

CCE - 007M

C. P. PL 10

Loi protégeant les consommateurs  
contre les pratiques abusives

# billets.ca



M É M O I R E

## Projet de loi n° 10

Loi protégeant les consommateurs contre les pratiques abusives  
de revente de billets et de renouvellement d'abonnements en ligne

Présenté à la **Commission de la culture et de l'éducation**

Assemblée nationale du Québec

Par **Billets.ca**

Février 2026

# Sommaire exécutif

Billets.ca, fondée en 1999, est une place de marché québécoise où les consommateurs peuvent acheter et revendre des billets entre eux, dans un environnement encadré et sécurisé. Employant 60 personnes au Québec et encadrée par l'Office de la protection du consommateur (OPC), notre mission est de fournir un accès fiable aux événements sportifs et culturels, principalement au Québec. Nous appuyons l'objectif de protection du consommateur poursuivi par le projet de loi n° 10 et souscrivons au principe d'une transparence accrue.

## Points d'accord

- Transparence obligatoire lors de la revente (prix annoncé, siège visé)
- Interdiction des robots d'achat et logiciels de contournement
- Information rapide en cas d'annulation ou de modification
- Remboursement garanti en cas d'annulation ou de non-conformité
- Interdiction des frais de transfert

## Préoccupations principales

- **Plafonnement du prix**, retire au consommateur le droit de revendre son billet à sa valeur de marché
- **Équité concurrentielle**, asymétrie entre entreprises québécoises et plateformes hors de portée de l'État
- **Présomption visant les plateformes**, responsabilité automatique disproportionnée et injuste
- **Divulcation du nom du propriétaire**, incompatible avec l'esprit de la Loi 25

## MESSAGE CENTRAL

**Un encadrement efficace doit être applicable dans les faits, proportionné et équitable.** Tel qu'il est rédigé, le projet de loi risque de déplacer les transactions vers des plateformes étrangères hors de portée de l'État, réduisant la protection réelle du consommateur québécois plutôt que de la renforcer.

# Table des matières

---

<b>1</b>	<b>Introduction – Positionnement</b>	<b>4</b>
1.1	Présentation de Billets.ca	4
1.2	Notre mission	4
1.3	Message d'ouverture	4
1.4	Confiance du consommateur et conformité	5
<b>2</b>	<b>Réalité du marché québécois</b>	<b>5</b>
2.1	Données factuelles	5
2.2	Rôle du marché secondaire	6
2.3	Contribution économique	6
<b>3</b>	<b>Dispositions du projet de loi – Points d'accord</b>	<b>7</b>
<b>4</b>	<b>Dispositions – Points de désaccord</b>	<b>8</b>
<b>5</b>	<b>Impact sur les consommateurs du Québec</b>	<b>10</b>
<b>6</b>	<b>Pistes de solutions</b>	<b>11</b>
6.3	Amendements proposés	12
<b>7</b>	<b>Conclusion</b>	<b>13</b>

## SECTION 1

# Introduction – Positionnement

## 1.1 Présentation de Billets.ca

Billets.ca est une entreprise québécoise fondée en 1999 qui exploite une place de marché permettant aux consommateurs d'acheter et de revendre des billets d'événements entre eux, dans un environnement encadré. Depuis plus de 25 ans, nous offrons aux Québécois un accès élargi aux événements sportifs et culturels, tout en assurant la validité de chaque billet et la sécurité de chaque transaction.

L'entreprise emploie 60 personnes au Québec et offre un service à la clientèle local, 7 jours sur 7, de 9 h à 21 h, une amplitude de soutien qui, à notre connaissance, est unique au Canada dans notre secteur. Billets.ca opère sous les lois québécoises et est encadrée par l'Office de la protection du consommateur (OPC).

## 1.2 Notre mission

Notre mission repose sur cinq engagements concrets :

- 1 **Le plus grand choix**, environ 9 000 événements affichés au Québec par année, de façon simple et accessible.
- 2 **Marché sécurisé**, transparent et conforme aux lois québécoises.
- 3 **Billets garantis**, validité et conformité de chaque billet.
- 4 **Garantie 100 %**, remboursement complet, sans question, jusqu'à 30 jours avant l'événement.
- 5 **Vitalité culturelle**, contribuer activement à la vitalité culturelle et économique du Québec.

## 1.3 Message d'ouverture

Billets.ca appuie pleinement l'objectif de protection du consommateur poursuivi par le projet de loi n° 10 et souscrit au principe d'une transparence accrue. Nous sommes en faveur d'un encadrement clair, applicable et efficace en pratique, et nous offrons notre entière collaboration au gouvernement, à l'OPC et à l'industrie pour lutter contre les pratiques trompeuses et renforcer la confiance des consommateurs.

Un encadrement efficace doit toutefois être conçu de manière à ne pas fragiliser les acteurs québécois structurés et pleinement encadrables, au profit de plateformes étrangères opérant à distance et non assujetties, dans les faits, au même niveau d'exigence. C'est dans cet esprit que nous présentons nos observations et nos recommandations.

## 1.4 Confiance du consommateur et conformité

Billets.ca cumule plus de **6 000 avis Google** avec une note moyenne de **4,8 sur 5**. À notre connaissance, aucune plainte de consommateurs n'a été déposée contre Billets.ca à l'OPC relativement à nos pratiques commerciales depuis plus de dix ans. Ces résultats témoignent d'un modèle d'affaires qui, dans les faits, place déjà la protection du consommateur au centre de ses opérations, et qui fonctionne.

### SECTION 2

## Réalité du marché québécois

### 2.1 Données factuelles

Le débat entourant le projet de loi n° 10 repose en partie sur la perception que le marché secondaire entraîne systématiquement une hausse des prix au détriment du consommateur. Les données disponibles pour l'année 2024 dressent un portrait plus nuancé.

Selon l'Institut de la statistique du Québec (ISQ), dans son document La fréquentation des arts de la scène au Québec en 2024, environ **32 % des billets disponibles ne sont pas vendus** en moyenne lors des événements au Québec. La rareté systémique des billets n'est donc pas la norme du marché. Selon nos données internes pour 2024, seulement **1,8 % des événements** affichés sur Billets.ca sont complets sur les billetteries primaires, ce qui signifie que dans la très grande majorité des cas, les billets demeurent disponibles au prix initial. Enfin, environ **17 % des billets** vendus sur Billets.ca en 2024 le sont **sous le prix des billetteries primaires**, ce qui démontre que le marché secondaire permet aussi aux consommateurs d'accéder à des événements à moindre coût.

**32 %**

des billets disponibles  
non vendus en moyenne

Source : ISQ, La fréquentation des arts de la  
scène au Québec en 2024

**1,8 %**

des événements sur Billets.ca  
sont complets sur les billetteries  
primaires

Source : Données internes Billets.ca, 2024

**17 %**

des billets vendus sous le  
prix des billetteries primaires

Source : Données internes Billets.ca, 2024

Ces données illustrent que le marché secondaire ne se réduit pas à une logique de surenchère. Il reflète l'ajustement normal de l'offre et de la demande et, dans plusieurs cas, permet aux consommateurs québécois d'accéder à des événements à moindre coût. Encadrer ce marché est légitime ; le restreindre au point de l'éliminer risquerait toutefois de priver les consommateurs d'une option qui, dans les faits, leur est souvent avantageuse.

Pour mieux comprendre ce rôle, il convient d'examiner les fonctions concrètes que remplit le marché secondaire.

## 2.2 Rôle du marché secondaire

Le marché secondaire remplit quatre fonctions concrètes qui bénéficient directement au consommateur et à l'écosystème culturel québécois.

Il permet d'abord l'écoulement de billets qui seraient autrement invendus, contribuant à améliorer l'occupation des salles, un enjeu important pour les producteurs et les diffuseurs québécois. Il offre ensuite une flexibilité essentielle aux consommateurs dont les plans changent (imprévu, maladie, déplacement), en leur fournissant une voie encadrée pour revendre un billet excédentaire plutôt que de subir une perte sèche. Troisièmement, lorsqu'il est structuré et transparent, le marché secondaire contribue à réduire le marché noir et les transactions non sécurisées, en offrant un environnement transactionnel encadré avec des garanties et un service à la clientèle local.

Enfin, alors que les billetteries primaires n'offrent pas toujours une visibilité optimale, le marché secondaire, par l'entremise de plateformes de revente, permet de favoriser la découvrabilité du contenu culturel québécois, un droit qui sera sous peu enchâssé à la Charte québécoise des droits et libertés de la personne par le projet de loi 109.

## 2.3 Contribution économique

Billets.ca représente **60 emplois directs** au Québec, soit 60 familles qui dépendent directement de l'activité de l'entreprise. Notre présence locale signifie aussi une contribution fiscale concrète et le paiement d'impôts au Québec.

Sur le plan opérationnel, certains producteurs sollicitent directement Billets.ca pour des achats importants d'inventaire, ce qui témoigne d'une relation de partenariat avec l'industrie et représente un engagement financier réel assumé par notre entreprise. Par ailleurs, Billets.ca fait la promotion d'événements culturels québécois auprès de **millions d'abonnés**, contribuant à la visibilité et à la découverte d'une offre culturelle large, dans un contexte où l'attention du consommateur est fortement sollicitée par de nombreuses alternatives numériques.

## SECTION 3

## Dispositions du projet de loi – Points d'accord

Billets.ca appuie plusieurs dispositions du projet de loi n° 10, dans la mesure où elles visent à renforcer la transparence, à lutter contre les pratiques trompeuses et à protéger concrètement le consommateur.

### ARTICLE 236.1 LPC — TRANSPARENCE

Nous appuyons l'exigence d'informer le consommateur lorsqu'un billet fait l'objet d'une revente, notamment en indiquant le prix initialement annoncé par le vendeur autorisé ainsi que la place ou le siège visé. Nous émettons toutefois une réserve quant à la divulgation de l'identité du vendeur individuel, une question abordée à la section 4.

### ARTICLE 236.2 LPC — INTERDICTION DES ROBOTS

Nous appuyons fermement les dispositions visant l'interdiction d'utiliser un logiciel permettant de contourner les mesures de sécurité mises en place par le producteur ou le vendeur autorisé. L'utilisation de robots d'achat nuit à l'ensemble du marché, y compris aux plateformes de revente encadrées comme la nôtre, et nous considérons cette interdiction comme une mesure essentielle.

### ARTICLES 236.2.1 ET 236.2.2 LPC — INFORMATION EN CAS D'ANNULATION

Nous appuyons l'obligation d'informer rapidement le consommateur de toute annulation ou modification d'horaire ou de lieu. L'accès à une information fiable et rapide en cas de changement constitue une protection essentielle. Billets.ca applique déjà cette pratique dans ses opérations courantes.

### ARTICLE 236.3 LPC — REMBOURSEMENT

Nous appuyons l'obligation d'informer le consommateur qu'il sera remboursé si l'événement est annulé, si le billet ne permet pas l'admission, ou si l'événement ne correspond pas à la représentation faite. Billets.ca offre déjà une garantie de remboursement à 100 %, ce qui démontre que cette exigence est non seulement réalisable, mais déjà en vigueur chez certains acteurs du marché.

### ARTICLE 236.5 LPC — INTERDICTION DES FRAIS DE TRANSFERT

Nous appuyons le principe visant à empêcher l'imposition de frais de transfert qui peuvent alourdir indûment la transaction. Une telle mesure contribue à la transparence des coûts pour le consommateur.

## SECTION 4

## Dispositions – Points de désaccord

Les enjeux ci-dessous sont présentés par ordre de priorité, selon leurs impacts concrets sur les consommateurs et sur l'applicabilité réelle du cadre proposé.

### 4.1 Plafonnement du prix et consentement obligatoire du producteur

#### Article 236.1 (alinéa 2) LPC

L'article 236.1 (alinéa 2) interdit de revendre un billet au-dessus du prix annoncé par le vendeur autorisé, à moins d'obtenir le consentement préalable du producteur. Cette approche limite directement la capacité d'un consommateur de revendre un billet devenu excédentaire à sa valeur réelle.

D'un point de vue de protection du consommateur, cette disposition soulève un enjeu fondamental : lorsqu'un consommateur fait face à un imprévu (maladie, conflit d'horaire, urgence familiale), il peut légitimement souhaiter revendre son billet au prix du marché afin de limiter sa perte. Le mécanisme proposé retire cette flexibilité et introduit un droit de veto du producteur sur une transaction entre consommateurs.

Bien que l'objectif affiché soit la protection du consommateur, cette approche déplace en pratique l'équilibre vers un mécanisme de contrôle au bénéfice du producteur, plutôt que de renforcer la protection **réelle** du consommateur.

### 4.2 Équité concurrentielle et effet extraterritorial

#### Enjeu transversal

Un encadrement efficace doit être applicable dans les faits. Or, les obligations introduites par les articles 236.1 à 236.6 s'appliqueront principalement aux entreprises établies au Québec et pleinement encadrables par les autorités québécoises. À l'inverse, des plateformes internationales opérant à distance demeurent difficiles à encadrer et à sanctionner de manière efficace.

Il existe donc un risque réel de déséquilibre concurrentiel : les entreprises québécoises conformes pourraient être désavantagées, tandis que des plateformes étrangères, qui n'offrent pas les mêmes garanties, le même service local ni la même conformité aux lois québécoises, continueraient à capter une part croissante du marché. Le consommateur québécois se retrouverait alors dirigé vers des acteurs moins encadrés, ce qui irait à l'encontre de l'objectif même du projet de loi. Nous proposons des pistes de solution à cet égard à la section 6.

### 4.3 Présomption visant les plateformes

#### Article 236.6 LPC

L'article 236.6 crée une présomption large en vertu de laquelle toute plateforme permettant à un tiers de revendre un billet est réputée effectuer ou faciliter la revente. En pratique, cette disposition assimile la plateforme au revendeur, indépendamment du rôle réel qu'elle joue dans la transaction. Contrairement à d'autres dispositions de la loi, l'article 236.6 crée une présomption irréfragable et il est donc impossible de renverser cette présomption, par exemple en prouvant la diligence raisonnable, ce qui apparaît contraire aux principes de justice fondamentale.

Cette approche soulève un enjeu de proportionnalité. Une plateforme de type « place de marché » met en place des règles, des contrôles et des garanties pour protéger le consommateur, sans pour autant agir comme vendeur direct de chacun des billets offerts par des milliers de vendeurs. Une présomption trop large risque d'imposer une responsabilité automatique disproportionnée, ce qui pourrait entraîner une hausse des coûts pour le consommateur ou une réduction des services offerts.

### 4.4 Nom du dernier propriétaire

#### Article 236.1(d) LPC

L'article 236.1(d) exige la divulgation au consommateur du nom du dernier propriétaire du billet. Cette obligation soulève des enjeux importants de protection des renseignements personnels et de sécurité, particulièrement lorsqu'il s'agit de particuliers. Elle apparaît d'ailleurs difficilement conciliable avec l'esprit de la Loi 25 sur la protection des renseignements personnels, que le Québec a récemment adoptée.

Au-delà de la question de la pertinence pour le consommateur, la divulgation publique systématique crée un risque d'atteinte à la vie privée et peut exposer des particuliers à de l'intimidation ou à des usages détournés. Un encadrement axé sur la protection du consommateur devrait privilégier des mécanismes de traçabilité et de conformité sans divulgation publique systématique.

Le droit au respect de sa vie privée, faut-il le rappeler, est un droit protégé à la fois par la Charte québécoise des droits et libertés de la personne (art. 5), par la Charte canadienne des droits et libertés (art. 7 et ss.) et même par la Déclaration universelle des droits de l'homme (art. 11).

## SECTION 5

## Impact sur les consommateurs du Québec

Le projet de loi n° 10 aura des conséquences directes sur le quotidien des consommateurs québécois. Lorsqu'un consommateur fait face à un imprévu (maladie, conflit d'horaire, urgence familiale), il perd, dans le cadre proposé, la flexibilité de revendre son billet à sa valeur de marché pour limiter sa perte. Le mécanisme actuel transforme un droit de propriété en une contrainte.

À l'échelle du marché, la rigidité de certaines dispositions, combinée à l'asymétrie d'application entre les entreprises établies au Québec et les plateformes opérant à distance, risque de provoquer un déplacement des transactions vers des canaux moins encadrés : transactions informelles, plateformes étrangères, réseaux sociaux. Cette migration réduit la protection **réelle** du consommateur, car l'accès à un service local, à des garanties comparables et à des recours exécutoires devient plus difficile.

### CONSÉQUENCE DIRECTE

Le consommateur québécois risque de perdre les protections concrètes offertes par une entreprise locale assujettie aux lois du Québec et encadrée par l'OPC, notamment une garantie de remboursement complet jusqu'à 30 jours. À notre connaissance, les principales plateformes étrangères du marché secondaire **n'offrent pas une garantie équivalente**, ce qui augmente directement le risque financier pour le consommateur.

Un encadrement qui, dans les faits, pousse les consommateurs vers des acteurs moins accessibles et moins encadrés ne renforce pas leur protection, il l'affaiblit.

## SECTION 6

## Pistes de solutions

L'objectif du projet de loi n° 10, protéger le consommateur et renforcer la transparence, est légitime. Toutefois, pour être efficace, l'encadrement doit être applicable dans les faits, proportionné et équitable. En l'état, certaines dispositions risquent de produire l'effet inverse : restreindre la revente entre particuliers, imposer une responsabilité disproportionnée aux plateformes québécoises et déplacer les transactions vers des acteurs opérant à distance, réduisant ainsi la protection **réelle** du consommateur.

Billets.ca propose des ajustements ciblés qui permettent d'atteindre les objectifs recherchés tout en préservant un marché encadré, concurrentiel et favorable au consommateur.

### 6.1 Encadrement proportionnel et exécutoire

Un encadrement efficace doit refléter le rôle réel des acteurs. La responsabilité d'une plateforme ne devrait pas découler automatiquement de la mise à disposition d'un outil technologique : elle doit être proportionnelle au contrôle réel exercé sur la transaction (conditions essentielles, encaissement, livraison). À défaut, la loi impose une responsabilité quasi automatique qui augmente les coûts de conformité, fragilise les entreprises locales coopérantes et n'améliore pas, en pratique, la protection du consommateur.

De même, la transparence ne doit pas se faire au détriment de la vie privée. Lorsque l'identité d'un vendeur est pertinente à des fins de conformité, elle peut être conservée par la plateforme et communiquée à l'OPC sur demande. Une divulgation publique systématique est disproportionnée et sans lien avec l'objectif de protection du consommateur.

### 6.2 Équité concurrentielle et protection réelle du consommateur

La Commission doit s'assurer que le cadre retenu ne crée pas une asymétrie pénalisant les entreprises établies au Québec, donc pleinement encadrables, tout en laissant croître des plateformes opérant hors de sa portée. Une telle asymétrie n'est pas neutre : elle provoque un déplacement des transactions vers des acteurs moins accessibles, offrant des garanties souvent inférieures et des recours plus difficiles à exercer. La protection du consommateur doit être réelle et exécutoire, pas seulement théorique.

## 6.3 Amendements proposés

À cette fin, nous soumettons les amendements suivants, par ordre de priorité :

### Amendement 1

#### 236.1 (alinéa 2) – Prix de revente / consentement du producteur

- Modifier « Nul ne peut » par « Aucun commerçant ne peut », afin de ne pas viser la revente entre particuliers.
- Préserver le droit d'un consommateur de revendre son billet à un autre consommateur à sa valeur de marché, sans que cette transaction ne requière le consentement du producteur.

### Amendement 2

#### Équité concurrentielle (enjeu transversal)

- S'assurer que le cadre retenu ne crée pas un déséquilibre concurrentiel au détriment des entreprises québécoises pleinement encadrables, au profit de plateformes opérant hors de la portée de l'État.
- Un tel déséquilibre réduirait la protection réelle du consommateur en déplaçant les transactions vers des acteurs offrant des garanties inférieures.

### Amendement 3

#### 236.6 – Présomption visant les plateformes

- Circonscrire la présomption aux situations où la plateforme agit comme vendeur direct, c'est-à-dire lorsqu'elle fixe le prix, encaisse le paiement en son nom et contrôle les conditions de la vente.
- Permettre aux plateformes qui facilitent la transaction entre consommateurs de se dégager de cette présomption en démontrant qu'elles ont exercé une diligence raisonnable (vérification des billets, garantie de remboursement, coopération avec l'OPC).

### Amendement 4

#### 236.1(d) – Nom du dernier propriétaire

- Retirer l'obligation de divulgation publique du nom du dernier propriétaire, conformément à l'esprit de la Loi 25 sur la protection des renseignements personnels.
- Prévoir la conservation de l'information par la plateforme et sa communication à l'OPC sur demande.

### Amendement 5

#### 236.4 – Possession ou contrôle

- Clarifier la notion de « possession ou sous contrôle » pour tenir compte des réalités de la billetterie numérique, notamment les fenêtres de transfert imposées par les billetteries primaires.
- Éviter que la disposition n'interdise des pratiques normales et sécuritaires du marché secondaire.

### Amendement 6

#### 236.1 – Obligations d'information (applicabilité)

- Préciser que les obligations d'information reposent sur des renseignements raisonnablement disponibles et vérifiables par la plateforme.
- Assurer la cohérence avec les exigences de la Loi 25 sur la protection des renseignements personnels.

## SECTION 7

## Conclusion

Billets.ca appuie pleinement l'objectif de protection du consommateur poursuivi par le projet de loi n° 10. Nous partageons la volonté d'une transparence accrue et d'un encadrement clair du marché de la revente de billets.

Toutefois, un encadrement qui, dans les faits, déplace l'équilibre vers un mécanisme de contrôle au bénéfice du producteur, plutôt que de renforcer la protection réelle du consommateur, manquerait sa cible. De même, un cadre qui désavantage les entreprises québécoises pleinement encadrables au profit de plateformes opérant hors de la portée de l'État réduirait, en pratique, les protections dont bénéficient les consommateurs québécois.

Nous souhaitons que la culture québécoise continue de fleurir. Un cadre législatif efficace doit protéger le consommateur tout en maintenant au Québec des acteurs structurés, responsables et accessibles, qui contribuent à la vitalité de notre écosystème culturel.

Nous invitons la Commission à considérer les amendements proposés afin d'assurer un encadrement **applicable, proportionné et équitable**.

Billets.ca demeure disponible pour collaborer avec le gouvernement, l'OPC et l'industrie, et pour fournir toute information utile aux travaux parlementaires.



Soyez là!

Billets.ca

info@billets.ca

514 935-9999 | 1 888 878-9998

www.billets.ca