MÉMOIRE
PROJET DE LOI 24

Loi visant principalement à lutter contre le surendettement des consommateurs et à moderniser les règles relatives au crédit de consommation

Présenté à la
Commission des relations avec les citoyens

par

union des consommateurs

Octobre 2011

Mémoire publié par :

union des consommateurs

6226, rue Saint-Hubert
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 d'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
ACQC
Membres individuels

UNION DES CONSOMMATEURS, *LA FORCE D'UN RESEAU*

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'organisme est de représenter et défendre les droits des consommateurs, en prenant en compte de façon particulière les intérêts des ménages à revenu modeste. Nos interventions s'articulent autour des valeurs chères à nos 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.

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

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 nos 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, Union des consommateurs travaille en collaboration avec plusieurs groupes de consommateurs du Canada anglais et de l'étranger. Union des consommateurs est membre de l'*Organisation internationale des consommateurs* (CI), organisme reconnu notamment par les Nations Unies.

INTRODUCTION

Projet de loi 24 – *Loi visant principalement à lutter contre le surendettement des consommateurs et à moderniser les règles relatives au crédit à la consommation*

Union des consommateurs a participé aux consultations qu'a tenues l'Office de la protection du consommateur (OPC), consultations qui ont donné lieu à l'élaboration des présentes propositions de modification législatives. Étant donné notre vif intérêt dans les processus de révision continue de la *Loi sur la protection du consommateur* (LPC), nous avons pris connaissance attentivement des modifications législatives proposées par le biais du projet de loi 24.

Nous applaudissons la qualité du travail de l'OPC, qui a mené les consultations et pris le temps d'écouter avec intérêt les préoccupations des organismes et des autres parties intéressées. Ce projet de loi envoie un message clair relativement au désir du gouvernement de protéger les consommateurs québécois contre les effets néfastes du surendettement. Comme l'indique le titre du projet de loi, le but des modifications projetées est clair: tenter de mettre un frein au surendettement des consommateurs. Les moyens mis en œuvre sont de plusieurs types : s'attaquer d'une part à différentes pratiques de commerçants qui sont susceptibles de favoriser l'endettement problématique et donner au consommateur, d'autre part, des moyens pour limiter les effets problématiques de son endettement.

Nous nous réjouissons bien sûr de toutes ces mesures destinées à améliorer la protection du consommateur et des approches audacieuses, mais à notre avis nécessaires, qui sont proposées : la responsabilisation des prêteurs, par exemple, qui devront vérifier avant de consentir l'octroi de crédit, la capacité de rembourser du consommateur; l'encadrement des courtiers en prêt; de nouveaux encadrements pour la publicité du crédit, l'obligation pour les commerçants d'assumer les frais de quittance, de remise et de radiation, etc.

Dans le présent mémoire, nous ne traiterons pas de chacune des dispositions proposées. Nous nous attarderons plutôt à certaines propositions de modifications législatives qui bénéficieraient, nous le soumettons humblement, de certains ajustements. La lecture attentive du projet de loi a soulevé au sein de notre organisme certains questionnements dont nous tenons, en vue d'une protection optimale des consommateurs, à vous faire part.

Au cours des consultations qui ont précédé le dépôt du projet de loi, certaines propositions de modification ont été avancées, qui n'ont pas été retenues pour le projet de loi. Nous nous permettrons ici de rappeler certaines de ces propositions afin de vous inviter à les considérer en vue de les inclure dans un amendement au projet de loi. Nous prendrons aussi la liberté de rappeler ici certaines des propositions que nous avons faites dans le cadre des consultations, afin de les soumettre à votre attention.

INTERDICTION DE CRÉDIT VARIABLE POUR LES MINEURS

L'article **75** du projet de loi prévoit notamment l'introduction d'un nouvel article 245.3 dans la LPC :

> *245.3 Aucun commerçant ne peut conclure un contrat de crédit variable avec un consommateur qui est un mineur non émancipé sans l'autorisation écrite d'un titulaire de l'autorité parentale.*

Après mûre réflexion et maintes discussions au sein de l'organisme, nous nous retrouvons face à un tel nombre de questionnements qu'il nous est impossible d'appuyer cette mesure telle que conçue.

Notre premier questionnement porte sur la justification de l'entorse proposée à la capacité de contracter pour ses besoins usuels et ordinaires que reconnaît le Code civil du Québec au mineur[1]. Nous sommes évidemment bien conscients des problèmes d'endettement qui touchent les Québécois et des effets particuliers du crédit variable sur les risques d'endettement problématique. Ces questions touchent-elles particulièrement les mineurs? La conjonction de l'incapacité de contracter si ce n'est pour des besoins usuels et la protection qu'apportera la nouvelle disposition (103.4) qui imposera au prêteur de vérifier la capacité de rembourser ne suffirait-elle pas à protéger plus qu'adéquatement le mineur? Le problème d'endettement (le risque, même) des mineurs du fait du crédit variable existe-t-il dans les faits? Les émetteurs de carte de crédit assurent que leurs politiques font en sorte qu'ils n'émettent pas de cartes de crédit aux mineurs. La nouvelle disposition ne risque-t-elle pas d'amener les émetteurs de cartes de crédit à revoir ces pratiques? Dorénavant, la LPC les autoriserait en effet explicitement à émettre des cartes de crédit à des mineurs, pour peu que cette émission soit autorisée par un titulaire de l'autorité parentale.

La majorité des mesures proposées dans le projet de loi visent à freiner l'endettement problématique des consommateurs en général. Le surendettement (ou le risque de surendettement) se présentant à tout âge, il est primordial d'assurer une protection optimale de tous les consommateurs, peu importe leur âge. L'adoption de mesures particulières destinées à protéger un groupe de consommateurs donné devrait reposer sur des besoins ou des problèmes qui sont spécifiques à ce groupe. Nous comprenons qu'en tant que société, nous avons comme devoir de protéger nos jeunes contre diverses problématiques qui peuvent avoir un impact important sur leur vie adulte, ce qui inclut le surendettement. Cependant, nous sommes d'avis que le meilleur moyen d'éviter l'endettement précoce des jeunes (et de leur donner les moyens de l'éviter lorsqu'ils auront atteint la majorité) passe avant tout par l'éducation et non par une interdiction qui pourrait à notre avis entraîner certains effets indésirables.

Nous craignons certains effets pervers que pourrait entraîner l'interdiction : c'est un fait notoire que l'interdiction peut rendre une chose plus attirante – et que les jeunes adultes peuvent attendre avec impatience le jour où ils pourront enfin profiter de ce qui leur était interdit jusqu'à leur majorité. Le fait d'interdire aux mineurs la carte de crédit ne risque-t-il pas d'avoir pour effet d'inciter les jeunes à désirer s'en procurer dès la majorité? L'éducation et la sensibilisation devraient, ici encore, demeurer l'avenue à privilégier.

[1] Art. 157, *Code civil du Québec.*

Si une telle mesure devait être adoptée, différents éléments de la disposition telle que proposée nous apparaissent là encore problématiques. Si nous craignons le surendettement des jeunes, et que la raison d'être de cette nouvelle disposition est de veiller à limiter ce risque, pourquoi s'arrêter au contrat de crédit variable? Qu'en est-il du prêt personnel? Du bail à long terme? De la vente à tempérament? Si l'on doit considérer comme justifiée une interdiction (sous réserve d'une autorisation donnée par le titulaire de l'autorité parentale) qui vise la protection des jeunes et la diminution de leur accès au crédit, cette mesure ne devrait pas alors, logiquement, se limiter au crédit variable, mais ratisser plus large et viser toutes les formes de crédit (et de transactions assimilables) auxquelles ont accès les mineurs.

Le fait que la loi interdise de consentir du crédit au mineur, mais que le titulaire de l'autorité parentale puisse lever une telle interdiction nous semble aussi problématique à plus d'un titre.

Le législateur, par le biais d'une disposition qui semble viser à interdire l'émission de crédit variable à un mineur, reporte en effet sur le titulaire de l'autorité parentale la charge d'autoriser (ou non) l'émission du crédit. Cette demi-mesure nous semble mal avisée. Le projet de loi qui reconnaît les problèmes et les risques de surendettement des consommateurs confierait donc à ces mêmes consommateurs le soin d'autoriser l'émission du crédit à leurs enfants mineurs ? Est-il d'autre part bien sage d'inscrire à la loi ce qui nous apparaît comme un potentiel de conflit explosif entre un mineur qui désirerait obtenir du crédit variable et son parent qui représenterait le seul obstacle à la réalisation de ce désir? L'autorisation donnée par le parent ne risque-t-elle pas d'être aussi souvent « forcée » que pleinement consentie?

À quel point cette autorisation donnée par le titulaire de l'autorité parentale pourra-t-elle, par ailleurs, être considérée comme relevant le prêteur de son obligation de vérifier la capacité de rembourser (en vertu de l'article 103.4) de celui à qui le crédit sera consenti? La disposition telle que rédigée ne risque-t-elle pas d'être interprétée comme reportant, à nouveau, sur le parent une responsabilité que la loi tente par ailleurs de faire reposer, dans toute autre situation, sur celui qui compte tirer un profit de ce crédit accordé? Le créditeur pourra-t-il avoir à assumer les conséquences d'une absence de vérification de la capacité de rembourser un prêt qui aurait été autorisé par le parent? Sera-t-il toujours possible pour le mineur d'invoquer la lésion pour faire rescinder un contrat s'il a été autorisé par le titulaire de l'autorité parentale? Nous nous inquiétons donc de ce risque que l'autorisation écrite du titulaire de l'autorité parentale ne se traduise par une déresponsabilisation, dans ces cas, des institutions financières.

Comment se traduira dans les faits cette autorisation du titulaire de l'autorité parentale – que représentera-t-elle pour l'émetteur de crédit? À quel point l'autorisation d'émettre du crédit engagera-t-elle la responsabilité du titulaire de l'autorité parentale relativement au crédit consenti? Celui qui autorise l'émission sera-t-il considéré comme caution? Comme codétenteur de la carte ou de la marge de crédit? Le libellé que l'on retrouve au projet de loi ne risque-t-il pas de semer une certaine confusion ou d'ouvrir la porte à certains abus? Si le parent doit engager sa responsabilité, la plus grande transparence s'impose. Mais même cette transparence n'écarterait pas le fait qu'une nouvelle porte à l'endettement s'ouvrirait alors.

La disposition proposée permettrait donc à un mineur non émancipé d'obtenir du crédit variable sur autorisation du titulaire de l'autorité parentale. On rappellera qu'en vertu du Code civil du Québec, l'émancipation n'est pas qu'une question de fait : outre le mariage, qui entraîne automatiquement la pleine émancipation, seule une déclaration par le tuteur auprès du curateur public ou une décision du tribunal aura pour effet d'émanciper un mineur[2]. Qu'en sera-t-il de

[2] Art. 167 et suivants, *CCQ.*

l'adolescent de 17 ans qui désirera obtenir une carte ou une marge de crédit alors qu'il existe un désaccord entre lui et ses parents, ou qu'il n'a plus de contacts avec eux? Malgré leur indépendance (ou du fait justement de leur indépendance), certains jeunes se verraient refuser l'accès au crédit même en cas de besoin? Même si leur capacité de rembourser ne faisait aucun doute? Si la Loi permet l'émission de crédit variable à des mineurs, le législateur devrait veiller à ce que tous les mineurs puissent avoir un accès égal, et veiller à ne pas interdire cet accès à ceux qui pourraient en avoir le plus besoin et qui pourraient même être ceux qui pourraient démontrer la plus grande capacité de rembourser.

Pour toutes ces raisons, nous sommes d'avis que cette disposition devrait être réévaluée en profondeur.

OBLIGATION DU PRÊTEUR DE VÉRIFIER LA CAPACITÉ DE REMBOURSER DU CONSOMMATEUR

Union des consommateurs se réjouit des mesures proposées par le législateur, soit les nouveaux articles 103.4 et 103.5[3] proposés par l'article 22 du projet de loi, qui visent l'obligation des prêteurs de vérifier, lors de l'octroi de crédit nouveau ou lors de renouvellement en vue d'accroître le montant consenti à titre de crédit, la capacité des consommateurs de rembourser et qui, en cas de défaut, font perdre au prêteur le droit aux frais de crédit.

Ces nouvelles mesures qui introduisent à la LPC le principe du « prêt responsable » pourraient avoir pour effet de réduire substantiellement l'endettement problématique lié au crédit « impulsif » et de prévenir certaines situations de surendettement. Nous pensons notamment aux demandes de crédit qui sont remplies dans des centres commerciaux ou dans certains grands magasins ou encore à l'acceptation d'une offre de crédit que le consommateur reçoit chez lui, offre qui l'invite à prendre contact avec l'institution financière qui lui propose, par exemple, l'accès à une marge de crédit substantielle.

Cette nouvelle obligation faite au commerçant, que l'on retrouve au projet de loi, est certes un pas dans la bonne direction; il faut cependant garder à l'esprit que cette obligation de vérifier la capacité de rembourser du consommateur devra faire l'objet d'un encadrement beaucoup plus complexe que la simple mention qui apparaît au texte de loi proposé. L'article 103.4 prévoit en ce sens qu'un règlement pourra prévoir les renseignements dont le commerçant devra tenir compte dans le cadre de son évaluation et de fixer les conditions d'application de cette obligation.

LES MODELES ETRANGERS

En 2007, Union des consommateurs, dans un rapport de recherche intitulé *Endettement problématique des consommateurs : quelles pistes explorer?* soulevait diverses solutions envisageables afin de contrer le surendettement des ménages québécois. Dans cette recherche nous faisons état de l'obligation de vérification et de conseil en matière de crédit que nous retrouvons dans certaines juridictions européennes et des directives de l'Union européenne en ce sens.

À titre d'exemple, la Belgique prévoit un cadre réglementaire strict du crédit à la consommation. L'article 15 de la *Loi modifiant la loi du 12 juin 1991 relative au crédit à la consommation (24 mars 2003) (LCC)* prévoit qu'un « prêteur ne peut conclure de contrat de crédit que si, compte tenu des informations dont il dispose ou devrait disposer […], il doit raisonnablement estimer que le consommateur sera à même de respecter les obligations découlant du contrat. » En cas de violation de ses obligations, l'article 32 de la LCC prévoit à l'encontre du commerçant des sanctions allant de la perte du droit de réclamer des intérêts et des frais, pour les manquements qui sont jugés moins graves, à la perte du crédit consenti, y compris les intérêts et les frais. En outre, cette disposition prévoit également que « le consommateur peut réclamer le remboursement des montants qu'il a déjà versés, en application des règles sur l'enrichissement

[3] De même que le nouvel article 150.3.8, auquel les présents commentaires devraient s'appliquer mutatis mutandis.

illégitime »[4]. Outre ces sanctions civiles, le commerçant qui fait défaut de procéder convenablement à cette évaluation, négligeant, par exemple, de consulter la *Centrale des crédits aux particuliers,* est de plus passible d'une amende de 250 à 50 000 francs belges[5].

La Suisse dispose en matière de crédit à la consommation d'un cadre réglementaire similaire à celui de la Belgique. Afin de prévenir le surendettement des consommateurs, la Suisse a adopté la *Loi sur le crédit à la consommation de 1993*, « dans une perspective de protection du consommateur et de politique sociale de prévention du surendettement[6]. » Cette loi prévoit l'obligation pour le prêteur de vérifier la capacité du consommateur à contracter un crédit. La loi suisse impose, lors de l'octroi de crédit à la consommation les principes qui suivent :

- Les règles de contrôle de la capacité du consommateur de rembourser un crédit s'appliquent à toute forme juridique que peut revêtir le crédit à la consommation, pourvu qu'il entre dans le champ d'application de la *Loi sur le crédit à la consommation*;
- La loi fixe les critères applicables pour l'examen de la capacité de rembourser le crédit. Cet encadrement législatif de l'examen a pour objectif d'empêcher les prêteurs de prendre leurs décisions de crédit sur la seule base de leurs politiques commerciales;
- Concernant les critères à respecter, l'aspect économique prime. Ainsi, en principe, seul le revenu doit permettre à un consommateur de rembourser le crédit;
- Comme les aspects sociaux du problème de surendettement sont reconnus, le législateur a prévu de considérer le besoin pour le débiteur de disposer d'un minimum de ressources lui permettant une existence décente : un crédit ne peut être accordé que si le débiteur peut effectuer le paiement des mensualités sans affecter le minimum vital défini par la loi;
- Tous les crédits à la consommation préexistants et non encore remboursés doivent être considérés lors du calcul du minimum vital – le prêteur devra donc consulter la base de données de type positif[7] qui contient les renseignements sur les crédits accordés au consommateur et sur certains incidents de paiement;
- Pour apprécier la capacité de rembourser, le prêteur doit tenir compte de la situation particulière du demandeur de crédit. Le prêteur ne peut plus baser sa décision de prêter ou non sur de simples critères statistiques;
- Le prêteur s'expose à des sanctions sévères s'il octroie du crédit à une personne qui, suite à l'examen de sa situation financière effectué selon les critères établis par la loi, conclut qu'elle ne sera pas en mesure de rembourser le crédit obtenu[8].

En France, en 2009, lors de l'étude, dans le cadre du projet de loi portant réforme du crédit à la consommation, de nouveaux articles L. 311-8 à L. 311-17 du code de la consommation, visant à renforcer la responsabilité du prêteur en lui imposant notamment de nouvelles obligations liées à l'évaluation de la solvabilité ainsi qu'un devoir d'explication, la commission spéciale rappelait[9] que le « cadre régissant les obligations du prêteur lors de la formation du

[4] Art.32, al.1, *Loi sur le crédit à la consommation*.
[5] Article 15 § 1er et art. 16 *Loi relative à la Centrale des crédits aux particuliers (10 août 2001).*
[6] Stauder, Bernd. «Le prêteur responsable ». L'exemple de la nouvelle loi suisse sur le crédit à la consommation in Calais-Auloy, Études de droit de la consommation. Liber Amicorum, Éditions Dalloz, 2004, à la p. 103.
[7] Les bases de données positives, par opposition aux bases de données négatives qui n'indiquent que les défauts de paiement, signalent l'ensemble des crédits qui ont été accordés au consommateur.
[8] Voir : Union des consommateurs, *Endettement problématique des consommateurs : Quelles pistes explorer?* décembre 2007.
[9] Sénat. Projet de loi portant réforme du crédit à la consommation, en ligne : http://www.senat.fr/rap/l08-447/l08-44764.html (page consultée le 20 octobre 2011).

contrat de crédit (devoir de mise en garde et interdiction d'octroi de prêts excessifs) est aujourd'hui largement jurisprudentiel »; elle citait les décisions qui ont établi que « le prêteur doit mettre en garde l'emprunteur non averti, lors de la conclusion du contrat, sur les risques d'endettement encourus dans une opération de crédit, eu égard à ses capacités financières » et que « le banquier, gestionnaire de compte, était tenu à un *"devoir d'éclairer"* son client sur les avantages et les inconvénients des options de couverture du solde débiteur de son compte afin qu'il arbitre entre le recours au crédit et la mobilisation de son épargne de la manière la plus efficiente. »

En vue de renforcer les devoirs de conseil et d'évaluation de la solvabilité par le prêteur ou l'intermédiaire de crédit, le législateur français a imposé l'établissement d'une fiche distincte sur laquelle devront figurer notamment « *les éléments relatifs aux ressources et charges de l'emprunteur ainsi que, le cas échéant, aux prêts en cours contractés par ce dernier* ». Établie par écrit ou sur tout autre support durable, cette fiche devra être signée et authentifiée par l'emprunteur[10].

Cette vérification approfondie et personnalisée est indispensable; en effet, comme le soulignait le conseiller rapporteur de la Cour de cassation, « il n'existe aucune règle intangible en ce qui concerne le ratio d'endettement à ne pas dépasser, celui-ci variant en fonction des ressources de l'emprunteur[11]. »

La Directive 2008/48 du Parlement européen et du Conseil prévoit à son tour que :

> *Article 8 : Les États membres veillent à ce que, avant de conclure le contrat de crédit, le prêteur évalue la solvabilité du consommateur, à partir d'un nombre suffisant d'informations, fournies, le cas échéant, par ce dernier et, si nécessaire, en consultant la base de données appropriée*[12]*.*

ÉVALUATION DE LA CAPACITÉ DE REMBOURSER

Comment devra-t-on fixer, si l'on veut que l'esprit de la loi soit respecté et que ses objectifs soient atteints, les éléments sur lesquels devra reposer l'évaluation de la capacité de rembourser? Les bases de données auxquelles font référence les dispositions européennes (bases de données qui seraient, dans le contexte québécois, les dossiers de crédit tenus par Equifax et TransUnion) ne nous apparaissent pas susceptibles, à elles seules, de fournir au prêteur un portrait suffisamment complet de la situation d'un emprunteur potentiel pour lui permettre de procéder à une évaluation réaliste de la capacité de rembourser de ce dernier. De même, le ratio d'endettement ne nous apparaît pas non plus, à lui seul, être un outil assez précis, réaliste ou personnalisé pour permettre telle évaluation.

Au moment de l'élaboration de l'encadrement réglementaire de l'obligation de vérifier la capacité de rembourser, il sera pertinent, à notre avis, de s'inspirer, sans pour autant tenter de

[10] *Ibid.*
[11] Cour de cassation. Rapport de Mme Betch, conseiller rapporteur, en ligne: http://www.courdecassation.fr/jurisprudence_2/chambres_mixtes_2740/betch_conseiller_10630.html (page consultée le 20 octobre 2011).
[12] Directive 2008/48 du Parlement européen et du Conseil. Journal officiel de l'Union européenne, 22.5.2008, en ligne : http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=OJ:L:2008:133:0066:0092:fr:PDF (page consultée le 20 octobre 2011).

les transposer telles quelles, des pratiques élaborées à l'étranger. Le travail terrain de nos membres nous porte à considérer que l'établissement d'un budget constitue sans conteste un outil de choix quand il s'agit de procéder à une évaluation crédible de la capacité de rembourser un crédit; un tel exercice constituerait une base objective assez solide pour appuyer une décision d'accorder ou non du crédit, et pour conseiller, le cas échéant, le consommateur sur le type de crédit qui serait le plus approprié. Sur la base d'un budget, le créditeur serait en mesure de décider d'assumer ou non le risque lié à l'octroi de crédit à un consommateur aux capacités de rembourser réduites.

L'établissement d'un budget aux fins de l'évaluation de la capacité de rembourser ne serait toutefois pas sans poser problème. Le budget tenant compte de l'ensemble des dépenses et des revenus d'un ménage, ne se heurterait-on pas en premier lieu à un problème lié au respect de la vie privée? Combien de consommateurs accepteront de bon gré que leur institution financière ou qu'un émetteur de carte de crédit les interroge sur les dépenses du ménage et constitue un dossier à partir de ces données?

Le second problème en est un d'indépendance : un budget aura de meilleures chances d'être réaliste si celui qui assiste le consommateur dans l'établissement de ce budget et qui, le cas échéant, s'appuie sur ce budget pour conseiller le consommateur est absolument désintéressé. On pourrait craindre que le prêteur, qui compte naturellement sur les revenus que pourra générer le crédit consenti à un consommateur, ne soit exagérément optimiste si le résultat du budget doit indiquer au consommateur s'il dispose ou non de la capacité de rembourser le crédit demandé. Nos membres, lors des consultations budgétaires, voient fréquemment les conséquences de cet optimisme intéressé tel qu'il est appliqué par les institutions financières lorsqu'il s'agit de mesurer la capacité des consommateurs de rembourser un prêt hypothécaire. Dans les cas où un consommateur pourrait être particulièrement vulnérable, qu'il se trouve ou qu'il risque de se retrouver dans une situation d'endettement problématique, il sera nécessaire d'envisager des mesures d'évaluation désintéressées.

Il existe au Québec un grand nombre d'organismes reconnus qui sont spécialisés en consultation budgétaire. Nous espérons que, dans les mois à venir, toutes les parties intéressées seront appelées à travailler de concert afin de créer un cadre réglementaire adapté à la société québécoise et de trouver pour ce faire réponse à une myriade de questions. En ce sens, Union des consommateurs invite ardemment le gouvernement à consulter les organismes qui se spécialisent dans les questions de budget et d'endettement en vue de déterminer les conditions d'application qui doivent être prévues au règlement.

QUALIFICATION DE LA VÉRIFICATION

Au cours des consultations, Union des consommateurs suggérait déjà que soit qualifiée la vérification à laquelle sera tenu le prêteur. L'article 103.5, tel que proposé, indique en effet que le commerçant perdra le droit aux intérêts s'il « omet de faire la vérification prévue à l'article 103.4 ». Sans qualification, une vérification sommaire, pour la forme, serait susceptible d'interdire l'application de l'article 103.5. Tel que rédigé, cet article pourrait en effet être interprété comme ne s'appliquant qu'en cas d'omission pure et simple. Union des consommateurs recommande donc que soit qualifiée la vérification obligatoire, afin de permettre une application la plus large possible de la sanction liée à un manquement à cette obligation.

Tel que rédigé, le texte proposé ne prévoyant pas d'aménagement réglementaire, le prêteur perdrait le droit aux intérêts dès qu'un manquement serait constaté à son obligation de vérifier la capacité de remboursement… et ce, que le consommateur éprouve ou non des difficultés de remboursement. Il y a fort à craindre que les tribunaux hésiteront à appliquer une telle sanction et que la jurisprudence ne tende à limiter la portée de cette disposition. Si le législateur entend appliquer cette disposition dans tous les cas, il nous semblerait plus prudent que le texte l'indique explicitement.

SANCTIONS

La perte du droit aux intérêts, en cas de manquement à ses obligations par le commerçant, nous semble un pas dans la bonne direction et cette sanction est susceptible de présenter un certain caractère dissuasif. On relèvera par ailleurs que si le consommateur se retrouve dans une situation où il est incapable de rembourser le crédit qui lui a été consenti, cette mesure ne lui sera pas d'un grand secours à court terme, s'il conserve l'obligation de continuer à effectuer ses remboursements. Le manquement par le commerçant à ses obligations et l'octroi du crédit à un consommateur malgré l'absence chez ce dernier de la capacité de rembourser devrait, il nous semble, ouvrir aussi la porte à des modifications des modalités de remboursement, voire, comme c'est le cas en Belgique, à une diminution du montant du capital à rembourser.

Si la disposition devait être modifiée pour limiter le recours et les sanctions civils aux seuls cas où le consommateur se trouverait lésé par le défaut du commerçant, Union des consommateurs propose que le commerçant soit dans tous les cas passible d'une sanction pénale en cas de non-respect de son obligation.

MESURES ENCADRANT LA PUBLICITÉ ET LA SOLLICITATION

Lors des consultations précédant le dépôt du projet de loi, l'insertion d'un nouvel article 245.5 avait été proposée, qui aurait prévu que :

> *Nul ne peut solliciter les consommateurs à compléter une demande de carte de crédit lors d'opérations de promotion ayant lieu dans un établissement d'enseignement ou sur le campus d'un établissement d'études supérieures, à proximité de l'un de ces établissements ou lors d'un évènement organisé ou commandité par l'un de ces établissements*[13].

Union des consommateurs avait appuyé cet encadrement de l'offre d'accès au crédit dans les établissements d'enseignement, encourageant l'adoption du régime le plus strict possible en cette matière, notamment et encourageant même à étendre cette mesure à toute forme de sollicitation, et non seulement en lien avec les établissements d'enseignement.

Le présent projet de loi se veut, sur la question, beaucoup moins audacieux : il prévoit uniquement une interdiction d'offrir une prime en vue d'inciter un consommateur à demander une carte de crédit (le nouvel article 245.2), omettant donc toute réglementation stricte des activités de sollicitation et se refusant à l'interdire dans les établissements d'enseignement. Nous sommes d'avis qu'une telle mesure est bien en deçà de celles qui sont jugées appropriées par les groupes de défense des droits des consommateurs.

Nous sommes conscients du fait que certaines mesures visant à encadrer la publicité sur le crédit sont prévues au projet de loi. Nous restons cependant d'avis que la sollicitation ou l'incitation à compléter une demande de crédit pourraient faire l'objet d'une interdiction. Il nous semble que les objections qui pourraient se poser à l'encontre d'une tentative d'interdiction de la publicité sur le crédit (les risques d'une contestation basée sur l'atteinte à la liberté d'expression, notamment) pourraient être écartées si seule l'interdiction de la sollicitation était envisagée.

Si la publicité représente « [l']ensemble de techniques employées dans la réclame pour attirer l'attention du consommateur sur un produit[14]. » et que la publicité commerciale « a pour objet de faire connaître des biens ou services dans le but de les vendre[15] », la sollicitation vise clairement à « inciter quelqu'un à poser un acte, à adhérer à un mouvement, à participer à une entreprise ou à une œuvre[16]. »

La publicité, bien qu'elle puisse cibler une tranche de la population de manière particulière, consiste en une diffusion au grand public; elle ne vise pas une personne précise. La sollicitation comporte quant à elle un caractère intrusif. Elle vise bien souvent une personne en particulier et

[13] Office de la protection du consommateur, *Révision de la Loi sur la protection du consommateur- Phase 3 - Le crédit. Document d'orientation pour la 2e consultation*, le 5 mars 2010.
[14] Office de la langue française, *Le grand dictionnaire terminologique*, en ligne : http://www.granddictionnaire.com/BTML/FRA/r_Motclef/index800_1.asp (page consultée le 20 octobre 2011).
[15] *Idem*.
[16] Office de la langue française, *Le grand dictionnaire terminologique*, en ligne : http://www.granddictionnaire.com/BTML/FRA/r_Motclef/index800_1.asp (page consultée le 20 octobre 2011).

s'impose à cette dernière. Elle consiste souvent en un contact, ou une tentative de contact direct avec une personne en vue de l'amener à conclure un contrat, de se procurer certains biens ou services. Ce contact direct peut être un incitatif redoutable et pousser le consommateur à obtenir un service, tel que le crédit, malgré le fait qu'il n'en a pas nécessairement besoin ou encore qu'il sera dans l'impossibilité de rembourser les sommes que le commerçant insiste pour lui consentir. La sollicitation directe peut, selon nous, avoir un effet plus dommageable que la publicité visant le grand public.

Ce sont les arguments qui nous ont amenés à revendiquer l'interdiction de la sollicitation au crédit, non seulement dans les institutions d'enseignement, mais sous toutes ses formes. On se souviendra que la sollicitation des consommateurs à leur domicile par les vendeurs itinérants fait l'objet d'une réglementation stricte. Nous sommes d'avis que la vulnérabilité du consommateur est la même dans le contexte de la sollicitation pour le crédit. Le consommateur qui se fait interpeller à son domicile par une lettre qui lui est personnellement adressée et qui lui offre du crédit subit, selon nous, une plus grande pression qu'un consommateur qui verrait une simple publicité.

Nous sommes d'avis que l'interdiction que nous retrouvons à l'article 121 de la Loi, qui prohibe l'émission ou l'envoi d'une carte de crédit à un consommateur qui ne l'a pas demandé est trop limitée et qu'elle est obsolète. Nous restons d'avis que la Loi devrait prévoir une interdiction de toute sollicitation au crédit, incluant la sollicitation relativement aux marges de crédit, aux prêts personnels et aux prêts hypothécaires.

Dans le cadre de la présente intervention législative qui vise explicitement à *lutter contre le surendettement des consommateurs***,** nous soumettons donc qu'il serait absolument pertinent d'interdire la sollicitation sous toutes ses formes, et que cette interdiction représente, dans l'état de la situation, une mesure urgente.

AJUSTEMENT DE CERTAINES DES MESURES PROPOSÉES

ARTICLE 4 DU PROJET DE LOI

L'article 4 du projet de loi prévoit l'ajout d'un nouvel alinéa à l'article 32 de la Loi, qui aura pour effet de forcer le commerçant à remettre au consommateur copie de tout autre document signé à l'occasion du contrat qui exige un écrit. Par mesure de prudence, il pourrait être bon de préciser que ces documents doivent être remis au consommateur en même temps que le double du contrat.

L'article 32 de la LPC pourrait donc se lire ainsi :

> *32. Le commerçant doit remettre un double du contrat au consommateur après la signature.*
>
> *Le commerçant doit également remettre au même moment une copie ou, le cas échéant, un double de tout autre document signé par le consommateur à l'occasion du contrat.*

ARTICLE 9 DU PROJET DE LOI

L'article 9 du projet de loi ajoute un troisième alinéa à l'article 62 de la LPC, qui interdit au prêteur de verser au commerçant itinérant avant l'expiration du délai de résolution les sommes pour lesquelles le crédit a été consenti au consommateur.

Union des consommateurs éprouve un malaise récurrent devant une approche qui consiste, dans une loi de protection du consommateur, à gérer les relations des commerçants entre eux. Une telle interdiction ne risque-t-elle pas de faire en sorte que le commerçant ne remettra plus le bien au consommateur qu'après avoir reçu le paiement par le créditeur, soit après le délai de résolution consenti au consommateur par la Loi? Si tel devait être le cas, il nous semble que cet ajout désavantage le consommateur plus qu'il n'améliore les protections qui lui sont consenties.

Attendu que, selon les articles existants de la LPC, le contrat conclu avec le créditeur dans le cadre d'un contrat conclu avec un commerçant itinérant est résolu de plein droit, que le créditeur ait ou non versé les sommes au commerçant (en vertu du second alinéa de l'article 62), nous ne voyons aucune utilité à l'ajout de cet alinéa, qui n'améliore en rien, à notre avis, la protection du consommateur. Si certains créditeurs s'opposent, malgré le texte clair de l'article 62 existant, à l'annulation du contrat, la Loi pourrait à la limite prévoir qu'il est interdit au créditeur d'opposer au consommateur le fait que les sommes pour lesquelles le crédit lui a été consenti ont déjà été versées au commerçant itinérant.

Si, à la suite d'une modification en ce sens, les commerçants désirent établir entre eux de nouvelles procédures, libre à eux de le faire. Par contre, il faudrait peut-être dès à présent envisager une extension du délai de résolution pour les cas où le commerçant néglige de livrer le bien qui fait l'objet du contrat au seul motif que le créditeur retient son paiement.

ARTICLE 10 DU PROJET DE LOI

L'article 10 du projet de loi ajoute à la LPC une nouvelle section, la SECTION II.1 - CONTRAT D'UTILISATION D'UNE CARTE DE DÉBIT ET D'AUTRES INSTRUMENTS DE PAIEMENT, constituée des nouveaux articles 65.1 à 65.5.

Nous appuyons cette nouvelle protection des utilisateurs de cartes bancaires, tout en émettant quelques réserves quant au libellé des articles proposés.

Tel que rédigé, l'article 65.4, en permettant de tenir responsable un consommateur qui aurait autorisé l'utilisation de sa carte, risque en effet selon nous de laisser la porte ouverte à certaines réclamations indues de la part des institutions financières. Qu'en sera-t-il par exemple d'un consommateur qui aurait autorisé l'utilisation de sa carte pour une transaction particulière et qui constate que d'autres transactions ont été effectuées, sans pouvoir établir si elles l'ont été par la personne à laquelle le code d'accès aurait été transmis ou par un tiers? Est-ce que toute autorisation de l'utilisation de sa carte est susceptible d'entraîner la responsabilité du consommateur pour les transactions subséquentes, qu'elles soient liées ou pas à cette autorisation? Cette disposition va-t-elle permettre que soit engagée la responsabilité du consommateur, sans pour autant qu'il y ait un lien de causalité entre la faute qu'on lui reproche et les dommages qui s'ensuivent?

Ce risque pourrait selon nous être évité en précisant au nouvel article 65.4 de la Loi que l'institution financière, pour engager la responsabilité du consommateur, devra établir « à la satisfaction du tribunal que le consommateur a autorisé l'utilisation de sa carte et les transactions en litige »

Les institutions financières reprochent souvent aux consommateurs la négligence qui serait à l'origine des fraudes ou autres usages non autorisés de leurs cartes de paiement. Le texte proposé limite aux transactions autorisées la responsabilité des consommateurs et interdit (65.2) toute stipulation qui élargirait cette responsabilité; il serait donc en théorie impossible pour les institutions financières, en cas de perte ou de vol de la carte, de fraude ou autre, de tenir le consommateur responsable suite à une négligence alléguée. On peut toutefois se demander comment réagiraient les tribunaux si on devait plaider l'autorisation implicite liée à une négligence du consommateur (un code d'accès trop évident, par exemple, ou un code d'accès noté sur la carte ou sur un document conservé à proximité de la carte).

Afin d'éviter une possible dérive, le texte de la Loi pourrait indiquer clairement que les autorisations qui entraînent la responsabilité du consommateur devront avoir été explicites. L'article 65.4 pourrait donc se lire ainsi :

> *65.4. Malgré l'article 65.2, le consommateur peut être tenu responsable des pertes subies par l'émetteur lorsque celui-ci, après avoir remboursé le consommateur, prouve à la satisfaction du tribunal que le consommateur a explicitement autorisé l'utilisation de sa carte et les transactions en litige.*

À défaut d'exiger la preuve d'une autorisation explicite, la Loi devrait, il nous semble, imposer aux institutions émettrices de cartes de paiement l'obligation d'énoncer clairement au consommateur les circonstances dans lesquelles elles pourraient vouloir considérer une négligence comme une autorisation implicite et veiller à circonscrire les circonstances que pourraient dans ce cadre invoquer les institutions financières.

ARTICLE 32 DU PROJET DE LOI

L'article 32 du projet de loi remplace l'article 123 existant par un nouvel article qui étend, pour les cartes de crédit, « à toute autre forme d'utilisation de la carte non autorisée par le consommateur » une protection qui se limitait à la perte ou au vol de la carte. Cette harmonisation des dispositions relatives à la responsabilité restreinte des consommateurs en cas d'utilisation non autorisée de leurs cartes de débit (le nouvel article 65.2) et de crédit nous apparaît extrêmement bienvenue. Dans un souci d'harmonisation, il nous aurait semblé pertinent que soit inclus à la Loi un article au même effet que le nouvel article 65.3, qui impose à l'émetteur l'obligation de rembourser (ici : de créditer) le consommateur dans un délai donné.

L'article 32 du projet de loi propose aussi, dans le cadre des paiements pré autorisés portés notamment sur des cartes de crédit, des règles minimales claires; un retrait d'autorisation devrait, nous semble-t-il, entraîner automatiquement un arrêt de paiement – la Loi se doit parfois, semble-t-il, de formuler certaines évidences.

Toujours dans un souci d'harmonisation et sachant que les débits pré autorisés sont fréquemment portés au compte bancaire des consommateurs, il nous semblerait pertinent de veiller à ce que les règles énoncées relativement aux paiements pré autorisés trouvent application dans tous les cas, peu importe le type de compte à partir duquel le paiement a été pré autorisé.

Si un retrait d'autorisation doit entraîner automatiquement un arrêt de paiement, le principe devrait trouver application dans tous les cas et la portée de l'intervention législative sur le sujet, puisqu'elle s'avère nécessaire, mériterait d'être généralisée.

ARTICLE 22 DU PROJET DE LOI

Article 103.3

L'article 22 du projet de loi introduit à la LPC l'article 103.3, qui permettra au consommateur qui « n'est plus en mesure de respecter les modalités de paiement prévues au contrat de crédit » de demander au tribunal de « modifier les modalités de paiement selon les conditions qu'il juge raisonnables ou autoriser le consommateur à remettre le bien au commerçant. »

Si nous approuvons l'ajout de ce nouveau recours offert au consommateur, certains des critères prévus dans le texte proposé nous semblent limiter inutilement la portée de cet article – les bénéfices de ce nouveau recours devraient selon nous être offerts au plus grand nombre possible de consommateurs en difficulté.

Tout d'abord, le fait de prévoir que l'impossibilité d'assumer ses paiements doit découler d'une « force majeure » nous semble susceptible de générer de graves problèmes d'application; une telle mesure, on le comprend, devrait pouvoir être utilisée par tous ceux qui sont victimes des « accidents de la vie » : divorce, perte d'emploi ou autre baisse de revenus importante, maladie, etc. La LPC ne définit pas la force majeure. On en trouve toutefois une définition au Code civil du Québec (article 1470), qui reprend les critères classiques de la « force majeure », soit : l'extériorité, l'imprévisibilité et l'irrésistibilité.

> 1470. La force majeure est un événement imprévisible et irrésistible; y est assimilée la cause étrangère qui présente ces mêmes caractères.

Si l'on tente d'appliquer aux différents accidents de la vie les critères classiques, on constatera rapidement que la plupart ne répondront pas à la définition de « force majeure » : le divorce n'est pas imprévisible, la perte d'emploi peut être connue d'avance, la baisse de revenus peut avoir été progressive, etc.

C'est d'ailleurs en référence aux types d'évènements qui répondent aux critères classiques que la LPC utilise les termes « force majeure » dans les autres dispositions où on les retrouve (soit celles qui portent sur les risques de perte et de détérioration d'un bien – articles 64, 78, 133, 145, 150.10 et 211.)

Vu les risques de dérive et l'interprétation trop limitative que risque d'entraîner l'utilisation de cette formule, soit « force majeure », nous sommes d'avis que le législateur devrait veiller à reformuler les situations qui donneraient ouverture à ce nouveau recours en ne retenant que le seul critère d'irrésistibilité – soit l'impossibilité, suite à la survenance d'un évènement, de respecter les modalités de paiement prévues au contrat de crédit.

Nous nous opposons par ailleurs fortement à l'autre condition que pose cette disposition au recours qui y est prévu, soit « la condition que [le consommateur] ne soit pas en défaut au moment du dépôt de sa demande. » Cette condition ne semble pas tenir compte de ce qui se passe dans les faits lorsqu'un consommateur est confronté à un accident de la vie. La première réaction du consommateur dont les revenus subissent une diminution brutale ne sera pas de déposer au tribunal, avant la prochaine date d'échéance (qui pourra en théorie se présenter aussi bien le lendemain que dans un mois) une requête pour faire modifier les modalités de paiement. Et, pour une saine gestion de la justice, le législateur préfère probablement que les consommateurs prennent le temps de tenter de gérer l'arrivée d'une crise, d'évaluer posément comment ils peuvent organiser leur budget, prendre, peut-être des ententes de paiement, le tout avant de se précipiter pour inscrire une cause devant les tribunaux simplement pour préserver leurs droits.

De même, si un consommateur devait être en défaut de paiement parce qu'il a été hospitalisé d'urgence et que, suite à cette hospitalisation, il s'avère que ses revenus subiront une baisse dramatique, il faudrait s'assurer que le recours visant à faire modifier les modalités de paiement lui reste ouvert.

Si l'on devait absolument poser comme condition l'absence de défaut de paiement, en vue d'assurer que l'impossibilité de respecter les modalités de paiement est directement liée à l'accident de la vie qui sera invoqué, il nous semble que c'est une absence de défaut au moment de l'accident, et non au moment du dépôt de la requête, qui pourrait raisonnablement être posée comme condition.

L'article 103.3 de la LPC pourrait donc se lire comme suit :

> *103.3. Lorsque le consommateur n'est plus en mesure de respecter les modalités de paiement prévues au contrat de crédit ~~en raison d'une force majeure~~, le tribunal peut, à la demande du consommateur, à la condition que ce dernier ~~ne soit~~ n'ait pas été en défaut au moment de l'évènement qui entraîne son incapacité de faire face à ses obligations ~~du dépôt de sa demande~~, modifier les modalités de paiement selon les conditions qu'il juge raisonnables ou autoriser le consommateur à remettre le bien au commerçant.*

Le dernier alinéa du nouvel article 103.3 prévoit que « La demande doit être instruite et jugée d'urgence en tenant compte des éléments prévus à l'article 109. » Attendu que cet article 109 impose au juge de tenir compte d'éléments relatifs au défaut (paragraphes c) et f) le législateur devait veiller à prévoir les adaptations nécessaires.

La LPC prévoit, aux articles 141 et au nouvel article 141.1, en matière de vente à tempérament, un droit de remise volontaire du bien par le consommateur, qui, si elle est acceptée par le commerçant, a pour effet d'éteindre les obligations des parties. Le nouvel article 103.3 (tout comme l'article 107 existant) permettra au consommateur d'obtenir l'autorisation du tribunal de remettre le bien au commerçant. L'article 110 prévoit que « La remise du bien au commerçant autorisée en vertu de l'article 107 éteint l'obligation contractuelle du consommateur et le commerçant n'est pas tenu de remettre le montant des paiements qu'il a reçus. » Le législateur serait bienvenu d'envisager la possibilité pour le consommateur qui se retrouve dans les situations prévues aux articles 103.3 ou 107 de proposer au commerçant une remise volontaire qui, si elle était acceptée, aurait elle aussi pour effet d'éteindre les obligations des parties.

Article 103.1

L'article 22 du projet de loi introduit aussi à la LPC l'article 103.1, qui reprend en substance ce qui se retrouve actuellement à l'article 116 de la LPC, que propose d'abroger l'article 27 du projet de loi. Nous appuyons l'initiative qui consiste à étendre aux contrats de crédit variable le droit pour le consommateur d'opposer au prêteur ou à son cessionnaire les moyens de défense qu'il pourrait opposer au commerçant.

Afin d'éviter toute interprétation restrictive, nous sommes d'avis que le texte devrait préciser que ces moyens peuvent être opposés au créditeur aussi bien en demande qu'en défense.

ARTICLE 24 DU PROJET DE LOI

L'article 24 du projet remplace l'article 112 existant de la LPC afin de compléter et de clarifier les protections offertes aux consommateurs dans les cas où la souscription d'une assurance est une condition essentielle à la formation d'un contrat de crédit. L'article 112 tel que modifié précisera notamment que le commerçant « ne peut cependant refuser un assureur lorsque […] la couverture correspond aux exigences du contrat de crédit ». Puisque le texte fait comprendre, *a contrario*, que le commerçant pourra refuser l'assureur choisi par le consommateur lorsque la couverture ne correspond pas aux exigences du contrat, il pourrait être prudent de prévoir que le commerçant ne pourra malgré tout refuser un assureur lorsque les éléments essentiels de la couverture exigée au contrat sont absents. Une telle précision empêcherait les commerçants d'inclure à leurs contrats des exigences qui feraient référence à des éléments distinctifs se rattachant à leurs propres polices ou qui seraient susceptibles de faire augmenter la prime d'un assureur tiers, sans être raisonnablement nécessaires.

ARTICLE 31 DU PROJET DE LOI

L'article 31 du projet de loi introduit à la LPC un nouvel article 122.1 qui assure que le consommateur qui est partie solidaire à un contrat conclu pour l'utilisation d'une carte de crédit sera libéré des obligations subséquentes à l'avis de désolidarisation expédié à l'émetteur de la carte.

Notre compréhension de cette disposition nous amène à conclure qu'un consommateur qui se serait porté caution, par exemple, pourrait mettre fin à la solidarité pour les obligations subséquentes à l'avis; un consommateur peut donc se trouver être « partie solidaire avec un autre à un contrat conclu pour l'utilisation d'une carte de crédit » sans disposer d'une carte distincte. Il pourra aussi vraisemblablement se trouver d'autre cas où un utilisateur conjoint ne sera plus en possession de la carte. Dans de tels cas, l'obligation de joindre la carte à l'avis ne manquera pas de se révéler problématique. Nous sommes d'avis que la disposition proposée devrait par conséquent retirer cette obligation de joindre à l'avis la carte sur laquelle porte l'avis de désolidarisation.

Afin de donner à cette nouvelle disposition l'effet le plus protecteur possible, peut-être le législateur devrait-il aussi prévoir que les paiements faits suite à la réception de cet avis devront être imputés en priorité aux montants les plus anciens, jusqu'au paiement complet des sommes pour lesquelles il subsiste une obligation solidaire?

ARTICLE 33 DU PROJET DE LOI

L'article 33 du projet de loi introduit à la LPC un nouvel article 125.3 qui impose à l'émetteur d'une carte de crédit l'obligation de maintenir le taux promotionnel d'une nouvelle carte pour une période minimale de six mois. Lors des consultations, une autre disposition avait été proposée, qui imposait au commerçant de maintenir pour un an le taux initial de toute carte nouvellement émise. Nous nous opposions alors à cette limite de six mois seulement imposée pour les taux promotionnels. Union des consommateurs propose que le nouvel article 125.3 se lise comme suit :

> *125.3. Le taux auquel est émise une carte de crédit ne peut être modifié à la hausse avant l'expiration d'une période de douze mois.*

Il pourrait par ailleurs être plus pertinent encore d'envisager d'inclure une telle disposition au 3^{e} alinéa de l'article 129.

ARTICLE 34 DU PROJET DE LOI

L'article 34 du projet de loi propose le remplacement de l'actuel article 126 de la LPC par un article 126 modifié et l'ajout d'article 126.1 à 126.3. Cette modification entraîne des ajouts dans la liste des renseignements que doit contenir l'état de compte mensuel lié au crédit variable, et notamment celui, qui nous apparaît particulièrement pertinent, qui a trait à l' « estimation du nombre de mois et, le cas échéant, d'années requis pour rembourser la totalité du solde du compte si seul le paiement minimum requis est effectué à chaque période ».

Relativement à ce paiement minimum requis à chaque période, l'article 126.1 que propose d'ajouter à la LPC l'article 34 du projet de loi interdit à l'émetteur d'une carte de crédit d'exiger un montant inférieur à 5 % du solde du compte. Les mesures transitoires prévoient (art 91 du projet de loi) que le paiement minimum ne sera que de 2 % au moment de l'entrée en vigueur des modifications prévues, pour augmenter d'un point par année jusqu'à atteindre le 5 % fixé par le nouvel article 126.1. Il n'en demeure pas moins que l'augmentation du paiement minimum pourra, pour des ménages dont le budget serait particulièrement serré, entraîner éventuellement des difficultés à assumer, sur des montants qu'ils auraient portés à leur crédit

alors que les paiements minimums étaient au plus bas, un paiement minimum plus élevé que celui qu'ils paient actuellement.

Ce seuil de paiement que vise à établir le législateur semble parfaitement justifié par les sommes astronomiques que se trouvent à payer les consommateurs en frais d'intérêt s'ils ne font mensuellement que les paiements minimums. Il faut toutefois bien reconnaître que les consommateurs qui n'effectuent que les paiements minimums exigés par les émetteurs de crédit ne le font bien souvent pas par choix, mais par nécessité, leur situation financière (bien souvent aggravée par leur situation d'endettement) ne leur permettant tout simplement pas de dégager les sommes nécessaires pour payer plus. Union des consommateurs souhaite s'assurer que toutes les parties concernées sont au fait de cette problématique et recommande qu'elle fasse l'objet d'une attention particulière afin qu'une solution à ce problème soit trouvée dans les meilleurs délais et que soient mises en place des mesures visant à éviter de plonger les consommateurs les plus vulnérables dans une situation pire encore que celle dans laquelle ils se trouvent déjà.

L'article 126.2 proposé prévoit que le commerçant sera exempté de l'obligation de faire parvenir un état de compte pour une période donnée s'il n'y a eu aucune activité dans le compte pour la période en question et que le solde à la fin de la période est nul. Si cette exemption nous semble parfaitement raisonnable, nous sommes toutefois d'avis que le commerçant devrait tout de même avoir l'obligation, une fois l'an (ou suite à onze mois sans état de compte mensuels), de faire parvenir un état de compte au consommateur afin que ce dernier soit informé que le contrat de crédit avec ce commerçant est toujours en cours.

L'article 34 du projet de loi déplace à l'article 126.3 le droit du consommateur d'exiger du commerçant « qu'il lui fasse parvenir sans frais une copie des pièces justificatives de chacune des opérations portées au débit du compte au cours de la période visée » qui se trouvait au second alinéa de l'article 126. La mise en évidence de ce droit permet du même coup de constater que l'obligation corrélative du commerçant n'y apparaît pas. Il serait bon, d'après nous, de prévoir le délai dont devrait disposer le commerçant pour faire parvenir au consommateur les justifications demandées (d'autant plus que la Loi fixera maintenant un délai à l'intérieur duquel le consommateur devra exercer son droit), l'effet du défaut pour le commerçant de faire parvenir telles justifications ou de les faire parvenir dans les délais prévus, le sort qui pourrait être réservé entre temps aux transactions pour lesquelles le consommateur demande justification, etc.

ARTICLE 35 DU PROJET DE LOI

L'article 35 du projet de loi modifie l'article 127 de la LPC en remplaçant son second alinéa en vue de faciliter le transfert des états de compte papier aux états de comptes électroniques, mais aussi pour reconnaître le droit du consommateur d'exiger un retour aux états de compte papier.

Si en règle générale les commerçants se plient au choix du consommateur de revenir aux états de compte papier, il n'est pas rare de les voir imposer au consommateur des frais pour ce retour au mode d'expédition à l'adresse physique. La Loi devrait, d'après nous, prévoir que le consommateur, outre le droit d'exiger un retour aux états de compte papier, devrait pouvoir bénéficier sans frais de l'exercice de ce droit.

Afin d'assurer qu'aucuns frais ne puissent être exigés par le commerçant pour l'expédition d'états de compte, la Loi pourrait en faire une règle générale : « Le commerçant ne peut en aucun cas exiger de frais pour l'expédition d'un état de compte »

ARTICLE 70 DU PROJET DE LOI

L'article 70 du projet de loi introduit à la LPC un nouvel article 231.1 qui impose, le cas échéant, la représentation fidèle du bien offert à un prix donné.

> *231.1. Aucun commerçant, fabricant ou publicitaire ne peut, dans un message publicitaire concernant un bien déterminé et divulguant le prix de ce bien, montrer une illustration du bien qui ne constitue pas une illustration fidèle de ce bien.*

Il nous semble que cette interdiction pourrait tout aussi bien trouver application dans le cas des services. Union des consommateurs propose donc que le nouvel article 231.1 se lise comme suit :

> *231.1. Aucun commerçant, fabricant ou publicitaire ne peut, dans un message publicitaire concernant un bien ou un service déterminé et divulguant le prix de ce bien ou de ce service, montrer une illustration ~~du bien~~ qui ~~ne~~ n'en constitue pas une illustration fidèle ~~de ce bien~~.*

ARTICLE 72 DU PROJET DE LOI

L'article 72 du projet de loi propose de remplacer l'article 244 de la LPC, qui se lit comme suit :

> *244. Nul ne peut, dans un message publicitaire concernant un bien ou un service, informer le consommateur sur le crédit qu'on lui offre, sauf pour mentionner la disponibilité du crédit de la manière prescrite par règlement.*

Par ce nouvel article 244 :

> *244. Nul ne peut, à l'occasion d'un message publicitaire concernant le crédit, faire par quelque moyen que ce soit à un consommateur une représentation fausse ou trompeuse selon laquelle le crédit peut améliorer sa situation financière ou résoudre ses problèmes d'endettement.*

Alors qu'il est facile de comprendre, vu les pratiques de certains commerçants, l'utilité de ce nouvel article proposé, Union des consommateurs comprend mal pourquoi la protection qui est actuellement prévue à l'article 244, et qui est tout autre, devrait disparaître.

Dans le cadre d'une offensive qui vise à lutter contre le surendettement des consommateurs, il nous semble que le législateur devrait au contraire insister pour que les commerçants qui ont des biens ou des services à vendre axent leur publicité quasi exclusivement sur les avantages de ces biens et de ces services plutôt que sur la facilité qu'auront les consommateurs à étaler par le biais de l'endettement le paiement de ces biens ou de ces services.

Union des consommateurs s'oppose donc au retrait de cette disposition; Union des consommateurs propose de plus que ce qui deviendrait l'article 244.1 (soit le nouvel article 244

proposé par le projet de loi) ne vise pas que les messages publicitaires portant sur le crédit, mais aussi ceux qui portent sur les biens et les services. Toute représentation destinée au consommateur suggérant que *le crédit peut améliorer sa situation financière ou résoudre ses problèmes d'endettement* devrait selon nous être interdite, peu importe le cadre dans lequel elle est faite.

De même, l'exigence d'une *représentation fausse ou trompeuse,* qui, seule, permettrait de mettre en action cette disposition nous semble limiter inutilement la portée de la prise de position que devrait exprimer cet article; on rappellera que les représentations fausses et trompeuses sont déjà interdites par l'article 219 de la LPC – par quelque moyen que ce soit et peu importe l'objet de ces représentations, ce qui inclut les prétendus avantages du crédit.

En outre, la mention du caractère faux ou trompeur de la publicité imposerait au consommateur un fardeau de preuve qui selon nous, serait très difficile à surmonter. La disposition porte sur les messages publicitaires, destinés donc au grand public, et non sur les représentations personnalisées; le consommateur qui désire invoquer cette disposition aurait toutefois vraisemblablement à démontrer que le crédit ne pouvait améliorer sa situation financière. Le consommateur ne pourrait donc, logiquement, invoquer cette disposition que s'il a répondu à l'appel du commerçant… et que, sa situation financière n'ayant pas été améliorée et ses problèmes d'endettements résolus, la publicité se révélait donc, a posteriori, trompeuse. De même, la publicité du commerçant ne pourrait être attaquée par le biais d'injonction ou de recours pénal, puisqu'un tel recours forcerait à établir que le bien ou le service ne pouvait améliorer la situation financière ou résoudre les problèmes d'endettement d'aucun consommateur.

Dans l'intérêt collectif des consommateurs et en vue de donner à la proposition de réforme législative à l'étude une portée aussi grande que possible, nous proposons donc l'ajout à la LPC d'un article 244.1 qui se lirait plutôt comme suit

> *244.1 Nul ne peut, à l'occasion d'un message publicitaire ~~concernant le crédit~~, faire par quelque moyen que ce soit à un consommateur une représentation ~~fausse ou trompeuse~~ selon laquelle le crédit peut améliorer sa situation financière ou résoudre ses problèmes d'endettement.*

ARTICLE 73 DU PROJET DE LOI

L'interdiction que fait le présent article 245 d'illustrer un bien ou un service à l'occasion d'un message publicitaire concernant le crédit constitue une attaque directe contre l'une des approches des marchands de crédit, qui consiste à vendre du rêve. En illustrant d'une voiture neuve, d'une jolie maison ou d'un futur souvenir de voyage une pure offre de crédit, ce n'est pas sa situation financière que les créditeurs proposent au consommateur d'améliorer (proposition que veut interdire le projet de loi), mais, selon une approche publicitaire qui a fait ses preuves, sa vie elle-même; ce sont ici ses problèmes existentiels, et non ses problèmes d'endettement que l'offre de crédit lui propose de résoudre: il nous apparaît clairement que l'une et l'autre de ces offres devraient être interdites.

ARTICLE 84 DU PROJET DE LOI

L'article 84 du projet de loi ajoute un troisième alinéa à l'article 335 de la LPC, en vertu duquel « Un permis dont le renouvellement est demandé demeure valide jusqu'à la décision du président sur cette demande. »

Attendu que l'on encourage les consommateurs à vérifier si les commerçants ont un permis en règle (le site de l'OPC permet de vérifier le numéro et la date d'échéance du permis lorsque le commerçant a l'obligation d'être titulaire d'un permis délivré par l'Office), cette nouvelle règle risque de faire en sorte, si aucun mode de divulgation plus précis n'est prévu, qu'il pourrait dorénavant être impossible pour le consommateur de vérifier si un permis échu a fait l'objet d'une demande de renouvellement ou si le renouvellement a été refusé.

Un vendeur itinérant, par exemple, pourrait ainsi désormais présenter au consommateur un permis échu et il serait très difficile pour ce dernier de savoir si ce permis demeure valide par l'effet de la loi.

ARTICLE 90 DU PROJET DE LOI

L'article 90 du projet de loi prévoit comme règle générale que « Les dispositions de la présente loi ne s'appliquent pas aux contrats ni aux situations juridiques en cours lors de leur entrée en vigueur », mais prévoit aussi certaines exceptions à cette règle.

Contrats de crédit

En vertu du 2e paragraphe, dans le cas des contrats de crédit : les articles 79.1 (résiliation de contrats accessoires), 79.2 (avis de renouvellement de prêt hypothécaire), 92 (limitation des frais qui peuvent être exigés en cas de défaut à un contrat de crédit), 95 (contestation d'un état de compte), 101 (droit à la quittance et à la radiation) et 103.3 (droit pour le consommateur qui n'est plus en mesure de respecter les modalités de paiement prévues au contrat de crédit de s'adresser au tribunal pour modifier les modalités) trouveront application immédiate.

Il nous semble que les articles 100.2 (déclarations du commerçant relativement au crédit dont le taux est susceptible de varier), 100.3 (période d'application des augmentations du taux de crédit), 103.1 (opposabilité aux créditeurs des moyens de défense opposables au commerçant). 103.2 (demande de suspension du remboursement en cas de contestation) devraient aussi recevoir application immédiate.

Contrats de crédit variable

Pour ce qui est des contrats de crédit variable, le 3e paragraphe prévoit l'application immédiate de l'article 122.1 (avis de désolidarisation), des premier et deuxième alinéas de l'article 123 (limites de responsabilité) et des articles 124 (retrait d'autorisation de paiements préautorisés), 126 à 126.3 (contenu des états de compte, paiement minimum et demande de copies de pièces justificatives), 127 (envoi des états de compte à une adresse électronique) et 128 à 128.2 (interdiction d'augmenter les limites de crédit sauf demande expresse).

Il nous semble que les articles 118 (définition du contrat de crédit variable), 119 (assimilation des frais [plutôt que pénalités] de non-paiement à des frais de crédit), 127.1 (délai de grâce de 21 jours) et 127.2 (imputation des paiements) devraient aussi recevoir application immédiate.

Ventes à tempérament

Dans le cas des ventes à tempérament, le 4e paragraphe prévoit l'application immédiate de l'article 141.1 (la remise volontaire du bien, acceptée par le commerçant, met fin aux obligations du consommateur).

Il nous semble que l'article 141 (qui, tel que modifié, précise que, en cas de remise volontaire ou de reprise forcée du bien, le consommateur n'est pas tenu de payer les versements échus) devrait aussi recevoir application immédiate.

Louage à long terme

Pour le louage à long terme, le 5e paragraphe prévoit que les articles 150.6 (limites relatives aux frais), 150.9.3 (possibilité de demander la suspension des versements périodiques lors de contestations judiciaires), 150.11.1 à 150.11.4 (sous-location et cession), 150.15 (limite aux dommages-intérêts par voie réglementaire), 150.16.1 (limite au droit de reprise du bien loué) et du paragraphe c de l'article 150.21 (calcul de l'obligation de garantie du consommateur).

Il nous semble que les articles 150.5.1 (droit de dédit), 150.9 (limites aux modifications des contrats), le premier alinéa de 150.12 (applicabilité des articles 94 à 97 portant sur les états de compte et leur contestation) et 150.14 (avis de reprise du bien prévu au règlement) devraient aussi recevoir application immédiate.

PROJET DE LOI 60 - GARANTIES PROLONGEES

Au moment de l'étude article par article du projet de loi 60, et notamment du nouvel article 228.1 portant sur les garanties prolongées (PL 60, article 13), la portée de l'obligation faite au commerçant de renseigner le consommateur relativement à la garantie offerte par le fabricant avait soulevé quelques débats. En vue de régler les problèmes soulevés et d'assurer l'équilibre entre les capacités d'information du commerçant et les droits des consommateurs, la ministre de l'époque, madame Weill, avait annoncé lors des débats (le mardi 10 novembre 2009, 19 h 50[17]) qu'un nouvel article 38.1 allait être introduit à la LPC, qui donnerait au consommateur qui a contracté une garantie supplémentaire un droit de dédit de 10 jours.

Nous sommes toujours d'avis que l'ajout de cette disposition, annoncé mais, de toute évidence, oublié, reste nécessaire. Nous invitons le législateur à remédier à ce malencontreux oubli.

***

Union des consommateurs tient à remercier les honorables membres de cette Commission de l'intérêt qu'ils portent à ses commentaires.

[17] Journal des débats, Assemblée nationale, en ligne : http://www.assnat.qc.ca/Archives/fra/39Legislature1/DEBATS/journal/crc/091110.htm#_Toc255206859 (page consultée le 20 octobre 2011).