

MÉMOIRE

PROJET DE LOI N° 10 — REVENTE DE BILLETS : CONSTATS DE TERRAIN ET RECOMMANDATIONS DES SMAQ



FÉVRIER 2026

Péparé par

**XAVIER BORDELEAU
JON WEISZ**

Au nom des

**SCÈNES DE MUSIQUE
ALTERNATIVES DU QUÉBEC (LES
SMAQ)**

Déposé 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**



1) SOMMAIRE EXÉCUTIF

Constats de terrain. Pour nos membres, l'enjeu le plus pressant n'est pas la revente occasionnelle entre particuliers, mais la fraude (billets inexistants ou falsifiés, usurpation de l'identité d'un lieu), qui génère des situations de crise immédiates (problèmes à l'entrée, plaintes, atteintes à la réputation, pertes de revenus), même lorsque le lieu n'est pas partie à la transaction. Plusieurs de ces pratiques prospèrent parce que l'application est difficile : les consommateur·rices fraudé·es portent rarement plainte lorsque le processus est perçu comme lourd ou incertain, ce qui limite la capacité d'intervention.

1. RENFORCER L'APPLICATION À L'OFFICE DE LA PROTECTION DU CONSOMMATEUR (OPC) :

ressources dédiées et capacité d'intervention, y compris pour les dossiers touchant des lieux de moindre envergure.

2. METTRE EN PLACE UN SIGNALEMENT SIMPLE ET CENTRALISÉ, ASSORTI D'UN CANAL OPC-MILIEU :

formulaire court, dépôt de preuves, regroupement des cas et suivi minimal, afin de simplifier le processus de plainte et d'identifier la récidive.

3. CIBLAGE ET PRIORISATION :

concentrer l'intervention sur la fraude, la revente de masse et la récidive, et éviter que la revente ponctuelle de bonne foi devienne la cible implicite.

4. DÉFINIR "FRAIS POUR LE TRANSFERT" DE MANIÈRE FONCTIONNELLE :

pour prévenir les contournements par requalification des frais.



2. LES SCÈNES DE MUSIQUE ALTERNATIVES DU QUÉBEC (LES SMAQ)

Les Scènes de Musique Alternatives du Québec (Les SMAQ) est une association qui regroupe un réseau panquébécois de lieux de diffusion indépendants. Elle porte une voix commune sur des enjeux tels que la réglementation, l'équité des conditions de marché et la pérennité des infrastructures culturelles. Les SMAQ rassemble aujourd'hui plus d'une cinquantaine de lieux, ainsi qu'environ 25 membres de soutien.

Les lieux de diffusion indépendants sont des espaces culturels autonomes qui jouent un rôle essentiel dans l'écosystème musical québécois, notamment en soutenant la diffusion d'artistes émergent-es et établi-es. Ils opèrent souvent avec des équipes restreintes et des marges limitées.

Le projet de loi n° 10 concerne directement ces lieux : les pratiques abusives de revente de billets et, surtout, les fraudes (billets inexistantes ou falsifiés, usurpation de l'identité d'un lieu sur les réseaux sociaux) fragilisent le lien de confiance avec le public et génèrent une charge opérationnelle immédiate (gestion à l'entrée, plaintes, atteintes à la réputation, pertes de revenus), même lorsque le lieu n'est pas partie à la transaction.

L'objectif des SMAQ dans cette consultation est de contribuer à un encadrement qui se traduise par une mise en application efficace et adaptée à la réalité des lieux de diffusion indépendants.

3. CONSTAT TERRAIN : CE QUI NUIT LE PLUS AUX LIEUX DE DIFFUSION INDÉPENDANTS

3.1 LE PROBLÈME LE PLUS URGENT : LA VENTE DE BILLETS FRAUDULEUX

Sur le terrain, Les SMAQ constate que la vente de billets frauduleux est, pour les lieux de diffusion indépendants, un enjeu plus pressant que la revente sur le marché secondaire. Cette fraude brise directement la relation de confiance entre le public et les lieux : elle crée un climat de méfiance, entraîne des pertes de ventes et force les équipes à gérer des situations de conflit avec des client-es.

Une part importante de ces fraudes se déploie via des fraudes sur les réseaux sociaux : les fraudeur-euses usurpent le nom, l'image, le logo, l'adresse du lieu et les informations d'événements, perçoivent un paiement, puis ne livrent aucun billet légitime (ou transmettent un faux billet).

3.2 DES CONSÉQUENCES CONCRÈTES POUR LE PUBLIC ET POUR LES LIEUX

Dans ces situations, les lieux se retrouvent devant un choix impossible : perdre la vente (et la relation avec la personne fraudée) ou gérer une personne qui a payé deux fois, ce qui est à la fois coûteux en temps, dommageable pour la réputation et corrosif pour la confiance envers l'ensemble du secteur.

Au-delà de la fraude, la revente abusive et la spéculation sur le marché secondaire ont aussi un effet indirect mais réel : la hausse des prix épuise les budgets de divertissement et réduit la capacité des consommateur-rices à assister à d'autres spectacles, ce qui affecte particulièrement les lieux de proximité et la découverte d'artistes émergent-es.

3.3 UN ÉCART ENTRE LES INTERDITS ET LA CAPACITÉ D'AGIR : L'ENJEU CENTRAL EST L'APPLICATION

Les SMAQ souligne que, bien souvent, les pratiques les plus dommageables sont déjà encadrées et/ou sanctionnables en vertu de cadres existants, mais qu'elles sont difficilement traitées dans les faits faute de ressources disponibles et de capacité de suivi. Dans ce contexte, les fraudeur-euses sont rarement inquiété-es.

Le problème est aggravé par le fait que les consommateur-rices fraudé-es portent rarement plainte : l'effort requis est perçu comme disproportionné par rapport aux montants perdus. Dans ce contexte, Les SMAQ estime qu'il devient indispensable de réduire les frictions de signalement et d'outiller l'OPC pour regrouper les cas, identifier les récidives et intervenir plus rapidement, y compris lorsque les dossiers concernent des lieux de diffusion indépendants.

4. COMMENTAIRES ET RECOMMANDATIONS DES SMAQ SUR LE PROJET DE LOI N° 10 (REVENTE DE BILLETS)

4.1 UN PROJET DE LOI PERTINENT, DONT L'EFFICACITÉ DÉPENDRA DE LA CAPACITÉ D'INTERVENTION DE L'OPC

Les Scènes de Musique Alternatives du Québec (Les SMAQ) appuie l'intention générale du projet de loi n° 10 : mieux protéger les consommateur·rices et réduire les pratiques abusives liées à la revente de billets.

Pour les lieux de diffusion indépendants, l'enjeu déterminant sera toutefois la mise en application. Celle-ci reposera principalement sur la capacité de l'Office de la protection du consommateur (OPC) à recevoir, traiter et prioriser les signalements, puis à intervenir efficacement. Sur le terrain, les fraudeur·euses et revendeur·euses abusif·ves savent que l'attention publique et institutionnelle se concentre plus facilement sur les événements majeurs; il existe donc un risque réel que les situations touchant des lieux de moindre envergure soient moins traitées, faute de moyens et d'outils adaptés.

RECOMMANDATION #1 — RENFORCER L'APPLICATION À L'OPC (RESSOURCES ET CAPACITÉ D'INTERVENTION)

Doter l'OPC de ressources dédiées (analyse, enquête, traitement, suivi) afin que l'encadrement prévu par le PL10 produise des effets concrets, y compris lorsque les dossiers concernent des événements de moindre envergure et des lieux de diffusion indépendants.

4. COMMENTAIRES ET RECOMMANDATIONS DES SMAQ SUR LE PROJET DE LOI N° 10 (REVENTE DE BILLETS)

4.2 MISE EN ŒUVRE : OUTILLER L'OPC POUR RECEVOIR, REGROUPER ET PRIORISER LES DOSSIERS

Pour Les SMAQ, l'efficacité du PL10 dépend aussi de la capacité de l'OPC à transformer des situations récurrentes (fraude, usurpation, revente abusive) en dossiers traitables, et à prioriser les cas à fort impact malgré des ressources limitées. Cette capacité est particulièrement déterminante pour les lieux de diffusion indépendants, dont les équipes sont restreintes et pour qui chaque situation de fraude se traduit par une charge immédiate (gestion de faux billets à l'entrée, demandes et plaintes, atteintes à la réputation, détournement de temps au détriment des opérations courantes).

Un repère utile provient des discussions législatives américaines autour du [FANS First Act](#) qui, en cas d'adoption, prévoit une application par la *Federal Trade Commission* (FTC) et les procureur-es généraux des États avec pénalités civiles, la mise en place d'un portail/base de données de plaintes, des exigences de déclaration (notamment en matière de contournement et d'attaques de bots) et une composante de documentation du phénomène (étude).

L'intérêt, pour le Québec, n'est pas de reproduire ce modèle, mais d'en retenir un principe directement lié à la réalité des lieux : une loi est d'autant plus efficace qu'elle s'appuie sur un dispositif de signalement centralisé, simple et exploitable, permettant de regrouper les dossiers, d'identifier la récidive et d'appuyer une priorisation réaliste de l'intervention, y compris lorsque les cas concernent des événements de moindre envergure.

RECOMMANDATION #2 — METTRE EN PLACE UN SIGNALEMENT SIMPLE ET CENTRALISÉ, ASSORTI D'UN CANAL OPC-MILIEU

Déployer un mécanisme unique de signalement qui réduit la friction (formulaire court, dépôt de preuves, catégories standardisées, accusé de réception) et permet le regroupement des cas pour identifier plus rapidement la récidive; compléter ce dispositif par un canal de liaison opérationnel permettant au milieu (incluant les lieux, au besoin via l'association) de transmettre des dossiers documentés et d'obtenir un minimum de suivi.

4. COMMENTAIRES ET RECOMMANDATIONS DES SMAQ SUR LE PROJET DE LOI N° 10 (REVENTE DE BILLETS)

4.3 ARTICLE 236.1 : REVENTE PONCTUELLE VS REVENTE ABUSIVE

Sans entrer dans un examen article par article, Les SMAQ souhaite attirer l'attention de la Commission sur un enjeu de perception et d'application : la formulation « Nul ne peut revendre... » peut être comprise comme une interdiction générale de la revente, alors que l'objectif opérationnel du projet de loi vise surtout à encadrer certaines pratiques et à cibler les abus.

Pour Les SMAQ, deux risques doivent être évités :

- **Décourager la revente occasionnelle de bonne foi** (empêchement, décision de dernière minute), qui fait partie des usages normaux du spectacle vivant et contribue à l'accessibilité des événements;
- **Diluer la priorisation** : si « toute revente » devient la cible implicite, l'effort de l'OPC peut se disperser au détriment de ce qui pose le plus de problèmes aux lieux (revente de masse, fraude organisée, comportements récidivistes).

RECOMMANDATION #3 — CIBLAGE ET PRIORISATION CENTRÉS SUR LA REVENTE DE MASSE ET LA RÉCIDIVE, ET CLARIFICATION DE L'USAGE DE L'ARTICLE 236.1.

Établir, pour l'OPC, des critères explicites de priorisation (volume, répétition/récidive, plaintes multiples, indices d'usurpation ou de fraude) afin d'éviter la dispersion des ressources; s'assurer, dans l'interprétation et les messages publics liés à l'article 236.1, que la revente ponctuelle entre particuliers de bonne foi ne devienne pas la cible implicite, et que l'action se concentre sur la revente abusive et la fraude.

4. COMMENTAIRES ET RECOMMANDATIONS DES SMAQ SUR LE PROJET DE LOI N° 10 (REVENTE DE BILLETS)

4.4 FRAIS DE TRANSFERT (236.5) : DÉFINITION FONCTIONNELLE

L'intention de limiter les frais de transfert est pertinente. Toutefois, en l'absence d'une définition suffisamment opérationnelle, le risque de contournement demeure élevé : des frais identiques peuvent être maintenus en étant simplement requalifiés (nouvel intitulé, frais « technique », « gestion », « accès », etc.), ce qui réduirait l'effet réel de la mesure.

Cet enjeu est central pour l'OPC : une interdiction trop « nominale » complique la qualification, alourdit la preuve, allonge les démarches et affaiblit la dissuasion.

RECOMMANDATION #4 — DÉFINIR « FRAIS POUR LE TRANSFERT » DE MANIÈRE FONCTIONNELLE POUR PRÉVENIR LES CONTOURNEMENTS (ART. 236.5)

Préciser que l'interdiction vise tout frais imposé au/à la consommateur·rice lié à l'affichage, l'accès, la livraison, la réémission, la conversion ou le transfert d'un billet, incluant l'utilisation de moyens technologiques, afin que l'application repose sur la fonction réelle du frais plutôt que sur son intitulé.