



630, boul. René-Lévesque O.,
bur. 2420, Montréal (PQ) H3B 1S6
Téléphone : 514 861-FCEI (3234)
Télécopieur : 514 861-1711
www.fcei.ca

CI – 7M
C.P. – P.L. 48
Protection du consommateur
et recouvrement de
certaines créances

Montréal, le 28 novembre 2006

Monsieur Yvon Marcoux
Ministre de la Justice
Édifice Louis-Philippe Pigeon
1200, route de l'Église, 9^e étage
Ste-Foy (Québec) G1R 4M1

Objet : Projet de loi n° 48 modifiant la Loi sur la protection du consommateur et la Loi sur le recouvrement de certaines créances

Monsieur le Ministre,

Nous avons pris connaissance du projet de loi décrit en titre que vous avez récemment déposé à l'Assemblée nationale et tenons à vous faire part de nos commentaires sur certaines dispositions qui posent pour nous des inquiétudes.

La Fédération canadienne de l'entreprise indépendante (FCEI) est l'association patronale qui défend les petites et moyennes entreprises (PME). Organisme sans but lucratif, notre association regroupe plus de 24 000 PME au Québec et plus de 105 000 au Canada. Ces dernières emploient plus de la moitié des travailleurs canadiens. Nos membres sont situés dans toutes les régions et œuvrent dans tous les secteurs d'activité économique. Près du tiers de nos membres au Québec proviennent du secteur du commerce de détail et ils se sentent particulièrement concernés par les modifications proposées dans le projet de loi 48.

La FCEI comprend que les modifications apportées visent à harmoniser les règles en vigueur au Québec en matière de contrats à distance, avec celles en vigueur dans six autres provinces canadiennes. Bien que nous reconnaissons l'évolution rapide de la technologie (particulièrement l'Internet) et la nécessité de mieux protéger les consommateurs face à cette nouvelle réalité, nous sommes inquiets du libellé de certaines dispositions qui risquent d'engendrer des situations abusives dont nos

.../2

La FCEI - 35 ans la tête à vos affaires et la voix toujours plus forte !

membres feraient injustement les frais. Puisque les modifications proposées visent clairement à placer le fardeau de la preuve sur les épaules des commerçants, nous sommes d'avis que certains ajustements devraient être apportés au texte proposé de manière à leur permettre de corriger la situation avant la résolution d'un contrat s'ils font défaut de se conformer aux nouvelles obligations réglementaires spécifiées au projet de loi.

D'entrée de jeu, nous reconnaissons que les motifs de résolution de contrat ont été circonscrits de manière à ce que le consommateur ne puisse demander la résolution d'un contrat pour n'importe quel motif. Toutefois, dans la mesure où un consommateur pourrait demander la résolution d'un contrat conclu à distance pour n'importe quelle omission de la part d'un commerçant relativement à l'information décrite aux articles 54.6 et 54.4 et considérant qu'une telle demande entraînerait une *rétrofacturation*, il nous semble que le commerçant devrait avoir la chance de rectifier la situation avant que la procédure ne soit appliquée. Ainsi, nous croyons qu'il serait légitime d'exiger du consommateur qu'il s'adresse d'abord au commerçant pour qu'il corrige la situation. À défaut du commerçant de lui fournir cette information dans un délai raisonnable (exemple 15 jours), le consommateur pourrait alors se prévaloir de son droit.

La FCEI recommande donc :

QUE l'article 5 du projet de loi 48 soit modifié par l'insertion dans l'article 54.6 d'un 2^{ième} alinéa qui se lirait ainsi : « Si le contrat n'indique pas les informations prévues au présent article ainsi qu'à l'article 54.4, le consommateur doit faire une demande écrite au commerçant pour qu'elles lui soient fournies. À compter de la réception de cette demande, le commerçant a 15 jours pour fournir les renseignements demandés par le consommateur ».

QUE l'article 5 du projet de loi 48 soit modifié par l'insertion dans l'article 54.8 c) des mots suivants : « et le consommateur démontre que le commerçant n'a pas corrigé la situation dans le délai qui lui est imparti en vertu de l'article 54.6 (2^{ième} alinéa) ».

D'autre part, l'article 54.13 prévoit que le commerçant a 15 jours suivant la résolution du contrat pour rembourser le consommateur de toutes les sommes payées par ce dernier en vertu de ce contrat et de tout contrat accessoire. Or, le législateur prévoit le même délai pour que le

consommateur restitué au commerçant, dans l'état où il les a reçus, les biens faisant l'objet du contrat. Deux inquiétudes prévalent à ce chapitre.

Tout d'abord, le délai similaire (15 jours) accordé au consommateur pour restituer la marchandise et au commerçant pour rembourser le consommateur pose problème. Dans la mesure où un consommateur attendrait la limite du délai pour restituer la marchandise, le commerçant n'aurait d'autre choix que de le rembourser et ce, sans même avoir la chance de vérifier si les biens qui doivent lui être restitués dans le même délai par le consommateur, sont dans l'état où il les avait transmis à ce dernier. À défaut d'exécuter son obligation de rembourser, le commerçant s'expose à la procédure de *rétrofacturation* décrite aux articles 54.14 et 54.15. Dans l'état actuel des modifications proposées, cette procédure pourrait s'appliquer sans même que le consommateur n'ait restitué les biens.

La FCEI recommande donc

QUE l'article 5 du projet de loi 48 soit modifié par le remplacement des termes de l'article 54.13. « Le commerçant doit, dans les 15 jours suivant la résolution du contrat, rembourser » par les termes « Le commerçant doit, dans les 15 jours de la restitution des biens par le consommateur, rembourser ».

C'est justement ce mécanisme de *rétrofacturation* qui est l'objet de notre deuxième source d'inquiétude. En effet, dans la mesure où il existe une cause de résolution du contrat, que le consommateur a effectué le paiement au moyen d'une carte de crédit et que le commerçant est en défaut de le rembourser conformément à l'article 54.13, une tierce partie (l'émetteur de la carte de crédit) doit accéder à la demande de *rétrofacturation* du consommateur. Il doit ainsi lui rembourser, à la charge du commerçant, toutes les sommes payées en vertu du contrat et de tout contrat accessoire ainsi que tous les frais portés au compte du consommateur en relation avec ces contrats.

Ce recours à une tierce partie est d'autant plus surprenant qu'on ne lui demande aucunement d'exiger du consommateur (article 54.15) la preuve qu'il a retourné la marchandise au commerçant, dans l'état où il l'a reçue. De plus, dans sa formulation actuelle, l'article 54.15 laisse entendre que l'émetteur de la carte de crédit n'aurait même pas à demander au consommateur non seulement le motif de résolution du

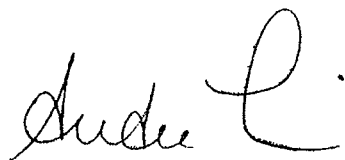
contrat mais aussi la preuve que cette résolution est fondée en droit avant d'effectuer la *rétrofacturation*. Qui plus est, aucune communication entre l'émetteur de la carte de crédit et le commerçant n'est prévue à l'article et encore moins un quelconque recours du commerçant contre l'émetteur de la carte de crédit qui aurait erronément exercé la procédure de *rétrofacturation*.

La FCEI recommande donc :

QUE l'article 5 du projet de loi 48 soit modifié par l'insertion dans l'article 54.14 d'un deuxième alinéa qui se lit comme suite : L'émetteur de la carte de crédit ne peut opérer rétroaction avant que le consommateur ne lui ait fait la preuve que les termes des articles 54.8 et 54.13 ont été respectés et d'avoir donné au commerçant un avis de 7 jours pour qu'il puisse corriger la situation, le cas échéant.

Comme vous pouvez le constater, Monsieur le Ministre, plusieurs interrogations persistent quant à l'interprétation possible des nouvelles dispositions que vous vous apprêtez à insérer dans la *Loi sur la protection du consommateur*. Comme nous n'avons pas été invités à participer à la Commission parlementaire qui se tiendra sous peu, nous vous invitons donc à considérer sérieusement nos propositions qui, tout en poursuivant l'objectif de la Loi de protéger les droits des consommateurs, permettraient certains aménagements susceptibles d'éviter aux commerçants d'être victimes de situations résultant de l'exercice mécanique de ces droits.

Vous remerciant de l'attention que vous porterez à nos recommandations, je vous prie d'agréer, Monsieur le Ministre, l'expression de mes sentiments les meilleurs.



André Lavoie,
Analyste principal des politiques