

Commission des relations avec les  
citoyens

Déposé le : *1<sup>er</sup> novembre 2011*

N° CRC-053

Secrétaire : *[Signature]*

**FCEI**

FÉDÉRATION CANADIENNE  
DE L'ENTREPRISE INDÉPENDANTE.

40 ans

1971-2011

630, boul. René-Lévesque O., bureau 2880  
Montréal (Québec) H3B 1S6

Montréal, le 1<sup>er</sup> novembre 2011

Monsieur Jean-Marc Fournier  
Ministre de la Justice  
Édifice Louis-Philippe-Pigeon  
1200, route de l'Église, 9<sup>e</sup> étage  
Québec (Québec) G1V 4M1

**Objet: Commentaires de la FCEI sur le projet de loi n° 24 : *Loi visant principalement à lutter contre le surendettement des consommateurs et à moderniser les règles relatives au crédit à la consommation***

Monsieur le Ministre,

Nous avons été vivement interpellés par le projet de loi n° 24, car certaines des dispositions qu'il comporte pourraient avoir un impact sur les entreprises québécoises, notamment en augmentant leur fardeau administratif et réglementaire, mais en n'apportant pas d'outils additionnels aux consommateurs aux prises ou à risque de surendettement.

Comme vous le savez, la FCEI regroupe 24 000 PME au Québec dont environ 20 % oeuvrent dans le secteur du commerce de détail. Nous croyons que ce projet de loi, tel que libellé, portera préjudice aux entreprises du commerce de détail, aux manufacturiers ainsi qu'à l'ensemble de l'économie québécoise. Par la présente, nous désirons donc vous faire part de notre analyse et vous soumettre quelques recommandations en vue de rendre ce projet de loi mieux adapté à la réalité de ces entrepreneurs et d'atteindre les objectifs qu'il vise.

#### ***Visons-nous la bonne cible?***

Avant d'aller plus en profondeur dans notre analyse des dispositions du projet de loi, nous tenons à vous faire part d'un constat important concernant son objectif central de « lutter contre le surendettement des consommateurs ».

D'abord, selon nous, le surendettement est une responsabilité personnelle, propre à chaque individu. Chaque citoyen joue un rôle déterminant et unique, par ses choix de consommation et de modes de paiement, quant à son niveau d'endettement. Le projet de loi n°24 veut s'attaquer à ce problème, objectif louable auquel nous souscrivons, mais il le fait en augmentant les responsabilités des commerçants et en limitant l'accès au crédit pour l'ensemble des consommateurs. Ce faisant, le législateur ne s'attaque pas au problème de fond : les comportements individuels qui mènent au surendettement.

*Le pouvoir des entrepreneurs.*

C'est pourquoi nous questionnons l'impact réel qu'aura ce projet de loi sur la diminution du surendettement chez les consommateurs. Selon nous, ce n'est pas en réglementant les commerçants que nous allons, en tant que société, changer le comportement d'achat et améliorer la gestion des finances personnelles de certains citoyens qui se retrouvent en situation problématique. Cela passe inévitablement par une meilleure sensibilisation et par une formation adéquate du public sur les dangers liés au surendettement et sur les pratiques responsables en matière de consommation. Or, par ce projet de loi, on veut imputer une responsabilité aux commerçants qui ne relève pas d'eux, mais qui relève plutôt de la responsabilité individuelle qu'ont les consommateurs face à leur propre comportement ainsi que du gouvernement en matière d'éducation financière de la population.

Autrement dit, avec ce projet de loi, on rate complètement la cible. C'est un peu comme si, dans le domaine de la santé par exemple, on remettait sur les épaules des petits commerçants (ex. : dépanneurs ou épiciers), la responsabilité de contribuer à la lutte aux maladies coronariennes et vasculaires en les obligeant à s'assurer que les clients désirant acheter des produits à haute teneur en gras ont un bon bilan de cholestérol. Cela serait un non-sens et ne réglerait en rien les problèmes de santé des consommateurs concernés. Le réseau de la santé a compris que l'éducation était prioritaire. Souhaitons qu'il en soit de même pour le ministère de la Justice dans le cas qui nous préoccupe.

Il importe aussi de rappeler que l'un des problèmes majeurs liés au surendettement est attribuable aux taux d'intérêt exorbitants chargés par les compagnies de cartes de crédit qui souvent dépassent les 20 %. S'il avait vraiment voulu améliorer la situation des consommateurs surendettés, le gouvernement aurait mieux fait de voir à ce qu'une législation soit adoptée pour plafonner le taux d'intérêt que peuvent charger les compagnies de crédit.

Nous sommes donc fortement préoccupés par le fait que ce projet de loi ne permet pas d'outiller adéquatement les consommateurs en vue qu'ils fassent les meilleurs choix possible quant à leur niveau d'endettement, et que de surcroît, il impose un fardeau supplémentaire aux commerçants québécois. Car il faut en être conscient : ce projet de loi aura un impact important non seulement sur leur chiffre d'affaires — en limitant l'accès au crédit —, mais aussi, sur le fardeau administratif qui pèse sur les petits commerçants. Or, cela s'inscrit en porte à faux avec le geste significatif posé par le gouvernement qui, à la demande de la FCEI, a mis sur pied un groupe de travail voué à simplifier le fardeau réglementaire et administratif des entreprises.

Maintenant, abordons plus spécifiquement certaines dispositions du projet de loi. Nous traiterons notamment des délais offerts aux consommateurs, de l'obligation demandée aux commerçants de vérifier le crédit des consommateurs avant un achat et des nouvelles obligations administratives que les commerçants devront remplir et qui, selon nous, n'auront pas d'impacts significatifs sur les objectifs poursuivis par le projet de loi.

### ***De deux à sept jours...***

Le premier élément que nous questionnons est l'allongement du délai offert au consommateur pour résoudre sans frais un contrat de crédit, en faisant passer le délai actuellement prévu à la *Loi sur la protection du consommateur* (LPC) de deux à sept jours (article 14 du pdl). À notre avis, cette nouvelle disposition n'aidera pas réellement les personnes aux prises avec un problème de surendettement et causera préjudice aux petits commerçants.

À notre avis, ce n'est pas en offrant un délai supplémentaire de 5 jours aux consommateurs pour renoncer à un contrat sans frais que cela les aidera dans leurs finances personnelles et dans leurs choix de consommation. Cela pourrait également donner lieu à des situations d'abus, certains profitant de cette disposition pour jouir sans frais d'un bien durant cette période de temps - comme un véhicule par exemple - pour le retourner par la suite.

Quant aux commerçants, cette disposition peut-être très difficilement adaptable et représenter des pertes financières importantes. En effet, la gestion d'une reprise d'un bien dans les 7 jours représente un fardeau administratif supplémentaire causant des maux de tête et un stress supplémentaire au propriétaire d'une petite entreprise. De plus, l'utilisation d'un bien durant 7 jours peut le déprécier, perte qui sera assumée par le commerçant, et ce, sans dédommagement.

Il en va de même de la disposition concernant le droit pour les consommateurs de résilier en tout temps les contrats « accessoires » (art.15 du pdl). Cette notion laisse beaucoup de place à interprétation. Qu'est-ce qui est considéré comme un contrat accessoire? Est-ce qu'une garantie prolongée ou une assurance de remplacement sont considérées comme des contrats accessoires? Est-ce qu'une protection imperméable ou un antirouille sont considérés comme des contrats accessoires? Si tel est le cas, comment le consommateur pourra demander l'annulation de sa garantie ou de sa protection lorsque les services auront déjà été rendus?

Pour l'ensemble de ces raisons, nous demandons au législateur d'abroger les articles 14 et 15 du projet de loi.

### ***L'obligation de vérifier la capacité de remboursement du crédit demandé***

La deuxième problématique que nous percevons dans ce projet de loi est l'obligation qu'auront les commerçants de vérifier le crédit du consommateur avant la conclusion des contrats de crédits (carte de crédit, compte ouvert chez un marchand ou marge de crédit) ou des contrats de louage à long terme. Ces dispositions risquent d'avoir des conséquences très lourdes pour les petits commerçants.

Premièrement, à l'article 22 du projet de loi (ajout de l'art. 103.4 à la Loi), on mentionne que le commerçant aura l'obligation de « vérifier la capacité du consommateur de rembourser le crédit demandé ». Il faut d'abord dire que plusieurs règlements encadrent les pratiques commerciales au Québec et les institutions de crédit. Par ailleurs, généralement, les commerçants vont procéder à certaines vérifications d'usage avant de céder un bien ou d'accorder un crédit à une personne inconnue. Cependant, il arrive aussi fréquemment que des transactions soient effectuées, car le commerçant connaît bien le client et qu'il ne juge pas nécessaire de procéder à de plus amples vérifications. Cet ajout dans la Loi vient donc jeter encore une fois, un fardeau supplémentaire sur les épaules des commerçants, sans que cela ne permette de régler, à la source, les problèmes de surendettement. Il ne faut pas oublier qu'un consommateur peut être dans une situation de surendettement, mais présenter un historique de bon «payeur» auprès des compagnies de crédit.

Deuxièmement, cet article est imprécis et laisse place à l'interprétation. Que veut-on dire exactement par « vérifier la capacité du consommateur de rembourser le crédit demandé »? Qu'est-ce qui déterminera si un commerçant a rempli cette obligation et qu'est-ce qui sera considéré comme une « vérification »? Est-ce que les commerçants devront obligatoirement obtenir la cote de crédit des consommateurs? Si tel est le cas, cela représentera des coûts importants pour les commerçants, coûts qui en fin de compte, seront payés par les consommateurs. Cela sans compter que les consommateurs qui n'ont pas de problème de surendettement verront leur cote de crédit diminuer car plusieurs compagnies de crédit déprécient la cote des individus à chaque fois qu'une demande de dossier de crédit est faite par un prêteur ou un commerçant.

Enfin, le même article prévoit également qu'un règlement pourra prévoir tout renseignement dont les commerçants devront tenir compte dans leur vérification. Encore ici, cela demeure fort imprécis et on aura beau rajouter *ad nauseam* des obligations aux commerçants, le fait de pouvoir confirmer ou infirmer de la capacité d'un individu à rembourser ses dettes relève de l'expertise de professionnels en la matière et non des commerçants.

Puisque :

- les consommateurs sont déjà bien protégés par les différents règlements actuellement en vigueur;
- les vérifications suggérées dans le projet de loi ne régleront en rien les problèmes de surendettement de certains individus qui, malgré qu'ils soient surendettés, ont un bon dossier de crédit;
- de telles vérifications entraîneront des coûts additionnels inutiles pour l'ensemble des consommateurs et des commerçants;
- ces dispositions représentent une charge supplémentaire pour les commerçants et n'apportent rien de plus aux consommateurs;
- le fait de pouvoir confirmer ou infirmer de la capacité d'un individu à rembourser ses dettes relève de l'expertise de professionnels en la matière et non des commerçants.

La FCEI demande au législateur de retirer ces dispositions du projet de loi.

### **La force majeure**

L'article 22 du projet de loi prévoit l'ajout de l'article 103.3 à la Loi, lequel stipule que lorsqu'un 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 modifier les modalités de paiement ou autoriser le consommateur à remettre son bien au commerçant.

Nous nous questionnons sérieusement sur la portée de cet article. En effet, on pourrait penser qu'à la limite, un tribunal pourrait juger qu'un individu aux prises avec un problème de surendettement représente un cas de force majeure.

Malgré tout, nous tenons à rappeler au législateur qu'il ouvre là une porte dangereuse vers la surjudicialisation des litiges et les abus en tout genre. L'objectif lié à cette disposition est louable. Mais, il faut rappeler que divers mécanismes existent déjà pour assurer une protection aux consommateurs qui connaissent des situations imprévues (perte d'emploi, maladie grave, etc.).

Pensons aux diverses assurances crédit, aux assurances prêts et aux autres mécanismes de protection qui sont disponibles à prix raisonnables.

Nous estimons également qu'une telle disposition va accroître de façon importante les risques associés au crédit et incidemment, en diminuer l'offre et en augmenter les coûts, ce qui pénalisera l'ensemble des consommateurs et des commerçants, sans régler plus de problèmes.

C'est pourquoi nous demandons au gouvernement de retirer cet article du projet de loi.

#### ***D'autres dispositions à considérer***

Diverses autres dispositions du projet de loi 24 augmenteront le fardeau réglementaire des commerçants et nous croyons que des aménagements pourraient être apportés pour simplifier la vie des entreprises.

Il en est ainsi du nouvel article 125.2 de la LPC introduit par l'article 33 du présent projet de loi qui stipule que « [l]'émetteur doit publier sur son site Internet, s'il en possède un, la version à jour de tout contrat de crédit variable qu'il offre aux consommateurs ». Nous questionnons cette obligation. Il est vrai qu'aujourd'hui, plusieurs entreprises ont des sites Internet. Toutefois, la performance de ces sites n'est pas toujours du même niveau. Qui plus est, il est fort possible qu'un petit commerçant offrant la possibilité de faire des achats par contrat de crédit possède un site Internet, mais que ce dernier lui serve uniquement de vitrine à son entreprise. Ayant un site Internet, l'article 125.2 l'obligerait à publier une version à jour de tous ses contrats, même si l'architecture de son site Web ne lui permettrait pas de répondre à cette obligation ou d'effectuer des changements à des coûts raisonnables. Nous sommes d'avis que cette disposition est très difficilement applicable pour les petits commerçants. Pour éviter ces problèmes, l'article pourrait être modifié pour y inclure les mots « dans la mesure du possible ». Cela permettrait de prendre en compte la diversité de la réalité sur le terrain en matière technologique.

Par ailleurs, nous avons remarqué que les annexes de la LPC seront remplacées par des règlements. Nous comprenons que cela vise à ne pas alourdir inutilement la loi. Toutefois, nous invitons le gouvernement dans ce transfert à ne pas rajouter un fardeau réglementaire supplémentaire à celui qui prévaut présentement dans les annexes de la LPC.

Enfin, les premières consultations de l'Office de la protection du consommateur portaient davantage sur l'encadrement des compagnies de cartes de crédit. Sur cette question, nous avons été une association pionnière en proposant un Code de conduite volontaire pour l'industrie des cartes de débit et de crédit visant à stabiliser cette industrie. Notre Code a été largement repris par le gouvernement fédéral et de meilleures pratiques sont déjà en vigueur sur le terrain. À titre indicatif, vous pouvez le trouver à l'adresse suivante : <http://www.cfib-fcei.ca/cfib-documents/5471f.pdf>. Nous réitérons donc que l'un des éléments fondamentaux liés au surendettement réside dans les taux d'intérêt très élevés chargés par les principaux émetteurs de cartes de crédit et que le gouvernement devrait s'attaquer à cette problématique plutôt que de pénaliser les petits commerçants.

En conclusion, la FCEI estime que plusieurs dispositions de ce projet de loi ne feront que rajouter un fardeau supplémentaire sur les épaules des petits commerçants ainsi que des coûts additionnels pour les consommateurs et les entrepreneurs.

Nous souscrivons aux objectifs du projet de loi, mais force est de constater qu'il ne représente pas le véhicule approprié pour régler le problème de surendettement de certains consommateurs. Au contraire, il risque d'avoir des effets pervers qui ne feront qu'exacerber le problème dans certains cas.

Nous aurions souhaité qu'au lieu de vouloir encore une fois encadrer davantage les commerçants, le gouvernement prenne les moyens appropriés pour atteindre réellement ses objectifs à savoir, investir dans l'éducation et dans la sensibilisation des citoyens aux risques liés au surendettement.

Nous souhaitons donc vivement que le législateur prenne en compte l'opinion des dirigeants de PME qui, rappelons-le, représentent 98 % des entreprises au Québec et assurent le dynamisme dans toutes nos régions.

Demeurant à votre disposition pour toute information complémentaire, je vous prie de croire, Monsieur le Ministre, à l'assurance de ma considération distinguée.

La vice-présidente, Québec



Martine Hébert

c. c. Membres de la Commission des relations avec les citoyens