

CI – 6M

C.P. – P.L. 48

**Protection du consommateur
et recouvrement de
certaines créances**



CONSEIL QUÉBÉCOIS DU
COMMERCE DE DÉTAIL

COMMENTAIRES
DU
CONSEIL QUÉBÉCOIS DU COMMERCE DE DÉTAIL

PORTANT SUR

LE PROJET DE LOI 48, LOI SUR LA PROTECTION DU CONSOMMATEUR
ET LA LOI SUR LE RECOUVREMENT DE CERTAINES CRÉANCES

PRÉSENTÉ À
LA COMMISSION DES INSTITUTIONS

30 NOVEMBRE 2006

AMENDEMENTS À LA LOI SUR LA PROTECTION DU CONSOUMMATEUR / SOMMAIRE DU CQCD

1. De façon générale, le projet de loi accorde un droit très étendu au consommateur de résoudre un contrat de consommation et d'en demander la rétrofacturation, le tout uniquement en fonction de sa propre appréciation des éléments factuels ayant mené à la conclusion du contrat et sans aucun droit de contestation possible, par le commerçant, de la demande de résolution ou de rétrofacturation;
2. Il faut comprendre que l'augmentation des demandes de rétrofacturation est susceptible d'avoir un impact majeur sur les frais qui sont imputés aux commerçants par les associations de cartes de crédit et les intermédiaires de paiements;
3. Dans certains cas, les aménagements proposés vont au-delà de ce qui est prévu au *Modèle d'harmonisation des règles régissant les contrats par Internet* (ci-après : le «*Modèle*») et certains moyens de défense prévus dans le *Modèle* sont absents;
4. Dans d'autres cas, les propositions mises de l'avant par le projet de loi feraient en sorte que les commerçants faisant affaires sur le Web devront s'adapter à une dure réalité : le respect des règles applicables en tenant compte de leurs différences, selon que le contrat ait été conclu par un consommateur résidant au Québec ou dans une autre province ;
5. Le projet de loi ne prévoit aucune prescription en ce qui concerne le montant dont une transaction doit faire l'objet pour être soumise aux nouvelles règles (contrairement à plusieurs autres provinces);
6. Le projet de loi n'offre aucune précision quant à la définition de l'offre mentionnée à l'article 54.1 (offre du commerçant de conclure un tel contrat; proposition qui comporte tous les éléments essentiels); cet élément n'était pas prévu au *Modèle*;
7. Les critères de conclusion du contrat sont très élevés (triple exigence (évidence, intelligibilité, connaissance expresse) et, au surplus, l'obligation de donner au consommateur la faculté d'accepter ou de refuser le contrat et d'en corriger les erreurs) et non définis de façon précise; aucun critère d'appréciation n'est donné (objectif ? subjectif ?);
8. Ces critères de conclusion du contrat et de divulgation de renseignements obligatoires vont au-delà de ce qui est prévu au *Modèle*;
9. Les critères élevés de conclusion du contrat ainsi que l'obligation d'accorder au consommateur la faculté d'accepter ou de refuser la conclusion du contrat vont

AMENDEMENTS À LA LOI SUR LA PROTECTION DU CONSOmmATEUR / SOMMAIRE DU CQCD

entraîner, pour les commerçants, l'obligation de procéder à des raffinements d'ordre technologique;

10. Article 54.7 : En vertu de la *Lpc* de l'Ontario, le commerçant peut faire la preuve de la transmission du contrat par tous les moyens;
11. Article 54.8 : aucune exception, aucun moyen de défense ne sont proposés par le projet de loi permettant au commerçant de contester la demande de résolution de contrat, alors que le *Modèle* (article 6) prévoyait la possibilité de contester, en équité, la demande de résolution du contrat; ceci peut devenir très préjudiciable aux commerçants, plus particulièrement dans un contexte de recours collectif;

«6. Si, selon l'avis [indiquer le tribunal compétent], il serait inéquitable d'annuler un contrat de vente par Internet conformément à l'article 5, la cour peut rendre toute ordonnance qu'elle juge appropriée.»¹
12. Articles 54.9 et 54.10 : Le commerçant devrait pouvoir prouver par tous les moyens la livraison des biens et l'exécution de ses obligations;
13. Article 54.10 : Dans quelle mesure cette présomption peut-elle bénéficier au commerçant dans un contexte où aucun moyen de contestation de l'avis de résolution n'est prévu ?
14. Article 54.11 : Pourquoi ne pas avoir exigé que le consommateur informe le commerçant du motif de résolution ?
15. Article 54.13 : Le *Modèle* (article 9) prévoit que les biens devront être retournés inutilisés et non seulement dans le même état;
16. Article 54.13 : Le *modèle* prévoit (article 9) que le commerçant ne devrait être tenu qu'aux frais raisonnables de restitution;
17. Article 54.13 : Pourquoi ne pas assujettir l'obligation de remboursement du commerçant à l'exécution de l'obligation du consommateur de retourner les biens ?
18. Article 54.15 : La demande de rétrofacturation devrait de plus inclure une preuve de restitution des biens au commerçant, dans l'état où le consommateur les a reçus et non utilisés;

¹ Il est possible que les juridictions souhaitent fournir une liste d'exemples de situations injustes, à des fins d'illustration.

AMENDEMENTS À LA LOI SUR LA PROTECTION DU CONSOmmATEUR / SOMMAIRE DU CQCD

19. Article 54.14 : Le droit au à la rétrofacturation est trop étendu; aucun mode de contestation ou d'enquête n'est prévu (voir la loi de la province d'Ontario) alors que la pratique existe déjà chez les émetteurs de cartes de crédit; ceci signifie-t-il l'abolition de cette pratique ?
20. Le droit à la rétrofacturation devrait être suspendu si le commerçant conteste l'avis de résolution;
21. Le commerçant devrait toujours être en mesure de contester le droit à la résolution ou la demande de rétrofacturation et toujours être en droit, notamment, de démontrer que (1) le contrat était conforme à la *Lpc*, (2) le consommateur n'a subi aucun préjudice, ou (3) le bien a été livré conformément au contrat, utilisé, le cas échéant ou que les services ont été rendus conformément au contrat;
22. Il aurait été approprié pour le Législateur de prévoir certains adoucissements pour les commerçants qui ont pignon sur rue et/ou des places d'affaires dans la province de Québec.