



**CI – 5M**  
**C.P. – P.L. 48**  
**Protection du consommateur**  
**et recouvrement de**  
**certaines créances**

**Présentation d'Option consommateurs devant**  
**la Commission des institutions sur le projet de loi 48 modifiant**  
**la Loi sur la protection du consommateur**

Jeudi le 30 novembre 2006

Monsieur le président de la Commission, Monsieur le ministre, Mesdames et Messieurs les députés, nous sommes heureux d'avoir l'occasion de vous faire part de nos commentaires sur le projet de loi 48 modifiant la Loi sur la protection du consommateur.

### **Présentation d'Option consommateurs**

Option consommateurs (anciennement Acef-centre) est une association sans but lucratif qui a pour mission de défendre les droits des consommateurs et qui existe depuis 1983. Au cours des ans, Option consommateurs a notamment développé une expertise dans les domaines des services financiers, de la santé et de l'agroalimentaire, de l'énergie, du voyage, de l'accès à la justice, des pratiques commerciales, de l'endettement et de la protection des renseignements personnels.

Chaque année, nous rejoignons directement entre 7000 et 10 000 consommateurs, nous donnons de nombreuses entrevues dans les médias, nous siégeons à plusieurs comités de travail et conseils d'administration, nous réalisons des projets d'intervention d'envergure avec d'importants partenaires, nous produisons notamment des rapports de recherche, des mémoires, des guides d'achat dont le Guide jouets annuel du magazine *Protégez-Vous*.

### **Projet de loi 48**

Option consommateurs est d'avis qu'il est opportun après trente ans d'actualiser la Loi sur la protection du consommateur puisque depuis 1978, la LPC n'a guère changé. Nous croyons que si des modifications à la LPC ne sont pas apportées rapidement, les inégalités et le déséquilibre entre entreprises et consommateurs ne feront que s'accroître.

Nous accueillons donc favorablement le projet de loi qui vise à moderniser la LPC, même si celui-ci n'a pas l'envergure que nous aurions souhaitée.

### **Télécommunications (art.1)**

Il s'agit actuellement d'un des secteurs les plus problématiques de la consommation. Les problèmes sont nombreux et variés, par exemple en matière de téléphonie cellulaire ou de fournisseur Internet:

- L'existence de clauses de pénalité importante lors de la résiliation avant terme du contrat.
- Modification unilatérale du contrat au cours de la durée du contrat. Si le consommateur résilie le contrat car il n'est pas d'accord avec ces modifications, il doit payer des pénalités importantes,
- Les fournisseurs de services ne divulguent pas toutes les informations pertinentes avant la conclusion de la transaction, telles qu'une liste détaillée de tous les frais applicables, les garanties et politiques de retour, la politique de résiliation et le mécanisme de traitement des plaintes.
- Souvent, les fournisseurs de services ne fournissent pas à chaque consommateur une version du contrat rédigée en langage simple et clair.
- Ces contrats devraient être disponibles facilement et clairement affichés sur les sites Internet des fournisseurs, mais malheureusement ce n'est pas le cas.

La liste de problèmes est longue. La vulnérabilité des consommateurs est grande. L'ensemble des dispositions contractuelles représente la principale source de déséquilibre entre le consommateur et le commerçant.

Le projet de loi vise à supprimer l'art.5 c) de la LPC. Cette modification permettra de clarifier la situation concernant la réglementation des contrats de télécommunications.

### **Clause d'arbitrage obligatoire (art.2)**

De plus en plus souvent, dans les contrats de consommation, on trouve des clauses d'arbitrage obligatoire. Ces clauses exigent que tout litige entre une entreprise et un consommateur soit réglé devant un arbitre choisi par les parties et que la décision qui en découle soit confidentielle et finale.

Les clauses d'arbitrage obligatoire ne sont pas nouvelles. Elles existent depuis longtemps dans le domaine commercial, où elles sont fort utiles. Mais il y a une grande différence entre rendre obligatoire l'arbitrage entre des entreprises de force sensiblement égales, et le rendre obligatoire entre des entreprises et des consommateurs de force totalement inégales – les seconds n'ont pas du tout les mêmes connaissances ni les mêmes moyens que les premières. C'est d'ailleurs à partir de ce principe qu'on a adopté la Loi sur la protection du consommateur.

Il est fréquent dans le domaine de la consommation que les litiges portent sur des sommes modestes. Dans ces circonstances, et si un grand nombre de personnes sont touchées par le même problème, seul le recours collectif peut donner la chance aux consommateurs de récupérer leur dû. Une démarche individuelle en arbitrage ou devant la cour des petites créances s'avère le plus souvent beaucoup trop onéreuse en temps et en argent, surtout lorsque la somme en jeu est minime.

Pour l'illustrer, prenons l'exemple du recours collectif intenté par Option consommateurs contre GE Capital. Cette requête concernait des frais de retard imposés sur les cartes de crédit de certains détaillants, comme Future Shop et Esso. Une entente a permis à 23 000 consommateurs de récupérer un total de 1,1 million de dollars; chacun recevant une somme variant entre 15 et 57 \$.

Évidemment, le recours à l'arbitrage pour chacun de ces consommateurs est inimaginable.

Nous tenons à souligner que nous ne sommes pas contre les mécanismes alternatifs de règlement de litiges (médiation ou arbitrage). Il s'agit là de moyens efficaces pour régler des litiges en matière de consommation. Mais ces mécanismes doivent demeurer des mécanismes volontaires. En aucun cas, ils ne devraient être obligatoires. Nous sommes donc totalement en accord avec l'article 2 du projet de loi qui vise à interdire les clauses d'arbitrage obligatoire.

### **Contrat à distance (art.5)**

Le commerce électronique occupe aujourd'hui une place importante dans la vie des citoyens. Avec la mondialisation des marchés, on observe une prolifération des contrats à distance, notamment des contrats transfrontaliers. Plus du tiers des québécois ont déjà transigé sur Internet.

La divulgation d'information concernant par exemple : l'entreprise, les produits, les frais applicables ... est essentielle pour que le consommateur puisse faire un choix éclairé. Il est important que le consommateur ait l'information utile et nécessaire avant de conclure un contrat à distance.

La rétrofacturation permet au consommateur, dans certains cas, de se prévaloir d'un droit de remboursement auprès de l'émetteur de la carte de crédit. Le recours à la rétrofacturation par carte de crédit existe déjà dans plusieurs provinces canadiennes, aux États-Unis et dans plusieurs pays européens. Le PL-48 vient aussi codifier une pratique actuelle que les émetteurs de carte de crédit offrent déjà aux consommateurs.

Cette nouvelle section concernant les contrats à distance proposés dans le PL-48 va sûrement susciter la confiance du consommateur en comblant certaines lacunes juridiques qui concernent le commerce électronique.

### **Agence de recouvrement (art.11 à art.16)**

Le PL-48 vise à mieux encadrer l'industrie des agents de recouvrement parce que malheureusement il y a encore beaucoup d'abus dans ce secteur d'activité. Le projet de loi vient renforcer les protections face à des pratiques abusives de la part des agences de recouvrement en ajoutant des restrictions. Par exemple :

- En élargissant la liste des personnes avec lesquelles il est interdit de communiquer pour tenter de récupérer une créance.
- En restreignant l'agence de recouvrement à communiquer au travail du débiteur une seule fois et ce à certaines conditions précises.

### **Demande de Desjardins**

Lundi dernier, nous avons rencontré des représentants de Desjardins au sujet du projet de loi 48. Ceux-ci nous ont fait part de leur désir d'introduire un nouveau pouvoir réglementaire pour permettre d'exclure de certaines composantes des frais de crédit tel que, les frais de conversion de devises ou les frais d'avances de fonds. Les principaux arguments de Desjardins sont des arguments de souplesse, de concurrence et du principe d'utilisateur- payeur.

Actuellement, la section qui encadre le crédit est basée sur deux notions : le capital et les frais de crédit. Tous les frais qui ne sont pas du capital constituent donc les frais de crédit.

Nous croyons qu'il serait risqué d'ouvrir cette boîte de pandore sans avoir fait une analyse approfondie du bien-fondé de cette proposition ou de toutes autres

visant à exclure des composantes des frais de crédit. Nous sommes donc plutôt favorables à l'analyse des dispositions concernant le crédit dans une deuxième phase de modification de la LPC, pour avoir le portrait complet de la situation. À trois jours de cette présente consultation nous ne voyons pas l'urgence d'introduire ce nouveau pouvoir réglementaire et d'agir maintenant.

## **Phase II**

Plusieurs modifications additionnelles devront être analysées et proposées pour rattraper le retard. Pour n'en citer que quelques exemples :

- La publicité prend aujourd'hui des formes qui n'existaient pas il y a trente ans (placement de produits dans les émissions de télévision, envoi de messages publicitaires sur les cellulaires, pourriels, etc.). Il est utile de se demander si nos outils législatifs permettent de bien encadrer ces diverses formes de publicité.
- Les nouvelles techniques pour rendre le crédit encore plus accessible.
- On assiste à l'apparition d'une multitude de contrats dans le domaine des services qui, eux, ne sont pas encadrés adéquatement (par ex : les garanties prolongées).
- Poursuivre les travaux d'harmonisation avec le CCQ, tel que le recours à la notion « d'entreprise » plutôt que celle de « commerçant ».

## **Manque de ressources de l'OPC**

Les consommateurs sont plus endettés que jamais alors que leur taux d'épargne n'a jamais été aussi bas. La population est vieillissante. Environ 50 % des Québécois éprouvent de la difficulté à lire et écrire, ce qui en fait un groupe très vulnérable en matière de consommation. Les consommateurs doivent composer avec des biens et services nouveaux de plus en plus complexes.

L'Office de la protection des consommateurs manque de ressources pour remplir correctement ses mandats. Comment une dizaine enquêteur peuvent-ils surveiller adéquatement les pratiques commerciales de plus de 125 000 entreprises ?

La protection des consommateurs doit faire partie des missions essentielles de l'État. Le gouvernement doit demeurer actif en matière de droit de la consommation. Il faudrait que l'État alloue les ressources requises pour redresser la situation actuelle.

### **En guise de conclusion**

Ce ne sont là que quelques-unes des raisons qui militent en faveur d'une modernisation du droit de la protection du consommateur au Québec. Pour citer Claude Masse, il faut réviser, simplifier et clarifier. Il faut continuer à réviser la LPC en tenant compte des nouvelles réalités commerciales et des nouveaux défis.