



adisq

MÉMOIRE DE L'ADISQ

Présenté dans le cadre des
Consultations particulières et auditions
publiques sur le projet de loi n° 10
***Loi protégeant les consommateurs contre les
pratiques abusives de revente de billets et de
renouvellement d'abonnements en ligne***

Commission de la culture et de l'éducation
Assemblée nationale du Québec

24 février 2026

Présentation de l'Adisq

Fondée en 1978, l'Adisq regroupe près de 200 entreprises québécoises indépendantes actives dans les secteurs de la production et la commercialisation d'enregistrements sonores et de spectacles. Elle représente des producteurs, maisons de disques, gérants d'artistes, éditeurs, agences, salles et diffuseurs de spectacles. Elle veille à ce que le cadre dans lequel ses membres évoluent favorise leur essor. Les services proposés sont variés: promotion collective, représentation auprès des pouvoirs publics, négociation et application d'ententes collectives, et offre de formations pour les professionnels du milieu.

Le spectacle : un pilier économique sous pression

Le spectacle joue un rôle déterminant dans notre industrie, à la fois sur le plan économique et sur le plan culturel. Historiquement, l'enregistrement sonore constituait le cœur du modèle d'affaires, tandis que la tournée remplissait d'abord une fonction de promotion de l'album. Or, dans un contexte de contraction des revenus liés à l'enregistrement sonore et d'éclatement des pratiques d'écoute, le spectacle s'est imposé comme la principale source de revenus.

Il opère aussi comme un « test de réalité » du succès. Il traduit, de manière observable, la capacité d'un projet à convertir l'attention en engagement. Il constitue, enfin, un moment irremplaçable de renforcement du lien entre l'artiste et le public.

De surcroît, la concurrence des divertissements numériques s'intensifie. Le renouvellement des publics devient plus difficile, notamment chez les jeunes générations. La découvrabilité des contenus locaux demeure faible sur les environnements numériques. Les spectacles étrangers à grand déploiement exercent une forte pression concurrentielle, avec des moyens financiers et promotionnels considérables.

La revente, une menace bien réelle

À la sortie de la pandémie, dans un contexte de relance fragile et de reprise progressive des activités de diffusion, l'enjeu de la revente de billets est revenu avec force à l'avant-scène. Plusieurs producteurs et diffuseurs ont constaté une recrudescence de pratiques de revente organisées et professionnelles, souvent accompagnées d'un manque de transparence pour les consommateurs et d'une augmentation significative des prix sur le marché secondaire. Cette situation a généré une insatisfaction croissante du public et a placé les équipes des salles et des producteurs en première ligne pour gérer des problématiques dont elles n'étaient pas responsables.

Dès 2022, l'Adisq a entrepris un travail de vigie et a encouragé ses membres à documenter les situations problématiques. Les plaintes des producteurs ont été acheminées à l'Office de la protection du consommateur dans le cadre d'un processus de centralisation. Bien que nécessaire, ce processus s'est révélé exigeant et relativement long, tant pour les entreprises que pour les autorités appelées à analyser les dossiers. Parallèlement, l'Adisq a déployé des initiatives de sensibilisation afin d'inciter les consommateurs à se procurer leurs billets auprès des billetteries officielles et à redoubler de vigilance face aux plateformes de revente.

L'Adisq se réjouit d'ailleurs du **Règlement sur les sanctions administratives pécuniaires relatives à la Loi sur la protection du consommateur**, offrant à l'Office de la protection du consommateur un outil administratif de protection plus souple que le régime d'infractions pénales, lors de manquements objectivement observables à la loi. Cet outil permettra à l'Office d'agir plus rapidement à l'encontre de revendeurs de billets de spectacles agissant de manière manifeste à l'encontre de leurs obligations en vertu de la loi, lesquelles obligations se voient renforcées par le projet de loi à l'étude. Le présent mémoire vise à appuyer les objectifs poursuivis par le législateur, tout en formulant des suggestions ciblées

d'amélioration et de clarification, afin d'en assurer l'efficacité, l'applicabilité et la robustesse juridique.

Constats généraux

L'Adisq remercie la Commission de la culture et de l'éducation de lui permettre de participer aux consultations particulières portant sur le projet de loi n° 10. L'Adisq se réjouit du dépôt de ce projet de loi et salue la volonté du gouvernement du Québec de mieux encadrer la revente de billets ainsi que d'imposer davantage de transparence et d'obligations de responsabilisation afin de protéger les consommateurs.

La revente organisée et professionnelle de billets de spectacle, lorsqu'elle échappe à un encadrement clair, nuit tant aux consommateurs qu'aux artistes, aux producteurs et à l'écosystème culturel québécois. Le projet de loi n° 10 constitue à cet égard une avancée importante.

L'Adisq accueille donc favorablement le projet de loi n° 10 et en appuie pleinement les objectifs et les principes directeurs. Nous estimons qu'il constitue une avancée structurante pour mieux protéger les consommateurs et pour assainir le marché de la revente de billets de spectacle. Les observations et recommandations formulées dans le présent mémoire ne remettent nullement en cause l'orientation du projet de loi ; elles visent plutôt à en préciser certains éléments, à en renforcer la clarté et à en assurer l'applicabilité concrète.

Commentaires et suggestions par article

Articles 236.0.1 et 236.6 – Définition de « plateforme numérique dédiée à la revente de billets de spectacle » et obligation d'information dès l'accès à une telle plateforme

- RECOMMANDATION 1 : INTRODUIRE UNE DÉFINITION DE « PLATEFORME NUMÉRIQUE DÉDIÉE À LA REVENTE DE BILLETS DE SPECTACLE », ET Y FAIRE RÉFÉRENCE DANS L'APPLICATION DE LA PRÉSUMPTION DE L'ART. 236.6

L'Adisq appuie pleinement l'obligation imposée à quiconque exploite une plateforme numérique dédiée à la revente de billets de spectacle d'informer le consommateur, dès l'accès à la plateforme, qu'il s'agit d'une plateforme de revente et que des billets peuvent être disponibles à un prix inférieur auprès du vendeur autorisé.

Il nous apparaît toutefois impératif de définir en quoi consiste une « plateforme numérique dédiée à la revente de billets de spectacle », car la généralité de la formulation actuelle comporte plusieurs zones grises. Cette ambiguïté entraîne un manque de certitude, autant pour les entreprises concernées que pour les consommateurs, quant à l'étendue des obligations imposées par la loi. À titre d'exemple, dans sa mouture actuelle, une ambiguïté subsiste quant à savoir si une place de marché sur un réseau social ou un site d'annonces classées sont couverts au même titre qu'un site spécialisé de revente. Ce libellé expose la loi à une interprétation variable et permettrait à certains acteurs de contourner les obligations via une qualification technique.

Pour renforcer la clarté et assurer l'efficacité de la loi, il serait pertinent d'introduire une définition légale plus détaillée de « plateforme numérique dédiée à la revente de billets de spectacle ». On pourrait, par exemple, préciser qu'il s'agit de tout service en ligne – site web, application, service intégré – qui permet la mise en relation d'acheteurs et de revendeurs et qui, directement ou via un tiers, facilite le paiement. Il serait également judicieux d'ajouter un critère fonctionnel en indiquant qu'une plateforme est considérée « dédiée à la revente de billets de spectacle »

lorsqu'une de ses fonctions principales ou récurrentes est d'offrir, de façon organisée, la possibilité de revendre des billets de spectacles. Un critère de récurrence ou de volume pourrait aussi aider à distinguer les plateformes structurées, où la revente de billets est une fonction régulière, des publications occasionnelles sur des sites d'annonces ou réseaux sociaux qui ne visent pas principalement ce type de transaction. De plus, il serait utile d'ajouter des exemples ou des exclusions explicites afin de préciser que les simples services de petites annonces ou forums qui n'interviennent pas dans la transaction ou le transfert du billet ne sont pas assujettis aux mêmes obligations, sauf s'ils mettent en place des outils spécifiques pour la revente. Cette clarification offrirait un cadre d'application plus clair et robuste tout en protégeant la revente occasionnelle entre individus et en évitant d'imposer des obligations injustifiées à des acteurs purement techniques (comme les hébergeurs ou les passerelles de paiement non spécialisées) qui n'organisent pas eux-mêmes le marché des billets.

Selon l'Adisq, le début de l'article 236.6, à savoir « quiconque, par un moyen technologique, permet à un tiers de revendre un billet de spectacle et d'en recevoir le prix », devrait faire partie intégrante de la définition de « plateforme numérique dédiée à la revente de billets ». Il est en effet primordial de clarifier que les intermédiaires de revente sont des plateformes de revente au sens de la loi. Ce faisant, l'art. 236.6 pourrait se lire ainsi : « Toute plateforme numérique dédiée à la revente de billets de spectacle est réputée, aux fins de l'article 236.1, du deuxième alinéa de l'article 236.2 et des articles 236.2.2 à 236.4, en effectuer la revente, en exiger le prix ou en faciliter la revente, selon le cas ».

- **RECOMMANDATION 2 : RENFORCER L'OBLIGATION D'INFORMER LE CONSOMMATEUR QU'IL S'APPRÊTE À NAVIGUER SUR UNE PLATEFORME NUMÉRIQUE DE REVENTE**

L'Adisq appuie pleinement l'obligation imposée à quiconque exploite une plateforme numérique dédiée à la revente de billets de spectacle d'informer le consommateur qu'il s'agit d'une plateforme de revente et que des billets peuvent être disponibles à un prix inférieur auprès du vendeur autorisé.

Afin de bonifier cette obligation, l'Adisq suggère de préciser que l'information doit être portée personnellement à la connaissance du consommateur et non uniquement par une mention générale sur le site, et que le consommateur doit consentir de façon manifeste, libre et éclairée à accéder à une plateforme de revente (en s'inspirant notamment des mécanismes de consentement utilisés pour les témoins de connexion), et ce, peu importe le point d'entrée du site. L'Adisq suggère aussi que la mention soit imposée par voie réglementaire, de manière qu'elle soit la même pour toutes les plateformes et pour éviter que lesdites plateformes tentent d'en minimiser la teneur ou de le dissimuler dans d'autres messages.

Article 236.1 – Entente autorisant la revente de billets

- RECOMMANDATION 3 : PRÉVOIR QUE L'ENTENTE AUTORISANT LA REVENTE DE BILLETS DOIT ÊTRE ÉCRITE

L'Adisq est d'avis qu'il est essentiel de préciser que l'entente avec le revendeur doit être écrite afin d'éviter toute confusion ou ambiguïté quant à son existence. Un amendement à l'alinéa a) du deuxième paragraphe de l'article serait donc nécessaire, pour y lire : « a) le consentement du producteur du spectacle pour revendre le billet à un prix supérieur a été obtenu au préalable par écrit ».

Article 236.2 – Pratiques de contournement

- RECOMMANDATION 4 : INTERDIRE TOUTE PRATIQUE DE CONTOURNEMENT DES MESURES DE SÉCURITÉ MISES EN PLACE POUR L'ACHAT DE BILLETS, DE QUELQUE NATURE QU'ELLE SOIT

L'Adisq appuie l'interdiction déjà présente dans la loi visant les logiciels permettant de contourner les mesures de sécurité mises en place pour l'achat de billets.

L'Adisq suggère par ailleurs de modifier l'article actuel de manière à interdire explicitement toute tactique de contournement, de quelconque nature qu'elle soit, par quelconque stratagème. Ainsi, et à titre d'exemple, la multiplication de comptes, de cartes de paiement ou d'adresses IP pour effectuer les achats devrait

être considérée comme des « pratiques de contournement » au sens de la Loi, et sanctionnée en conséquence. Les récents dossiers visant la plateforme « Billets.ca » ont d'ailleurs mis au grand jour les multiples stratagèmes mis en place par les revendeurs, et tous ces stratagèmes ne reposaient pas uniquement sur l'utilisation de logiciels pour contourner les mesures de sécurité¹.

Article 236.2.2 – Obligation d'informer en cas d'annulation et de modification à l'événement

- **RECOMMANDATION 5** : SPÉCIFIER QUE L'INFORMATION PORTANT SUR L'ANNULATION OU LA MODIFICATION À UN SPECTACLE DOIT ÊTRE ENVOYÉE INDIVIDUELLEMENT AU CONSOMMATEUR DÉTENTEUR D'UN BILLET POUR CET ÉVÉNEMENT

L'Adisq se réjouit de cette obligation expresse d'informer le consommateur de tout changement dans l'horaire du spectacle pour lequel il détient un billet, car de nombreux consommateurs ont exprimé leur frustration et leur grogne face à des annulations ou déplacements de dates effectuées sans qu'ils en aient été préalablement avisés par les revendeurs. De tels problèmes plaçaient d'ailleurs les équipes des producteurs et des diffuseurs dans des situations très délicates, lesquelles devaient gérer la frustration des consommateurs bafoués.

De manière à renforcer cette importante obligation introduite par le projet de loi, l'Adisq suggère de clarifier que l'information doit être envoyée personnellement au consommateur, de la manière qu'il aura indiqué au vendeur / au revendeur d'être contacté pour tout suivi en lien avec son achat. Nous éviterons ainsi que le vendeur / le revendeur dise s'être acquitté de son obligation en affichant que sur son site ou ses réseaux sociaux que le spectacle doit être reporté, sans en aviser personnellement les consommateurs touchés.

¹ McEvoy, Julien, « 920 cartes de crédit pour contourner les limites d'achat : le stratagème de surfacturation de Billets.ca révélé », *Journal de Montréal*, 17 janvier 2026, <https://www.journaldemontreal.com/2026/01/17/920-cartes-de-credit-pour-contourner-les-limites-dachat-la-surfacturation-de-billetsca-revelee-dans-une-enquete-de-lopc>

Article 236.5 – Interdiction des frais de transfert

- RECOMMANDATION 6 : PRÉCISER EN QUOI CONSISTENT LES FRAIS DE TRANSFERT

L'Adisq appuie l'interdiction d'exiger des frais pour le transfert d'un billet, évitant ainsi de mauvaises surprises au consommateur qui pourrait effectivement se voir charger, en sus de son coût de billet, des frais non annoncés. Il serait par ailleurs essentiel de préciser la notion de « frais de transfert » afin d'éviter que certains en adoptent une interprétation trop restrictive, contraire à la volonté du législateur.

Ainsi, l'Adisq suggère de préciser que sont réputés constituer des frais de transfert tous montants facturés au consommateur (sous quelque dénomination que ce soit) directement ou indirectement liés au changement de détenteur du billet ou à l'opération technique nécessaire à ce changement. Ainsi, lorsqu'un billet est revendu, aucuns frais additionnels ne peuvent être exigés du consommateur au moment du transfert du billet; l'ensemble des sommes exigibles (qui ne peuvent évidemment pas être des frais de transfert) doivent être incluses dans le prix total annoncé avant la conclusion du contrat.

- RECOMMANDATION 7 : OBLIGER LES REVENDEURS, MAIS AUSSI LES VENDEURS DE BILLETS DE SPECTACLE, À VENTILER LES FRAIS INCLUS DANS LE PRIX DU BILLET

À cet égard, il est de la compréhension de l'Adisq que l'article 224 de la Loi stipule que le premier prix affiché au consommateur doit inclure tous les frais afférents, à l'exception des taxes. L'Adisq adhère entièrement à cette disposition, estimant qu'elle favorise la transparence et protège le consommateur contre les coûts additionnels imprévus. Cette approche contribue à instaurer une relation de confiance entre les vendeurs et les acheteurs de billets de spectacle.

Par ailleurs, l'Adisq croit que la Loi devrait exiger, tant dans le cadre de vente que de revente de billets de spectacle, que le prix total annoncé avant la conclusion du contrat soit ventilé de manière à ce que le consommateur soit avisé du montant associé à chacun des types de frais accessoires qui lui sont facturés, en plus du prix initial du billet. Une telle ventilation du prix final demandé au consommateur lui

permettrait de mieux comprendre à quels intervenants se rendra son argent. Pensons aux frais de service de la billetterie, les frais d'administration de la salle, les frais de livraison du billet, et, en cas de revente à prix supérieur, la marge de revente.

Conclusion

L'Adisq réitère son appui au projet de loi n° 10 et salue la volonté du législateur de mieux protéger les consommateurs tout en assainissant le marché de la revente de billets de spectacle.

Les suggestions formulées dans le présent mémoire visent à renforcer la clarté, l'efficacité et la portée réelle du cadre proposé, afin de cibler efficacement les pratiques abusives sans nuire à la revente occasionnelle légitime entre particuliers.

L'Adisq demeure disponible pour collaborer avec les parlementaires et les autorités afin d'assurer une mise en œuvre réussie de cette réforme essentielle pour le milieu culturel québécois.

Sommaire des recommandations

Recommandation 1 : Articles 236.0.1 et 236.6 – Introduire une définition de « plateforme numérique dédiée à la revente de billets de spectacle », et y faire référence dans l'application de la présomption de l'art. 236.6.

Recommandation 2 : Article 236.0.1 – Renforcer l'obligation d'informer le consommateur qu'il s'apprête à naviguer sur une plateforme numérique de revente.

Recommandation 3 : Article 236.1 – Prévoir que l'entente autorisant la revente de billets doit être écrite.

Recommandation 4 : Article 236.2 – Interdire toute pratique de contournement des mesures de sécurité mises en place pour l'achat de billets, de quelque nature qu'elle soit.

Recommandation 5 : Article 236.2.2 – Spécifier que l'information portant sur l'annulation ou la modification à un spectacle doit être envoyée individuellement au consommateur détenteur d'un billet pour cet événement.

Recommandation 6 : Article 236.5 – Préciser en quoi consistent les frais de transfert.

Recommandation 7 : Obliger les revendeurs, mais aussi les vendeurs de billets de spectacle, à ventiler les frais inclus dans le prix du billet.