

MÉMOIRE

sur le projet de loi n° 60

présenté à la
Commission des relations avec les citoyens
Assemblée nationale du Québec

union
des consommateurs

19 octobre 2010

Mémoire publié par :



6226 rue Saint-Hubert, 3^e étage
Montréal (Québec) H2S 2M2

Téléphone : 514-521-6820
Sans frais : 1 888 521-6820
Télécopieur : 514-521-0736

union@consommateur.qc.ca
www.consommateur.qc.ca/union

Membres de l'Union des consommateurs

ACEF Abitibi-Témiscamingue
ACEF Amiante – Beauce – Etchemins
ACEF de l'Est de Montréal
ACEF de l'Île-Jésus
ACEF de Lanaudière
ACEF Estrie
ACEF Grand-Portage
ACEF Montérégie-est
ACEF du Nord de Montréal
ACEF Rive-Sud de Québec
Association des consommateurs
pour la qualité dans la construction
Membres individuels

L'Union des consommateurs est membre de l'Organisation internationale des consommateurs (OI), une fédération regroupant 234 membres en provenance de 113 pays.

Rédaction du mémoire

- Me Yannick Labelle et Me Marcel Boucher

Pour faciliter la lecture du texte et éviter la redondance systématique, nous avons choisi d'utiliser le masculin générique pour désigner les deux genres.

© Union des consommateurs — 20010

UNION DES CONSOMMATEURS, *la force d'un réseau*

L'Union des consommateurs est un organisme à but non lucratif qui regroupe plusieurs Associations coopératives d'économie familiale (ACEF), l'Association des consommateurs pour la qualité dans la construction (ACQC) ainsi que des membres individuels.

La mission de l'Union des consommateurs est de représenter et défendre les droits des consommateurs, en prenant en compte de façon particulière les intérêts des ménages à revenu modeste. Les interventions de l'Union des consommateurs s'articulent autour des valeurs chères à ses membres : la solidarité, l'équité et la justice sociale, ainsi que l'amélioration des conditions de vie des consommateurs aux plans économique, social, politique et environnemental.

La structure de l'Union des consommateurs lui permet de maintenir une vision large des enjeux de consommation tout en développant une expertise pointue dans certains secteurs d'intervention, notamment par ses travaux de recherche sur les nouvelles problématiques auxquelles les consommateurs doivent faire face; ses actions, de portée nationale, sont alimentées et légitimées par le travail terrain et l'enracinement des associations membres dans leur communauté.

L'Union des consommateurs agit principalement sur la scène nationale, en représentant les intérêts des consommateurs auprès de diverses instances politiques, réglementaires ou judiciaires et sur la place publique. Parmi ses dossiers privilégiés de recherche, d'action et de représentation, mentionnons le budget familial et l'endettement, l'énergie, les questions liées à la téléphonie, la radiodiffusion, la télédistribution et l'inforoute, la santé, l'alimentation et les biotechnologies, les produits et services financiers, les pratiques commerciales, ainsi que les politiques sociales et fiscales.

Finalement, dans le contexte de la globalisation des marchés, l'Union des consommateurs travaille en collaboration avec plusieurs groupes de consommateurs du Canada anglais et de l'étranger. Elle est membre de l'*Organisation internationale des consommateurs* (CI), organisme reconnu notamment par les Nations Unies.

PROJET DE LOI N° 60

Union des consommateurs a participé aux consultations tenues par l'Office de la protection du consommateur au courant de l'année 2008, consultations qui ont précédé l'élaboration du projet de loi n° 60. Union des consommateurs a pris connaissance du projet de loi et nous tenons à souligner de prime abord que l'organisme se réjouit grandement de l'ensemble des nouvelles dispositions proposées, qui sont susceptibles de régler efficacement certains des problèmes urgents qui avaient été mentionnés au moment des consultations.

Nous avons procédé à un examen attentif des dispositions contenues au projet de loi n° 60. Les quelques pages qui suivent résumant certaines de nos observations et font état de certaines de nos propositions, qui visent à assurer que les modifications qui seront apportées à la *Loi sur la protection du consommateur* offriront aux consommateurs québécois une protection aussi complète que possible relativement aux secteurs sur lesquels porte le projet de loi.

Le présent mémoire ne fait état que des propositions législatives qui devraient selon nous faire l'objet de certains ajustements ou modifications afin d'assurer le plus haut degré de protection possible aux consommateurs québécois. De plus, nous exposons ici certaines nouvelles pratiques et problématiques de consommation sur lesquelles il nous semblerait pertinent d'intervenir dans les plus brefs délais. Le présent mémoire ne s'attardera donc pas sur les propositions de modification législatives que nous appuyons dans leur ensemble et sur lesquelles nous n'avons aucun commentaire particulier.

COMMENTAIRES QUANT AUX MODIFICATIONS PROPOSEES

CONTRAT A EXECUTION SUCCESSIVE DE SERVICE FOURNI A DISTANCE

Les quelques mesures d'encadrement proposées relativement aux contrats à exécution successive de service fourni à distance permettront enfin de mettre un frein à certaines pratiques qui ont été constatées et décriées fréquemment, et ce, principalement dans l'industrie des télécommunications.

Les nouvelles dispositions permettront tout d'abord d'assurer que le consommateur sera mieux informé du contenu de ce type de contrat. Le contrat écrit énonçant clairement les éléments essentiels sur lesquels porte le consentement du consommateur permettra en effet d'écartier toute ambiguïté sur la portée réelle de ce type de contrats.

En établissant, notamment, des règles claires sur la reconduction des contrats à leur échéance ainsi que sur la résiliation des contrats par les consommateurs et sur les frais qui peuvent leur être imposés lorsqu'ils mettent fin prématurément à leur contrat à durée déterminée, le projet de loi s'attaque à certains des irritants qui suscitent actuellement le plus de plaintes de la part des consommateurs relativement à ce type de contrats.

L'examen de l'**article 10** du projet de loi, qui propose l'insertion à la *Loi sur la protection du consommateur* (ci après LPC) des articles **214.1 à 214.11**, nous amène à soumettre les commentaires suivants, qui portent sur certains points plus précis des dispositions proposées.

Contenu obligatoire du contrat à exécution successive de service fourni à distance

Comme nous le mentionnions, l'obligation imposée par l'article **214.2** de reconnaître par écrit les contrats à exécution successive de service fourni à distance et la mention des éléments qui devront apparaître à cet écrit nous semble judicieuse. Attendu la taille parfois imposante que peuvent présenter certains contrats de consommation et le langage pour le moins austère qui y est trop souvent utilisé, il nous semble toutefois que la Loi devrait de plus veiller à ce que les renseignements dont la divulgation est obligatoire soient portés expressément, et en termes clairs, à la connaissance du consommateur. Une obligation semblable à celle qui apparaît à l'article 54.4 de la Loi (« Le commerçant doit présenter ces renseignements de manière évidente et intelligible et les porter expressément à la connaissance du consommateur ») assurerait que le but de la disposition, soit l'information du consommateur, est atteint.

Union des consommateurs s'inquiète par ailleurs de certaines difficultés d'application et d'interprétation qui pourraient résulter du libellé de certaines dispositions. Nous comprenons que les articles **214.2 c)** et **d)**, par exemple, forcent la divulgation d'une description détaillée de chacun des services faisant l'objet du contrat et celle du tarif mensuel de l'ensemble des services. Cette divulgation de l'ensemble des services s'avère selon nous essentielle. Nous trouvons aussi importante la divulgation, exigée par l'article **214.2 j)**, du coût de chacun des services optionnels, puisque cette divulgation permettra au consommateur d'évaluer combien il lui en coûte d'ajouter au service de base les différents éléments facultatifs qui ne sont pas essentiels au service. On peut par contre se demander, à la lecture du paragraphe **214.2 j)**, si les services optionnels devront ou non être compris dans « l'ensemble de services » dont fait mention le paragraphe **214.2 d)** et dans « chacun des services » visés au paragraphe **214.2 c)**, puisque **214.2 j)** mentionne que ces services optionnels seraient « ajoutés aux autres services achetés ». Si nous appuyons sans réserve l'obligation d'une mention distincte du caractère optionnel de certains services ainsi que du tarif mensuel de chacun des services optionnels, il nous apparaît aussi que le prix de ces services se doit d'être inclus dans celui que représentera

l'ensemble des services (**214.2 d**) et que les services optionnels doivent eux aussi faire l'objet d'une description détaillée (**214.2 c**). Par mesure de prudence, il nous semble que le texte gagnerait à ne laisser subsister aucun doute sur cette question.

Le libellé du **paragraphe n** de l'article **214.2**, qui prévoit que le contrat doit faire mention des « conditions que le consommateur doit respecter pour mettre fin au contrat à son échéance », nous semble lui aussi problématique. De prime abord, on peut se demander pourquoi le consommateur aurait quelque condition que ce soit à respecter pour que prenne fin un contrat qui se termine naturellement parce qu'il atteint sa date d'échéance. D'autre part, nous craignons que ces éventuelles conditions imposées au consommateur par le commerçant n'entrent en contradiction avec les règles claires que prévoiraient les articles **214.3** et **214.4** portant sur les reconductions de contrats à durée déterminée. Si le but de la disposition est de s'assurer que le consommateur est informé des procédures à suivre pour éviter la reconduction d'un contrat à durée déterminée, le texte gagnerait à dissiper cette ambiguïté. Il nous paraîtrait par ailleurs fort utile de prévoir que le commerçant aura l'obligation d'informer le consommateur sur les mesures à prendre pour mettre un terme à un contrat à durée indéterminée (que le contrat ait été conclu en ces termes ou qu'il ait été reconduit pour une durée indéterminée); le libellé de l'article **214.2 n**), qui mentionne la terminaison d'un contrat à son échéance, ne semble malheureusement pas viser cette situation.

Les articles **214.3** et **214.4** prévoient l'encadrement des politiques de reconduction des contrats. Ce nouvel encadrement permettra enfin d'éviter que les consommateurs ne soient liés « à vie » par des contrats de service qui se renouvellent à leur insu. Afin d'assurer que le contrat d'une durée de plus de 60 jours ne pourra, sans le consentement exprès du consommateur, être renouvelé à terme autrement que pour une durée indéterminée, il serait sage de le prévoir explicitement à la Loi. Cela permettrait d'éviter que les commerçants n'aient l'idée d'indiquer à l'avis d'expiration prévu à l'article **214.4** une mention selon laquelle, sauf avis du consommateur, le contrat se renouvellera pour un terme identique.

L'article **214.2 h**) prévoit que le contrat devra mentionner le montant total des bénéfices économiques que le commerçant consent au consommateur en considération du contrat. Cet article vise à encadrer une pratique fréquente, soit l'offre, par le commerçant, généralement, en échange d'un engagement à long terme de la part du consommateur, de gratuités (ou de primes qui sont présentées comme des gratuités). Le texte précise que le contrat devra indiquer : « [...] le montant total des bénéfices économiques consentis par le commerçant en considération du contrat, notamment le montant de la prime, dont la remise partielle sur le prix de vente ou de location d'un bien ou d'un service acheté ou loué à l'occasion de la conclusion du contrat, soient les renseignements nécessaires pour que le consommateur puisse aisément déterminer le total des bénéfices économiques qu'il a acquis au moment de la résiliation du contrat. » Si, en soi, l'obligation d'une mention chiffrée de ces bénéfices est souhaitable, cette disposition laisse entendre (du fait, entre autres, de l'emploi du mot « notamment ») que le commerçant sera libre d'inclure dans le calcul des bénéfices économiques ainsi mis en évidence, par exemple, des biens ou des services que le consommateur n'a pas demandés et qui ne sont pas indispensables au service requis, mais qui seront inclus par défaut dans le « lot » qui comprend ce service, ou encore de fixer à sa guise la valeur de biens ou de services « offerts en prime » qui ne pourraient pas nécessairement faire l'objet d'une évaluation comparative.

Nous craignons en fait que cette possibilité de gonfler les bénéfices économiques apparents pour le consommateur d'un abonnement à long terme ouvre la porte à une surenchère de « primes » qui serviront non seulement à impressionner le consommateur, mais aussi à

maintenir des frais de résiliation exorbitants. Le montant des bénéfices économiques consentis constituerait en effet, en vertu de l'article **214.7**, le plafond que fixerait la Loi à une telle indemnité de résiliation. S'il peut sembler de bonne guerre que, face au consommateur qu'il tente de séduire, le commerçant présente le moindre boni comme constituant un bénéfice économique certain (du porte-clés au service optionnel inclus d'emblée dans le forfait), le consommateur ne devrait pas avoir à payer, en cas de résiliation, des bonis qu'il n'a pas demandés ou qui ne représentaient pas d'avantage économique réel relativement au service convoité (le « contrôle parental », par exemple, inclus d'office dans un service d'accès à Internet). De l'avis d'Union des consommateurs, il serait donc essentiel que soient, à tout le moins, dissociés les bénéfices économiques à déclaration obligatoire de l'article **214.2 h**) et les indemnités de résiliation qui pourraient être imposées au consommateur.

Résiliation unilatérale par le consommateur et indemnité de résiliation

Les frais de résiliation imposés par les fournisseurs de services rendus à distance font partie depuis longtemps des préoccupations des groupes de défense des droits des consommateurs. On a vu souvent des contrats qui nient au consommateur le droit de résilier le contrat et des pénalités qui équivalent, voire qui dépassent le montant total des mensualités qui resteraient à courir au contrat.

Union des consommateurs apprécie donc la discrétion reconnue au consommateur par l'article **214.6** de résilier en tout temps son contrat, ainsi que le choix laissé au consommateur plutôt qu'au commerçant du moment où prendra effet cette résiliation. Nous reviendrons plus loin sur l'indemnité que pourra dans certains cas imposer le commerçant au consommateur.

Il semble logique que soit reconnu au consommateur le droit de résilier sans qu'aucune pénalité lui soit imposée un contrat que le commerçant déciderait de modifier. Union des consommateurs déplore par contre le fait que le projet de loi ne prévoit aucune indemnité qui pourrait être imposée au commerçant pour compenser les dommages que pourrait subir le consommateur qui met fin à un contrat qui ne lui convient plus du seul fait du commerçant. Telle résiliation risque en effet d'entraîner pour le consommateur des frais bien réels (frais de recherche, d'ouverture de dossier, de branchement, frais de nouveaux matériels, etc.) qu'il n'aurait pas eu à encourir n'eût été de la modification imposée par le commerçant.

Le fait que de plus en plus de services distincts soient rassemblés sous forme d'offres groupées (ou bouquets de services), phénomène de plus en plus fréquent dans le secteur des services rendus à distance, risque fort de limiter pour le consommateur l'exercice de son droit de résilier son contrat, si cette résiliation à la suite de la modification de l'un des services a pour effet d'entraîner la perte des avantages dont bénéficiait le consommateur pour les autres services du fait du regroupement des services. Il nous semble que la Loi devrait prévoir un dédommagement pour le consommateur en contrepartie de la perte de ces bénéfices économiques qu'entraînerait une résiliation qui résulterait d'une modification apportée par le commerçant au contrat initial. La Loi pourrait-elle, par exemple, accorder au consommateur, en contrepartie d'une modification imposée par le commerçant, le droit de rescinder un contrat portant sur un bouquet de services afin de lui permettre de conserver aux mêmes conditions les services qui n'auraient pas été modifiés?

Attendu que le projet de Loi reconnaît que la résiliation unilatérale par le consommateur peut justifier le paiement au commerçant d'une indemnité, il nous semble que la Loi, qui vise à assurer l'équilibre entre le consommateur et le commerçant, devrait veiller à assurer une contrepartie raisonnable si la résiliation découle du fait du commerçant.

La solution que propose le projet de Loi au problème récurrent des frais de résiliation souvent abusifs imposés aux consommateurs est, telle qu'elle apparaît aux articles **214.7** et **214.8**, pour le moins ingénieuse. Il n'est pas difficile d'admettre que le commerçant qui offre au consommateur en considération d'un contrat de longue durée une « gratuité » qui représente pour lui des frais réels veuille récupérer, en cas de résiliation par le consommateur, les dépenses encourues. Ces nouvelles dispositions signalent heureusement la fin de l'arbitraire dans l'imposition par le commerçant des indemnités de résiliation. Comme nous le mentionnions plus haut, il nous semble par contre important que l'expression « bénéfices économiques consentis par le commerçant en considération du contrat » (**art. 214.2 h**)), sur la base desquels sera vraisemblablement établi par règlement le calcul de l'indemnité maximale qui pourra être imposée au consommateur, limite aux frais réels encourus les « bénéfices économiques » qui pourront être par ce biais amortis par le commerçant.

Pour ce qui est du libellé de ces dispositions relatives aux indemnités de résiliation, Union des consommateurs, vu les pratiques observées précédemment chez les fournisseurs de services de télécommunications, appelle à la plus grande prudence. Les fournisseurs d'accès ont pendant longtemps laissé entendre que certains des frais qu'ils imposaient aux consommateurs (les frais de réseaux, par exemple) étaient en fait des frais réglementés, imposés par le Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes (CRTC). Nous craignons que les termes proposés dans le projet de loi (« le montant de l'indemnité exigible », à l'**article 214.7**, « le montant de cette indemnité », aux articles **214.7** et **214.8**, et « montant de l'indemnité de résiliation exigible du consommateur », à l'**article 350 z.5**)) donnent à leur tour au commerçant l'occasion de laisser planer une telle ambiguïté. Il nous semble que le texte devrait mentionner clairement que les montants mentionnés à la Loi et au règlement sont en fait des montants maximums plutôt que des montants exigibles.

L'encadrement des dépôts de garantie est lui aussi le bienvenu, puisque certaines clauses contractuelles portant sur ce type de dépôts donnaient aux commerçants une latitude qui laissait craindre l'arbitraire, voire les abus. Pour ce qui est de la restitution au consommateur du dépôt de garantie, prévue à l'**article 214.11**, nous nous permettons de relever deux situations qui pourraient se révéler problématiques. Attendu qu'un contrat à durée déterminée pourra se renouveler automatiquement pour une durée indéterminée, nous nous inquiétons du fait que le texte, en prévoyant le remboursement du dépôt dans un délai qui suivra la date d'expiration d'un contrat non renouvelé, permette dans les faits au commerçant de conserver pour une période indéterminée, selon les termes du renouvellement du contrat, le dépôt de garantie consenti sur le contrat d'origine. Il en va de même pour les contrats à durée indéterminée, qui, par définition, n'ont pas de date d'expiration. Le commerçant qui exige un dépôt au moment de la conclusion d'un tel contrat sera-t-il autorisé à le conserver indéfiniment?

Comme nous le mentionnions au moment des consultations, il nous semble qu'un encadrement des dépôts de garantie devrait, outre les dispositions prévues au projet de loi, imposer au commerçant d'établir clairement au contrat les raisons qui pourraient justifier, en cours de contrat ou au moment d'un renouvellement, une demande de dépôt et prévoir des modalités qui permettraient au consommateur, si la raison d'être du dépôt n'existe plus, de récupérer les sommes versées à titre de dépôt.

Par ailleurs, nous considérons également qu'il serait raisonnable que la Loi prévoie que, lors de la remise du dépôt de garantie, le commerçant soit tenu de verser au consommateur les intérêts accumulés sur ce dépôt.

PRATIQUES ET STIPULATIONS INTERDITES

Le projet de loi prévoit l'ajout à la LPC de quelques dispositions qui visent à encadrer certaines pratiques des commerçants qui ont fait l'objet de nombreuses plaintes de la part des consommateurs. Les nouvelles dispositions ajouteront donc au nombre des pratiques et stipulations déjà interdites par la Loi.

Sans les interdire totalement, la Loi encadrera de manière serrée les possibilités pour le commerçant de procéder à des modifications unilatérales de ses contrats.

La Loi imposera aussi au commerçant d'indiquer au consommateur l'inapplicabilité au Québec de certaines clauses qui pourraient se trouver dans des contrats standards.

Ces deux interventions législatives sont pour l'Union des consommateurs des plus pertinentes. Il nous semble depuis longtemps parfaitement inacceptable qu'une partie au contrat puisse décider à sa guise de modifier ce sur quoi portait le consentement de l'autre partie, y compris des éléments qui avaient pu être déterminants dans la volonté de contracter.

Il nous semblait tout aussi inacceptable qu'il soit permis au commerçant d'induire en erreur le consommateur sur la portée de ses droits et de ses obligations en incluant dans ses contrats des clauses dont le consommateur pourrait ignorer l'inapplicabilité, voire leur interdiction en vertu de la LPC.

Avant de s'attarder à ces deux propositions d'ajouts à la Loi, nous nous permettrons une courte parenthèse sur une pratique qui devrait elle aussi, à notre avis, être encadrée au plus tôt.

Le verrouillage des appareils

Union des consommateurs, à la lecture de l'article **214.2**, s'est demandé s'il serait pertinent d'exiger du commerçant qu'il dévoile clairement quelque restriction particulière liée aux appareils fournis en vertu du contrat et nécessaires à l'utilisation des services, dont, dans le cas des téléphones cellulaires, les frais de déverrouillage que le consommateur devra assumer s'il désire utiliser son appareil pour profiter des services d'un fournisseur concurrent. (Les appareils vendus ou offerts par les fournisseurs d'accès sont en effet presque systématiquement verrouillés de façon à ce qu'ils ne puissent être utilisés pour se procurer les services d'un autre fournisseur. Le propriétaire d'un appareil ainsi verrouillé devra assumer les frais de déverrouillage s'il veut changer de fournisseur et utiliser cet appareil qu'il aura acquis auprès du premier.)

Nous en sommes plutôt arrivés à la conclusion qu'il devrait être interdit au commerçant de maintenir un tel verrouillage dès lors que l'appareil est la propriété du consommateur. Une telle limite d'utilisation imposée sciemment au droit de propriété du consommateur, qui ne peut faire usage du bien qu'il a acquis qu'auprès de celui qui le lui a vendu, à moins d'engager des frais pour libérer l'appareil, nous semble en effet inacceptable. Par ailleurs, on pourrait soutenir qu'une telle limite imposée par le commerçant contrevient à l'article **37** de la LPC, le bien ne pouvant servir à l'usage auquel il est normalement destiné... à moins que le consommateur se résigne à ne requérir le service que de ce même fournisseur. Interdire une telle pratique serait donc parfaitement cohérent. Le consommateur qui est devenu acquéreur d'un bien auprès d'un fournisseur de services ne devrait pas avoir à payer de frais additionnels afin de faire usage de son bien comme il l'entend.

La modification et la résiliation unilatérales des contrats de consommation

Nous nous permettons d'insister sur la satisfaction que nous procure la perspective d'un encadrement des clauses qui permettent au commerçant de modifier unilatéralement ses contrats et l'interdiction faite au commerçant de se réserver le droit de résilier de façon unilatérale le contrat à durée déterminée. Il était à notre avis grand temps que la Loi impose un frein à des pratiques que nous avons souvent estimé être abusives. C'est ce que vise l'article premier du projet de loi, qui prévoit l'ajout à la LPC des articles **11.2** et **11.3**.

L'inopposabilité de toute modification unilatérale, en cours de contrat à durée déterminée, à l'un des éléments essentiels du contrat nous apparaît comme une mesure indispensable dans le rétablissement de l'équilibre entre le commerçant et le consommateur. L'obligation de mentionner les éléments qui pourraient par ailleurs être susceptibles de modification ainsi que l'obligation d'aviser le consommateur avant de procéder à une telle modification vont aussi en ce sens.

Le fait que l'article **11.2 b)** exige que l'avis de modification soit accompagné de la clause nouvelle ou de la clause modifiée et de sa version antérieure permettra au consommateur de voir clairement, sans avoir à relire et à comparer l'entièreté du contrat, ce qui fait l'objet de la modification. Nous tenons cependant à soumettre quelques suggestions qui permettraient selon nous d'offrir une meilleure protection aux consommateurs et de maximiser l'efficacité de la mesure proposée par le biais de l'article **11.2**.

La première suggestion porte sur le paragraphe **11.2 b)**. Conscients de la difficulté que peut présenter l'interprétation hors contexte d'une clause contractuelle et de celle d'évaluer l'effet de la modification d'une clause sur l'ensemble du contrat, il nous semble que l'obligation d'information du commerçant serait mieux remplie si la transmission de la clause nouvelle ou modifiée s'accompagnait d'une explication des effets qu'aura cette modification sur les droits et obligations des parties, et ce, afin de permettre au consommateur de bien évaluer la portée de la modification contractuelle et ses possibles impacts.

Attendu que le consommateur pourra ne constater les effets réels (par opposition aux effets théoriques) d'une modification au contrat de service qu'après l'entrée en vigueur de cette modification, plusieurs pays européens octroient au consommateur le droit à un délai supplémentaire après l'entrée en vigueur de la modification (jusqu'à quatre mois, en France, par exemple) jusqu'au terme duquel il pourra procéder sans pénalité à l'annulation du contrat. Nous proposons donc que le consommateur québécois bénéficie lui aussi d'un délai « d'essai » après l'entrée en vigueur d'une modification contractuelle par le commerçant, afin qu'il puisse être en mesure d'évaluer l'impact qu'aura dans les faits la modification de son contrat. Nous proposons que soit prévu à la Loi (comme c'est le cas à l'article **121-84** du *code de la consommation* français) qu'aussi longtemps qu'il n'ait pas accepté de manière expresse les modifications proposées ou résilié son contrat, le consommateur bénéficie d'un délai de quatre (4) mois après l'entrée en vigueur de la modification proposée pour résilier le contrat modifié.

Les clauses inapplicables au Québec

Comme nous le mentionnions, nous jugeons fort opportun l'ajout à la Loi de l'article **19.1**, qui imposera au commerçant l'obligation d'introduire de manière évidente devant chaque clause inapplicable d'un contrat une mention qui informera le consommateur sur le caractère effectif de cette clause. Pour ce qui est du libellé de cette disposition —« Une clause qui est inapplicable au Québec doit être immédiatement précédée, de manière évidente, d'une mention à ce sujet »—, Union des consommateurs propose, afin d'éviter toute ambiguïté et de s'assurer qu'elle recevra l'application voulue, que la Loi impose de plus que cette mention soit explicite. Il

ne suffit pas, en effet, que la mention précède la clause inapplicable de façon évidente, encore faut-il s'assurer que le consommateur n'entretiendra aucun doute quant à l'applicabilité de cette clause. Cette proposition vise à garantir que soient clairement écartées, en faveur d'une déclaration claire sur la non-applicabilité de la clause concernée, les mentions qui sont actuellement d'usage (par exemple : « cette clause pourrait ne pas être applicable... »), mentions qui peuvent susciter des interrogations chez le consommateur, mais qui ne lui indiquent pas explicitement si la clause est ou non applicable.

Les pratiques interdites par l'article 230 de la LPC

L'article **12** du projet de loi prévoit la modification de l'article **230** de la Loi par l'ajout du paragraphe **230 c)**, qui forcera le commerçant à obtenir du consommateur un consentement positif avant de lui imposer de nouveaux frais pour un service qui lui avait été consenti au rabais ou gratuitement pour une période limitée.

Cet ajout fort bienvenu à l'article **230** de la Loi nous donne l'occasion de soulever une autre problématique, qu'une modification supplémentaire au même article pourrait être à même de régler. Comme ce fut le cas naguère avec les services téléphoniques communément désignés sous l'appellation générique « services 1-900 », nous assistons à une quantité grandissante de plaintes relativement à des frais qui sont facturés par des entreprises de fourniture d'accès à la téléphonie sans fil pour des contenus (des messages textes facturés à 2 \$ l'unité) qui sont offerts par des entreprises tierces, contenus que les consommateurs n'ont pas requis ou pour la fourniture desquels ils n'ont pas accepté les conditions.

Dans les dossiers qu'a traités Union des consommateurs relativement à cette problématique, nous nous sommes fréquemment heurtés à l'entêtement des fournisseurs de contenu, qui insistent sur l'accord donné par les consommateurs à cet abonnement onéreux, et à celui des fournisseurs d'accès, qui croient sur parole les prétentions des fournisseurs de contenu plutôt que les affirmations de leurs propres clients. Comme ces frais sont facturés par les fournisseurs d'accès et que leur non-paiement risque d'être considéré comme un manquement par le consommateur à ses obligations (ces frais apparaissant sur la même facture que ceux qui portent sur le service d'accès), nombre de consommateurs se voient forcés de payer ces frais, quitte à tenter par la suite d'obtenir remboursement de la part du fournisseur de contenu.

L'article **230 a)**, qui interdit au commerçant de réclamer des frais pour un service qu'il a lui-même offert à un consommateur qui ne l'a pas demandé, n'est malheureusement d'aucuns secours à ces consommateurs lésés. Nous profitons donc de la modification proposée à l'article **230** pour en proposer une autre : il devrait aussi, à notre avis, être interdit au commerçant de réclamer à un consommateur qui ne l'a pas demandé des frais pour un service qui a été offert par un tiers.

CONTRAT DE VENTE D'UNE CARTE PREPAYEE

Union des consommateurs se réjouit aussi de cette initiative de réglementer les cartes prépayées par l'ajout, en vertu de l'article **8** du projet de loi, des articles **187.1** à **187.4**. Il s'agit d'un autre domaine de la consommation qui fait l'objet d'un nombre croissant de plaintes. Les mesures proposées, telles l'interdiction de date de péremption de la carte prépayée et l'obligation pour le commerçant d'informer le consommateur des conditions d'utilisation ainsi que de la manière de connaître le solde de la carte, offriront sans conteste une meilleure protection au consommateur. Le fait que le texte vise « tout instrument analogue » est judicieux; cela évitera que des distinctions soient établies entre les différents instruments selon l'émetteur ou selon le nom que choisira de donner tel commerçant à ses instruments prépayés.

Nous nous permettons toutefois d'avancer quelques propositions en vue de compléter cette protection et de corriger certains autres irritants que nous rapportent les consommateurs qui font usage des cartes prépayées.

Après l'utilisation d'un pourcentage important du montant prépayé initialement, il arrivera fréquemment que le consommateur se trouve dans l'obligation d'effectuer chez un commerçant donné un achat pour un montant beaucoup plus important que ce que représente le solde de sa carte prépayée afin de « vider » le solde de cette carte. Il nous semblerait raisonnable de prévoir la possibilité pour le consommateur, lorsque le solde de sa carte ne représente plus qu'un pourcentage minime du montant initial (pourcentage qui pourrait être prévu au règlement), d'obtenir une remise en argent comptant de ce solde. Cela éviterait de voir le consommateur contraint de procéder à des achats additionnels dans le seul but de ne pas perdre un montant qui resterait sur la carte après qu'il a procédé à des achats.

Une pratique très contestée risque par ailleurs d'échapper au libellé de l'article **187.4**, qui interdit au commerçant de réclamer des frais « pour la délivrance ou l'utilisation de la carte prépayée ». Certains instruments prépayés prévoient que peuvent être imposés au consommateur qui n'utiliserait pas sa carte selon une certaine fréquence ou à l'intérieur d'un certain délai, des frais de dormance, des frais ou des pénalités de non-utilisation. Il serait trop facile d'argumenter que des frais de non-utilisation ne sont justement pas des frais pour l'utilisation et qu'ils échappent ainsi à l'interdiction prévue à l'article **187.4**. Une interdiction explicite de ces types de frais, sous réserve de ce qui pourrait être prévu au règlement, éviterait que soit tentée cette échappatoire.

ASSOCIATIONS DE CONSOMMATEURS ET LA DEMANDE D'INJONCTION

Union des consommateurs cherchait depuis un certain temps déjà à voir comment pourrait s'articuler au Québec un droit d'action des organisations de consommateurs dans l'intérêt collectif des consommateurs semblable à celui qui est répandu en Europe. Nous sommes donc heureux de voir que le projet de loi institue en faveur de tels organismes, par le biais de l'article **14** qui prévoit la modification de l'article **316** de la LPC, un tel droit d'ester en justice, de manière préventive, à l'égard de certaines pratiques et afin de mettre un terme à l'usage de certaines stipulations interdites dans les contrats de consommation.

Les demandes d'Union des consommateurs visaient spécifiquement la reconnaissance d'un intérêt propre aux associations de consommateurs d'entreprendre dans l'intérêt collectif des consommateurs des actions civiles visant la suppression de clauses contractuelles abusives ou non conformes à la Loi et la cessation de pratiques illicites. Union des consommateurs préconisait aussi que soit reconnu à ces associations le droit de demander au tribunal la condamnation des contrevenants au paiement de dommages en réparation du préjudice causé à l'intérêt collectif des consommateurs.

Union des consommateurs apprécie le fait qu'un intérêt soit reconnu par la Loi aux associations de consommateurs qui leur permettent d'entreprendre contre les commerçants délinquants des injonctions visant à faire cesser des pratiques interdites par la Loi ou l'utilisation de stipulations interdites. Tout en reconnaissant que les consommateurs ont à leur disposition des recours qui leur permettront de se voir indemniser pour les dommages individuels que les pratiques répréhensibles auront pu causer, nous regrettons toutefois que le projet de loi ne prévoie pas la possibilité d'exiger que les contrevenants soient pénalisés pour les dommages que leurs agissements auraient pu causer à l'intérêt collectif des consommateurs. Le risque pour le commerçant de se voir condamné à des dommages pouvant avoir un effet dissuasif, cette option aurait ajouté, selon nous, à l'efficacité de cette mesure préventive.

Pour ce qui est de la portée de ce nouveau recours ouvert aux associations de consommateurs, Union des consommateurs recommande que soit ajoutée au texte du **premier alinéa de l'article 316**, parmi les conclusions que peut viser l'injonction, celle qui ordonnerait non seulement de cesser l'insertion de certaines stipulations, mais aussi de retirer celles qui auraient déjà été insérées dans les contrats de consommation existants. Un tel ajout assurerait que les consommateurs qui sont liés par un contrat qui contenait une telle clause soient avisés, par le biais de l'avis de modification qu'une telle suppression rendrait obligatoire, des droits et obligations véritables des parties au contrat.

Afin d'éviter toute ambiguïté, il serait probablement utile, au **premier alinéa de l'article 316**, d'ajouter au mot « insère », qui désigne une action sans continuité dans le temps, le mot « utilise ». Cette précision garantirait que les contrats existants aussi bien que les contrats à être conclus peuvent faire l'objet d'injonction. Attendu que le règlement pourra dorénavant prévoir, en vertu du nouveau paragraphe **350 z4**, des stipulations interdites, il serait sage de s'assurer que l'interprétation qui sera faite de l'article **316** permette les injonctions à l'encontre de toute stipulation interdite en vertu de la Loi, et non seulement celles qui se retrouvent à la Loi.

Le second alinéa de l'article **316** établit les critères qui définissent les organismes qui disposeront de l'intérêt requis pour entreprendre les injonctions. Afin d'assurer que ce recours ne pourra être exercé par des organismes « fantômes », il serait prudent, à notre avis, de

préciser ces critères. Il appert, puisque le but de ces recours serait de faire valoir l'intérêt collectif des consommateurs, que c'est aux organismes constitués aux fins de la défense collective des droits des consommateurs cet intérêt d'agir devrait être reconnu. (Le Secrétariat à l'action communautaire autonome et aux initiatives sociales du Québec [SACAIS] a établi des critères de reconnaissance des organismes qui œuvrent à la défense collective des droits auxquels pourrait, par exemple, référer la Loi.) Si le critère qui porte sur l'existence depuis au moins un an nous semble important, nous estimons que le législateur québécois devrait de plus exiger, comme l'a fait le législateur français, une activité pertinente, effective et publique.

Le projet de loi ne prévoit pas de mode de financement distinct qui faciliterait pour les organismes de défense des droits des consommateurs l'accès à ce nouveau recours. Vu les ressources limitées dont disposent généralement les associations de consommateurs québécoises, il sera sûrement nécessaire d'étudier les mécanismes de financement qui permettront aux organismes de faire un usage optimal de ce nouveau moyen d'assurer une meilleure protection du consommateur.

AUTRES DISPOSITIONS

Les garanties conventionnelles

Union des consommateurs déplore depuis longtemps le fait que les consommateurs qui se procurent des garanties conventionnelles se trouvent trop souvent à payer pour obtenir de la part d'un commerçant des garanties que la loi lui octroie déjà. L'ajout à la LPC de l'**article 35.1** permettra désormais d'assurer que le consommateur soit avisé par le commerçant de l'existence de la garantie légale avant que ce dernier lui propose à titre onéreux une garantie conventionnelle.

Nous sommes par contre d'avis qu'il serait pertinent de s'assurer que l'**article 35.1** cerne l'ensemble des pratiques en matière de contrat de garanties conventionnelles. De plus en plus, les garanties conventionnelles ne sont plus présentées comme telles, mais sont plutôt incluses dans ce que les commerçants présentent comme des « plans de service » dont les « garanties prolongées » ne constitueraient que l'un des aspects. Afin d'éviter toute ambiguïté, Union des consommateurs propose que le texte de l'**article 35.1** prévoie aussi bien les contrats qui offrent une garantie conventionnelle à titre onéreux que ceux qui comprennent une telle garantie.

Comme la garantie légale prévue par la LPC est constituée aussi bien d'une garantie d'usage (**article 37**) que d'une garantie de durée (**article 38**), Union des consommateurs s'interroge sur le choix qui a été fait de n'inclure dans le devoir d'information du commerçant qu'une partie (la garantie de durée) de cette garantie. Nous serions plutôt d'avis que le commerçant devrait avoir l'obligation d'informer le consommateur, par écrit et oralement, non seulement du contenu de l'**article 38**, mais également de celui de l'**article 37**.

Au moment des consultations sur les futures propositions de modifications à la LPC qui ont vu leur aboutissement dans le projet de loi à l'étude, l'idée de conférer au consommateur qui n'aurait pas, après un certain temps, utilisé la garantie conventionnelle achetée, le droit de résilier ce contrat, a été soulevée. Ce délai de réflexion permettrait au consommateur d'évaluer plus posément le bien-fondé de son achat et d'en mesurer le bénéfice réel par rapport à la garantie légale. Il s'agit d'un droit qui est conféré aux consommateurs dans d'autres juridictions (en France, par exemple), et dont le consommateur québécois, d'après nous, devrait lui aussi bénéficier.

CONCLUSION

Union des consommateurs se réjouit de ce projet de loi qui, selon nous, est un pas dans la bonne direction en ce qu'il propose des mesures susceptibles de régler bon nombre de problèmes de consommation auxquels font face les consommateurs québécois. Nous vous remercions pour cette occasion qui nous a été offerte de participer aux présentes consultations. Nous remercions également l'Office de la Protection du consommateur qui nous a permis de prendre part aux travaux qui ont eu lieu en vue de l'élaboration et du dépôt du présent projet de loi.

Nous sommes conscients que le travail de modernisation de la Loi sur la protection du consommateur qui a été entrepris en est un de longue haleine. Les résultats des travaux entrepris jusqu'à ce jour sont importants. En notre nom et au nom des consommateurs, nous sommes prêts à affirmer qu'ils sont aussi fort appréciés.

La modernisation de notre Loi n'est pas complétée, tant s'en faut. Nous vous assurons qu'Union des consommateurs profitera encore à l'avenir de toutes les occasions qui lui seront données de participer à ce chantier qui permettra, nous l'espérons, de redonner au Québec la place de chef de file qu'il mérite d'occuper en matière de défense des droits des consommateurs.