



StubHub Inc.

Un engagement commun pour la protection des fans et l'accès libre aux événements en direct

Soumission à la consultation particulière et audiences publiques sur le projet de loi 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

18 février 2026

Au nom de StubHub, je tiens à vous remercier pour vos efforts et pour l'occasion qui nous est donnée de commenter le projet de loi 10, *Loi visant à protéger les consommateurs contre les pratiques abusives en matière de revente de billets et de renouvellement d'abonnement en ligne*. Nous saluons les efforts déployés par le Gouvernement du Québec pour moderniser le cadre de protection des consommateurs au Québec et nous nous réjouissons de l'accent mis sur la transparence, l'équité, et la confiance du public dans le secteur de la billetterie.

StubHub partage ces objectifs. Nous sommes d'accord pour dire que les fans méritent un accès sûr, transparent, et fiable aux événements en direct qu'ils aiment. Cependant, dans sa version actuelle, **le projet de loi 10 risque d'avoir l'effet inverse** : il renforcera un monopole déjà dominant, poussera les transactions vers des canaux non sécurisés et non réglementés, et imposera une charge de conformité disproportionnée aux marchés secondaires, ce qui limitera en fin de compte le choix des consommateurs et nuira aux fans que cette législation cherche à protéger.

Les fans d'abord : pourquoi est-ce important ?

StubHub a été fondé il y a plus de deux décennies pour résoudre un problème simple : aider les fans à trouver un moyen sûr et fiable d'assister à des événements à guichets fermés. Aujourd'hui, StubHub est la plus grande place de marché de billets entre fans au monde, présente dans plus de 200 pays. Plus de 99 % de nos vendeurs sont des particuliers, et non des entreprises, qui mettent en vente des billets qu'ils ne peuvent plus utiliser. Chaque commande est couverte par notre garantie « *FanProtect*, » qui garantit aux fans d'assister à l'événement ou d'être remboursés.

Pour de nombreux fans au Québec et dans le monde entier, les plateformes de revente comme StubHub sont la seule option viable pour accéder à des billets, que ce soit parce que l'événement s'est vendu en quelques minutes, que les codes de prévente étaient réservés aux détenteurs de cartes de crédit ou qu'ils n'avaient tout simplement pas les moyens d'acheter des billets pendant la période initiale de tarification dynamique.

Le marché de la revente joue un rôle essentiel dans l'amélioration de l'accès aux événements en direct. De nombreux fans se tournent vers la revente parce qu'ils n'ont jamais eu leur chance lors de la mise en vente initiale, bloqués par les préventes, les retenues ou les défaillances techniques. La revente leur offre une seconde chance d'assister à l'événement.

Elle améliore également souvent l'accessibilité financière. Contrairement à des mythes populaires, de nombreux billets de revente sont proposés à un prix inférieur à leur valeur nominale, en particulier à l'approche de l'événement. Qu'il s'agisse d'une décision de

dernière minute ou d'un fan occasionnel à la recherche d'une aubaine, les plateformes de revente créent une pression à la baisse sur les prix qui profite aux consommateurs et augmente les assistances.

Et elles le font avec des garanties que les canaux de revente informels et non réglementés ne peuvent égaler.

Les lacunes du projet de loi 10 : pour les fans et pour une concurrence loyale

Bien que nous soutenions l'objectif de protection des consommateurs, plusieurs dispositions du projet de loi 10 créent involontairement des obstacles pour les fans et imposent une charge disproportionnée aux marchés de revente tels que StubHub, sans appliquer les mêmes obligations aux plateformes de billetterie primaires verticalement intégrées telles que Ticketmaster.

1. Exigences de transparence disproportionnées

Exiger des plateformes de revente qu'elles affichent des avis redirigeant les utilisateurs vers les vendeurs primaires (clause 236.0.1) est anticoncurrentiel. Dans la pratique, cette disposition fonctionnerait comme une publicité de facto pour nos concurrents, dont le plus important occupe déjà une position dominante sur le marché. En outre, cette disposition obligerait effectivement StubHub et d'autres plateformes de revente à contribuer au budget marketing de Ticketmaster en envoyant gratuitement vers Ticketmaster nos clients, que nous avons acquis grâce à d'importants investissements marketing de notre part. Cette disposition est également injuste. Il est assez courant que les prix sur les plateformes de revente soient inférieurs à ceux sur le marché primaire, qui peut ne disposer d'aucun inventaire en dessous d'un prix plancher établi, voire ne disposer d'aucun inventaire.

De plus, exiger d'un revendeur de billets qu'il divulgue le nom du dernier propriétaire du billet (clause 236.1(d)) est pour le moins difficile dans la pratique. Il est plus courant qu'exceptionnel qu'un revendeur ne dispose pas de cette information, par exemple si le vendeur a acheté le billet sur un site de petites annonces qui n'est pas tenu de se conformer à cette disposition ou sur une plateforme qui ne se conforme pas à cette disposition ; ou si le vendeur a acheté le billet sur notre plateforme mais l'a revendu plusieurs mois plus tard sans conserver les traces de la transaction initiale ; ou si le vendeur a acheté le billet sur le marché primaire et non auprès d'un particulier, etc.

Le manque flagrant de transparence dans notre secteur réside dans le marché primaire, où les vendeurs et distributeurs primaires utilisent des mécanismes de vente opaques, des retenues et des prix dynamiques pour masquer la disponibilité et le coût réels des billets.

La transparence doit être appliquée de manière uniforme, sur toutes les plateformes de billetterie, si l'objectif est véritablement de donner plus de pouvoir aux consommateurs. L'application sélective de ces règles aux seules plateformes secondaires fausse le marché et limite la concurrence.

2. Difficultés de conformité sans contrôle

Certaines obligations proposées, telles que les mises à jour en temps réel liées aux annulations d'événements, la divulgation des noms ou le suivi des propriétaires précédents, supposent que les plateformes de revente ont le contrôle des données détenues exclusivement par la plateforme de billetterie principale. Cela crée une norme de conformité impossible à respecter, qui entraîne soit le retrait forcé des billets, soit la responsabilité juridique pour des informations que StubHub ne possède pas.

Cela crée un risque non pas pour les entreprises, mais pour les fans qui seront amenés à revendre ou à acheter des billets par des moyens non réglementés tels que les réseaux sociaux, où la fraude est beaucoup plus répandue.

3. Définitions floues concernant le transfert et la revente

La clause 236.5 relative aux frais de transfert est ambiguë. Une interprétation interdirait les frais de livraison ou d'exécution, qui sont courants dans le secteur. Il y a une raison à cela : la livraison ou le transfert d'un billet entraîne des coûts réels. Par exemple, les billets physiques doivent être envoyés par la poste, tandis que les billets électroniques doivent être traités par le fournisseur principal, ce qui peut entraîner des coûts de rupture et de réparation pour les plateformes de revente. Une autre interprétation interdirait complètement les frais de revente. Si cette interprétation prévalait, elle éliminerait effectivement la viabilité économique des plateformes de revente sûres et réglementées. Les frais facturés sur StubHub financent l'infrastructure nécessaire pour maintenir la protection des consommateurs, sécuriser les transactions, et fournir un service à la clientèle, autant de fonctions qui profitent directement aux fans.

La suppression de ces frais peut sembler favorable aux fans, mais elle pousserait plutôt l'activité dans la clandestinité, où aucune protection n'existe. Des études menées dans des juridictions telles que la France, l'Irlande, et l'Ontario montrent que des restrictions bien intentionnées sur la revente ou la tarification ont entraîné une augmentation de la fraude et du marché noir.

Une voie constructive pour l'avenir

StubHub invite respectueusement les députés de l'Assemblée Nationale et le Gouvernement du Québec à envisager une politique qui place les fans au centre de

l'expérience, non seulement au moment de l'achat, mais tout au long du cycle de vie du billet. Nous recommandons :

a) Protéger la transférabilité

Les fans devraient avoir le droit de donner, de vendre, ou de transférer leur billet sur la plateforme de leur choix, sans être enfermés dans l'écosystème d'un seul fournisseur.

b) Garantir la neutralité des plateformes

Les règles de transparence et les obligations de divulgation devraient s'appliquer de manière cohérente à toutes les plateformes de billetterie, qu'elles soient primaires ou secondaires.

c) Éviter les charges de conformité impossibles à respecter

Éviter les exigences qui dépendent de l'accès à des données que les plateformes de revente ne contrôlent pas. La réglementation devrait cibler les résultats et ne pas pénaliser les intermédiaires pour le manque de partage d'informations de la part des monopoles primaires.

Notre engagement envers les fans québécois

StubHub est fier de servir les consommateurs québécois qui comptent sur notre plateforme pour accéder à des événements locaux et mondiaux. Nous sommes prêts à collaborer avec votre Commission, les élus de l'Assemblée Nationale, et le Gouvernement du Québec afin de garantir que toute réforme politique soutienne de manière significative la sécurité, le choix, et l'accès des consommateurs.

Ensemble, nous pouvons construire un écosystème de billetterie qui soit non seulement plus sûr et plus compétitif, mais aussi véritablement axé sur les fans.