

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 26 avril 2023 — Vol. 47 N° 12

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

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

2023

Commission des relations avec les citoyens

Le mercredi 26 avril 2023 — Vol. 47 N° 12

Table des matières

Protection des consommateurs	1
Discussion générale	1
Adoption des crédits	26
Adoption de l'ensemble des crédits	26
Documents déposés	26

Intervenants

Mme Lucie Lecours, présidente

M. Simon Jolin-Barrette

Mme Marwah Rizqy

M. Mathieu Lévesque

Mme Valérie Schmaltz

M. Guillaume Cliche-Rivard

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

* M. André Allard, idem

* Témoins interrogés par les membres de la commission

Le mercredi 26 avril 2023 — Vol. 47 N° 12

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

(Onze heures vingt-neuf minutes)

La Présidente (Mme Lecours, Les Plaines) : Alors, 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 2023-2024. Une enveloppe de deux heures a été allouée pour l'étude de ces crédits.

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

La Secrétaire : Oui, Mme la Présidente. Mme Blais (Abitibi-Ouest) est remplacée par M. Lévesque (Chapleau); Mme Prass (D'Arcy-McGee) est remplacée par Mme Rizqy (Saint-Laurent); et Mme Massé (Sainte-Marie—Saint-Jacques) est remplacée par M. Cliche-Rivard (Saint-Henri—Sainte-Anne).

Protection des consommateurs

La Présidente (Mme Lecours, Les Plaines) : Merci beaucoup. Bienvenue à ces nouveaux élus sur la commission. 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 leur est alloué, soit cet après-midi, vers 15 h 30. Et je vous rappelle, pour les besoins de la transcription, qu'on s'adresse à la présidente.

• (11 h 30) •

Alors, je suis maintenant prête à reconnaître une première intervention de l'opposition officielle pour le premier bloc d'échange. Mme la députée de Saint-Laurent, la parole est à vous pour une période de 18 min 14 s. Allez-y.

Discussion générale

Mme Rizqy : Merci beaucoup, Mme la Présidente. Permettez-moi d'abord de dire bonjour au ministre de la Justice, mais qui est aussi le ministre responsable du dossier de la protection du consommateur, mais aussi à son équipe qui l'accompagne, et, évidemment, mes collègues députés qui sont présents, ainsi que mon conseiller politique qui m'accompagne lors des crédits, et j'en ai pas mal cette année, alors merci, François.

J'aimerais commencer directement avec les renseignements particuliers, à la question 9, s'il vous plaît. Je vais quand même laisser le ministre arriver, ouvrir les crédits, mais, sinon, il peut dire bonjour et parler de son équipe.

M. Jolin-Barrette : Bonjour, Mme la députée, ça me fait grand plaisir de vous retrouver.

Mme Rizqy : Moi aussi.

M. Jolin-Barrette : Et je souligne la présence des collègues qui nous accompagnent, Mme la députée de Vimont, Mme la députée de Châteauguay, M. le député de Chapleau, Mme la députée de Laviolette—Saint-Maurice, Mme la députée de Soulanges, également. Et vous présenter les gens qui nous accompagnent également, Mme Marie-Claude Champoux, présidente de l'Office de la protection du consommateur, à ma droite, Me André Allard, directeur des affaires juridiques de l'Office de la protection du consommateur, Me Marjorie Thériège, vice-présidente de l'Office de la protection du consommateur, M. Gary Frost, directeur des services aux consommateurs et de la surveillance administrative, ainsi que M. Alexis L'Écuyer, qui est conseiller à mon cabinet politique.

Mme Rizqy : Merci beaucoup puis bienvenue à tous. Alors, à la question 9, la question était de savoir est-ce qu'il y a des comités interministériels, vous répondez que oui, Comité consultatif d'agents de voyages, Conseil consultatif des consommateurs... pardon, je pense qu'il y en avait un troisième, Comité consultatif sur le commerce de détail. Est-ce qu'il y en a d'autres à part ces trois qui sont nommés?

M. Jolin-Barrette : Est-ce qu'il existe d'autres conseils...

Mme Rizqy : D'autres comités interministériels.

M. Jolin-Barrette : ...d'autres comités interministériels?

Mme Rizqy : Parce qu'on n'en cite que trois.

M. Jolin-Barrette : Il n'y en a que trois, présentement.

Mme Rizqy : OK, parce que, vous me connaissez, des fois, je suis fouine et je regarde d'autres crédits. Donc là, j'ai regardé dans les crédits Environnement. J'en ai trouvé un autre, c'est pour ça que j'ai été surprise qu'il ne soit pas dans ma demande de renseignements pour les crédits. Dans les crédits Environnement, page 105, comité de travail sur les travaux législatifs et réglementaires relevant de la Loi sur la protection du consommateur pour intégrer les principes de durabilité et de réparabilité pour certains produits de consommation, entre parenthèses, obsolescence planifiée. Est-ce que ce comité existe bien?

Des voix : ...

M. Jolin-Barrette : Alors, oui, à l'Office de la protection du consommateur, ils travaillent en collaboration avec les collègues de l'Environnement, mais ce n'est pas un comité formel.

Donc, vous, je crois que vous avez une sensibilité particulière sur la question de la réparabilité et de la durabilité. D'ailleurs, vous avez déposé un projet de loi, qui avait été fait par l'ancien député de Chomedey, mais je sais que vous avez contribué à ça, avec le Pr Jonathan Mayer, de l'Université de Sherbrooke, avec les étudiants. Alors, peut-être que votre question va aller dans ce sens-là, mais je ne veux pas présumer de votre question.

Mme Rizqy : Pour ceux qui nous écoutent, moi, j'ai eu le bonheur, et je le dis sincèrement, le bonheur d'aller à l'Université de Sherbrooke et être dans la même classe que le ministre de la Justice, même à l'école du Barreau. Alors, oui, effectivement, on a fait l'exercice, à l'époque, qui était chapeauté par le député... l'ex-député de Chomedey, et on était avec les étudiants de l'Université de Sherbrooke, qui ont travaillé très fort sur un projet de loi, et que... ce sont même les étudiants qui sont venus présenter ici, à l'Assemblée nationale. C'était vraiment une première.

Et j'ose espérer qu'on va pouvoir même répéter l'expérience avec d'autres étudiants de d'autres universités aussi, parce que je sais que, hein, je dois être équitable avec l'ensemble des universités, mais, ceci étant dit, oui, j'ai repris le flambeau. J'ai redéposé le projet de loi avec quelques différences où est-ce que... au niveau des amendes, j'y reviendrai, mais j'aimerais juste rester... parce que, vous me voyez venir et, oui, vous avez bien fait de présumer, vous avez compris exactement où est-ce que je m'en allais, parce que... Moi, je suis très ravie de savoir que ce comité existe, même si, je comprends bien, ce n'est pas un comité qui est formel, mais c'est un comité qui existe. C'est marqué, dans les informations : «L'Office de la protection des consommateurs a demandé la collaboration — et là je vais citer l'acronyme au complet, mais c'est le ministère de l'Environnement, là, le MELCCFP — dans le cadre de la révision de sa loi, afin d'y introduire des éléments visant à favoriser une meilleure écoconception de certains produits. La Direction des matières résiduelles et le Bureau de coordination du développement durable contribuent à ces travaux. Un rapport confidentiel sur la durabilité des biens a été remis à l'OPC par *Protégez-Vous* suite à un sondage auprès des consommateurs. Les représentants du MELCCFP ont commenté ce rapport dans le cadre de travaux conjoints. D'autres rencontres auront lieu en fonction de l'avancement des travaux législatifs.»

Donc là, je comprends, en lisant ça... Est-ce que je dois, en fait, comprendre qu'il y a un intérêt très fort de votre part d'aller de l'avant avec le projet de loi?

M. Jolin-Barrette : Bien, en fait, très certainement, il y a un intérêt marqué de la part du gouvernement pour assurer la durabilité et la réparabilité des biens. Et d'ailleurs je pense qu'on avait marqué l'intérêt du gouvernement en appelant le principe du projet de loi n° 197 lors de la dernière législature. Et nous effectuons, il est vrai, des travaux... bien, «nous», l'Office de la protection du consommateur effectue des travaux avec le ministère de l'Environnement, parce que ce sont notamment des spécialistes en matière d'environnement. Et un des objectifs, en termes de réparabilité et de durabilité des biens, bien, c'est d'éviter la surconsommation des biens puis que, lorsqu'un individu achète un bien, bien, il puisse servir à l'usage auquel il est destiné durant une certaine période de temps, pas qu'un consommateur achète un poêle, un frigidaire puis qu'au bout d'un an ou de deux ans le réfrigérateur ne fonctionne plus.

Parce qu'il y a quoi de plus fâchant pour un consommateur que d'avoir investi des centaines, voire des milliers de dollars sur un bien et qu'il estime s'être senti floué? Notamment parce que, vous savez, pour les ménages québécois, ça représente, les électroménagers, supposons, des sommes substantielles. Puis auparavant, quand on achetait une cuisinière...

Mme Rizqy : Ça durait.

M. Jolin-Barrette : ...ou un frigidaire... un réfrigérateur, je devrais dire, bien, ça durait longtemps puis... avant que ça casse. Puis on revient toujours à la publicité d'une certaine entreprise où est-ce que le réparateur se retrouvait avec les cheveux blancs, puis l'entreprise faisait sa marque de commerce comme ça, pour dire : Chez nous, les produits ne brisent pas, et vous pouvez être certains qu'on vous le garantit. Le réparateur, il attend à l'usine puis il vient avec les cheveux gris, les cheveux blancs, pour dire que, dans le fond, il trouve le temps long parce que les produits sont tellement d'une bonne qualité que la durabilité, elle est présente. Bien, manifestement, on constate que les biens de consommation, la façon que les entreprises les ont conçus au cours des dernières années, bien, c'est beaucoup plus des produits qui sont jetables à court terme, puis ça, c'est fâchant pour les consommateurs québécois.

Alors, à votre question, oui, ça fait partie de la réflexion que l'office a entamée pour faire en sorte que la réparabilité et la durabilité puissent être éventuellement inscrites dans nos lois. D'ailleurs, il y a plusieurs modèles, à travers le monde présentement, où tout le monde prend conscience, puis ça a un impact sur l'empreinte écologique aussi. Alors, moi, je suis très ouvert et intéressé au sujet.

Mme Rizqy : Merci beaucoup, M. le ministre. Aujourd'hui, on est le 26 avril, c'est exactement... Et ça, je trouve ça formidable parce que vous êtes conséquent avec votre réponse, pratiquement mot pour mot, de... celle du 26 avril 2022. Bien, ça, honnêtement, je trouve ça formidable parce qu'il y en a qui avancent puis qui reculent, mais vous, vous avancez dans la continuité. Donc, au moins on est conséquent.

Bien, moi, vous me connaissez un petit peu maintenant, moi, je suis une pressée. Alors, ça, même vous, vous le savez, hein, je suis une pressée. Alors, l'an dernier, le 26 avril, littéralement un an jour pour jour : «Et on est loin de la fameuse publicité du réparateur Maytag qui n'avait jamais d'appel puis qui devenait avec les cheveux blancs et qui...» C'est le même exemple que l'an passé, en plus, mais, l'an passé, vous êtes allé même jusqu'à dire le nom de l'entreprise.

Alors là, écoutez, moi, si je vous dis que je suis, pour vrai, disponible... bon, peut-être que le soir, c'est un peu plus compliqué avec ma nouvelle réalité familiale, là, mais je suis vraiment disponible pour travailler sur le projet de loi, j'y crois et... Je vous connais assez pour savoir que, quand vous dites que les Québécois sont en droit de s'attendre que, lorsqu'ils paient un électroménager des milliers de dollars, ils veulent que ça dure... Vous savez aussi bien que moi que, même si nos lois, présentement, prévoient déjà, au niveau, tu sais, de la garantie puis qu'est-ce qu'on leur vend en magasin, et tout ça, les gens... il y a une exaspération.

• (11 h 40) •

Puis, moi, quand j'ai redéposé ce projet de loi, suite au premier dépôt de notre collègue... bien, notre ancien collègue, M. Ouellette, l'ancien député de Chomedey, immédiatement... puis j'en suis convaincue, que vous aussi, vous avez reçu des communications de gens qui se sentent exaspérés et que... Au-delà du coût qu'ils ont payé initialement, il y a deux autres enjeux : la fameuse pièce de réparation, parfois, n'existe même plus, alors que le produit est toujours en vente, donc le produit est encore en vente, mais la pièce pour le réparer, ah! ça, on ne l'a pas, donc on force les gens à surconsommer, alors qu'on pourrait réparer le bien. Et le deuxième élément que vous avez aussi soulevé en matière d'environnement, bien, ce qu'on ne répare pas se retrouve quelque part, puis, présentement, bien, nos dépotoirs sont pas mal pleins.

Alors, moi, j'aimerais vraiment savoir, M. le ministre, si je suis disponible et que je vous offre mon agenda, sommes-nous capables de travailler le projet de loi? Puis, vous le savez, je suis parlable, mais je pense qu'on est capables, après un an, aujourd'hui, de se dire qu'on va aller de l'avant parce que... La France a été capable de le faire, puis, dernièrement, ils ont même modifié leur loi, ils l'ont même bonifiée.

Donc, est-ce qu'on peut, de façon sincère, se dire qu'on se donne... pas un engagement, parce que je sais que vous ne pouvez pas vous commettre à brûle-pourpoint, là, je ne suis quand même pas naïve, mais... puis je ne veux pas non plus vous mettre dans l'eau chaude, même si vous êtes le leader, là, vous pouvez quand même décider pas mal de l'agenda législatif, mais... est-ce que vous aimeriez qu'on travaille ensemble là-dessus?

M. Jolin-Barrette : Bien, votre question est à l'effet... est-ce que vous souhaitez qu'on travaille là-dessus, là-dessus en parlant du projet de loi que vous avez déposé?

Mme Rizqy : Bien, moi... si vous le permettez, moi, mon projet de loi... moi, je ne suis pas regardante sur le nom. Si vous n'aimez pas que ce soit mon nom, je vous le dis, vous pouvez barrer mon nom puis mettre le vôtre. Je vais travailler pareil avec vous. Je suis très sérieuse. Moi, je veux juste qu'il soit adopté, je n'ai pas d'ego là-dedans. J'en ai dans d'autres affaires, là, mais pas là-dedans.

M. Jolin-Barrette : OK. Loin de moi d'avoir un ego, également, par rapport au nom sur un projet de loi, je vous rassure, mais, écoutez, à toutes les fois, Mme la Présidente, que j'ai eu le bonheur de travailler avec la députée de Saint-Laurent, puis ça ne m'est arrivé qu'à une seule reprise, je pense, l'année passée, sur le projet de loi n° 34, pour permettre aux organismes à but non lucratif... en fait, pour permettre aux avocats et aux notaires qui travaillent dans les organismes à but non lucratif de donner des conseils, des avis juridiques, je peux vous dire, Mme la Présidente, que ça a été roulé rondement parce qu'on avait le même objectif puis ça a été vite.

Alors, bien, écoutez, je prends bonne note de l'offre qui est faite par la députée de Saint-Laurent. Donc, je comprends que, s'il y avait une pièce législative de disponible, que ce soit la vôtre ou une pièce législative qui serait déposée par le gouvernement, vous souhaiteriez, du côté de l'opposition officielle, que ce soit priorisé, et que ça pourrait être adopté rapidement en vue de protéger mieux les consommateurs, et qu'ils puissent en avoir pour leur argent, et surtout qu'il y ait des biens de qualité qui durent une période de temps prévue...

Mme Rizqy : Le temps utile.

M. Jolin-Barrette : ...et qu'il y ait des pièces de disponibles pour la réparabilité des biens, le tout étant sujet à... Parce que vous savez qu'il y a eu des consultations, notamment, qui ont été faites. Les avis, parfois, sont partagés. Les groupes en matière d'environnement sont très favorables à cette approche-là. Je ne vous cacherai pas qu'il peut exister certaines réticences de la part des fabricants, des commerçants, mais je pense qu'on doit s'assurer d'avoir une disponibilité de pièces puis une durabilité des biens.

Il faut se rappeler aussi que, par contre, dans la Loi sur la protection du consommateur actuellement, il y a quand même la garantie de bon fonctionnement qui existe, sauf que le fardeau est sur le consommateur. Donc, le consommateur doit contacter l'entreprise ou doit saisir les tribunaux pour dire : Bien, écoutez, le bien que vous m'avez vendu, ce n'est pas normal qu'il n'ait pas duré un certain temps. Mais je comprends que, dans l'objectif du

droit à la réparabilité ou d'avoir une garantie qui permet de... que le bien, on s'attende à ce qu'il dure un certain nombre d'années fixe. Ça, ce n'est pas prévu dans la Loi sur la protection du consommateur puis ce serait peut-être un ajout intéressant à mettre. Alors, j'accueille favorablement votre intervention.

Mme Rizqy : Et, si je peux me permettre, par rapport à la garantie de bon fonctionnement, certains fabricants, pour remédier à ça, pour réparer le consommateur, lui remettent tout simplement un nouveau bien. Et ça, ça ne nous aide pas, du côté environnemental, nécessairement et ça ne les incite pas nécessairement à avoir, justement, des pièces de remplacement. Et eux, c'est ce qu'ils réfléchissent au niveau de leur inventaire, puis on sait que ça coûte, évidemment, de l'argent, avoir un certain nombre d'inventaires.

Je vous donne un autre exemple pour, toujours, appuyer ce projet de loi. Vous avez dit qu'il y avait des fabricants qui peuvent avoir une réticence. J'en conviens, j'ai reçu des courriels de leur part, je les salue, mais j'ai aussi reçu des courriels de commerçants qui, eux, sont favorables, parce qu'au contraire ils veulent vendre des produits qui durent, les commerçants. Et j'ai aussi reçu des courriels de réparateurs qui, eux, disent : Bien, nous, là, on est capables d'en réparer, des produits, puis c'est ça, notre tâche, mais encore faut-il avoir les outils, mais aussi le droit de le faire. Puis je m'explique. En matière de droit de le faire, certains fabricants vont jusqu'à dire que... si le bien était fabriqué par nous mais qu'il a été réparé par un tiers qui ne relève pas de nous, bien, vous perdez votre garantie. Ça, je n'aime pas trop ça.

Moi, en autant que ce soit un réparateur... appelons-le comme, par exemple, dans le projet de loi, «certifié»... On ne peut pas lier le consommateur à aller uniquement à certains endroits pour réparer un bien, parce qu'à ce moment-là on prive le consommateur d'avoir l'occasion de rencontrer un réparateur qui pourrait charger moins cher pour le même service. Alors, est-ce que ça... êtes-vous un petit peu du même avis que moi, là, quand même?

M. Jolin-Barrette : Bien, également, c'est une idée intéressante. Je donne l'exemple : vous achetez un véhicule, puis là, bien, en fonction du véhicule que vous achetez, les garagistes se retrouvent, en raison de la conception du véhicule et des données, maintenant, qui se retrouvent, supposons, dans un nuage et qui ne sont plus directement sur l'ordinateur... ou que le véhicule n'a plus de port universel pour connecter, pour faire la lecture de quel est le problème à l'intérieur du véhicule, ça se retrouve que le consommateur qui a acheté un véhicule à fort prix doit absolument se retrouver chez le concessionnaire qui lui a vendu le véhicule, et là on vient en quelque sorte attacher le consommateur et lui charger des prix qui peuvent s'avérer pas mal plus élevés que s'il allait chez son garagiste de confiance, avec lequel il a toujours fait affaire.

Alors, ça aussi, c'est un élément qui me préoccupe. Les Québécois puis les Québécoises doivent avoir le choix de choisir où ils font réparer leurs biens. Puis, quand c'est bon pour le portefeuille des Québécois, c'est aussi bon pour les petites et moyennes entreprises, donc les différents entrepreneurs qu'il y a sur le territoire québécois, qui sont des réparateurs, qui sont souvent des commerçants de proximité, qui sont impliqués dans leur milieu, dans leur communauté aussi. Donc, ça fait partie de l'économie locale également. Alors, écoutez, je pense qu'on pourra trouver des points d'accord avec ce que vous proposez.

Mme Rizqy : Et, vous savez, je suis capable de travailler...

La Présidente (Mme Lecours, Les Plaines) : ...un petit peu plus de 1 min 30 s...

Mme Rizqy : Oh! oui, parfait. Je suis capable de travailler rondement, comme vous le savez. Si possible... Je vois que le rapport qui a été... pas fabriqué, désolée, ma langue a fourché, préparé par *Protégez-vous*, il est présentement inscrit confidentiel. Est-ce qu'il y a une raison pour laquelle il est confidentiel? S'il doit être confidentiel et que je... Moi, je suis prête à signer une entente de confidentialité, là, ça ne me dérange pas du tout, puis je vais l'honorer, vous le savez. J'aimerais juste, peut-être... si on était en mesure d'avoir copie du rapport, je le prendrais. S'il doit demeurer confidentiel, pourquoi, et, sinon, est-ce que je pourrais peut-être signer une entente de confidentialité pour au moins, si jamais je suis appelée à légiférer sur ce sujet, pouvoir le faire en toute connaissance de cause?

M. Jolin-Barrette : Bien, écoutez, je vais faire des vérifications. Le rapport a été commandé pour alimenter les travaux de réflexion en vue notamment de réfléchir sur la question de la réparabilité et de la durabilité. Je vais faire des vérifications si je peux le rendre public, mais, a priori, je n'ai pas vraiment d'enjeu à ne pas le rendre public, donc... bien, en fait, à le rendre public, je n'ai pas d'enjeu à le rendre public. Alors...

Mme Rizqy : Parfait. On s'en reparle au prochain bloc.

M. Jolin-Barrette : ...je disais une négation, tout ça, mais, écoutez, je vais faire les vérifications. Donc, je ne prends pas d'engagement aujourd'hui, mais je n'ai pas d'a priori négatif.

Mme Rizqy : Parfait. Bien, merci. Il reste 10 secondes, donc mon prochain exemple sera aussi sur les autos, mais on va revenir après. Merci beaucoup, Mme la Présidente.

La Présidente (Mme Lecours, Les Plaines) : Vous avez compris qu'il y a un deuxième bloc?

Mme Rizqy : Oui.

La Présidente (Mme Lecours, Les Plaines) : Je me tourne maintenant du côté de la banquette gouvernementale pour une période de 14 min 35 s. Je reconnais le député de Chapleau. La parole est à vous.

M. Lévesque (Chapleau) : Merci beaucoup, Mme la Présidente. C'est vraiment un plaisir de vous retrouver en commission. Ça faisait un certain temps, là, que je n'avais pas eu l'occasion de siéger en commission, puis... un bonheur de vous retrouver. D'ailleurs, j'en profite pour vous saluer, également saluer les collègues de l'opposition, saluer le ministre, et finalement l'équipe qui l'accompagne, et tous les collègues ici, là, de la banquette gouvernementale. Très, très heureux d'être ici pour pouvoir procéder, justement, à l'étude des crédits, une période qui est importante dans notre... dans la vie de notre législature et dans la vie de notre démocratie, là, donc... l'ensemble des fonds publics qui sont discutés.

J'aimerais peut-être amener, là, en première question avec le ministre, une question en lien avec l'application de la Loi sur la protection du consommateur dans les domaines de compétence fédérale. Je sais que, Mme la Présidente, vous avez eu quand même de l'intérêt à ce niveau-là lors de la dernière législature, là, vous y aviez travaillé, je m'en souviens très, très bien, puis particulièrement certaines décisions de la cour, là, qui ont conclu, là, tout récemment, à l'applicabilité et également le caractère opérant de dispositions de la Loi sur la protection du consommateur, même si elles ont été, là, contestées au niveau constitutionnel de la part d'entreprises, autant de télécommunications, que des entreprises bancaires, que même dans le domaine du transport aérien, qui, normalement, sont perçus comme des domaines de compétence fédérale. Je parle, bien entendu, là, de la décision Bell Canada contre Directeur des poursuites criminelles et pénales du Québec, également l'Union des consommateurs contre Air Canada et, un peu plus... précédemment, là, la Banque de Montréal contre Marcotte.

• (11 h 50) •

Donc, si je fais un petit résumé, là, des faits rapidement, dans une ou deux de ces décisions-là, là, prenons, par exemple, Bell Canada, là, contre le Directeur des poursuites... criminelles et pénales, pardon, donc, il y avait des poursuites pénales qui avaient été intentées contre les entreprises de Telus Communications et Bell Canada. Et, pour Telus Communications, bien, il y avait des infractions qui avaient été alléguées qui concernaient certains articles de la Loi sur la protection du consommateur. Et évidemment, là, ces entreprises-là ont contesté la constitutionnalité des dispositions et avaient soutenu que ce n'était pas valide et que c'était inapplicable et inopérant justement du fait lié à la compétence fédérale de télécommunications, mais la Cour d'appel avait conclu, là, que le Québec avait le pouvoir d'adopter des dispositions en cause en vertu de sa compétence législative relative à la propriété et au droit civil.

Puis elle avait aussi conclu, puis ça, c'est un volet qui est quand même assez intéressant, là, que les dispositions sont applicables aux entreprises de télécommunications puisqu'elles n'empiètent pas sur le contenu essentiel de la compétence fédérale en matière de télécommunications, et puis ça, c'est un volet qui m'a vraiment surpris, puis je trouvais ça intéressant, que même à supposer qu'elle touchait le coeur de la compétence fédérale, ça ne constituait pas une atteinte grave à la compétence, et donc, en fait, ça continuait de s'appliquer, les dispositions de la loi continuaient de s'appliquer, là, au niveau de ces entreprises-là. Et donc elle déterminait que les clauses étaient opérantes à l'égard des entreprises de télécommunications, donc ils n'entraient pas en conflit, en quelque sorte, Mme la Présidente, avec une loi fédérale.

Puis c'est un peu la même logique qui avait été prise aussi dans Union des consommateurs contre Air Canada. Donc, une action collective avait été intentée contre Air Canada, à qui le demandeur reprochait d'avoir exigé un prix supérieur au prix annoncé, et ça contrevenait, bon, à l'article 224 c) de la loi. Puis Air Canada aussi avait contesté la conditionnalité en lien avec cette disposition-là. Puis la cour était venue avec la même logique que la Cour d'appel, cette fois-ci, c'est la Cour supérieure qui était en cause, puis ça avait conclu que la disposition était applicable parce qu'elle n'empiète pas sur le contenu essentiel, encore une fois, de la compétence fédérale, en matière d'aéronautique, cette fois-ci, et, même si ça venait toucher le coeur de la compétence, ce n'était pas un empiètement grave, et donc c'était valide en droit. Et ça concluait également, là, que la disposition en cause était opérante à l'égard des activités d'Air Canada, puis ce n'était pas en conflit avec une loi fédérale.

Puis, justement, ma question en lien avec ça, puis... au ministre... quand même intéressant puis... Qu'est-ce qu'en fait ces décisions-là, M. le ministre, dans le fond, donnent ou, du moins, nous dit sur la capacité du Québec d'occuper pleinement ses champs de compétence, puis, donc, comment on peut voir un lien avec, justement, le partage des compétences et le fédéralisme?

M. Jolin-Barrette : Merci, Mme la Présidente. Merci au député de Chapleau pour sa question. Puis, écoutez, je pense que la députée de Saint-Laurent va être d'accord avec moi à ce volet-là, même si le député de Chapleau n'est pas allé à la faculté de droit de l'Université de Sherbrooke, ça demeure tout de même un bon juriste...

Mme Rizqy : ...vu que je n'aime pas qu'on mette des mots dans ma bouche, bien, je confirme que je suis d'accord.

M. Jolin-Barrette : C'est ça. On aurait aimé ça, l'avoir à Sherbrooke avec nous, par contre. Alors... Puis je dois vous dire également que je suis heureux de retrouver le député de Chapleau. Je m'ennuie un peu de lui en tant qu'adjoint parlementaire à la Justice, mais là, heureusement, je suis encore leader, ça fait qu'on peut avoir le bonheur de travailler ensemble. Alors, merci beaucoup, M. le député de Chapleau, de votre rigueur et de votre travail, notamment.

Et je constate que ça vous intéresse particulièrement, les questions en matière de partage des compétences, mais c'est extrêmement important, et vous faites bien de le souligner, que les tribunaux ont expliqué très clairement que la Loi sur la protection du consommateur... en fait, la protection des consommateurs est une matière qui touche les champs de compétence du Québec, et donc qu'on a toute la légitimité de protéger les consommateurs et de légiférer dans ce domaine-là.

Et ce n'est même pas une question de théorie, supposons, du double aspect sur un sujet, c'est vraiment que la compétence touche... en fait, que le sujet touche les compétences québécoises. Et il ne faut pas hésiter à légiférer dans ce domaine-là pour défendre les consommateurs québécois en lien avec tout ce qui touche le sujet de la protection du consommateur. D'ailleurs, c'est intéressant parce que, dans le cadre du dernier budget fédéral, il y a un volet qui touche notamment la question de la réparabilité et de la durabilité, qui a été incluse dans le budget du gouvernement fédéral, mais une chose est sûre, c'est que le Québec doit et veut demeurer un leader dans le dossier de la protection du consommateur. Et je peux vous assurer que nous avons l'intention de toujours occuper notre champ de compétence, parce que tous les pouvoirs qui relèvent de l'Assemblée nationale doivent être exercés avec... je vous dirais, Mme la Présidente, avec intensité et rigueur, si je peux dire. Alors, notre intention est justement du fait que... d'appliquer ces décisions-là.

Puis vous l'avez bien dit, M. le député de Chapleau, que ce soit en matière de télécommunications, de transport aérien ou dans le domaine bancaire, ce sont toutes des entreprises qui, généralement, sont sous le couvert de la loi fédérale, en fait, de la juridiction fédérale, mais, par contre, lorsque vient le temps de servir les consommateurs québécois, ça, c'est une compétence québécoise, et c'est important que le Québec prenne sa place, et c'est important que le Québec, dans le fond, légifère et occupe l'espace sur ses champs de compétence. C'est un peu la même chose qu'avec la langue française, hein? Vous savez, sur le territoire québécois, c'est la Charte de la langue française qui s'applique, et donc c'est important que les entreprises y soient assujetties. Donc, le Québec gagnera toujours, Mme la Présidente, lorsqu'il exercera ses champs de compétence, toujours dans un souci aussi de cohérence nationale, de faire en sorte qu'on choisit de développer un modèle distinct pour protéger les consommateurs. Bien entendu, on est dans un ensemble qui est canadien, qui est nord-américain. Cependant, on a le droit et on a le devoir de s'assurer d'être des leaders dans ce domaine-là.

Et d'ailleurs, lorsque la Loi sur la protection du consommateur a été adoptée par le gouvernement du Parti québécois, à l'époque, bien, ça a permis, justement, de mieux protéger les consommateurs et de faire en sorte d'avoir un cadre. Et, à l'époque, la LPC faisait du Québec oeuvre de pionnier, et on a peut-être un petit peu de rattrapage à faire, donc une modernisation de la Loi sur la protection du consommateur m'apparaît quelque chose d'envisageable et d'intéressant pour être en mesure, justement, de garantir aux Québécois des protections intéressantes.

Et d'ailleurs, à l'époque... on m'a raconté ça, que la Loi sur la protection du consommateur, c'était uniquement une première phase, et que les phases subséquentes n'ont pas été complétées, notamment en termes de biens immobiliers. Donc, les biens immobiliers ne sont pas couverts, et c'était prévu qu'il y ait une phase II. Alors, c'est ce qu'on m'a raconté. C'est toujours intéressant, Mme la Présidente, d'avoir un peu d'histoire, hein, législative dans notre Assemblée. Alors, des fois il y a des projets, il y a des projets qui se font, il y a des projets qui ne se font pas, mais...

La Présidente (Mme Lecours, Les Plaines) : Très bonne réponse. Est-ce que j'ai d'autres interventions? M. le député de Chapleau, on poursuit.

M. Lévesque (Chapleau) : Bien oui. Merci, Mme la Présidente. J'en profite pour remercier, hein, les collègues de Saint-Laurent et le ministre pour leurs bons mots, là. Et je ne sais pas si le ministre nous annonçait, là, une primeur ou si ce sera à suivre, mais ça reste très intéressant, là, ces questions-là, là, particulièrement en droit de la protection du consommateur. Puis vous connaissez, là, Mme la Présidente, mon intérêt constant pour les questions constitutionnelles, les questions de compétence, également, là, au niveau fédéral et du Québec. Donc, voilà, moi, ça compléterait, puis je passerais peut-être la parole à la collègue de Vimont.

La Présidente (Mme Lecours, Les Plaines) : Mme la députée de Vimont, la parole est à vous.

Mme Schmaltz : Merci, Mme la Présidente. Je n'ai pas étudié à Sherbrooke, mais j'espère... mais ma fille a des visées, par exemple, alors... quand même. Alors donc, salutations à tous les collègues, à M. le ministre également.

En fait, j'aimerais m'entretenir sur la question concernant le Fonds d'indemnisation des clients des agents de voyages. Si vous permettez, Mme la Présidente, je vais employer l'acronyme FICAV pour le reste de mon exposé parce que c'est un petit peu long et je ne voudrais pas m'enfermer sur le mot. Alors, bon, vous savez que nous avons eu une pandémie, donc, comme... beaucoup de projets, certains ont dû cesser, dont le FICAV, par rapport à sa campagne d'information. Fort heureusement, en 2022-2023, l'office a relancé des activités de communication, donc, dont j'aimerais peut-être vous entretenir par rapport, justement, à la participation au Salon international Tourisme Voyages, l'envoi d'une infolettre personnalisée aux professionnels de voyages, la diffusion des nouveaux outils promotionnels pour les voyageurs, dont le sujet est : votre argent est protégé. Et aussi, dans l'objectif de développer une campagne d'information, l'office a mandaté une firme de recherche pour mener deux sondages qui portent justement sur le FICAV auprès des voyageurs québécois et des professionnels de voyage.

• (12 heures) •

Si vous me permettez, je vais quand même vous parler un petit peu des résultats qui sont sortis du sondage auprès des voyageurs. Alors, on sait que, bon, 72 % des Québécois envisagent d'effectuer un voyage à l'extérieur du Québec. La notoriété du FICAV... auprès des voyageurs, pardon, est en augmentation, mais la moitié d'entre eux ne le connaissent pas, 88 % des voyageurs sont d'avis que le FICAV est une bonne façon de protéger l'argent investi dans un voyage, 63 % des voyageurs feraient affaire avec un agent de voyages plutôt qu'avec un fournisseur. Donc, c'est quand même des données intéressantes qu'on a sous la main.

Auprès, maintenant, des professionnels du voyage, on constate que 78 % des professionnels du voyage considèrent la couverture du FICAV comme étant avantageuse. Le pourcentage de professionnels du voyage qui abordent le sujet

du FICAV auprès de leur clientèle est en augmentation. Par contre, les professionnels du voyage sont peu nombreux à croire que la FICAV... le FICAV, pardon, influence les décisions d'achat.

Alors, ma question auprès du ministre : Justement, si on regarde, au regard des derniers résultats du sondage, qu'est-ce que vous pourriez faire pour augmenter, justement, la notoriété du FICAV auprès des voyageurs?

M. Jolin-Barrette : Bien, je vais répondre de façon préliminaire.

La Présidente (Mme Lecours, Les Plaines) : ...minutes.

M. Jolin-Barrette : OK. Alors... Bien, écoutez, le FICAV, bien entendu, à partir du moment où les consommateurs québécois achètent un billet d'avion, dans le fonds, sur leur facture, notamment, c'est indiqué qu'il y a une contribution obligatoire de 3 \$ par 1 000 \$, je crois, actuellement...

Une voix : ...

M. Jolin-Barrette : 2,50 \$. 2,50 \$... 2,50 \$?

Une voix : ...

M. Jolin-Barrette : 3,50 \$, excusez-moi, 3,50 \$ par 1 000 \$. Donc, c'est vrai que l'agent de voyage devrait indiquer qu'elles sont la nature de ces frais-là, mais il est indiqué pour le fonds d'indemnisation des agents de voyages, mais je pense que c'est important de souligner également que, l'an passé... Mais je pense qu'il y a eu une campagne de publicité de l'OPC?

Une voix : ...

M. Jolin-Barrette : Oui, on recommence l'année prochaine avec une campagne de publicité pour l'Office de la protection du consommateur. Alors, il faut que les gens puissent savoir...

Puis, en fait, avec la pandémie, ça a été très médiatisé, le recours au FICAV, parce que les gens qui avaient acheté des billets d'avion se sont retrouvés avec des billets, puis il n'y avait plus d'avions qui volaient dans le ciel, puis, avec la fermeture des frontières, donc, ça a amené une connaissance du FICAV, mais également c'est vrai qu'il faut le diffuser davantage aussi lorsque... Si jamais il arrive un événement puis que les gens... pour qu'ils soient indemnisés, bien, ils ont des recours par le biais du FICAV. Donc, mais c'est important, également, de dire : Si vous achetez vos billets directement en ligne par un portail, ils ne sont pas couverts, à moins que ce soit avec la compagnie aérienne directement, qui est un... un...

Une voix : ...

M. Jolin-Barrette : Oui, c'est ça, il ne faut pas que ce soit avec la compagnie aérienne directement, il faut que ce soit avec un grossiste, si on peut dire...

Une voix : ...

M. Jolin-Barrette : ...un voyageur, un voyageur. Donc, je ne veux pas nommer de groupe particulier, là, ici, là, mais il faut... il faut que ce soit fait. Donc, si vous achetez directement le billet d'avion avec la compagnie aérienne, le FICAV ne s'applique pas, mais, si vous passez par le biais d'un voyageur, là, à ce moment-là, le FICAV... Donc, ça prend un agent de voyage dans la démarche. Donc, il y a des avantages à avoir recours à un agent de voyage en termes de protection pour les billets d'avion.

La Présidente (Mme Lecours, Les Plaines) : Merci beaucoup. Le temps est écoulé pour cette partie du bloc. Je me tourne maintenant du côté de l'opposition officielle pour une période de 18 min 30 s. La parole est à vous.

Mme Rizqy : Merci beaucoup, Mme la Présidente. D'entrée de jeu, je veux dire merci au député de Chapleau, parce que ce qu'il a expliqué tantôt, moi, je l'ai défendu lorsque j'avais écrit le projet de loi sur la fiscalité des produits numériques et les transactions numériques, donc, pour les GAFAM, qui ne paient pas d'impôts et qui ne voulaient pas, à l'époque, non plus, collecter des taxes de vente. Et un sous-ministre m'avait gentiment expliqué que je portais des lunettes roses et que c'était impossible parce que c'était un enjeu fédéral, et j'ai dû lui transmettre pas une mais bien quatre différentes décisions de la Cour suprême qui expliquaient qu'effectivement, dans nos champs de compétences, nous avons aussi l'autonomie fiscale pour pouvoir assujettir des entreprises étrangères. Et c'est chose que nous avons faite. D'ailleurs, c'était mon collègue, M. Carlos Leitão, qui avait fait adopter ce que nous, on appelle communément la taxe Netflix.

Et maintenant il ne reste que la taxe GAFA, que je suis aussi disponible pour travailler sur la taxe GAFA quand vous voulez, parce que ça, je ne pense pas qu'on devrait laisser, et je le dis au micro, un centime au fédéral, puisque plusieurs des infrastructures numériques qui ont été investies par le gouvernement du Québec, rappelons-nous

de la campagne Brancher les familles, initiative du gouvernement du Québec, et aussi que nos infrastructures numériques, nous les assumons et que, par conséquent, les services offerts en ligne et vendus à des Québécois, bien, la taxe de ces... ou l'impôt perçu par rapport à ça devrait rentrer dans les coffres du trésor québécois. Mon message, vous comprendrez, est zéro subtil, hein, et c'est ainsi.

Mais je fais miens vos propos puis je vais revenir à mon troisième bloc lorsque je parlerai de l'autre projet de loi que j'ai déposé, celui sur les intérêts qui sont abusifs. Je vais en parler dans mon troisième bloc parce que je crois que ça fait suite, aussi, à tout ce qui est dans l'intérêt des consommateurs.

Mais là je vais revenir, pour terminer, vraiment sur la protection du consommateur. Moi, je n'ai pas eu vent de la modernisation à... deuxième phase. Je ne savais pas qu'il y avait aussi, à une certaine époque, l'enjeu immobilier, qui devait aussi être la phase II. Je n'avais pas lu ça. Mais... mais, au moins, maintenant, je vais me coucher peut-être plus intelligente grâce à vous ce soir, au moins avec un... avec un volet de l'histoire que... qui m'avait échappé.

Ceci étant dit, tantôt, je voulais donner un autre exemple au ministre. On a parlé des véhicules. Je sais que vous suivez quand même très bien l'émission *La facture*. Et, il y a quelques semaines, il y avait un reportage où des Québécois avaient leur véhicule qui était brisé suite à un accident et vont chez leur garagiste. Le garagiste attend la pièce, il attend, il attend, il attend. Le garagiste veut réparer, mais la pièce n'arrive pas. Et comment que nos assurances fonctionnent, pour la très grande majorité des Québécois, nos assurances en matière de véhicules, le véhicule qu'on nous prête, que le garagiste nous met à notre disposition, là, le véhicule de courtoisie, bien, c'est bon pour 28 jours, mais, par la suite, ça devenait aux frais du consommateur. Alors, encore un autre argument de se presser d'adopter notre projet de loi. Puis, vous voyez, là, comment que je le dis, «notre projet de loi». Zéro subtilité, hein, non plus là-dedans.

C'est parce qu'on va aussi venir donner les outils pour les Québécois pour s'assurer que, lorsqu'il y a un bris, bien, qu'il n'y ait pas, au fond, une double pénalité. D'une part, on a le consommateur qui attend que son véhicule se fait réparer et paie ses mensualités. Parce que plusieurs, évidemment, n'ont peut-être pas le 30 000 \$, 40 000 \$ pour payer d'un seul coup leur véhicule, donc ils ont soit un prêt auto ou une location qu'ils paient durant le temps que le véhicule est stationné chez le garagiste en attente d'une pièce. Et, en plus de ça, après l'échéance du 28 jours pour le véhicule de courtoisie, s'ils n'ont pas pris l'avenant qui prolonge plus que 28 jours, mais ils doivent payer un autre véhicule de courtoisie, donc ils se retrouvent à payer deux mensualités pour être en mesure de continuer à circuler.

Alors, moi, je crois sincèrement que ce projet de loi va aider beaucoup de monde, incluant des gens qui malheureusement... Puis ça arrive à n'importe qui d'avoir un accident d'auto. Et puis, des fois, c'est des cas fortuits. Des fois, ce n'est même pas un accident d'auto. Bien, regardez, avec la tempête de verglas, si une branche tombe sur votre véhicule, il est accidenté, c'est un incident malheureux. Puis malheureusement, si vous devez attendre pendant deux, trois mois une pièce, pour plusieurs Québécois, ça deviendra à leurs frais, malheureusement, le deuxième véhicule de courtoisie. Alors, ça, c'est un argument supplémentaire, M. le ministre, pour qu'on puisse... Puis, je vous l'offre, même moi, je suis disponible, et je le dis sincèrement, je suis disponible de soir comme de nuit ces temps-ci.

La Présidente (Mme Lecours, Les Plaines) : Je ne sais pas si vous avez une réponse.

M. Jolin-Barrette : Bien, je vous dirais, sur cet aspect-là, si je peux donner quelques conseils...

Une voix : ...

M. Jolin-Barrette : Bien, je veux être positif. Ça dépend des enfants. Moi, il m'arrive encore aussi de travailler la nuit, j'en profite aussi. Alors, je ne veux pas vous décourager, mais... je veux vous encourager, mais ça dépend des cycles de sommeil, je vous dirais, mais... Alors, chapeau à vous, Mme la députée, de concilier le tout.

Et d'ailleurs, ça me fait penser, je trouve qu'on doit travailler à faire en sorte d'attirer, notamment, des hommes et des femmes de tous âges à l'Assemblée nationale, incluant ceux qui souhaitent fonder une famille. Donc, je pense que c'est important de valoriser le travail des députés en ce sens-là et de mettre des mesures. On a fait le congé parental ensemble, dans le cadre de l'entente sur la 43e législature, avec l'ensemble des formations politiques. Je pense que c'était une avancée, mais on peut aller encore plus loin également. Donc, il faut réussir à attirer des parlementaires de tous âges à l'Assemblée nationale en prenant en compte la réalité également des jeunes parents. Sur ce commentaire...

Mme Rizqy : ...souscris à ce que vous êtes, hein?

M. Jolin-Barrette : Excellent. Écoutez, il y a vraiment beaucoup de points communs, moi, je trouve, là, aujourd'hui, avec la députée de Saint-Laurent, là. Je constate que la députée de Saint-Laurent est une grande nationaliste aussi. Donc, elle dit au fédéral : C'est nous qui avons payé les infrastructures, c'est notre juridiction, hein, c'est au Québec. Alors...

• (12 h 10) •

Mme Rizqy : ...aussi, je tiens à souligner, des fiscalistes québécois, dont moi et la chaire de fiscalité puis en finances publiques, avons écrit là-dessus, en plus.

M. Jolin-Barrette : C'est très bon, ça. C'est... c'est ça. Donc, je constate que le... la fréquentation soutenue de la députée de Saint-Laurent avec notre formation politique vous amène... Non, mais c'est vrai, là, plus... plus de temps vous passez au Parlement avec nous, plus je constate que le nationalisme de la CAQ vous permet d'adhérer, alors je trouve ça favorable.

Mme Rizqy : ...à souligner que mes propos existaient bien avant mon arrivée au Parlement.

M. Jolin-Barrette : En tout cas, je constate que le Parti libéral du Québec a une championne en termes de nationalisme puis je pense...

Mme Rizqy : Plusieurs.

M. Jolin-Barrette : Bien, je vais commencer par vous, notamment par vous. Alors, écoutez, ça, ça ne peut qu'être bénéfique, je crois. Donc, j'arrête mes analyses ici.

Sur votre question, sur le fond, sur les véhicules, écoutez, il y a eu un reportage, notamment, de *La facture* pour une dame qui avait un véhicule aux Îles-de-la-Madeleine, puis ils lui disaient notamment : Allez le faire réparer à l'Île-du-Prince-Édouard. Ça, ça n'avait pas d'allure.

Deuxièmement, la question de la qualité des automobiles. Dans plusieurs États américains, ils ont des lois anticitrons pour dire : Quand le véhicule automobile, dans le fond, c'est une poubelle qui a été vendue au consommateur, il y a des mesures pour faire réparer le véhicule. Alors, ça, c'est quelque chose qui est... qui est intéressant, parce qu'il faut que le consommateur, dans un premier temps, quand... quand il a un citron, il puisse le faire réparer puis surtout que son véhicule soit en bon état de fonctionnement, mais aussi, quand un véhicule a un bris à une pièce, il faut que la pièce soit disponible puis il faut que le garagiste, qui n'est pas nécessairement un affilié à un concessionnaire de la compagnie, puisse faire réparer également.

Tout à l'heure, je parlais de certains véhicules, maintenant, que la prise universelle — ça a un nom particulier, là, cette prise universelle là — pour lire l'ordinateur du véhicule, parfois, c'est uniquement disponible dans les concessionnaires. Puis d'autres fois, également, mais ils peuvent se brancher, mais ils n'ont pas accès aux informations qui se retrouvent dans le... dans le nuage. Et même, parfois, on se retrouve avec certains garagistes qui doivent payer pour pouvoir avoir accès à être accrédité pour être un réparateur aussi. Ça fait qu'on vient contrôler complètement le marché.

Donc, il faut faire en sorte que le consommateur puisse faire réparer son bien, notamment son véhicule, parce qu'on se trouve dans une situation où c'est le consommateur qui paie, puis il doit avoir la liberté de choisir, c'est son bien à lui.

Mme Rizqy : Merci. En fait, vous, vous faites référence au reportage de *La facture*, je crois, de la semaine dernière, moi, c'était celui de l'automne dernier, mais c'est bien, parce que je suis d'accord aussi qu'on ne peut pas demander à des gens... aux Madelinots de parcourir des heures et des heures pour faire réparer un véhicule. Ça ne fait aucun sens. Le mien, c'était par rapport, vraiment, que l'inventaire des pièces était présentement très déficient pour plusieurs réparateurs et que ça forçait, en fait, les consommateurs à être en attente d'une réparation qui, en temps normal, aurait pu prendre une semaine ou deux, et, tout à coup, maintenant, on parle de délais de plusieurs semaines, qui dépassent le 30 jours, et c'est là qu'ils sont obligés d'avoir un deuxième véhicule, mais à leurs frais, parce que l'assurance que la grande majorité ont présentement, là, dans leur couverture... Vous savez que plusieurs ne lisent pas tous les... toutes les pages d'un contrat d'assurance et ils ne savent pas qu'ils peuvent avoir aussi un avenant pour avoir une couverture plus longue. Mais, en même temps, ce serait au consommateur d'avoir un avenant pour une couverture plus longue, alors que, si on adopte notre projet de loi, on assure à ce moment-là de la disponibilité des pièces, être capable de le faire dans un délai que je trouve très raisonnable, là, 30 jours, là, moi, je pense que, si on a un inventaire qui est présent, on devrait être correct.

Mais je voudrais aussi ajouter, toujours pour ce projet de loi, si vous avez pris connaissance, vous avez sûrement remarqué que, contrairement à l'ancien projet de loi, j'ai changé les amendes, les peines prévues. Je veux juste vous dire d'où ça vient. Ça vient, en fait, de la loi sur l'environnement.

Rappelez-vous, il y a une certaine époque, il y avait dans la loi sur l'environnement un plafond pour les amendes, puis ça a été modifié, puis finalement on a ajouté des amendes plus sévères, mais aussi avec un pourcentage sur les profits réalisés. Pourquoi que ça a été ajouté? C'était en fait pour s'assurer que les entreprises ne voient pas que c'était plus profitable de payer l'amende et de continuer à polluer. Alors, ça, ici, c'est pour ça que j'ai repris textuellement le même libellé qui existe déjà dans la Loi sur la qualité de l'environnement du Québec, mot pour mot, à part «adaptation nécessaire pour protection du consommateur», mais c'est vraiment dans ce sens-là. C'est prévu, les mêmes amendes, les mêmes pénalités. Et évidemment le temps d'emprisonnement, c'est exactement la même chose. Je voulais juste que vous le sachiez, ce n'est pas quelque chose que j'ai sorti de ma...

Même si le projet est inspiré d'un régime français, au niveau des peines et des amendes, je voulais qu'on s'assure qu'il y ait une cohérence. Et cette cohérence, je trouve qu'elle est... elle est... elle est importante avec le ministère de l'Environnement.

Et, dans le commentaire qu'on retrouve, la page 105 des crédits d'environnement, c'est aussi mentionné que ce rapport... d'autres rencontres auront lieu en fonction de l'avancement des travaux législatifs. Donc, si jamais dans les autres travaux qui auront lieu entre le ministère de l'Environnement et la protection du consommateur, on pourra même veiller... est-ce que tout le monde est bien d'accord qu'il y a une cohérence entre environnement, les peines prévues là et celles prévues au projet de loi qui sera, j'ose espérer, le nôtre?

M. Jolin-Barrette : Bien, écoutez, j'accueille favorablement le fait que vous disiez «notre projet de loi». Si d'aventure le gouvernement décidait de déposer un projet de loi, je comprends que vous feriez vôtre cedit projet de loi. Et moi aussi, je ne suis pas marié avec la page couverture du projet de loi. Alors, l'important, c'est qu'on puisse mieux protéger les consommateurs québécois.

On... nous avons noté, dans le cadre de votre projet de loi, que les amendes sont très sévères. Ça amène une réflexion, je vous dirais, qui est intéressante et positive pour dire : Bien, à quoi ça sert, dans le fond, des amendes? Ça sert, dans le fond, à pénaliser pour que ce soit dissuasif lorsqu'on est en matière pénale. Alors, il faut regarder... Dans certaines lois, les amendes ont commencé pas mal à augmenter aussi. C'est sûr qu'il faut qu'il y ait un effet dissuasif, puis on comprend aussi que l'amende est prise en... est fixée aussi en considération du préjudice que le consommateur a puis pour éviter que le comportement se reproduise également. Alors, voyez-vous, quand on a fait la loi sur l'accès à l'information, renseignements personnels, les amendes ont été augmentées d'une façon substantielle également.

Alors, écoutez, moi, je... Dans ce projet de loi là, il y avait l'amende proportionnelle au revenu aussi par rapport aux renseignements personnels. Ce sont des éléments que... qui alimentent notre réflexion relativement aux amendes. Est-ce qu'il n'y aurait pas lieu d'augmenter les amendes prévues à la Loi sur la protection du consommateur? C'est des avenues qui sont... je vous dirais, qui sont intéressantes et qui... et qui permettraient peut-être aussi d'atteindre les objectifs visés par la loi, parce que le consommateur, lui, souvent, il se retrouve dans une situation de déséquilibre, si je peux dire, parce que, bon, un consommateur unique devant, supposons, une grande entreprise ou une multinationale, il achète un bien, bien, au volume de biens que les grandes entreprises vendent, le consommateur québécois, lui, se retrouve à, bon, saisir les tribunaux, tout ça, mais un cas, s'il n'y a pas d'effet dissuasif, bien, l'entreprise pourra peut-être répercuter ce cas-là aussi. Donc, c'est sûr que le législateur, lui, quand il fixe des amendes, bien, il faut qu'il analyse ça puis il faut qu'il le prenne en considération. Alors, peut-être qu'une actualisation des peines serait appropriée.

Mme Rizqy : Puis, pour... Toujours dans la même veine, on est quand même moins sévères que la France. Et, par exemple, si on prend l'affaire d'Apple, qui s'est retrouvée pas une fois mais bien deux fois dans l'embarras, qui a finalement admis d'avoir fait de la... l'obsolescence programmée, la première fois, ça a été une amende de 25 millions d'euros et puis, par la suite, un autre 10 millions de dollars d'euros qu'ils ont payé. Donc, c'est quand même des sommes importantes.

Et ici les personnes lésées, elles sont doubles, il y a d'abord, oui, le consommateur, mais aussi le peuple québécois qui est lésé, parce que le bien qu'on ne peut pas réparer, mais ça va à la poubelle. Puis présentement, bien, nos terres d'enfouissement, vous le savez, sont déjà pleines. Alors, moi, je vois ici qu'on est doublement pénalisé lorsque ces entreprises, une fois que la loi, évidemment, si d'aventure est adoptée, ne se conforment pas, non seulement le consommateur est lésé, mais nous tous, collectivement, il y a un impact, et cet impact, il est majeur d'un point de vue environnemental.

Et moi, je trouve aussi que ça permet aussi d'envoyer un message très fort qu'on prend ça très au sérieux. Puis on l'a déjà fait, d'ailleurs, comme vous venez de le dire, avec la protection des renseignements personnels. C'est envoyer un signal très fort, parce que moi, je regarde présentement dans d'autres lois, et ça me fait encore sourire qu'en 2023 on nous donne des peines jusqu'à 10 000 \$ pour certains cas que, je veux dire, ça... ça remonte à une ancienne époque. Puis peut-être que, lorsqu'on était en 1980, c'était... c'était à propos, mais aujourd'hui, en 2023, avec des entreprises que je qualifie respectueusement... très riches comme Apple, qui, soit dit en passant, a plusieurs centaines de milliards de dollars dans les paradis fiscaux... Merci. Il fallait que je le dise, c'était plus fort que moi. Ces entreprises sont capables de s'assurer d'avoir des pièces disponibles en temps utile, ils ont les moyens d'avoir ces pièces, mais ils font un choix commercial. Et c'est à nous de tracer la ligne pour dire que, si jamais vous êtes fautifs, bien, à ce moment-là, voici des conséquences. Et ça doit être dissuasif, parce que, sinon, malheureusement, ce type d'entreprises, ils ont les moyens de dire : Je vais sortir mon chéquier puis je vais en rire.

• (12 h 20) •

La Présidente (Mme Lecours, Les Plaines) : ...

M. Jolin-Barrette : Oui. Bien, écoutez, Mme la Présidente, ce que dit la députée de Saint-Laurent a plein de bon sens. Alors, c'est... c'est... c'est quelque chose qui... qui doit mériter notre réflexion, alors je vais cogiter sur ses propositions qui visent notamment à assurer le respect de la loi puis un changement de comportement aussi de certaines entreprises.

Puis, écoutez, même le président américain a signé un ordre exécutif, au mois de juillet dernier, concernant la réparabilité. Donc, si ça peut être favorable puis si c'est favorable pour les consommateurs américains, si... certaines mesures qui doivent être... devraient être favorables aussi aux consommateurs québécois.

Mme Rizqy : Merci beaucoup. Alors, peut-être que j'aurai l'occasion que... de siéger, dans un avenir rapproché, sur ce projet de loi, le nôtre.

Et je ne sais pas si on peut déposer ou comment on fait, Mme la Présidente, pour envoyer... C'est des lettres d'appui de citoyens, mais aussi des ACEF qui nous supportent dans ce projet de loi. Puis, je vous le dis, vous allez avoir, et je le... tiens à souligner, ma pleine collaboration. Je veux juste que ce soit sanctionné et qu'on puisse se dire que, oui, on a franchi une étape. Et pour la... pour d'autres phases, je me montrerai aussi disponible, pour d'autres projets du... de modernisation du... de La Loi sur la protection du consommateur, je serai aussi disponible. Mais, si on est capables de faire ce pas, ce sera déjà un grand pas pour non seulement le consommateur, mais même pour l'environnement.

La Présidente (Mme Lecours, Les Plaines) : Merci, Mme la députée.

Mme Rizqy : Merci.

La Présidente (Mme Lecours, Les Plaines) : Effectivement, le temps est écoulé, mais vous n'avez qu'à les acheminer à... au secrétariat, ça va être déposé. Lorsque ça va être déposé, je vais vous aviser.

Alors, nous sommes rendus au bloc qui concerne le deuxième groupe d'opposition pour une période de 18 min 20 s. M. le député de Sainte-Marie—Saint-Jacques, la parole... Saint-Henri...

M. Cliche-Rivard : Saint-Henri—Sainte-Anne.

La Présidente (Mme Lecours, Les Plaines) : ...Sainte-Anne. Merci beaucoup. La parole est à vous.

M. Cliche-Rivard : Merci beaucoup, Mme la Présidente. Merci à tout le monde ici présent. Merci aux commissions et à l'OPC, évidemment, et tout le monde qui est présent.

Alors, je vais commencer avec une question sur le... l'adoption possible d'un chargeur unique ou chargeur universel. L'adoption du chargeur unique par les eurodéputés pour les petits appareils électroniques entrera en vigueur en 2024, un succès concret pour 460 millions de consommateurs européens, moins de déchets électroniques, plus d'argent dans les poches des gens. Chaque année en Europe, on achète 500 millions de chargeurs, ce qui génère entre 11 000 et 13 000 tonnes de déchets, donc ce qui est énorme. Et on parle d'économies d'autour de 250 millions d'euros annuellement pour les consommateurs.

Alors, ma question : Qu'en est-il du Québec? Pourrait-on adopter ce genre de loi? Et que fait le Québec pour encadrer des pratiques commerciales qui encouragent le gaspillage et la pollution électronique?

M. Jolin-Barrette : Bien, écoutez, on avait la discussion avec la députée de Saint-Laurent sur cet élément-là. Mais, écoutez, pour les chargeurs universels, je pense qu'on est en retard par rapport à l'Europe aussi. Puis, regardez, là, on vient en commission, il faut traîner deux fils différents, hein, pour nos produits. Alors, est-ce que ça, ça fatigue les citoyens québécois? Moi, je pense que oui.

Puis, c'est vrai, on est tout le temps en train de chercher un fil. Puis là quoi de plus fâchant que quand vous n'avez plus de batterie dans votre téléphone, puis là vous prenez votre fil, puis vous avez amené le mauvais fil. Vous êtes coupé de la société, hein, c'est... Hein?

M. Cliche-Rivard : ...

M. Jolin-Barrette : Très grande ouverture, très grande ouverture.

M. Cliche-Rivard : Et est-ce qu'on peut s'attendre à des actions du ministre rapidement?

M. Jolin-Barrette : Bien, écoutez, moi, j'aime ça, quand... vivre dans l'action, vous me connaissez. Là, on est sur le projet loi n° 12. Là, bien entendu, j'invite la députée de Saint-Laurent à discuter avec vous, parce que, si jamais on avait un projet de loi à étudier en obsolescence pour la protection du consommateur, bien là il faudrait que... Je ne peux pas me dédoubler, là, hein, être sur plusieurs commissions, ça fait qu'il faudrait faire le projet de loi n° 12 aussi rapidement pour qu'on puisse siéger ensemble aussi, avec la députée de Saint-Laurent, pour passer à un autre projet de loi. Alors, je compte sur vous, M. le député de Saint-Henri—Sainte-Anne.

M. Cliche-Rivard : Puis il serait appelé, ce projet de loi là? On l'étudierait?

M. Jolin-Barrette : Bien, écoutez, moi, j'ai beaucoup d'ouverture, comme je discutais avec la députée de Saint-Laurent. Et il y a plusieurs mesures qui ont été proposées par la députée de Saint-Laurent, dans son projet de loi, qui sont fort intéressantes, notamment le droit à la réparabilité, la durabilité, les véhicules routiers également, donc... Les amendes aussi, c'est intéressant. Alors, c'est plein de sens, ce que la collègue de Saint-Laurent nous propose.

M. Cliche-Rivard : Mais je vais faire un petit bout de chemin là-dessus, justement. Je sais que vous en avez parlé, l'obsolescence, mais j'ai d'autres questions, là, qui tournent autour de ça quand même. Il y avait un PL sous l'ancienne législature, une pétition aussi qui avait recueilli 45 000 signatures. Le gouvernement n'avait pas appelé le projet de loi malgré les demandes insistantes, à l'époque, de ma collègue députée de Sherbrooke, qui avait demandé, et assez... avec insistance, que ce soit appelé. À l'époque, votre collègue la ministre de la Justice, Sonia LeBel, avait demandé à l'OPC de tenir des consultations et de nous revenir avec des recommandations. Malgré toutes nos recherches, on n'a jamais été capables de trouver ces recommandations. Est-ce qu'elles existent?

M. Jolin-Barrette : Les recommandations de l'OPC?

M. Cliche-Rivard : De l'OPC sur la question de l'obsolescence programmée.

M. Jolin-Barrette : Bien, en fait, comme on le disait tout à l'heure... Puis juste une sous-question, là.

M. Cliche-Rivard : Oui.

M. Jolin-Barrette : Vous, vous faisiez référence à quel projet de loi qui n'avait pas été appelé?

M. Cliche-Rivard : 197.

M. Jolin-Barrette : Ah, bien là ça m'attriste un petit peu, parce que je l'ai appelé au principe, puis on a même voté le principe.

M. Cliche-Rivard : Il n'a certainement pas été adopté, là, vous comprenez le principe de ma question.

M. Jolin-Barrette : Oui, mais là vous m'avez dit «il n'a pas été appelé», mais là je l'ai appelé, là, comme leader, là, puis on a eu un débat là-dessus.

M. Cliche-Rivard : Bon, vous l'avez appelé, on ne l'a pas adopté. Est-ce que vous pouvez répondre à la question?

M. Jolin-Barrette : Oui, bien là, en fait, vous savez, l'agenda...

La Présidente (Mme Lecours, Les Plaines) : ...ne jamais appeler le... un député par son nom, mais bien par sa... son titre, s'il vous plaît.

M. Cliche-Rivard : Parfait.

La Présidente (Mme Lecours, Les Plaines) : Vous pouvez poursuivre votre... votre réponse, M. le ministre.

M. Jolin-Barrette : Alors, on a appelé le projet de loi. Effectivement, vous avez raison, M. le député, il n'a pas été adopté, mais, écoutez, on est dans une toute nouvelle législature, il reste trois ans et demi à la présente législature, donc, écoutez, l'avenir nous le dira, mais, comme j'ai soumis à la députée de Saint-Laurent, moi, j'ai... j'ai beaucoup d'ouverture à faire en sorte de mieux protéger les consommateurs québécois.

M. Cliche-Rivard : Mais la ministre avait demandé à l'OPC de tenir des consultations, c'est ça ma question : Est-ce qu'elles ont été menées et ont-elles abouti en recommandations auprès du ministère?

M. Jolin-Barrette : Oui. Alors, oui, les consultations ont été tenues, et ça permet d'alimenter les réflexions de l'Office de la protection du consommateur sur : Est-ce que la Loi sur la protection du consommateur doit être modernisée? Est-ce qu'il y a des mesures pour faire en sorte de mieux protéger les consommateurs québécois, notamment sur la question de la durabilité et de la réparabilité?

M. Cliche-Rivard : J'imagine que la réponse, c'était oui, qu'il y a plusieurs mesures que vous pouvez mettre de l'avant?

M. Jolin-Barrette : Dans les recommandations? Bien, effectivement, il y a des suggestions. Puis d'ailleurs, puis ça, tout à l'heure, la députée de Saint-Laurent le soulignait, il y a le ministère... bien, en fait, l'Office de la protection du consommateur travaille en collaboration avec le ministère de l'Environnement pour voir, à la lumière des recommandations qui ont été formulées... Puis, on a consulté aussi Option Consommateurs, à savoir quelles seraient des mesures appropriées, des mesures législatives, parce qu'il y a un double objectif : la protection des consommateurs, mais également la réduction de la consommation des biens. Bon, la députée de Saint-Laurent parlait de enfouissement, notamment, mais comme est-ce qu'on peut arrêter d'acheter et jeter des biens qui devraient être encore bons ou qu'on devrait pouvoir réparer? Alors, oui, ça fait partie. Mais, voyez-vous, on a cette considération-là de consulter le ministère de l'Environnement au niveau de l'empreinte écologique puis au niveau du fait qu'il faut... il faut... la... maintenant, quand on développe notre économie, prendre en considération l'aspect environnemental.

M. Cliche-Rivard : Et est-ce qu'on pourrait avoir accès aux dites recommandations suivant les consultations?

M. Jolin-Barrette : Mais là, actuellement, ça fait partie encore des documents de travail que nous avons. Alors, à ce stade-ci, la réponse, c'est non, mais je pourrais vérifier, là, voir ce qu'il est possible de faire.

M. Cliche-Rivard : Parfait. Ce serait très apprécié. Je vais parler de financement des organismes et de la Loi sur la protection du consommateur. Le budget de 12,3 millions de dollars dont dispose l'Office de la protection du consommateur pour remplir sa mission nous semble insuffisant. Je me demandais qu'en pense l'office, directement. Est-ce qu'elle juge que les sommes sont suffisantes pour rencontrer son mandat essentiel?

M. Jolin-Barrette : Alors, je vais céder la parole à Mme Marie-Claude Champoux, mais j'imagine que vous ne diriez pas non si on vous en donnait plus.

La Présidente (Mme Lecours, Les Plaines) : ...consentement pour que Mme Champoux puisse prendre la parole. Consentement?

Des voix : Consentement.

• (12 h 30) •

La Présidente (Mme Lecours, Les Plaines) : Vous présenter, s'il vous plaît. La parole est à vous.

Mme Champoux (Marie-Claude) : Oui. Bonjour. Marie-Claude Champoux, présidente de l'Office de protection du consommateur. Alors, pour répondre à la question, effectivement, je peux dire que les gens de l'office, les équipes de l'office font des miracles à chaque jour avec un budget qui peut paraître pas énorme, mais qui nous permet de faire preuve de créativité et, je pense, de faire un travail formidable en protection du consommateur. Mais, comme l'a dit le ministre, c'est sûr que si on voulait m'en offrir de plus, on trouverait certainement à bien utiliser ces sommes.

M. Cliche-Rivard : Alors, je me retourne vers le ministre. Pourquoi ne pas offrir davantage pour la protection du consommateur?

M. Jolin-Barrette : Bien, écoutez, vous savez, les ressources sont limitées, les besoins sont illimités. L'office a un... un budget de... de plusieurs millions de dollars, mène une mission qui est importante, a notre soutien. D'ailleurs, je tiens à remercier l'ensemble des employés qui travaillent à l'Office de la protection du consommateur, qui, au quotidien, répondent à des demandes des consommateurs, font... renseignent également, il y a des inspections, il y a un contentieux, il y a les employés administratifs également. Alors, c'est une mission qui est importante de l'État.

Puis, tout à l'heure, on parlait de nationalisme, je pense que c'est important également d'exercer pleinement nos compétences en matière de protection du consommateur, et c'est ce qu'on va continuer à faire.

Juste à titre d'information, là, il y a 124 employés à l'office. Les dépenses, l'an passé, c'étaient 12,3 millions de dollars. Il y a 110 035 cas qui ont été soumis par des consommateurs. Il y a 21 814 plaintes de nature pénale au civil qui ont été traitées. Il y a 38 890 trousseaux d'information expédiés à des consommateurs ou téléchargés à partir du site Web pour les aider à régler leurs problèmes avec un commerçant, il y a 2 353 activités de surveillance menées auprès de commerçants, il y a 97 poursuites pénales qui ont été engagées, il y a 566 126 \$ qui ont été en amendes imposées, il y a 19 967 permis, exemptions et certificats en vigueur...

La Présidente (Mme Lecours, Les Plaines) : ...M. le ministre.

M. Jolin-Barrette : J'ai fini.

M. Cliche-Rivard : Merci. Par ailleurs, même si l'OPC a le pouvoir d'intenter des poursuites pénales contre les commerçants qui contreviennent à la Loi sur la protection du consommateur, il n'y a aucun pouvoir pour obtenir les sommes... en fait, la remise des sommes perdues par les consommateurs. Là, je réfère à la page 7 du mémo de l'OPC. Que pensez-vous de la possibilité de modifier la loi pour permettre une indemnité civile pour les consommateurs victimes d'une pratique illégale?

M. Jolin-Barrette : En matière de pratiques illégales, que pensez-vous de...

M. Cliche-Rivard : Que pensez-vous à l'idée de modifier la loi pour permettre une indemnité civile pour les consommateurs victimes d'une pratique illégale, donc une pratique qui viole la loi?

M. Jolin-Barrette : Donc, vous voudriez faire en sorte que le consommateur québécois puisse lui-même entamer un recours ou, dans le cadre du même recours en matière pénale, il y ait une indemnité civile qui soit accordée?

M. Cliche-Rivard : Deuxième.

M. Jolin-Barrette : Bien, écoutez, il faudrait réfléchir à la question. Généralement, c'est plutôt rare qu'en matière pénale il y ait un volet d'indemnité civile pour le plaignant. Cela étant, exemple, si on fait le parallèle en matière criminelle, en matière criminelle, le juge peut imposer, en vertu du Code criminel, un montant pour la victime. C'est plutôt rare que ça arrive dans notre système. Si on compare, supposons, au système français, bien, eux, ils règlent tout dans le même procès, si je peux dire, mais c'est une approche qui est différente, où le juge conduit l'instruction, puis c'est le même juge qui fait l'ensemble des éléments.

Bien, je pense que ça peut être une avenue à explorer, écoutez, je ne suis pas fermé. Je ne suis pas fermé. C'est sûr que les dommages, souvent, en matière de protection du consommateur sont donnés dans le cadre d'actions collectives où est-ce que, là, les consommateurs... il y a des dommages qui sont octroyés. Bien, écoutez, je vais réfléchir à votre proposition.

M. Cliche-Rivard : Parfait. J'ai une question à la Commission d'accès à l'information, qui exerce des responsabilités accrues depuis l'entrée en vigueur de la nouvelle mouture de la Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé. Par ailleurs, justement, son financement nous apparaît insuffisant au regard de sa mission. Que pense la commission de son budget actuel? Et est-ce que le ministre est prêt à donner les moyens nécessaires à la commission afin d'effectuer la surveillance adéquate des entreprises québécoises?

M. Jolin-Barrette : Bien là, vous me parlez de la Commission d'accès à l'information?

M. Cliche-Rivard : Exact.

M. Jolin-Barrette : Bien là, c'est l'Office de la protection du consommateur.

M. Cliche-Rivard : ...bon, bien, je vais retirer ma question. Merci. Je vais poser une question sur le nombre...

M. Jolin-Barrette : Si vous voulez, je vais transmettre votre question à mon collègue le ministre responsable de la Protection du consommateur.

M. Cliche-Rivard : Oui. Bien apprécié. Je vais poser une question directe sur le cahier des crédits de l'opposition... du deuxième groupe d'opposition officielle, page 6. J'aimerais avoir... Je vois, quand même, qu'il y a un nombre de presque 3 000 plaintes, en 2022, pour les automobiles d'occasion. Je voudrais savoir quel constat on peut retirer et quel est le champ d'action pour réduire ce nombre de plaintes ou régler la situation ou le problème.

M. Jolin-Barrette : Alors, on m'indique que c'est le sujet qui a le plus de plaintes à l'Office de la protection du consommateur, les véhicules automobiles. Donc, on...

M. Cliche-Rivard : ...

M. Jolin-Barrette : Allez-y.

M. Cliche-Rivard : Non, non, mais ça, on le voit. Je veux dire, le tableau est quand même super bien dressé, on voit le nombre de plaintes par catégorie. Est-ce qu'on a des idées, des explications, ou des leçons, ou des moyens pour endiguer ce nombre de plaintes là, dans le sens où il y a vraisemblablement des problèmes pour les consommateurs?

M. Jolin-Barrette : Mme la Présidente, si vous permettez puis que les membres de la commission acceptent, la présidente de l'office pourrait répondre sur pourquoi est-ce qu'il y a autant de plaintes en matière de véhicules automobiles d'occasion.

La Présidente (Mme Lecours, Les Plaines) : Sans problème. On n'a plus besoin du consentement vu qu'on l'a fait une première fois. Allez-y.

Mme Champoux (Marie-Claude) : D'accord. Merci. Effectivement, les véhicules d'occasion font l'objet de... sont nos champions des plaintes à l'office depuis plusieurs années. C'est un domaine qui fait l'objet de plaintes puis qui est en augmentation, d'ailleurs, depuis quelques années, également. Nous sommes à mettre un petit comité consultatif... là, avec les associations de marchands de véhicules d'occasion et la Corporation des concessionnaires automobiles, de même que l'association de protection des automobilistes, là, pour pouvoir s'asseoir puis travailler plus de concert pour améliorer leurs pratiques. Eux diraient : Pour diminuer le nombre de plaintes, mais le but... Nous, souvent, on est en prévention, à l'office, alors, histoire d'améliorer leurs pratiques, là, on doit mettre ce petit comité là en place dans les prochaines semaines.

M. Cliche-Rivard : OK. Donc, on pourrait s'attendre à avoir les recommandations du comité en question dans la prochaine année, dans les prochains deux ans. Qu'est-ce que vous avez, comme objectif, là?

Mme Champoux (Marie-Claude) : On va le mettre en place et on verra quel genre de mandat, là, on pourra partager.

M. Cliche-Rivard : Merci. On sait que les restaurateurs sortent d'une passe difficile avec la pandémie. Or, il semble qu'il y ait une autre épidémie qui sévit, celle des réservations non honorées, donc des «no show», là, si vous me permettez l'expression. On a parlé de ça récemment dans les médias, mais c'est effectivement très préoccupant. Certains restaurateurs ont donc commencé à demander des frais pour des réservations non honorées, ce qui n'est évidemment pas légal, mais, il ne faut pas se leurrer, une partie des pertes en raison de ces réservations non honorées pourrait se répercuter sur la facture des clients qui, eux, honorent leur réservation.

Alors, au niveau de la protection du consommateur, plutôt que d'interdire le tout mais que ça se fasse quand même, ne devrions-nous pas plutôt l'encadrer?

M. Jolin-Barrette : Écoutez, l'Association des restaurateurs est très vocale à ce sujet-là. Ça fait partie des réflexions que nous avons, le fait que certains clients fantômes ne se présentent pas à leur réservation. Honnêtement, on demande aux Québécois et aux Québécoises d'être responsables. Lorsque vous faites une réservation au restaurant, la moindre des choses, c'est d'appeler pour l'annuler, parce que le restaurateur, lui, achète de la nourriture, il réserve des tables, fait rentrer son personnel au travail, assume des salaires, des charges, puis il peut se retrouver sans revenu puis avoir des pertes financières, en plus, associées à ça. Donc, on comprend la difficulté de... pour les restaurateurs

québécois, mais on demande aux Québécois de faire preuve de civisme puis vraiment d'annuler leurs réservations pour... le faire.

Pour ce qui est de savoir quelles mesures doivent être prises en place, on est en train de les analyser, parce que, bien entendu, moi, je suis ministre responsable de la Protection des consommateurs, et là c'est une mesure où on nous demande d'imposer aux consommateurs certains frais. Donc, dans la question, Mme la Présidente, du député de Saint-Henri—Sainte-Anne, il nous dit : Bon, bien, peut-être que le prix va se répercuter pour les consommateurs qui vont véritablement manger. Alors, le député n'a pas tort, probablement que c'est comme dans tout où est-ce que le prix est réparti ailleurs. D'un autre côté aussi, c'est une mesure qui est à l'encontre des consommateurs aussi, dans une certaine mesure.

Alors, on est en train de réfléchir, mais c'est sûr que cette pratique-là... On demande vraiment aux gens d'avoir... de faire preuve de civisme puis d'annuler leurs réservations, puis le plus rapidement possible, pour permettre aux consommateurs... Puis il faut le dire, là, il y a beaucoup de restaurateurs, c'est des petites et des moyennes entreprises qui sont des commerçants locaux. Alors, on invite vraiment les gens à annuler leurs réservations, mais, pour le reste, on y réfléchit.

La Présidente (Mme Lecours, Les Plaines) : ...

M. Cliche-Rivard : Combien?

La Présidente (Mme Lecours, Les Plaines) : 45 secondes.

• (12 h 40) •

M. Cliche-Rivard : 45 secondes. Mme Champoux, pendant que vous y étiez, vous nous parliez de votre petit... du comité en matière d'automobiles. Est-ce qu'il y a le genre de comité dans d'autres secteurs pour analyser le nombre de plaintes ou c'est seulement limité aux véhicules d'occasion?

Mme Champoux (Marie-Claude) : Il y a un comité qui est prévu à la Loi sur les agents de voyages, là, qui est le comité consultatif sur les agents de voyages, qui se réunit au moins trois fois par année. Il y a, par ailleurs, des comités qui ont été formés par l'office aussi, comités de consultation avec les consommateurs et le comité consultatif du commerce de détail également. Ils ne sont pas nécessairement uniquement pour regarder les plaintes, là, c'est pour échanger sur les réalités du marché dans les deux cas.

La Présidente (Mme Lecours, Les Plaines) : Merci beaucoup. Alors, avant d'entamer le dernier droit, donc, le dernier bloc avec l'opposition officielle, je vous indique que les documents ont été déposés dans le Greffier. Par contre, ils ne seront pas rendus publics à cause de certains renseignements personnels. Donc, ils sont dans la portion Documents distribués. Alors, dernier bloc, 18 min 30 s pour vous, Mme la députée de Saint-Laurent. La parole est à vous.

Mme Rizqy : Merci beaucoup, Mme la Présidente. Effectivement, donc, les courriels reçus ont été transmis en appui du projet de loi qui a été déposé, mais j'aimerais aussi dire que la CACQ appuie aussi... bien, pas la CAQ C-A-Q, mais la CACQ C-A-C-Q, c'est-à-dire la Coalition des associations de consommateurs du Québec. Alors, merci beaucoup pour votre appui pour le projet de loi pour lutter contre l'obsolescence programmée et donner le droit à la réparation, avec aussi des amendes qui sont plus substantielles afin vraiment d'assurer que les gens au Québec sont en droit de recevoir un produit qui dure, et qui soit réparable, et qu'on arrête de polluer pour rien.

Maintenant, j'aimerais aller à la question 61. Je vais vous donner le temps de tourner vers... les pages, mais, en attendant, je vais juste parler pour... Ce n'est pas... C'est juste pour mes besoins à moi, de compréhension, peut-être que ça va être Mme Champoux qui pourra me répondre, le mécanisme, pour tout ce qui est les amendes qui sont perçues par l'office dans un délai de 30 jours, est-ce que... comment, par la suite, est administré ces montants-là? C'est juste pour ma compréhension du mécanisme.

Mme Champoux (Marie-Claude) : Le montant des amendes, donc, on... au fonds consolidé.

Mme Rizqy : OK, au fonds consolidé, donc. Et, si, par exemple, après le délai de 30 jours, lorsqu'il est expiré, là, ça passe au DPCP et que... disons qu'une personne enregistre après ce délai-là de 30 jours, auprès du DPCP, un acte de culpabilité et elle paie, est-ce que ça va aussi au fonds consolidé?

Mme Champoux (Marie-Claude) : Toutes les amendes vont au fonds consolidé.

Mme Rizqy : OK. Donc, dans tous les cas de figure, ça va...

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

Mme Rizqy : Parfait. C'est ça que je voulais juste comprendre. Puis, juste pour bien comprendre aussi la réponse, donc, entre le 1er avril 2022 puis le 28 février 2023, c'est 30 400 \$ qui auraient été perçus directement par l'office, donc que le plaidoyer de culpabilité a été fait à l'intérieur du délai de 30 jours. Par la suite, on parle que... «Notons

que, durant cette même période, les condamnations liées aux poursuites pénales visant une infraction aux lois sous la responsabilité de l'office s'élèvent à 260 371 \$.» Ça, c'est le montant, après le délai de 30 jours, transféré au DPCP?

Mme Champoux (Marie-Claude) : On m'indique que c'est le total.

Mme Rizqy : Le total. OK. D'accord. Donc, le total, donc 260 000 \$ moins 30 000 \$, mais la différence, c'est que... Dans la première façon que c'est écrit, c'est que les amendes ont été perçues. La deuxième phrase, on dit que le montant des infractions est à 260 000 \$. Est-ce que le 260 000 \$, c'est le montant perçu ou c'est le montant des amendes, au fond, des infractions transmises? Est-ce que ça a été perçu au fonds? Est-ce qu'il y a consentement pour que je puisse... C'est correct? C'est juste pour que je comprenne. Il n'y a pas de question piège, c'est juste pour moi, pour comprendre.

La Présidente (Mme Lecours, Les Plaines) : Est-ce qu'il y a consentement?

Des voix : ...

Mme Rizqy : Merci.

M. Allard (André) : Oui. André Allard. Pour répondre à votre question, le 260 000 \$ représente l'ensemble des sommes qui ont été imposées soit par une reconnaissance de culpabilité ou bien par un tribunal. Maintenant, des sommes sont perçues par le Bureau des infractions et amendes, et celles qu'on reçoit à l'office directement sont à la suite d'un plaidoyer de culpabilité, et on les transmet pour qu'elles soient déposées par... au fonds consolidé, là, par une mécanique administrative. Et l'autre question... Je m'excuse.

Mme Rizqy : Bien, c'est ça, je voulais juste m'assurer que le 260 000 \$, au fond, c'est de l'argent qui a été encaissé, là.

M. Allard (André) : Non, c'est des montants qui ont été imposés soit par la reconnaissance de culpabilité ou par le tribunal. Et ensuite le Bureau des infractions et amendes peut prendre des ententes avec les personnes qui ont été inculpées pour voir comment payer les amendes.

Mme Rizqy : Merci beaucoup. Puis est-ce qu'on sait environ quel est notre taux de recouvrement?

M. Allard (André) : Je l'ignore.

Mme Rizqy : OK, d'accord. Parfait. Merci beaucoup pour les explications, c'est beaucoup plus clair. C'est très apprécié. Merci.

J'ai aussi une autre question dans le cahier des crédits, si vous permettez, il faut juste que je le retrouve avec mes post-it, j'en ai plusieurs. Ça ne sera pas long, désolée. J'ai posé une question... Ah! pardon, c'est la question 44. Pour toutes les dépenses publicitaires réalisées par le ministère ou l'organisme indiqué : médias communautaires, 0 \$; Internet et médias sociaux, les montants ne sont pas énormes, là, c'est marqué 11 976 \$. Est-ce que ça, c'est la dépense faite, par exemple, sur les réseaux sociaux comme Facebook?

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

Mme Rizqy : OK, parfait. Merci. Alors, j'aimerais juste peut-être, et je le dis avec beaucoup, beaucoup, beaucoup d'affection... Il me semble... J'ai siégé sur l'avenir des médias, puis là c'est plus pour vous, M. le ministre, s'il vous plaît, on a siégé sur l'avenir des médias, et, vous savez, les publicités, sur Facebook, ils ne paient pas d'impôt, et cet argent-là s'en va dans les paradis fiscaux. Et, si, dans la mesure du possible, vous êtes aussi capable de faire de la publicité dans des réseaux, par exemple, des médias communautaires, il y a encore beaucoup de monde qui, oui, prennent le temps de lire des médias régionaux et qui rejoignent encore des Québécois. C'est juste pour vous attirer... puis avoir cette sensibilité pour donner suite aussi à une des recommandations que nous avons adoptées à l'unanimité dans le cadre de nos travaux de l'avenir des médias. C'est une suggestion très forte.

M. Jolin-Barrette : Ce qu'on m'indique également puis je vais pouvoir vous revenir avec un complément d'information, c'est qu'il y aurait eu... Ça, c'est les montants pour Internet, médias sociaux, mais il y a également de l'argent qui a été mis dans les médias traditionnels. Alors, je suis en attente de la réponse. Ce qu'on me dit, c'est que les factures ne sont pas encore rentrées, c'est pour ça qu'elles ne sont pas aux crédits.

Mme Rizqy : Ah! il n'y a pas de souci, Mme Champoux. Merci. Donc, j'apprécie que... Parfait, là. C'est juste que moi, j'avais 0 \$. Donc, il n'y a pas de problème, mais je comprends que ça va être... Puis là pas de souci, je le vois dans le regard de Mme Champoux, que la sensibilité est déjà là.

M. Jolin-Barrette : Dans le dernier mandat, également, on avait financé Option Consommateurs pour une campagne sur le commerce en français aussi.

Mme Rizqy : J'aime.

M. Jolin-Barrette : Bien, moi aussi, j'aime ça.

Mme Rizqy : En autant que le faucon pèlerin soit impliqué.

M. Jolin-Barrette : Ah! bien là, écoutez, je ne peux pas vous dire si lui, il est disponible.

Mme Rizqy : OK. Maintenant, vous savez que j'ai déposé un autre projet de loi, celui sur les intérêts abusifs. Et là le député de Chapleau va être content, parce que tantôt je lui ai dit que... suite à son intervention, que je faisais miens ses propos et que j'en parlerais à mon troisième bloc, et, Mme la Présidente, vous le savez, femme de parole que je suis, j'en parle maintenant au troisième bloc.

M. le ministre, vous le savez, il y a une différence entre taux d'usure, qui est une notion en droit criminel, qui est déjà dans le Code criminel, et la notion de ce qui est abusif, qui est une notion plus civile. Est-ce que, là-dessus, vous êtes d'accord, comme prémisse de départ pour la discussion?

M. Jolin-Barrette : Oui, mais... On vit dans un régime qui est particulier, je suis d'accord, mais, écoutez, ce qui est intéressant, notamment dans le dernier budget fédéral... pour le taux usuraire, ils se sont collés sur notre taux à nous, au Québec, dans la proposition qu'ils souhaitent mettre en place, alors...

Mme Rizqy : Puis qu'ils n'ont pas encore adoptée.

M. Jolin-Barrette : Non. C'est beaucoup plus long, eux, leurs mesures, avant que ce soit adopté. Nous...

Mme Rizqy : Ah oui! Ils ont eu une longue consultation, un rapport qui a pris du temps.

M. Jolin-Barrette : C'est ça. La Chambre des communes, le Sénat, après ça, tout le kit, le gouverneur général. C'est pas mal plus long qu'ici. Nous autres, ici, là avec...

Mme Rizqy : On devrait vous y envoyer, ça irait vraiment plus rapidement.

M. Jolin-Barrette : Où? Au Sénat ou à la Chambre des communes?

• (12 h 50) •

Mme Rizqy : Ah! je ne sais pas. Qu'est-ce que vous préférez? Je vais vous dire que... Finalement, ne répondez pas à cette question. Non, mais, de façon très sérieuse, vous savez que, premièrement, dans le Code criminel, même s'ils ont eu des discussions, ils ont gardé... c'est encore 60 %. Oui, ils ont marqué leur intention d'aller de l'avant, mais au niveau... pour nous, là, au Québec, là... puis tantôt nous, on l'a clairement dit, qu'il y a des champs de compétence puis que c'est à nous de légiférer, pourquoi qu'on parle du taux abusif...

Et je me suis vraiment, ici, inspirée d'un régime qui existe, qui a été adopté en France et qui fonctionne. Il y a eu des modifications législatives, en janvier dernier, de la part du législateur français, même, pour aller plus rapidement puis que la révision soit mensuelle et non pas trimestrielle au niveau du taux abusif, puis la différence, c'est que...

Je vais vous donner juste une comparaison, si vous permettez, au niveau de nos cartes de crédit. Plusieurs Québécois, en ce moment, leur taux de cartes de crédit, le taux d'intérêt, est entre 19 % et 24 %. Ça, c'est la carte de crédit qui est soit Visa soit MasterCard. Puis les deux ensemble détiennent environ 90 % des parts de marché, les deux ensemble, ce qui est énorme, mais ça, c'est un autre débat, hein, mais je ne veux pas aller dans ce débat-là, mais... je veux rester concentrée. Puis en ce moment, à l'heure actuelle, en France, bien, pour un crédit de consommation, je ne veux pas vous induire en erreur, je vais me référer à mes notes, si vous me permettez, un petit moment, en ce moment, pour, par exemple, une carte de crédit avec une limite de plus de 6 000 €, ça ne peut pas dépasser 6,07 %, le taux d'intérêt, alors que nous, on est déjà entre 19 % et 24 %, dans ces eaux-là. Il y a quand même ici une différence qui est assez importante, et ça permet d'avoir un impact directement dans le portefeuille des Québécois.

Et, je tiens à le dire, plusieurs Québécois remboursent la totalité du solde, plusieurs, mais il y en a qui ne sont pas capables de rembourser la totalité du solde. Et comment ça fonctionne, les intérêts? Si vous avez, par exemple, 10 000 \$ sur votre carte de crédit, mais que vous avez payé 5 000 \$, bien, nonobstant que vous avez déjà payé votre 5 000 \$, bien, l'intérêt va être appliqué sur la totalité, donc, du 10 000 \$ d'emprunt, en plus. Donc, ce n'est même pas sur le montant qui reste à payer, c'est sur l'ensemble du crédit de consommation. Et, en plus de ça, c'est qu'on paie beaucoup plus cher que nos chers cousins français. Moi, là, vous me connaissez, je suis très disponible pour légiférer, vraiment disponible. Est-ce qu'il y a de l'ouverture?

M. Jolin-Barrette : Bien, écoutez, bien entendu que les créances, les taux, c'est un enjeu, tout comme... Puis vous faites bien de le souligner, parce que ça place beaucoup de Québécois dans une situation de vulnérabilité. Les taux sont élevés, puis, avec l'inflation que nous connaissons, il y a beaucoup de gens qui se retrouvent dans des difficultés financières, puis souvent, bien, ils ont des cartes de crédit, utilisent une autre carte de crédit pour payer une carte de crédit, n'ont pas nécessairement accès à du crédit dans l'institution financière aussi, donc ça devient une spirale, effectivement. Alors, oui, ça fait partie des réflexions que nous avons, tout comme les modèles financiers relativement à l'hypothèque parapluié.

Vous savez, c'est une mécanique hypothécaire qui vise à faire en sorte d'attacher un client à une institution financière pour pratiquement toujours, de la façon que c'est conçu. Et les biens mobiliers se retrouvent... Parce qu'il y a toutes sortes de formes de crédits rotatifs qui sont donnés, et là le client se retrouve à, oui, avoir une disponibilité de crédit, mais il se retrouve à avoir une garantie hypothécaire pour financer un voyage à Cuba, financer la moto, l'auto, un camp de chasse, des chirurgies plastiques. Donc, il y a des... certains éléments à réfléchir là-dessus, et notamment aussi sur le déséquilibre à l'effet que, lorsqu'un client, supposons, achète une propriété résidentielle puis se retrouve avec un contrat de crédit dans lequel les garanties hypothécaires qui sont envisagées par l'institution financière visent à couvrir la totalité de la somme disponible de la propriété, donc, de la maison ou de la copropriété... avec un surplus de 20 %.

Donc, en matière de crédit aussi, il y aurait quelques mesures à apporter, mais, déjà, la Loi sur la protection du consommateur protège les consommateurs à certains niveaux, mais vous soulignez certains points qui sont intéressants, avec votre projet de loi, qui mériteraient d'être envisagés.

Mme Rizqy : Puis, vous, a priori, évidemment sans vous engager, sans me faire une opinion juridique sur le banc, a priori, pensez-vous que nous avons juridiction? D'autant plus que nous avons eu droit à la sagesse des propos du député de Chapleau tantôt.

M. Jolin-Barrette : Bien, je vous dirais, Mme la Présidente : Comment contredire le député de Chapleau, qui fait autorité ici, en ces murs? Alors, je serais très mal avisé, Mme la Présidente, de contredire le député de Chapleau, je...

Une voix : ...

M. Jolin-Barrette : C'est ça. Je me sens mal à l'aise de distinguer mes propos des siens.

Mme Rizqy : Bien parfait. Bien parfait. Alors donc, j'aimerais aussi ajouter, là-dessus, parce que, moi, ça visait non seulement le crédit à la consommation, les prêts hypothécaires, les marges de crédit... donc, c'étaient tous les prêts. Puis vous savez qu'il y a aussi les prêteurs sur gages, là-dedans, qui devront aussi se conformer à ce projet de loi que j'ai déposé? J'aimerais aussi vous entendre sur les frais qui sont facturés lorsqu'un client décide de changer d'institution puis renégocier son prêt hypothécaire et que, là, on dit : Non, on va vous facturer un... on va vous facturer un frais pour mettre un terme à votre prêt hypothécaire avec nous.

M. Jolin-Barrette : Ça aussi, c'est un enjeu, mais là vous parlez quand le prêt n'est pas échu ou quand on veut...

Mme Rizqy : Il n'est pas encore échu, mais qu'on veut... Parce que, des fois, il arrive qu'il y a une mésentente avec son institution financière, et qu'on veut magasiner, et qu'à ce moment-là on veut... et qu'on a une meilleure entente ailleurs, et on veut s'en aller, on veut nous facturer des frais pour briser le contrat, alors qu'aux États-Unis ils les ont abolis, ces frais-là.

M. Jolin-Barrette : Alors, actuellement, le crédit hypothécaire, là, il est largement exclu de la Loi sur la protection du consommateur. Là, vous, ce que vous dites, c'est : J'ai un contrat avec une institution financière X pour un terme de trois ans, supposons mais, au bout d'un an et demi, je voudrais m'en aller dans une autre institution financière?

Mme Rizqy : Oui.

M. Jolin-Barrette : Donc, actuellement, au contrat, c'est prévu qu'il y a des frais de résiliation. Ça mérite réflexion.

Mme Rizqy : OK. Tantôt, vous nous avez parlé que la phase II, c'était immobilier. Est-ce que, quand vous faisiez référence de l'histoire... que, dans la phase II, immobilier, c'était en référence au prêt hypothécaire immobilier ou c'étaient juste les transactions immobilières?

M. Jolin-Barrette : Non, bien, c'est par rapport notamment à la construction.

Mme Rizqy : Ah! OK.

M. Jolin-Barrette : Le fait qu'un contrat de construction immobilière, ce soit régi par la Loi sur la protection du consommateur, ce qui n'est pas le cas. Et, vous savez, durant la pandémie, et je ne vous cacherai pas que ça fait partie des réflexions que nous avons relativement à l'effet... Durant la pandémie, il y a beaucoup de ménages québécois qui se faisaient bâtir des maisons et que, là, à cause des règles sanitaires, vous savez, les chaînes de production ont arrêté, les prix des matériaux ont monté, notamment, bien, des gens qui attendaient leur maison, supposons, pour le 1er juillet, pour livraison, tout ça, se sont fait dire par certains contracteurs : Bien, tu vas me donner 150 000 \$ de plus si tu veux avoir ta maison. Leur ancienne maison était vendue ou leur bail de logement était vendu aussi. Puis là, bien, c'est un peu le far west, là, hein, l'industrie de la construction, relativement à ça, c'est le far west. Puis, même, il y avait des... dans les contrats pour achat d'une propriété résidentielle neuve, il n'y avait pas de disposition, souvent, dans les contrats qui disait : Bien, qu'arrive-t-il en cas d'augmentation des matériaux?

Donc, il y a beaucoup de familles québécoises qui se sont fait flouer en raison d'une augmentation unilatérale. Et qu'est-ce que vous voulez que la famille fasse? C'est la maison qu'elle a achetée. Qu'est-ce qui arrive? Il y a beaucoup de... il y a beaucoup de situations qui sont arrivées où est-ce que la famille n'a pas pu acquérir la propriété, finalement, puis qu'on s'est retourné, puis, malgré le fait qu'ils avaient un contrat préalable pour la construction à un prix, ça n'a pas été respecté aussi.

La Présidente (Mme Lecours, Les Plaines) : ...

Mme Rizqy : Merci beaucoup, Mme la Présidente. C'est sûr qu'avec le temps qu'il nous reste, je n'aurai pas... De toute façon, on se retrouve cet après-midi, je pourrai terminer mon échange avec le ministre. Je vous entends très bien puis je partage aussi les mêmes préoccupations, mais j'entends aussi, au fond, que... et je ne veux pas mettre des mots dans votre bouche, mais c'est qu'on a tout un chantier en matière de protection du consommateur. Êtes-vous en train de travailler sur un projet de loi?

M. Jolin-Barrette : Bien, écoutez, Mme la Présidente, je ne peux pas dévoiler ce sur quoi je travaille présentement, parce que je travaille sur tellement de choses, Mme la Présidente, puis je ne voudrais pas créer des espoirs à la députée de Saint-Laurent à trop court terme sur mes objectifs législatifs.

Chose certaine, vous aurez constaté qu'au ministère de la Justice, on n'a pas l'habitude de chômer. Alors, déjà, on a deux projets de loi déposés, donc, le projet de loi n° 8, qui a été adopté, le projet de loi n° 12, avec qui... j'ai le plaisir de travailler avec le député de Saint-Henri—Sainte-Anne, qui nous a garanti, parce qu'il veut travailler sur votre projet de loi, que ça va aller vite, vite, vite, le projet de loi n° 12. Vous avez vu la très bonne entente que j'ai signée au bénéfice des victimes et des justiciables québécois avec la juge en chef de la Cour du Québec, qui devra se traduire d'ici la fin de la session en un projet de loi pour modifier la Loi sur les tribunaux judiciaires.

La Présidente (Mme Lecours, Les Plaines) : Merci beaucoup, M. le ministre. Alors, le temps de cette première partie étant écoulé, je vous remercie tous et toutes. Bon dîner.

Compte tenu de l'heure, la commission suspend ses travaux jusqu'à 15 heures.

(Suspension de la séance à 13 heures)

(Reprise à 15 h 04)

La Présidente (Mme Lecours, Les Plaines) : À l'ordre, s'il vous plaît! Nous allons reprendre les travaux. Je vous rappelle que la commission est réunie afin de poursuivre l'étude du volet Protection des consommateurs des crédits budgétaires du portefeuille Justice pour... l'objectif... pour l'exercice financier 2023-2024.

Nous sommes maintenant rendus à un bloc d'intervention de... du porte-parole de la deuxième opposition pour une période de 6 min 2 s. Avant de commencer, je vais vous demander votre consentement pour aller au-delà de l'heure prescrite, si nécessaire. Consentement?

Des voix : Consentement.

La Présidente (Mme Lecours, Les Plaines) : Merci beaucoup. La parole est à vous, M. le député.

M. Cliche-Rivard : Merci beaucoup. Je vais revenir sur le sujet de tout à l'heure, sur les plaintes en matière de véhicules, véhicules d'occasion, notamment, sur le sujet... On va commencer par les... la loi anticitron ou la proposition potentielle de loi anticitron.

Contrairement aux États-Unis, aucune loi au Canada ne protège les consommateurs contre les véhicules gravement défectueux ou irréparables, ce qu'on appelle des citrons. L'association de protection automobile en a fait pourtant la demande à... de plusieurs reprises. On a une décision récente de la Cour du Québec, qui a relancé le débat, où une cliente a acheté une Subaru 2015 et est passée 26 fois au garage en quatre ans. Et, à plus d'une reprise, elle a demandé au concessionnaire de reprendre le véhicule, le concessionnaire a refusé, et finalement tout ça s'est fini devant les tribunaux.

Alors, est-ce que, M. le ministre, vous avez l'intention de légiférer afin que les concessionnaires et les fabricants reprennent les voitures, les véhicules citrons?

M. Jolin-Barrette : Bien, écoutez, votre question est intéressante et pertinente. Je trouve que... Vous savez, des... une législation anticitron, il y en a une dans chacun des 50 États aux États-Unis. Alors, eux, là-bas, ils ont légiféré, et je me souviens d'avoir vu un reportage, il y a de cela quelques années, relativement à une personne qui avait acheté une voiture d'une marque américaine-italienne, là, si vous voulez, c'est un consortium maintenant, puis elle avait fait réparer un nombre innombrable de fois son véhicule, puis, comme, c'était vraiment un citron. Alors, il faut protéger le consommateur. Je pense que, écoutez, j'envisage positivement votre suggestion. Dans le cadre d'un éventuel projet de loi, peut-être que ça pourrait s'y retrouver. Moi, je suis... je suis ouvert à ça.

M. Cliche-Rivard : Parfait. Dans le même ordre d'idée, le respect du prix annoncé par les concessionnaires automobiles au Québec, la Loi sur la protection des consommateurs est claire, l'acheteur devrait être en droit d'obtenir

le prix entendu au départ. L'industrie automobile fait la sourde oreille, malgré l'intervention de l'Office de la protection, qui a dû rappeler, au courant de l'été dernier, les droits des consommateurs et les obligations des commerçants. Malgré l'intervention de l'OPC, certains fabricants et concessionnaires s'en moquent. Est-ce à dire que l'office n'a pas assez de pouvoirs et de moyens pour forcer les concessionnaires à honorer leurs contrats?

M. Jolin-Barrette : Oui. Bien, en fait, ce que la Loi sur la protection du consommateur prévoit, c'est le prix tout inclus qui doit être affiché, moins les taxes. Les taxes n'ont pas besoin d'être affichées. Alors, c'est nécessaire de le faire. L'OPC fait des activités de surveillance également, reçoit des plaintes également relativement à des événements comme ceux que vous... vous dénoncez. Et, bien entendu, les commerçants doivent respecter la loi, et, s'ils ne respectent pas la loi, sont sujets à des poursuites pénales de la part de l'Office de la protection du consommateur.

Donc, c'est l'article 224.c de la Loi sur la protection du consommateur qui interdit à tout commerçant, fabricant ou publicitaire d'«exiger pour un bien ou un service un prix supérieur [au prix] annoncé. [...]le prix annoncé doit comprendre le total des sommes que le consommateur devra déboursier pour l'obtention du bien ou du service.»

M. Cliche-Rivard : Et est-ce que l'office se juge suffisamment outillé, ou est-ce qu'il y a des pouvoirs supplémentaires qui pourraient être nécessaires pour vous aider dans votre mandat, ou vous sentez que vous avez tous les pouvoirs pour le faire?

Mme Champoux (Marie-Claude) : Je pense que la loi est claire, on peut effectivement faire appliquer la loi. D'ailleurs, c'est... je peux vous dire qu'entre 2018 et 2022 il y a eu 256 avis de rappel qui ont été envoyés à des commerçants automobiles, 26 avis d'infraction ont été transmis également, 17 poursuites pénales. Alors, oui, on fait notre travail dans les circonstances.

M. Cliche-Rivard : Est-ce qu'on connaît le montant des... finalement, des amendes, des 17 amendes pénales, ou environ, qu'est-ce que ça représente?

Mme Champoux (Marie-Claude) : Je n'ai pas cette info.

M. Cliche-Rivard : Non, il n'y a pas de problème. Je vais y aller sur une autre question, sur la... ce qu'on a appelé la réduflation. L'inflation amène de plus en plus de fabricants à recourir au principe de la réduflation. Cette pratique consiste à réduire subtilement la quantité d'un produit, tout en conservant le même prix, de manière à camoufler une augmentation du coût du produit. Pour aider les consommateurs devant la hausse des prix, l'ensemble des pratiques visant à dissimuler l'augmentation des prix ou à refiler le coût supplémentaire aux consommateurs doivent être mieux encadrées. L'OPC juge-t-il qu'il a tous les moyens nécessaires pour protéger les consommateurs face à cette pratique? Et est-ce une priorité de votre côté?

La Présidente (Mme Lecours, Les Plaines) : ...

M. Jolin-Barrette : Oui. Alors, l'exemple du député Saint-Henri—Sainte-Anne, c'est : j'achète mon sac de chips, puis il me semble qu'avant... quand je m'installais devant la télé pour écouter un film avec mon sac de chips, il me semble qu'il en restait, des chips, à la fin de mon film, mais maintenant je ne suis même pas rendu à la moitié du film, puis il n'y a plus de chips dans mon sac. Donc, ce n'est pas parce que je mange plus, c'est parce qu'il y a moins de chips dans le sac, puis les formats sont plus petits. Même chose pour la crème glacée, ou les formats de yogourts, ou les céréales, ou...

Une voix : ...

M. Jolin-Barrette : ...les biscuits. Les biscuits, on me disait «biscuits». Alors, la Loi sur la protection du consommateur ne prévoit pas... n'encadre pas, en fait, la quantité de nourriture à l'intérieur de l'emballage. Par contre, ce qu'elle prévoit, c'est que ça ne doit pas être une représentation trompeuse. Donc, on ne pourrait pas dire : Vous avez autant de chips qu'avant dans votre sac, mais le sac est plus petit. Ça, ce serait couvert par la LPC, mais, par contre, pour la fixation des prix et aussi le contenu qu'il y a dans le sac de chips ou le nombre de biscuits, pour mon collègue, à ce moment-là, non, la Loi sur la protection du consommateur n'encadre pas ça. C'est la liberté des commerçants de faire... d'offrir le produit qu'ils offrent. Donc, à partir du moment où il y a le nombre de grammes, il y a le prix qui est affiché, puis c'est réellement ça, bien, la Loi sur la protection du consommateur ne couvre pas ça.

La Présidente (Mme Lecours, Les Plaines) : ...

M. Cliche-Rivard : Ce sera tout.

La Présidente (Mme Lecours, Les Plaines) : Ce sera tout.

M. Cliche-Rivard : Merci.

La Présidente (Mme Lecours, Les Plaines) : Merci beaucoup, M. le député. Alors, je me tourne du côté de l'opposition... de l'opposition... de la banquette gouvernementale pour une période de 4 min 34 s. Je reconnais la députée de Vimont. La parole est à vous.

• (15 h 10) •

Mme Schmaltz : ...Mme la Présidente. Donc, j'aimerais peut-être m'entretenir avec le ministre concernant le nouvel Espace commerçant. Donc, faire peut-être un petit résumé rapide. Alors, le 5 décembre 2022, à la suite de la publication, donc, de son rapport annuel de gestion de 2018 à 2019, le Protecteur du citoyen a demandé à l'office d'apporter des modifications à la section Se renseigner sur un commerçant, sur son site Web, naturellement. Alors, l'office s'est engagé à apporter des bonifications aux renseignements diffusés, renseignements accessibles, donc, au grand public, et aussi à offrir davantage de possibilités pour les commerçants. Donc, de cette volonté est né l'Espace commerçant, où on a apporté d'importants changements aux services numériques et pour... encore là, tant au niveau des commerçants qu'au niveau des consommateurs.

Alors, l'Espace commerçant, c'est quoi? Ça englobe, donc, plusieurs services, mais aussi des nouvelles fonctionnalités, puis ils sont offerts à tous les commerçants. Et également l'outil Se renseigner sur un commerçant a été mis en ligne aussi dans l'Espace commerçant. Et c'est accompagné d'une offre de service améliorée, avec plusieurs bonifications qui ont été apportées à l'outil et au bénéfice, naturellement, des consommateurs. Alors, cet outil permet aux consommateurs de consulter certains renseignements que détient l'office au sujet de divers... différents commerçants. J'en nomme quelques-uns, c'est-à-dire que... une liste des autres noms sous lesquels il fait affaire, la liste de ses permis de commerçant non valides depuis au moins cinq ans et, pour les commerçants itinérants, depuis moins de 20 ans, un lien vers tout dossier d'indemnisation ouvert qui le concerne, un nouvel onglet présentant les communiqués de presse diffusés à son sujet et les injonctions qui ont été prononcées à son encontre.

Alors, ma question, Mme la Présidente : Est-ce que les commerçants pourront... Qu'est-ce qu'ils vont pouvoir faire en ligne, exactement, grâce à cette... à cette nouveauté? Est-ce qu'on s'attend à un gain aussi de productivité pour eux?

M. Jolin-Barrette : Bien, en fait... Merci, Mme la députée, pour votre question. Alors, les commerçants vont pouvoir remplir une fiche d'entreprise pour chaque commerçant, donc, et le consommateur va pouvoir consulter cette fiche-là pour avoir davantage d'informations sur le commerçant avec qui ils font affaire. Donc, cette... ce lancement de l'Espace commerçant là vise également à assurer au citoyen de voir quels sont les noms sous lesquels le commerçant fait affaire. Donc, ça, je pense que c'est important, parce que, des fois, on veut connaître la véritable... les différents noms ou les différentes appellations commerciales.

Donc, pour les commerçants, l'outil va servir à renouveler ses permis aussi, parce qu'il faut savoir que l'Office de la protection du consommateur, dans certaines circonstances, délivre des permis. Aussi, il va y avoir un lien vers les dossiers d'indemnisation ouverts, donc les copies de permis. Ça va permettre également de transmettre, de façon sécurisée, un message ou des documents à l'office, de déclarer, pour les agents de voyages, le montant des contributions au Fonds d'indemnisation des clients d'agents de voyages. Donc, c'est vraiment un espace qui va servir à la fois pour les consommateurs et à la fois pour les commerçants.

Mme Schmaltz : OK.

La Présidente (Mme Lecours, Les Plaines) : ...une minute.

Mme Schmaltz : Il me reste...

M. Jolin-Barrette : Puis... Ah! voulez-vous...

Mme Schmaltz : OK. Non, allez-y, vous pouvez continuer.

M. Jolin-Barrette : Bien, j'allais rajouter qu'il faut savoir, là, qu'il y a plus de 16 000 commerçants qui ont un dossier à l'office, dont environ 9 000 qui sont titulaires d'un permis. Pour les citoyens et pour les commerçants, ça va permettre d'alléger et faciliter les démarches administratives des commerces auprès de l'Office de la protection du consommateur. Vous savez, on est toujours dans une optique d'améliorer l'efficacité de l'État. Donc, ça, ça y contribue également. Bien entendu, on veut limiter la paperasse, la bureaucratie le plus possible, alors c'est important d'avoir des outils technologiques qui vont justement nous permettre de faire en sorte de réduire et de simplifier.

Il va y avoir également un système de notification par courriel dans le nouvel espace, et les commerçants vont être prévenus si une nouvelle mention est inscrite dans l'outil. Alors, c'est vraiment un outil qui est interactif et qui va permettre...

Mme Schmaltz : Et gratuit.

M. Jolin-Barrette : Et gratuit. Et ça fait partie de la stratégie de transformation numérique de l'État.

La Présidente (Mme Lecours, Les Plaines) : Merci beaucoup, M. le ministre. Merci, Mme la députée. Alors, je me tourne du côté de l'opposition officielle. Mme la députée de Saint-Laurent, vous avez 17 min 7 s pour vos interventions.

Des voix : ...

Mme Rizqy : Ah! C'est gentil, oui, oui. Donnez-moi une seconde. On fait de la gestion. Désolée, on... le papa est en train de faire une... sa capsule vidéo.

Des voix : ...

M. Jolin-Barrette : C'est la réalité des députés. Alors, je pense que c'est une illustration concrète de Mme la députée.

Mme Rizqy : Bien, merci beaucoup puis merci à mes collègues pour nous avoir permis de permuter des blocs. J'ai une petite gestion personnelle à faire. Alors, merci, d'ailleurs, à mon collègue le député de Saint-Henri—Sainte-Anne pour, à brûle-pourpoint, avoir dit rapidement oui puis avoir pu immédiatement prendre le relais. Alors, merci.

On reprend maintenant nos... les crédits. Puis j'avais une question par rapport à la question n° 179. Puis c'étaient, au fond, les plaintes en matière de services funéraires et de sépulture. Je sais que le nombre n'est pas beaucoup, c'est 35, mais je m'interrogeais à savoir si, parmi ces plaintes, il y avait eu des plaintes concernant ceux qui ont voulu se recueillir dans un cimetière. Et je fais référence au cimetière qui est présentement... le Cimetière Notre-Dame-des-Neiges, où est-ce qu'on sait qu'il y a un conflit de travail qui perdure, mais, je veux savoir, parmi ces 35, est-ce qu'on a une idée si... si, dans tout ça, il y en a aussi que c'est parce qu'ils n'ont pas été en mesure non plus de se recueillir?

M. Jolin-Barrette : Actuellement, avec nous, on n'a pas la nature des plaintes, mais, si vous voulez, on pourrait faire parvenir au secrétariat de la commission, suite à la vérification de l'office, s'il y a des plaintes parmi celles-ci qui touchent notamment les cimetières. On l'a vu, et, honnêtement, c'est extrêmement malheureux pour les familles qui souhaitent, notamment... Puis j'ai lu l'histoire, le témoignage, notamment, de la famille qui souhaitait... à chaque année, allait se recueillir sur la tombe de leur enfant qui était décédé. Alors, le contrat, c'est justement de pouvoir avoir accès aux lieux de sépulture, donc ce n'est pas acceptable.

Mme Rizqy : Bien, merci beaucoup, M. le ministre, parce qu'effectivement c'est là que je me... je me dirigeais. Parce que ça peut sembler très peu, 35 plaintes, et M. le ministre fait référence, à juste titre, à la chronique de Patrick Lagacé où est-ce que Geneviève racontait son histoire, où, maintenant, depuis 12 ans, elle se recueille la journée du décès de sa fille.

Et je comprends parfaitement qu'il y a un conflit de travail et je comprends parfaitement qu'il y a cinq ans qu'il n'y a pas... qu'ils sont sans contrat de travail, mais je comprends aussi ce besoin très humain de pouvoir se recueillir. Et, pour moi, je considère cela un service essentiel. Et de dire non à des familles, de leur bloquer l'accès au cimetière, je ne sais pas qu'est-ce qui peut être fait du côté du ministre, peut-être aussi en relation avec son collègue le ministre en droit du travail, pour trouver une voie de passage pour ne pas que ça se reproduise.

Parce que je suis convaincue qu'on partage tous ici les intérêts de tout le monde, puis on est capables de respecter le droit des travailleurs, mais j'ai l'intime conviction aujourd'hui que c'est un service essentiel d'être en mesure, une fois par année ou lorsqu'on en a besoin, parce qu'il y en a que c'est plus qu'une fois par année... ils vont se recueillir à la tombe de leurs proches, plusieurs d'entre eux, même, vont des fois par eux-mêmes nettoyer la tombe, déposer des... Désolée, désolée, je vais m'arrêter ici, parce que je sais que c'est un sujet qu'on partage tous une sensibilité.

La Présidente (Mme Lecours, Les Plaines) : Est-ce que je comprends, M. le ministre, que vous vous engagez, si l'information est disponible, à la déposer au secrétariat?

M. Jolin-Barrette : ...sur la nature des plaintes, on pourra vous revenir puis les déposer au secrétariat. Sur l'intervention de la députée, je suis bien d'accord qu'il faut permettre l'accès. Là, dans ce cas-ci, il faudrait voir qu'est-ce que prévoit le contrat, notamment sur, supposons, l'accès au site.

Deuxièmement, on m'informe que les cimetières ne sont pas couverts par la Loi sur les arrangements de services funéraires. Donc, écoutez, on va vérifier le tout, voir comment on pourrait ajuster les choses. Donc, je m'engage à vous revenir aussi sur ce point-là, parce qu'effectivement, lorsqu'on a un proche, on souhaite pouvoir aller se recueillir puis aller lui rendre visite. Alors, je pense qu'on va... on va regarder qu'est-ce qu'on peut faire au niveau législatif.

Mme Rizqy : Merci beaucoup pour cet engagement qui est fort apprécié par plusieurs. J'en vois beaucoup, beaucoup... Puis je m'en excuse, désolée, je... on dirait que c'est moi, en même temps, qui a besoin d'une pause...

M. Jolin-Barrette : C'est une situation qui n'est pas facile, Mme la Présidente. Il faut comprendre que, lorsqu'on fait appel... dans le fond, il y a le décès d'un proche, bien, il y a beaucoup d'émotions rattachées à ça. Puis, dans le fond, on contracte souvent avec un cimetière, avec les services funéraires aussi, que ce soit columbarium ou par une mise en terre, notamment. Puis les gens, dans leur processus de deuil, aussi, puis dans leurs souvenirs, ils doivent pouvoir avoir accès.

• (15 h 20) •

Ça fait que, malheureusement, comme le disait la députée de Saint-Laurent, dans le cas de la... du conflit de travail, qui s'étend sur plusieurs années, parce que c'est récurrent également, le fait de fermer les portes du cimetière... on comprend la sécurité du site, et tout ça, mais les gens aussi doivent pouvoir accéder pour aller se recueillir sur le

lieu des proches. Alors, je pense qu'effectivement il y a une gestion de la part du cimetière à faire. Donc, il y a une responsabilité sociale et sociétale de la part du cimetière, mais, par voie législative, on va regarder aussi quelles sont les prises qui pourraient être envisagées. Bien, comme le disait la députée de Saint-Laurent, je pense que, oui, il y a le droit de grève des relations de travail aussi, mais sûrement qu'on est capables de trouver un accommodement raisonnable sur ce volet-là.

La Présidente (Mme Lecours, Les Plaines) : Merci beaucoup, M. le ministre.

Mme Rizqy : Merci beaucoup, Mme la Présidente. Je voulais savoir, au niveau... On a eu plusieurs plaintes de personnes qui ont pris des billets d'avion, que ça a été finalement annulé et que soit les compagnies d'assurance disent : Oui, on va vous rembourser, ils ont une assurance, mais finalement elle dit : Non, c'est votre carte de crédit qui a aussi une assurance, puis ils... ils sont toujours entre les deux chaises. Puis tant la carte de crédit renvoie la balle du côté de la compagnie d'assurance, la compagnie d'assurance renvoie la balle à la carte de crédit, et le pauvre consommateur, lui, se retrouve entre les deux et se tourne souvent vers vous.

Je me demandais : Est-ce que ça, c'est... chez vous, en ce moment, on est rendus... Est-ce qu'on est capables, peut-être, de démêler tout le monde puis de dire, au fond, c'est qui, qui doit vraiment rembourser lorsque le vol est annulé, retardé, ou quoi que ce soit? Là, c'est à qui qu'on s'adresse, la carte de crédit avec qui qu'on a enregistré... avec qui, pardon, on a fait la transaction ou la compagnie d'assurance, l'autre compagnie d'assurance? Alors, je me demandais à qui... c'est qui, le responsable? Parce qu'on dirait qu'il n'y a plus personne de responsable.

M. Jolin-Barrette : Oui, bien, dans le fond, il faut le dire, le fonds d'indemnisation des agents de voyages, le FICAV, dans le fond, c'est le dernier payeur, c'est le payeur ultime. Ça fait que la personne qui achète son billet d'avion et, supposons, prend une assurance au moment... une assurance annulation au moment d'acheter son vol, donc elle souscrit déjà à de l'assurance pour payer son vol. L'assureur devrait payer les sommes rattachées pour l'annulation. Même chose au niveau de la carte de crédit. Il y a des gens qui souscrivent à une carte de crédit parce qu'il y a une assurance voyage sur la carte, assurance annulation également. Alors, ce sont eux à payer prioritairement. Même chose, des fois, il y a des gens qui vont prendre une assurance voyage à côté. Ils vont appeler un assureur, ils vont dire : Bien, moi, je m'en vais à Santa Banana et je voudrais faire assurer mon... mon voyage en cas d'annulation. Donc, c'est l'assureur.

Ultimement, s'il n'y a pas d'assurance, s'il arrive un événement, c'est le FICAV qui va s'appliquer, mais le FICAV est en dernier payeur, parce qu'on ne peut pas, comme assureur, prendre une prime d'assurance, dire aux clients : Moi, je collecte la prime, puis jamais je ne paie, allez vous faire payer par le fonds d'indemnisation au FICAV en premier, puis ensuite je vais voir si je vais vous indemniser. Non. L'objectif du FICAV, il est là en termes de dernier recours, et les assureurs doivent payer prioritairement, incluant les cartes de crédit.

En termes de dossiers, combien il reste de dossiers, là, des dossiers... Total des dossiers fermés, on est à 44 520 pour un taux de 97,4 % des dossiers fermés. Les dossiers incomplets qui sont en relance, donc qui manquent des documents, notamment, à l'intérieur puis que l'office a relancés, on est au nombre de 812, donc pour 1,8 %. Et les dossiers qui sont complexes, actuellement en traitement, donc, à cause... Exemple, des voyages scolaires où, dans le fond, ce n'est pas nécessairement les parents qui avaient acheté les billets, puis là c'est un organisme puis... en tout cas, où est-ce que c'est plus compliqué, là, on parle de 381 dossiers pour 0,8 % des dossiers. Et ceux qui sont en cours, il y en a 1 193 pour 2,6 %. Donc, voyez-vous, on a réglé 97,4 % des dossiers.

Puis, au niveau des relances, ceux qui sont en relance, dans le fond, c'était... il y avait un contrat de service à Pricewaterhouse, ils ont relancé plusieurs fois les gens, parfois souvent sans réponse. Dans ceux qu'on n'a pas réussi à régler, c'est sans réponse ou le dossier est incomplet, parce que ça prend certaines informations, mais la très, très forte majorité ont été remboursés. Il y a plusieurs réclamants fantômes aussi qui sont là, ça fait que probablement qu'ils ont été remboursés par un tiers, compagnie d'assurance ou carte de crédit.

Mme Rizqy : ...j'ai une question qui était par rapport...

Des voix : ...

Mme Rizqy : ...une seconde.

Des voix : ...

Mme Rizqy : ...une dernière... pas une dernière question, avant-dernière, probablement. Est-ce qu'il a été examiné... Et là c'est un double chapeau, parce que vous êtes ministre de la Justice. Vous savez, dans certaines décisions par rapport au protecteur du consommateur, il y a certains dossiers qui reviennent souvent au niveau de la garantie qui doit être honorée. Est-ce qu'il a déjà été envisagé d'avoir une voie rapide qui conjuguerait aussi l'intelligence artificielle?

M. Jolin-Barrette : Bien, en fait, l'intelligence artificielle fait partie de la loi sur les cadres technologiques de l'information. Donc, c'est mon collègue le ministre de la Cybersécurité qui est responsable de ça. Le ministère de la Justice, par le biais de la Direction des affaires juridiques au sein du ministère de la Cybersécurité, est en soutien.

Mme Rizqy : Je réfléchissais à haute voix. Disons que, d'aventure, on va de l'avant avec le projet de loi sur le droit à la réparation puis qu'on dit que, par exemple, une laveuse, une sécheuse, avec les critères déjà établis par la jurisprudence, disons que ça doit au moins minimalement durer sept ans, mais qu'elle brise après un an, et qu'on n'a pas... le fabricant refuse d'honorer ses obligations, puis qu'on aurait, par exemple, un arbre décisionnel d'intelligence artificielle qui permettrait, évidemment... réviser le tout et d'avoir une formule accélérée.

M. Jolin-Barrette : Une formule accélérée par le biais de l'intelligence artificielle? Bien, écoutez, il faudrait y réfléchir dans un premier temps. Cependant, c'est déjà prévu, les types de garanties dans la loi, donc la garantie conventionnelle de base, la garantie supplémentaire, la garantie de bon fonctionnement, les garanties légales également. Donc, il y a un volet, comme vous le soulevez, d'intelligence artificielle. C'est sûr qu'on a annoncé 21 millions pour encadrer le cadre éthique rattaché et développer des règles, donc en collaboration avec le Mila. Puis mon collègue de la Cybersécurité travaille à l'encadrement, donc il pourra vous revenir. Donc, il ne faudrait pas faire d'une façon par morceaux. Il faut régler le cadre juridique complet pour l'intelligence artificielle, puis c'est mon collègue qui va s'en occuper.

Mme Rizqy : ...finalement, ma... j'ai aussi une question, la question n° 12, juste par curiosité. La question n° 12, «liste et copie de tous les sondages effectués par le ministère ou le cabinet». BIP Recherche, c'était quoi?

M. Jolin-Barrette : ...question n° 12?

Des voix : ...

M. Jolin-Barrette : On m'indique que c'est un sondage sur la qualité des services de l'office qui a été fait. C'est... c'est quoi, la question...

Mme Rizqy : Ah! je voulais juste savoir... Je voulais savoir, c'était par curiosité, c'était quoi, le sondage en... bien, c'était quoi, le BIP Recherche. C'était quoi?

M. Jolin-Barrette : Non, mais le numéro de la question, c'est?

Mme Rizqy : Question n° 12. Oui, c'était...

M. Jolin-Barrette : 12. De vos renseignements?

Mme Rizqy : Oui, oui, les renseignements. Puis c'est à la page 8, Renseignements particuliers de l'opposition officielle.

M. Jolin-Barrette : Question n° 8?

Mme Rizqy : Non, 12.

M. Jolin-Barrette : 12, oui. 31 755 \$.

Mme Rizqy : Oui, ça, le prix, je l'ai, mais je me demandais c'était quoi, BIP Recherche. Donc, je comprends que c'était un sondage au niveau de la satisfaction des usagers, j'imagine, ceux qui ont déjà fait affaire avec vous?

Mme Champoux (Marie-Claude) : ...et des entreprises, des commerçants qui font affaire avec l'office.

Mme Rizqy : OK, d'accord. Est-ce qu'on a les résultats du sondage?

Mme Champoux (Marie-Claude) : Oui, on a reçu le rapport final, qu'on pourrait certainement déposer si c'est le souhait de...

Mme Rizqy : OK.

La Présidente (Mme Lecours, Les Plaines) : ...

M. Jolin-Barrette : ...

Mme Rizqy : Parfait. Merci beaucoup.

M. Jolin-Barrette : Est-ce qu'ils étaient satisfaits?

Mme Champoux (Marie-Claude) : Oui.

M. Jolin-Barrette : Oui. Alors, on me confirme que les gens étaient satisfaits.

Mme Rizqy : Bon! Le contraire m'aurait étonnée, très franchement.

M. Jolin-Barrette : Des fois, vous commandez un sondage, vous ne savez pas, ça peut être négatif.

Mme Rizqy : Ah! si vous saviez les bons mots que moi, j'ai reçus par rapport à l'office.

M. Jolin-Barrette : À quoi?

Mme Rizqy : Si vous saviez les bons mots que moi, j'ai reçus par rapport à l'office.

Des voix : ...

M. Jolin-Barrette : Ah! bien, le sondage est déjà sur le site Web, il est déjà accessible.

Mme Rizqy : Ah! ça fait que c'est favorable. Alors, vous voyez? Non, mais j'ai aussi une autre question. Vous avez... vous avez sûrement vu, dernièrement, les histoires des Québécois qui ont contracté pour l'installation d'une piscine et que, finalement, l'entreprise avait bien, bien, bien des extras, là, comme il y en a un que l'extra était rendu à 150 000 \$. Ça s'est rendu aux tribunaux. L'individu a fait le... plusieurs pages de journaux, a fermé sa compagnie, en part une nouvelle. On réfléchit, M. le ministre qui a plusieurs chapeaux. Comment qu'on fait pour s'assurer que des individus comme ceux-là, qui ont déjà un passif et qui ont bien de la misère à respecter le cadre juridique, puissent continuer à opérer, alors qu'ils ont... en fait, ils n'ont même pas encore payé les sommes que le tribunal a accordées aux consommateurs?

• (15 h 30) •

La Présidente (Mme Lecours, Les Plaines) : ...

Mme Rizqy : Oh! Ah! c'est une grosse question pour 1 min 15 s.

M. Jolin-Barrette : Dans... dans le cas de la question des piscines, là, normalement, il y a deux volets. Il y a le volet Régie du bâtiment du Québec. Donc, normalement, sous réserve, là, travaux de piscine, il faudra voir si ça prend une licence, si c'est considéré comme des travaux de construction.

Une voix : ...

M. Jolin-Barrette : Non, ce n'est pas des travaux de construction. C'est-tu de la réno?

Une voix : ...

M. Jolin-Barrette : Ils ne sont pas couverts par la RBQ. Ça prend... ça ne prend pas de licence. OK.

Une voix : ...

M. Jolin-Barrette : OK. Puis, OPC, nous, s'il fait de la vente itinérante, il doit y avoir un permis, mais, par contre, si c'est un entrepreneur au sens strict, non, il n'y a pas... bien, il y a les encadrements prévus par le Code civil, puis par les règles fiscales, puis tout ça, mais il n'y a pas de licence...

Mme Rizqy : Pensez-vous que, «vente itinérante», aujourd'hui, on pourrait peut-être modifier puis inclure les ventes lorsqu'on fait de la publicité commanditée sur les réseaux sociaux?

La Présidente (Mme Lecours, Les Plaines) : ...

Mme Rizqy : Ouf! Bien, regardez, on peut s'en reparler.

M. Jolin-Barrette : Bien, je prends... je prends note de votre suggestion.

Mme Rizqy : On peut s'en reparler, on peut en...

M. Jolin-Barrette : Mais je sens qu'on va se revoir.

Mme Rizqy : Moi, je vais prendre mes dernières secondes pour dire merci. Merci à tous les collègues, particulièrement à la députée de Vimont. Merci, M. le ministre, merci aussi à mon collègue de Saint-Henri—Sainte-Anne, aux équipes qui vous accompagnent pour cet exercice qui a été fort apprécié, et j'ose espérer qu'on se retrouvera pour travailler sur le projet de loi, nos deux projets de loi.

La Présidente (Mme Lecours, Les Plaines) : Merci. Merci beaucoup, Mme la députée. Merci, M. le ministre. Merci, chers collègues. Alors, 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.

Adoption des crédits

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

Des voix : Adopté.

La Présidente (Mme Lecours, Les Plaines) : Adopté à la majorité.

Adoption de l'ensemble des crédits

Enfin, l'ensemble des crédits budgétaires du portefeuille Justice pour l'exercice financier 2023-2024 est-il adopté?

Des voix : Adopté.

La Présidente (Mme Lecours, Les Plaines) : Adopté à la majorité.

Documents déposés

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

Et, compte tenu de l'heure, la commission suspend ses travaux jusqu'à 15 h 45, où elle entreprendra l'étude du volet Lutte contre le racisme des crédits budgétaires du portefeuille Économie, Innovation et Énergie. Merci beaucoup.

(Fin de la séance à 15 h 33)