



CACQ  
1600 Ave. DeLorimier  
bur.370 Montréal (Québec)  
H2K 3W5

~~674 Boulevard Monk - Montréal (Québec) H4E 3H~~

Téléphone : 514-362-8623 • Télécopieur : 514-~~362-8623~~ • Courriel : [cacq@consommateur.qc.ca](mailto:cacq@consommateur.qc.ca) • [www.consommateur.qc.ca](http://www.consommateur.qc.ca)

**Associations membres :**

ACEF de la Péninsule  
ACEF de l'Outaouais  
ACEF de Québec  
ACEF des Basses-Laurentides  
ACEF des Bois-Francs  
ACEF du Haut-St-Laurent  
ACEF du Sud-Ouest de Montréal  
ACEF Rimouski-Neigette et Mitis  
ACEF Rive-Sud de Montréal  
APIC Côte-Nord  
CRIC de Port-Cartier  
CIRCCO  
GRAPE  
PAC de la MRC d'Acton et des Maskoutains  
SAAB de Charlevoix-Est  
SBC d'Alma  
SBC de Chicoutimi  
SBC de Jonquière  
SBP de La Baie/Bas Saguenay  
SBP de la MRC d'Asbestos  
SBP de Saint-Félicien  
Solutions Budget Plus

Le 28 novembre 2006

Monsieur le Premier Ministre Jean Charest  
Ministère du Conseil exécutif  
Édifice Honoré-Mercier, 3<sup>ième</sup> étage  
835, boul. René-Lévesque Est  
Québec (Québec) G1A 1B4

**CI - 4M  
C.P. - P.L. 48  
Protection du consommateur  
et recouvrement de  
certaines créances**

La Coalition des associations de consommateurs du Québec (CACQ) est le plus important regroupement d'associations de consommateurs au Québec, ayant pour membre 22 associations de consommateurs réparties dans les différentes régions du Québec. D'entrée de jeu, la CACQ accueille favorablement le Projet de loi 48 modifiant la Loi sur la protection du consommateur (LPC) et la Loi sur le recouvrement de certaines créances. En effet, avec les développements des nouvelles technologies et des pratiques commerciales qui en découlent, une actualisation de la Loi s'imposait afin que celle-ci puisse continuer à jouer pleinement son rôle de protection des consommateurs.

Ce projet de loi s'attaque effectivement à certains des problèmes pressants auxquels font face les consommateurs aujourd'hui. Ainsi, les contrats de services de télécommunications seront couverts par la LPC permettant enfin de réglementer, entre autres, les contrats de téléphonie cellulaire. Ce changement profitera notamment aux jeunes qui, particulièrement friands de ce moyen de communication, tombent souvent dans les pièges des contrats difficiles à comprendre et contraignants.

L'encadrement des contrats conclus par Internet est également une bonne nouvelle pour les consommateurs. L'obligation de divulguer certaines informations aux consommateurs -- coordonnées complètes du commerçant, description précise du produit, état détaillé du prix et des frais connexes -- introduira enfin des règles de base dans le commerce en ligne. La possibilité, en cas de problème, de demander la rétrofacturation pour des transactions payées avec une carte de crédit ajoutera une protection contre des cybercommerçants peu scrupuleux.

La CACQ se réjouit aussi de l'interdiction de soumettre les consommateurs à un arbitrage obligatoire en cas de litige, mettant ainsi fin à la tentative de certains commerçants d'enlever aux consommateurs leur droit fondamental de faire appel aux tribunaux.

Par ailleurs, la Coalition attend avec impatience les prochaines étapes de cette réforme pour introduire d'autres changements urgents à la LPC, notamment en matière de crédit.

En conclusion, la Coalition des associations de consommateurs du Québec estime que ce projet de loi est une première étape importante vers la modernisation très attendue de la LPC. Nous demandons donc aux membres de l'Assemblée nationale de l'appuyer et de faire en sorte qu'il puisse être adopté rapidement.

Veuillez agréer, Monsieur Charest, nos salutations distinguées.



Andrée Grégoire  
Coordonnatrice de la CACQ  
Pour le comité déréglementation

C.C. : Monsieur Stéphane Bédard, porte-parole de l'opposition officielle en matière de justice et d'accès à l'information  
Monsieur André Boisclair, chef de l'Opposition officielle et du PQ  
Monsieur Mario Dumont, chef de l'ADQ  
Monsieur Yvon Marcoux, ministre de la Justice  
Monsieur Yvan Turcotte, président de l'OPC



CI - 4MA  
C.P. - P.L. 48  
**Protection du consommateur  
et recouvrement de  
certaines créances**

Montréal le 15 septembre 2006

Office de la protection du consommateur  
Monsieur Yvan Turcotte  
Bureau 3721  
5199 rue Sherbrooke Est  
Montréal (Québec)  
H1T 3X2

Monsieur Turcotte,

La Coalition des associations de consommateurs du Québec (CACQ) accueille favorablement ce premier projet de modification de la Loi sur la protection du consommateur (LPC). En effet, avec les développements des technologies électroniques et les nouvelles façons de faire du commerce qui en découle, une actualisation de la Loi s'imposait afin que celle-ci puisse continuer à jouer pleinement son rôle de protection des consommateurs.

Nous croyons que cette première phase doit être considérée comme un début car plusieurs autres aspects de la loi doivent aussi être révisés. Lors d'une assemblée spéciale tenue en octobre 2005, les membres de la CACQ ont adopté une position claire et sans équivoque sur la nécessité de mieux réglementer le crédit, plus précisément l'accès au crédit, le marché parallèle du crédit et la sollicitation de crédit. Plusieurs autres aspects pourraient être révisés comme la sollicitation par télémarketing, les engagements volontaires, les pénalités aux commerçants délinquants, etc.

Nous prenons bonne note que la consultation sur ces hypothèses de modification est telle que mentionnée une « première phase ». C'est pour cette raison que nous pensons que dans une perspective d'actualisation de la LPC, la création d'une table de concertation bipartite composée de représentants des associations de consommateurs et de l'OPC est non seulement grandement souhaitable mais nécessaire. Ce comité aurait notamment pour fonction d'adopter des prises de position et de développer des analyses pour l'avancement et le maintien de la protection des consommateurs. Ce comité pourrait être l'instrument majeur permettant de maintenir le Québec dans le peloton d'avant-garde en ce qui concerne les droits des consommateurs.

Voici nos commentaires faisant suite à notre rencontre du 8 septembre dernier et à l'analyse du projet que vous nous avez soumis. D'entrée de jeu, nous tenons à vous affirmer que, de façon générale, nous sommes en accord avec les propositions qui ont été présentées. Cependant, nous vous suggérons quelques modifications dont nous aimerions que l'Office tienne compte lors de ses recommandations au cabinet du Ministre.

Contrat à distance

-Ajout d'une obligation pour le commerçant de divulguer au consommateur sa politique d'annulation et de remboursement relative à la vente de ses biens et services. Le manquement à cette obligation pouvant être sanctionné contre lui.

-Puisque lors d'un contrat à distance, le consommateur n'a pas la possibilité d'examiner l'article avant de l'acheter comme c'est le cas lors d'un achat en magasin, le consommateur doit avoir la capacité d'annuler la transaction dans un délai de dix (10) jours. Également, le consommateur doit avoir le droit d'annuler la transaction et de retourner le bien dans un délai de dix (10) jours après la réception du bien.

#### Arbitrage obligatoire

Le consommateur ne peut être empêché ni contraint de renoncer aux recours juridiques de droit commun dans le cas d'un litige découlant d'un contrat de consommation. Un tel empêchement ou une telle renonciation doit être déclaré nulle et sans effets.

#### Agents de recouvrement

-Nous sommes d'avis qu'il faut interdire au créancier ainsi qu'à l'agence de recouvrement de rejoindre l'employeur du débiteur même pour obtenir son adresse et son numéro de téléphone. Dans un même ordre d'idée, nous pensons que ni le créancier ni l'agence de recouvrement ne peut contacter le débiteur à son travail en aucun temps ni aucune circonstance.

-Le principe de l'article 34.2 de la LRCC doit s'appliquer au créancier et à son représentant effectuant toute activité de recouvrement. Ainsi, l'imposition au créancier ou à son représentant de communiquer uniquement par écrit avec le débiteur évitera à ce dernier de subir des pressions telles que le harcèlement téléphonique.

#### Appareils domestiques

- Il est tout à fait opportun d'ajouter de nouveaux appareils domestiques à la liste existante. Comme l'évolution de la technologie et des produits facilitant la vie des consommateurs va plus vite que les modifications de la loi, nous pensons qu'une disposition interprétative devrait accompagner cette liste afin d'étendre la protection de la LPC à tout nouvel appareil domestique apparaissant sur le marché.

#### Services de télécommunication

- L'article 5 de la LPC doit couvrir le champ des télécommunications. Actuellement, les consommateurs subissent des problèmes surtout en téléphonie cellulaire concernant le contenu des contrats, la publicité et la facturation pouvant aller de problèmes de compréhension jusqu'à de la fausse représentation sur la description du service vendu.

#### Harmonisation avec le Code civil, règles sur la prescription

- Nous reprenons un principe fondamental : tout retranchement, ajout ou modification à la LPC ou à d'autres lois et règlements couvrant le domaine de la consommation ne peut porter atteinte à la protection actuelle dont bénéficient tous les citoyens québécois. C'est dans cette optique que la CACQ analysera les projets d'harmonisation de la LPC avec le Code civil.

### Actualisation du mandat de l'Office

- La CACQ ne peut prendre position sur le sujet étant donné que le délai de réponse est très court et ne nous permet pas une consultation de nos membres à ce sujet. Cependant, les membres du conseil d'administration aimeraient porter à votre attention le danger potentiel que cela pourrait avoir sur les consommateurs si l'Office ne détient plus ce mandat. Nous aimerions que ce point soit reporté à la deuxième phase afin d'en discuter plus profondément.

En terminant nous voulons réitérer notre volonté à nous associer aux travaux de l'Office concernant les modifications de la Loi. Comme il pourrait s'avérer difficile pour nous de répondre à d'autres consultations si rapidement, nous souhaitons ardemment la mise sur pied d'un comité de travail bipartite entre l'Office et les associations de consommateurs.

Veillez agréer monsieur Turcotte, nos salutations distinguées.

Andrée Grégoire  
Coordonnatrice de la CACQ  
Pour le comité déréglementation de la CACQ