



**Présentation de la Coalition des associations de
consommateurs du Québec (CACQ)**

**Dans le cadre des
consultations particulières et auditions publiques
sur le projet de loi 60
Loi modifiant la Loi sur la protection du consommateur**

20 octobre 2009

La Coalition des associations de consommateurs du Québec (CACQ) regroupe 21 associations de protection des consommateurs réparties à travers le Québec. La majorité de nos associations fait de la consultation budgétaire et répond aux problèmes des consommateurs en matière de crédit, d'endettement et de pratiques commerciales.

Introduction

De manière générale, nous appuyons les modifications proposées dans le projet de loi 60. Les réformes qui y sont annoncées constituent une mise à jour importante et pertinente du droit de la consommation car elles permettent de remédier à plusieurs déséquilibres entre le consommateur et le commerçant qui se sont instaurés avec le temps.

À l'égard des nouvelles technologies, ce projet de loi apporte des solutions à des problèmes croissants. En effet, le domaine des télécommunications, et plus particulièrement celui de la téléphonie cellulaire, génère un nombre important de plaintes autant dans nos associations qu'à l'Office de Protection du Consommateur. Plusieurs pratiques commerciales, toujours permises actuellement par loi, créent des situations difficiles pour les consommateurs en raison de clauses contractuelles inadéquates.

Plusieurs mesures figurant dans le projet de loi vont concrètement faciliter la vie des consommateurs. C'est le cas des nouvelles dispositions qui limitent le pouvoir des commerçants d'inclure aux contrats certaines clauses souvent abusives pour les consommateurs. Ces clauses, souvent écrites en très petits caractères, donnaient des pouvoirs importants aux commerçants, qui pouvaient alors modifier sans délai les contrats ou encore les résilier à leur guise, sans que le consommateur ne puisse faire valoir ses droits.

Le projet de loi couvre par ailleurs d'autres matières dont nous reconnaissons aussi l'importance. Ainsi, les dispositions sur les cartes prépayées, sur les garanties prolongées, ou sur la capacité de faire un recours en injonction pour des organismes comme le nôtre sont de nets progrès pour le droit de la consommation québécois.

Analyse et recommandations

Article 11.2 - Modification de contrat

Dorénavant, le commerçant qui modifiera unilatéralement un contrat devra impérativement donner au consommateur un avis préalable dans un délai d'au moins 60 jours avant son entrée en vigueur. La modification proposée à l'article 11.2 obligeant le commerçant à aviser par écrit le consommateur du changement et de la date d'entrée en vigueur dudit changement et permettant au consommateur de mettre fin au contrat sans pénalités si les nouvelles conditions ne lui conviennent pas est une modification qui protège mieux le consommateur en évitant d'être captif d'un contrat qui ne répond plus à ses besoins.

Article 11.3 - Résiliation de contrat

Cet article va dans le même sens que l'article 11.2 en limitant le pouvoir du commerçant de résilier unilatéralement un contrat.

Toutefois, à la lecture des articles 11.2 et 11.3 on constate que c'est seulement dans le contrat initial qu'une telle mention doit obligatoirement être inscrite. Il serait opportun de modifier l'article 11.2 de façon à ce qu'il oblige le commerçant à mentionner "ce droit de refus de modification" sur le document d'avis de modification. À savoir, mentionner que le consommateur peut refuser la modification et résilier le contrat sans frais ni pénalité dans les 60 jours suivants la réception de l'avis. Entre autre, dans les contrats de téléphonie cellulaire plusieurs

Article 13 - Stipulation interdite (frais, pénalités, dommages)

Cet article protège mieux le consommateur contre un abus excessif de frais, pénalités ou dommages si celui-ci n'exécutait pas son obligation. Cette situation nous a été souvent mentionnée dans notre travail de la part des consommateurs qui, après une perte d'emploi, se retrouvaient prisonniers d'un contrat de téléphonie cellulaire avec des frais trop élevés compte tenu leur situation actuelle. Par contre, le montant des frais d'annulation demandé était souvent égal au montant qui restait à payer.

Article 19.1 - Clauses interdites au Québec

Cette disposition apporte une solution à l'utilisation de contrats standardisés pour l'ensemble du Canada par plusieurs entreprises. Dans le passé certaines

entreprises, dans leur règlement de différends avec les consommateurs, n'ont pas tenu compte de clauses interdites au Québec. Aussi, il est opportun de le mentionner dans les contrats de façon évidente car très souvent les consommateurs ne sont pas informés concernant ces clauses.

Pour éviter toute confusion, la CACQ aurait même souhaité que l'on exige dans la loi que ces clauses ne figurent pas dans les contrats conclus au Québec.

Article 35.1 - Garantie légale / garantie prolongée

Le projet de loi pour l'article 35.1 remédie aux problèmes liés à l'ignorance du consommateur de l'existence d'une garantie légale. Cet article oblige le commerçant à informer le consommateur de façon écrite et orale de l'existence de la garantie légale, à savoir que chaque bien vendu doit avoir une durée de vie raisonnable et ce au-delà de la garantie souvent stipulée par le fabricant. Dans le passé, les commerçants ont fait beaucoup de profit en vendant aux consommateurs des garanties qui prolongent la durée de la garantie du fabricant. Garanties additionnelles qui sont souvent très dispendieuses et pas nécessaires.

Par contre, même les consommateurs qui se sont procurés une garantie prolongée ont souvent des difficultés à la faire valoir. Plusieurs commerçants, de concert avec les fabricants et les distributeurs, se renvoient la responsabilité les uns aux autres lorsqu'un consommateur leur présente une réclamation en vertu de la garantie légale. Il serait donc intéressant d'ajouter à ce nouvel article l'obligation pour le commerçant d'informer le consommateur sur le contenu des articles 53 et 54 de la LPC. Ces articles stipulent que le consommateur a la possibilité d'intenter son recours contre tout intervenant dans la chaîne de distribution du bien.

L'information serait ainsi plus complète et permettrait un choix plus éclairé pour le consommateur. Autrement, celui-ci pourrait croire, comme on le voit fréquemment, que la garantie légale s'adresse seulement à l'un ou l'autre des acteurs.

Afin de faciliter la décision du consommateur, à savoir s'il lui serait favorable ou non d'exercer son droit, la CACQ propose la création d'un registre qui indiquerait la durée de vie approximative que l'on peut s'attendre de chaque type de bien. Normalement, cette durée est déterminée presque au cas par cas, souvent par l'entremise d'experts. Un registre public pour les biens vendus à grande échelle permettrait au consommateur de connaître rapidement la durée de vie d'un bien et faire des comparaisons efficaces. Le gouvernement sensible les citoyens au développement durable ; ce registre donnerait ainsi un message clair de fabriquer des produits de qualité.

Article 187.1 et suivants - Cartes prépayées

Au Québec, les cartes prépayées (chèque cadeau, carte cadeau) sont très populaires auprès des consommateurs. Or, ces cartes comportent souvent des dates d'expiration ou des conditions d'utilisation qui peuvent porter préjudice aux consommateurs. Le projet de loi remédie à cette situation.

Ces dispositions seraient aussi très pertinentes à l'égard des cartes de téléphonie cellulaire prépayées. Les consommateurs se plaignent souvent d'abus concernant ces cartes. Est-il dans l'intention du législateur d'inclure ces cartes dans la loi ? Les termes de l'article qui définit les cartes prépayées dans le projet de loi couvrent-ils bien les cartes prépayées utilisées en téléphonie cellulaire ? Les éléments couverts par ces articles seront-ils mieux définis dans la réglementation ?

Article 214.1 et suivants - Contrat à exécution successive de service fourni à distance

L'exigence que tous les détails pertinents soient contenus dans les contrats ne peut que favoriser les consommateurs et éviter l'ambiguïté.

Par contre, l'absence d'une indication pour la durée maximale dans les contrats à durée déterminée nous interpelle. Entre autre, dans le domaine de la téléphonie cellulaire une telle disposition apporterait, selon nous, une meilleure protection aux consommateurs.

Les préjudices subies par les consommateurs liés par ces contrats sont indéniables et ce particulièrement à l'égard des jeunes.

Les jeunes sont une cible facile pour les fournisseurs en téléphonie cellulaire. Ceux-ci profitent de leur inexpérience. Les fournisseurs incitent à la consommation et les jeunes se trouvent entraînés malgré eux dans une spirale de difficulté financière. Cela aura de lourdes conséquences par la suite.

Friands de nouvelles technologies les jeunes sont souvent mal informés sur les obligations liées à ces contrats. Fréquemment, des rabais et des "gadgets" sur certains services ou sur le prix de l'appareil seront un incitatif majeur pour adopter un contrat de longue durée. Un retard dans les paiements, leur occasionne alors une mauvaise écriture dans leur dossier de crédit qui leur nuira dans leurs futures activités économiques. La CACQ souhaite que les contrats pour les jeunes soient de courte durée.

En regard de l'article 214.7, il est opportun d'établir des règles concernant les pénalités lors de la résiliation de contrat; celles-ci devraient être mieux définies lors de la rédaction des règlements.

Par exemple, cette indemnité de résiliation prendra en considération "le bénéfice économique" consentie par le commerçant. Celui-ci ne sera-t-il pas tenté d'augmenter la valeur de ce bénéfice ? Si un bien est inclus comme avantage, il est "intéressant" pour le commerçant d'y inscrire une valeur supérieure.

La nouvelle législation apporte de réelles solutions au problème épineux du coût des annulations de contrat. Il nous semble aussi qu'il est très à propos de réglementer **la durée du contrat** ainsi que tout ce qui constitue **la valeur économique** mise en cause dans ledit contrat.

De plus, à la terminaison d'un contrat de téléphonie cellulaire lorsque le consommateur a bien rencontré tous ses engagements, et que maintenant l'appareil lui appartient celui-ci devrait pouvoir utiliser les services d'une autre entreprise sans aucune contrainte (déverrouillage de l'appareil).

Article 224 - Prix total

Plusieurs secteurs de commerce annoncent le prix d'un bien, prix qui n'est plus le même lorsque le consommateur et le commerçant concluent la vente. C'est donc une nette amélioration d'obliger les commerçants d'annoncer le prix réel du bien (total des sommes) pour permettre au consommateur d'être en possession, lors de la publicité, des montants exacts qu'il aura à déboursier lors de la transaction.

Article 230 - Service ou bien gratuit

La pratique de commerce d'offrir un bien ou un service gratuitement sans que le consommateur l'ait sollicité peut devenir un piège pour celui-ci car on oblige le consommateur à la fin de l'offre d'aviser lui-même le commerçant qu'il ne veut pas conserver le bien ou le service. En ne permettant plus cette pratique le consommateur en sortira gagnant.

Article 316 - Injonction par un organisme de protection du consommateur

Les associations de protection du consommateur étant en première ligne pour découvrir des comportements abusifs et non-conformes à la loi de la part des commerçants, la CACQ trouve approprié de permettre à ces associations de pouvoir demander des injonctions lors de pratiques répréhensibles et néfastes pour les consommateurs de la part du commerçant.

Conclusion

La CACQ espère avoir porté à l'attention de la Commission ces quelques points avec suffisamment de conviction pour recevoir votre attention. Nous répétons que globalement ces modifications sont bénéfiques aux consommateurs et qu'elles reçoivent favorablement notre appui. Nous demandons donc aux membres de l'Assemblée Nationale d'appuyer ce projet de loi et de faire en sorte qu'il puisse être adopté rapidement.

Nous vous remercions de nous avoir invités et de nous avoir permis de donner notre opinion.

ANNEXE – Présentation de la Coalition des associations de consommateurs du Québec (CACQ)

Nos Valeurs

Les valeurs qui sous-tendent nos actions sont la **défense du bien commun**, la **justice sociale** et la **solidarité sociale**.

Notre Mission

Notre regroupement vise la promotion et la défense des intérêts des consommateurs au niveau national.

La promotion et la défense des droits constituent une approche d'intervention qui vise **la pleine reconnaissance et la pleine application des droits humains**. Elle comprend la promotion de droits à faire reconnaître ainsi que les actions qui favorisent le plein exercice des droits existants.

Regroupant des organismes de défense collective des droits, l'action du regroupement inclut les composantes suivantes de la défense des droits : une **action politique non partisane**, des **activités de mobilisation sociale**, des **activités de représentation** et des **activités d'éducation populaire** autonome, axées sur les droits et la vie démocratique.

Nous parlons de défense des intérêts des consommateurs afin d'inclure, en plus de la défense des droits, tous les autres aspects du domaine de la consommation qui ne relèvent pas de façon stricte du domaine des droits.

Le Territoire

Notre regroupement **couvre la quasi-totalité du territoire québécois**.

Nos Dossiers

Au cours des 10 dernières années, la CACQ s'est positionnée et a représenté les consommateurs dans de nombreux dossiers en défense de droits. Elle s'implique activement pour contrer la déréglementation en consommation, particulièrement en matière de crédit et pour protéger l'accessibilité et l'abordabilité de la fourniture d'énergie pour tous les citoyens, particulièrement ceux à faible revenu.

La CACQ porte des revendications politiques auprès des instances décisionnelles. Depuis quelques années elle demande au gouvernement du Québec de légiférer afin d'interdire la sollicitation et la publicité sur le crédit afin de protéger adéquatement les consommateurs en matière de crédit et d'endettement. De plus, dans le dossier de l'accès à l'énergie, elle travaille pour que le gouvernement du Québec mette sur pied un programme de soutien à la dette et à la facture énergétique pour aider toute personne ou ménage à faible revenu.

Depuis 2004, la CACQ organise, en collaboration avec les associations de consommateurs du Québec, une vaste campagne de sensibilisation au crédit et à l'endettement intitulée «Dans la marge jusqu'au cou!». Cette campagne annuelle sensibilise les consommateurs à la problématique de l'endettement lié à l'utilisation excessive du crédit.

Nos membres

La CACQ regroupe des associations de consommateurs réparties dans presque toutes les régions du Québec. Ces associations existent sous diverses dénominations. Que ce soient « association coopérative d'économie familiale » (ACEF), « service budgétaire populaire » (SBP), « service budgétaire communautaire » (SBC) ou toutes autres dénominations, ces organismes regroupent des personnes qui se sont dotées de **structures démocratiques** afin de travailler à **la défense et à la promotion des droits des consommateurs et consommatrices**.

Les associations membres travaillent donc sur **les conditions de vie des personnes**, tel l'achat de biens et services, l'endettement et le budget personnel.

Pour défendre efficacement les consommateurs et consommatrices, les associations privilégient **différents moyens d'action ou d'intervention** tels que :

- L'éducation, la formation et l'information des personnes ;
- L'aide directe à la population ;
- La sensibilisation et la mobilisation des consommateurs et consommatrices ;
- Les dénonciations publiques ;
- Les alliances avec d'autres groupes de consommateurs et de consommatrices ;
- La représentation des consommateurs et consommatrices auprès des diverses instances concernées par la consommation ;
- Les pressions auprès des gouvernements, des secteurs public et privé.

Concrètement, les associations de consommateurs membres de la CACQ réalisent, en tant qu'organismes autonomes, une **multitude d'activités et d'actions sur divers dossiers** qui varieront en fonction des ressources humaines et financières et du contexte socio-économique dans les régions où elles œuvrent. Il peut s'agir de ...

En termes d'éducation :

- Cours, ateliers et soirées conférence ;
- Centre de documentation ;
- Guides de consommation et cahiers budgétaires ;
- Revues et bulletins d'information ;
- Chroniques dans les médias ;
- Concours et activités diverses ;
- Et autres.

En termes de services directs :

- Accueil et référence ;
- Consultation budgétaire ;
- Médiation ;
- Clinique d'impôt ;
- Services de petits prêts ;
- Comptoir vestimentaire, alimentaire ou de meubles ;
- Et autres.

En termes de défense des droits :

- Application de la Loi de la protection du consommateur ;
- Accès aux services d'utilité publique ;
- Pratiques commerciales abusives ;
- Déréglementation en matière de protection du consommateur ;
- Services financiers ;
- Protection de la vie privée ;
- Réforme des programmes sociaux ;
- Diminution des acquis sociaux et autres

Liste des associations membres
Actuellement, la CACQ regroupe 21 organismes :

Association coopérative d'économie familiale de la Péninsule
ACEF de la Péninsule

Association coopérative d'économie familiale de l'Outaouais
ACEF de l'Outaouais

Association coopérative d'économie familiale de Québec
ACEF de Québec

Association coopérative d'économie familiale des Basses-Laurentides
ACEF des Basses-Laurentides

Association coopérative d'économie familiale des Bois-Francs
ACEF des Bois-Francs

Association coopérative d'économie familiale du Haut St-Laurent
ACEF du Haut St-Laurent

Association coopérative d'économie familiale du Sud-Ouest de Montréal
ACEF du Sud-Ouest de Montréal

Association coopérative d'économie familiale Rimouski-Neigette et Métis
ACEF Rimouski-Neigette et Métis

Association coopérative d'économie familiale Rive-Sud de Montréal
ACEF Rive-Sud de Montréal

Association pour la protection des intérêts des consommateurs de la Côte-Nord
APIC Côte-Nord

Centre d'information et de recherche en consommation de Baie-St-Paul
CIRCCO

Centre de recherche et d'information en consommation de Port-Cartier
CRIC de Port-Cartier

Groupe de recherche en animation et planification économique
GRAPE

Service alimentaire et aide budgétaire de Charlevoix-Est
SAAB de Charlevoix-Est

Service budgétaire Lac-Saint-Jean-Est
SB Lac-St-Jean-Est

Service budgétaire communautaire de Chicoutimi
SBC de Chicoutimi

Service budgétaire communautaire de Jonquière

SBC de Jonquière

Service budgétaire populaire de La Baie/Bas Saguenay
SBP de La Baie/Bas Saguenay

Service budgétaire populaire de la MRC d'Asbestos
SBP des Sources

Service budgétaire populaire de St-Félicien
SBP St-Félicien

Solutions budget plus