficiles d'applicabilité, sauf que, quand on regarde un sac de pâtes de 900 grammes qui se vendait, je ne sais pas, moi, 1,50 \$ et puis que, là, le sac de 750 grammes, même compagnie, même type de pâtes, se vend le même prix, c'est assez facile, il me semble, à démontrer, mais... peut-être pas dans le cas d'autres produits, mais, dans ce cas-là, je pense que c'est assez facile quand même.

M. Jolin-Barrette : Écoutez, il y a des milliers de produits en épicerie, et les entreprises sont, je vous dirais, ingénieuses, mais pas dans le bon sens du terme aussi. Alors, on a deux choix : Est-ce qu'on... puis je partage votre indignation relativement à ces stratégies commerciales là, même chose, le pot de crème glacée, tu sais. Puis ça, on l'a vu aussi, puis ça me fait penser, le phénomène de la réduflation, aussi, tu sais, le pot de crème glacée qui devenait format collation puis que, là, les taxes étaient indiquées, bien là, on est venus également dire, dans le projet de loi n° 72, que les taxes vont devoir être indiquées sur le produit pour savoir... Ça fait que ça, ça va donner une indication aussi aux gens pour dire : Aïe! Mon deux litres de crème glacée que j'achetais avant, bien, il est rendu en bas de... je pense que c'est 650 grammes ou moins que ça. Alors, tu sais, l'idée, c'est de donner le maximum d'outils aux consommateurs. Mais de venir dire...

Puis, en France, ils l'ont abordée, cette question-là de réduflation. Mais, si l'entreprise transforme, à tout le moins, une partie du produit ou un ingrédient, bien là, ça ne devient plus de la réduflation. Donc, ça amène...

Le Président (M. Leduc) : Merci beaucoup. Merci beaucoup.

Mme Caron : D'accord. Alors, maintenant, je vais sur un autre point qui est amené aussi par Option Consommateurs, la formule d'acheter maintenant, payer plus tard. Alors, c'est de plus en plus présent au Québec, et puis c'est des formules qui permettent d'étaler les paiements d'achats effectués en ligne, donc ça devient du crédit, et ça, selon Option Consommateurs, ça opère tellement dans le flou, dans un flou juridique, puis ça entraîne des risques pour les consommateurs.

Alors, ce qu'ils proposent, c'est l'encadrement des entreprises qui offrent ces formules-là et que ce soit revu dans la Loi sur la protection du consommateur, notamment, pour s'assurer que les entreprises qui offrent ce type de crédit aient l'obligation aussi d'obtenir un permis, qu'elles aient à respecter les obligations relatives aux contrats de crédit puis qu'elles soient assujetties à des obligations de rétrofacturation. Est-ce que c'est une proposition que vous pourriez recevoir favorablement dans... après analyse?

M. Jolin-Barrette : Bien, ce n'est pas toujours des frais de crédit, mais on va l'analyser. Moi... C'est sûr que c'est toujours préférable de payer par carte de crédit dans ce genre de situation là, parce qu'en cas de problématique on peut agir par la rétrofacturation. Donc, c'est la voie à privilégier dans ce cas-ci, mais je trouve votre proposition intéressante.

Mme Caron : Bien, c'est ça, sauf que, selon le montant de l'achat, ce ne sont pas tous les consommateurs qui peuvent payer, peut-être, avec une carte de crédit ou payer tout le montant. Donc, c'est un peu comme mettre le fardeau sur le consommateur qu'on tente de protéger, selon la mission de l'Office de la protection du consommateur.

M. Jolin-Barrette : Puis les... mais, cela étant, les règles contractuelles s'appliquent. Donc, si jamais il y a une exécution de l'obligation, là, il peut y avoir résolution ou résiliation. Si le bien qui est acheté n'est pas le bien qui avait été vendu ou que la qualité n'est pas proportionnelle au prix, les recours de droit commun sont toujours aussi disponibles de la part du consommateur aussi.

Mme Caron : Est-ce que vous pourriez me confirmer que le budget de 2025-2026 de l'Office de la protection du consommateur, c'est bien 9,6 millions? Est-ce que c'est bien leur budget?

Une voix : Oui.

Mme Caron : Oui? Qui était de 8,9 millions, l'année passée, en 2023-2024.

M. Jolin-Barrette : Donc, cette année... O.K. Alors, le budget total cette année, ça, c'est 2024-2025... 2024-2025, c'étaient 16 256 413 \$, puis le budget, dans le livre de crédits...

Des voix : ...

M. Jolin-Barrette : Mais ça, c'est 2024-2025. 2025-2026? Vous, vous référez à 2024-2025 ou à 2025-2026, Mme la députée?

Mme Caron : Bien, les deux. Je voulais le comparatif.

M. Jolin-Barrette : Donc, il y a deux choses, il y a les crédits votés... Supposons... Prenons l'année, là, 2024-2025. Au niveau des crédits votés, c'est 9 073 600 \$, plus... on additionne les revenus des permis, donc 7 182 813 \$, ça donne 16 256 413 \$.

Le Président (M. Leduc) : ...revienne avec les chiffres, Mme la députée?

Mme Caron : Oui. Bien, j'aimerais qu'on revienne avec les chiffres parce que ça me... C'est sûr qu'il y a... Oui? Est-ce que vous les avez déjà?

M. Jolin-Barrette : Donc, dans le livre de crédits, programme 5, donc Office de la protection du consommateur, 9 691 600 \$. Donc, on est en augmentation à peu près de 600 000 \$.

Mme Caron : Par rapport à l'année passée, quand on compte les crédits votés...

M. Jolin-Barrette : Ça, c'est les crédits votés.

Mme Caron : ...et les revenus qui viennent des permis ou...

M. Jolin-Barrette : Exactement.

Mme Caron : O.K. Alors, c'est un... Il y a... L'augmentation n'est pas énorme. Si je reprends ce que l'Union des consommateurs nous disait, qu'en 1996-1997 le budget était de 13,2 millions à l'époque, alors c'est... dans le temps, il n'y a pas eu une augmentation. Selon eux, on serait à 23,7 millions en dollars actuels.

Alors, là où je veux en venir, c'est qu'on a vu qu'il y avait plusieurs cas, plusieurs difficultés pour protéger les consommateurs. Les fraudes en ligne, tout ça, on n'y va pas encore beaucoup dans... ou un peu dans la sensibilisation, mais il y a peut-être plus d'efforts de prévention à faire.

Avec le projet de loi n° 72, il y a beaucoup d'obligations, et à juste titre, qui sont à respecter et qui sont confiées aussi à l'Office de la protection des consommateurs. Donc, avec ces nouvelles... je dirais que c'est un nouveau contexte, parce que le commerce en ligne, ça existe depuis longtemps, mais, avec l'intelligence artificielle, les arnaques, les fraudes, on est vraiment dans une période, là, où ça augmente beaucoup.

Bien entendu, il y a une saine gestion des finances publiques à faire, mais est-ce que l'office peut vraiment répondre à son mandat avec ces sommes-là? Parce qu'on sait que l'office a aussi... il y a aussi des organismes qui vont faire beaucoup de... du travail de vigilance ou d'éducation, qui a été évoqué, pour essayer de prévenir les fraudes, et les arnaques, et tout ça, des organismes comme l'ACEF, par exemple, mais qui ont de plus en plus de demandes et pas nécessairement plus de budgets pour y répondre.

• (12 h 30) •

M. Jolin-Barrette : Oui. Bien, écoutez, est-ce qu'en toutes circonstances l'ensemble des ministères, des organismes souhaiteraient avoir davantage de budgets? La réponse, c'est oui. Mais l'office, avec le budget qu'elle a, est en mesure de réaliser sa mission. Puis ça se transforme... Vous faisiez référence au passé aussi, mais on est dans une nouvelle ère aussi, où les... l'office s'est transformé, la technologie est présente maintenant aussi. Alors, l'office a les outils pour réaliser à bien sa mission. Puis, surtout avec les initiatives qu'on amène aussi, il y a beaucoup d'effets aussi de sensibilisation, d'éducation.

Donc, quand on a fait le projet de loi n° 72, notamment, bien, écoutez...

Le Président (M. Leduc) : 10 secondes.

M. Jolin-Barrette : ...même sans la loi, le fait d'en parler, ça fait changer les pratiques aussi.

Le Président (M. Leduc) : Merci beaucoup. Je suis maintenant prêt à reconnaître un dernier bloc, c'est l'intervention de la part du gouvernement. Mme la députée de Châteauguay.

Mme Gendron : Merci beaucoup, M. le Président. Vous faites ça à merveille. Je suis heureuse de vous avoir comme président aujourd'hui.

Le Président (M. Leduc) : Merci.

Mme Gendron : Bonjour à tous et toutes. Bonjour, M. le ministre. Merci d'être là avec toute votre équipe. Très apprécié. Bon, j'ai la chance de vous poser des questions aujourd'hui. D'entrée de jeu, je fais du pouce un peu sur ce que notre collègue député de Jean-Talon nous a mentionné un peu plus tôt en lien avec la commission sur les écrans. J'ai le bonheur de faire partie de cette commission sur les écrans et puis j'ai aussi eu l'occasion de rencontrer M. Marsolais, qui est venu nous rencontrer à la commission pour déposer un mémoire costaud, donc qui traitait, là, de plusieurs aspects, entre autres des réseaux sociaux. Donc, j'ai un petit peu la nomenclature du mémoire que vous nous aviez présenté. On parlait, bon, entre autres, des enjeux relatifs au numérique et beaucoup d'informations, là, liées à ça. Je tiens également à vous remercier des outils que vous nous avez partagés lors de votre visite et puis de votre intérêt pour les écrans. Je rappelle que c'est une commission transpartisane et je considère que vous avez été un atout pour diriger nos conversations.

Aussi, j'aimerais confirmer que le... Bon, le rapport n'est pas encore déposé. Il sera déposé dans... le 30 mai. Donc, à l'issue de ce rapport déposé, je pense que le... M. le député de Jean-Talon pourra également trouver quelques réponses à ses questions.

Donc, M. le ministre, je vous amène sur un tout autre sujet. J'ai, avec mon collègue de Jonquière... voilà quelque temps, il a annoncé la conclusion d'une alliance qui avait lieu entre l'Office de la protection du consommateur et l'École supérieure en Art et technologie des médias du cégep de Jonquière. Je trouve que c'était une très belle opportunité de joindre, en fait, des étudiants à un organisme. Et puis, si je comprends bien, là, l'objectif de ça, c'étaient les étudiants en troisième année en communication et en publicité de collaborer pour créer, justement, des outils de communication adressés aux jeunes adultes de l'Office de la protection du consommateur.

Donc, la cohorte était appelée à discuter d'une stratégie de communication, de la présenter, j'imagine. Et puis à l'instar, justement, de cette conclusion de cette alliance-là, j'aimerais connaître un peu plus sur ce qui en est sorti, également les coûts engendrés d'un tel projet et puis, finalement, qu'est-ce que cela a donné aujourd'hui, là, aujourd'hui... qu'on se parle.

M. Jolin-Barrette : Bien, M. le Président, avec votre permission, je céderais la parole au président de l'Office des professions.

Le Président (M. Leduc) : ...

M. Marsolais (Denis) : Des professions?

M. Jolin-Barrette : L'Office de la protection des consommateurs.

Le Président (M. Leduc) : Est-ce qu'il y a le consentement de tout le monde?

Des voix : Consentement.

Le Président (M. Leduc) : Oui. Nommez votre titre, s'il vous plaît.

M. Marsolais (Denis) : Denis Marsolais, alors, président de l'Office de la protection du consommateur.

Alors, écoutez, on est très fiers, à l'office, d'avoir eu cette... d'avoir créé cette collaboration-là avec le cégep de Jonquière. Puis, pour répondre un peu davantage à la question que vous aviez posée, c'est que c'est une façon, même avec des budgets qui, dans des contextes économiques difficiles... il faut demeurer créatif, et c'est un exemple concret de la créativité qu'on a été chercher.

On avait deux enjeux lorsqu'on a travaillé sur une planification stratégique de l'office. D'abord, on a une mission d'informer la population, hein, c'est notre... puis on a aussi une mission de recevoir les plaintes, bon, etc. Dans notre mission d'informer la population, on avait deux enjeux : les jeunes, on a de la difficulté... parmi les 110 000 appels qu'on reçoit par année, peu parmi ces 110 000 là sont des jeunes. Et l'autre enjeu, c'étaient tous les gens qui proviennent de l'immigration, alors difficulté de langage, etc., puis il y en a qui se font carrément fourvoyer par des arnaqueurs sur le terrain parce que c'est des personnes vulnérables.

Et donc, pour les jeunes, j'ai toujours dit, moi, si je faisais un clip de 15 secondes ou 30 secondes pour m'adresser aux jeunes, je pense que je ne serais pas trois secondes avant que le jeune puisse flipper pour aller sur un autre site. Alors, il n'y a rien de mieux que des jeunes pour s'adresser aux jeunes dans un langage de jeunes. Alors, l'idée est partie de là. On a communiqué avec le cégep de Jonquière, avec le directeur général du cégep et avec le directeur du programme, pour voir s'il y avait un intérêt dans ce programme-là, pour qu'ils puissent... pour qu'on puisse être le client, entre guillemets, et que les étudiants de troisième année, parce que c'est une formation de troisième année, puissent, dans

un premier temps, travailler sur des lignes sur qu'est-ce qu'on doit dire aux jeunes pour que les jeunes soient attirés, puis, dans un deuxième temps, créer les modalités de communication pour qu'on puisse le diffuser dans les cégeps, sur le Web, sur le plan national.

Alors, ça s'est décidé en l'espace de trois semaines, et le directeur général et le directeur du programme ont accepté. Alors, ce qu'ils ont fait, c'est que les étudiants de troisième année, leur travail de session, de la première session... avaient comme travail de monter, justement, des communiqués pour s'adresser aux jeunes, et les étudiants de deuxième session avaient comme responsabilité de monter les façons de communiquer aux jeunes, alors ce qui a été fait. On a eu un concours, on a analysé tout ça. On a déterminé, parmi tous les programmes, toutes les suggestions qui avaient été faites, cinq, six projets qui avaient été soumis, et c'est les jeunes de deuxième session qui ont monté les vidéos, puis les bandeaux, puis la façon de s'adresser aux jeunes.

Il y a eu, la semaine passée... c'est la semaine passée, lors de la remise du prix de l'office... il y avait aussi, pas simultanément, mais par la suite, remise de deux prix à deux étudiants du cégep de Jonquière qui se sont démarqués dans cette démarche-là. Alors, les étudiants de Jonquière étaient là, le directeur général était là et tous les responsables du programme. Et donc, ça faisait en sorte qu'ils ont été récompensés, honorés par le ministre. Et finalement, bien, on a... le résultat, c'est trois clips de 30 secondes qu'on a diffusés à ce moment-là, lors de la remise du prix, et qui vont être probablement sur tous les réseaux sociaux. On va inonder le marché parce que, ça aussi... inquiétez-vous pas pour moi, ça aussi, c'est peu coûteux, les médias par le Web. Alors, même avec peu de budget, on réussit à inonder le marché. Vous pouvez être sûrs que ça va fonctionner parce que ça s'adresse vraiment aux jeunes. J'ai hâte d'avoir vos commentaires le jour où... On fait ça au mois de septembre, octobre, au retour des classes, et ce sera sur le Web puis ce sera aussi dans les cégeps.

Qu'est-ce que ça a coûté? Zéro. Ça ne nous a pas coûté un sou. Tout le monde était gagnant, parce que les étudiants de Jonquière, ils étaient fiers de faire ça et d'avoir le résultat d'avoir une publicité nationale qui soit bâtie par eux.

Puis, vous savez, dans le domaine des médias, il y a plusieurs journalistes qui sont soit à la télévision ou journalistes, à la presse écrite, qui ont eu une formation à Jonquière. Ça existe depuis 25, 30 ans, ce programme-là. Ça s'appelait ATM, programme d'ATM, qui est toujours contingenté. Et donc on a réussi, de façon créative, à faire en sorte qu'on va avoir une publicité qui va être porteuse, qui va être nationale puis que tout le monde est heureux, autant le cégep de Jonquière que nous autres. On a, je pense, une belle opération, puis, je peux vous dire, je... avoir ça, on a rendu bien des jaloux dans les organismes de ne pas avoir eu cette idée-là avant. Voilà.

Mme Gendron : Merci beaucoup. Vous venez de mentionner que c'est national. Donc, ça ne reste pas juste régional à Jonquière. On s'entend que ça va être diffusé partout au Québec.

M. Marsolais (Denis) : Ah! puis j'ose dire que ça peut être international, parce que, sur le Web, il n'y a pas de limite de frontière.

Mme Gendron : En effet. Vous avez mentionné quelque chose, j'aimerais ça que vous en parliez davantage. Vous avez mentionné le Prix de l'Office de la protection du consommateur qui, si je ne me trompe pas, n'avait pas eu lieu depuis quelques années. Donc, il a été de retour dernièrement, ça, vous l'avez mentionné. Donc, deux élèves de Jonquière ont été reconnus à ce moment-là, mais ce n'était pas le...

• (12 h 40) •

M. Marsolais (Denis) : Pas le prix de l'office, c'était un prix de reconnaissance du travail qui a été fait par le cégep de Jonquière, particulièrement deux étudiants. Puis, en plus, j'ai oublié de vous dire, merci de me relancer, ça fait en sorte aussi qu'on a embauché ou qu'on va embaucher trois étudiants du cégep de Jonquière cet été, parce que les gens, c'étaient des finissants en troisième année. Il y a trois personnes qui sont maintenant à Québec, qui suivent un cours à l'université. Et donc on a déjà un étudiant qui a déjà commencé à travailler, puis il y a deux autres qui vont se joindre à nous.

Ça fait que, pour le cégep de Jonquière, c'est une plateforme et une... c'est une façon extraordinaire pour eux aussi d'avoir participé avec nous puis pour nous aussi. Alors, tout le monde est gagnant là-dedans. L'avenir nous dira s'il y aura poursuite, mais, pour l'instant, réjouissons-nous de ce qui s'est passé cette année et du résultat qu'on aura au moins de... Ça fait que si vous avez des enfants qui sont à cet âge-là, suscitez l'intérêt de regarder sur le Web, ça va venir.

Mme Gendron : Bien, merci beaucoup. Puis, je vois que c'est très, très positif, puis ça va certainement rayonner partout au Québec. Bravo pour cette initiative.

Par contre, pour revenir, là, au prix, pourquoi l'avoir remis, le prix? Puis, bon, cette année, vous avez remis le prix, j'imagine, quelqu'un a gagné. Je pense, même, M. le ministre a eu l'honneur de remettre le prix d'excellence. Donc, pouvez-vous m'en parler davantage? Pourquoi ça a été remis, le prix, puis qu'est-ce qui en est ressorti, cette année, de cette première réédition?

M. Marsolais (Denis) : L'idée de l'office, puis ça a été encore discuté, c'est toujours important de faire des espèces... lac-à-l'épaule, c'est toujours un peu pompeux, là, réunions d'un ensemble des gestionnaires pour dire : Qu'est-ce qu'on fait comme planification stratégique? Puis moi, je souhaitais que ce soit concret.

Alors, un des souhaits de toute l'équipe de gestionnaires, c'est de faire en sorte que l'office demeure, dans l'idée des Québécois, un incontournable, puis donc de faire parler, tous, de nous, d'être plus présents sur la place publique, de donner plus d'informations. Et un des éléments qui s'est ajouté à tout ça : Bien, pourquoi on ne remet pas en place, le prix de l'office?

Alors, pour en avoir discuté avec le cabinet, avec le ministre, il trouvait que c'était une bonne idée. C'est la première étape à franchir, lorsqu'on a une bonne idée, il faut que le ministre soit d'accord, alors il a été d'accord. Alors, on a remis en place le prix de l'office, et, à notre grande surprise, il y a eu une quarantaine, je pense, une quarantaine de personnes qui ont postulé ou qui... il y a des personnes qui ont suggéré une autre personne. Donc, je pense qu'on n'a jamais eu autant de candidats, même avant que le prix de l'office existait.

Alors, on a fait une sélection. Il y a un comité de sélection qui a été fait. Pierre Craig était du comité de sélection, ancien commentateur de *La facture*, je crois, je ne veux pas me tromper, et il y avait une professeure de l'Université Laval, Catherine Mathieu, qui travaille en consommation. Et donc on a... et moi. Et donc, on a identifié une personne à qui le ministre a eu le plaisir de remettre le prix. Il s'agit de Frédéric Boudreault, qui vient de... C'est l'APIC de Sept-Îles, Côte-Nord. Alors, c'était le fun de reconnaître quelqu'un qui vient de ce coin-là, qui... ça faisait 30 ans qu'il travaillait dans le domaine, qui était... qui a fait une allocution extraordinaire lors de la remise du prix. Alors, on n'est pas peu fiers de cette remise en forme du prix de l'office qui devrait aussi avoir une continuité pour les prochaines années, du moins, je l'espère.

Mme Gendron : Merci beaucoup. J'aurais une dernière question aussi, là. Ça toucherait vraiment, là, les... moi, je vais les appeler les réservations fantômes dans les restaurants, en fait. Tu sais, on le sait, c'était une grosse problématique. Je pense qu'ici même, aux crédits, vous aviez le... l'année dernière, vous aviez le désir d'agir. Ça a été fait. Par contre, j'aimerais savoir un peu comment ça va se décliner. Je sais qu'on en a parlé rapidement avec notre collègue de Saint-Henri—Sainte-Anne un peu plus tôt, mais j'aimerais savoir quel sera l'impact pour le client, mais également pour les restaurateurs. Puis je voudrais savoir si, dans... pour vous, tout le monde y gagne, en fait, là, de quelle façon, justement, on va améliorer cette problématique qui était présente.

M. Jolin-Barrette : Bien, merci pour la question, Mme la députée de Châteauguay. Ce phénomène-là de réservations non honorées faisait perdre des centaines, voire des milliers de dollars aux restaurateurs du Québec. Puis c'est irrespectueux de ne pas annuler sa réservation lorsqu'on a un empêchement ou on a un pépin, mais il y a des phénomènes aussi que des gens réservaient à plusieurs restaurants au même endroit. Puis là les restaurateurs, eux, faisaient venir des employés, commandaient de la nourriture, faisaient de la préparation. Ça se résulte dans des pertes à la fois de jeter la nourriture, des pertes de revenus aussi. Alors... et ultimement, bien, ce prix-là qui... des aliments qui sont non vendus ou des coûts associés, bien, ça se reflète aussi dans le prix des assiettes qui vont être vendues aux autres consommateurs aussi.

Alors, on a été à la recherche d'une solution équilibrée. Actuellement, il y a prépublication du projet de règlement où on dit : À partir de quatre consommateurs... cinq consommateurs et plus qui ne se présentent pas pour honorer la réservation, bien, le commerçant va pouvoir charger 10 \$ par personne, à moins qu'il y ait une personne du groupe qui se présente. Donc, je pense que ce que l'on recherche, c'est une prise de conscience collective du fait que, si vous avez un comportement comme celui-là, vous devriez y penser.

Le Président (M. Leduc) : En 20 secondes.

M. Jolin-Barrette : Parce que lorsque vous réservez pour des groupes, bien, annulez votre réservation, s'il vous plaît. Tout le monde va mieux s'en porter, et ça fait part du civisme.

Mme Gendron : Merci beaucoup, M. le ministre. Merci, M. le Président.

Adoption des crédits

Le Président (M. Leduc) : Merci à tout le monde. Le temps alloué à l'étude du volet Protection des consommateurs des crédits budgétaires du portefeuille Justice étant écoulé, nous allons maintenant procéder à la mise aux voix des crédits.

Le programme 5, intitulé Autres organismes relevant du ministre, est-il adopté?

Des voix : Adopté.

Une voix : Sur division.

Le Président (M. Leduc) : Adopté, sur division.

Adoption de l'ensemble des crédits

Finalement, l'ensemble des crédits budgétaires du portefeuille Justice pour l'exercice financier 2025-2026 est-il adopté?

Des voix : Adopté.

Une voix : Sur division

Le Président (M. Leduc) : Adopté, sur division.

Documents déposés

En terminant, je dépose les réponses aux demandes de renseignements de l'opposition.

Et, compte tenu de l'heure, la commission ajourne ses travaux au jeudi 1er mai à 11 h 30, où elle entreprendra l'étude des crédits budgétaires du portefeuille Immigration, Francisation et Intégration. Merci, tout le monde, et bonne journée.

(Fin de la séance à 12 h 46)