



---

---

# ASSEMBLÉE NATIONALE

---

---

PREMIÈRE SESSION

TRENTE-NEUVIÈME LÉGISLATURE

## **Journal des débats**

**de la Commission permanente  
des relations avec les citoyens**

**Le mardi 20 octobre 2009 — Vol. 41 N° 7**

Consultations particulières sur le projet de loi n° 60 — Loi  
modifiant la Loi sur la protection du consommateur  
et d'autres dispositions législatives (1)

**Président de l'Assemblée nationale:  
M. Yvon Vallières**

---

**QUÉBEC**

Abonnement annuel (TPS et TVQ en sus):

Débats de l'Assemblée	145,00 \$
Débats des commissions parlementaires	500,00 \$
Pour une commission en particulier:	
Commission de l'administration publique	75,00 \$
Commission de l'agriculture, de l'énergie et des ressources naturelles	50,00 \$
Commission de l'aménagement du territoire	100,00 \$
Commission de l'Assemblée nationale	5,00 \$
Commission de la culture et de l'éducation	100,00 \$
Commission de l'économie et du travail	100,00 \$
Commission des finances publiques	75,00 \$
Commission des institutions	100,00 \$
Commission des relations avec les citoyens	25,00 \$
Commission de la santé et des services sociaux	75,00 \$
Commission des transports et de l'environnement	100,00 \$
Index (une session, Assemblée et commissions)	30,00 \$

Achat à l'unité: prix variable selon le nombre de pages.

Règlement par chèque à l'ordre du ministre des Finances et adressé comme suit:

Assemblée nationale du Québec  
Distribution des documents parlementaires  
1020, rue des Parlementaires, bureau RC.85  
Québec, Qc  
G1A 1A3

Téléphone: 418 643-2754  
Télécopieur: 418 643-8826

Consultation des travaux parlementaires de l'Assemblée ou des commissions parlementaires dans Internet à l'adresse suivante:  
[www.assnat.qc.ca](http://www.assnat.qc.ca)

Dépôt légal: Bibliothèque nationale du Québec  
ISSN 0823-0102

## Commission permanente des relations avec les citoyens

Le mardi 20 octobre 2009 — Vol. 41 N° 7

### Table des matières

Remarques préliminaires	1
Mme Kathleen Weil	1
M. Claude Pinard	3
Auditions	4
Union des consommateurs	4
Option Consommateurs (OC)	12
Conseil québécois du commerce de détail (CQCD)	21
Association du Jeune Barreau de Montréal (AJBM)	30
Coalition des associations de consommateurs du Québec (CACQ)	39
Association canadienne des télécommunications sans fil (ACTS)	47
Association pour la protection des automobilistes (APA)	57

### Autres intervenants

M. Maka Kotto, vice-président

M. François Ouimet

M. Emmanuel Dubourg

Mme Francine Charbonneau

M. Guy Ouellette

M. Benoit Charette

M. Gilles Robert

- \* Mme Yannick Labelle, Union des consommateurs
- \* M. Marcel Boucher, idem
- \* M. Michel Arnold, OC
- \* Mme Stéphanie Poulin, idem
- \* Mme Élise Thériault, idem
- \* M. Gaston Lafleur, CQCD
- \* M. Antoine Aylwin, AJBM
- \* M. Karim Renno, idem
- \* Mme Clémence Gagnon, CACQ
- \* Mme Lucie Deschamps, idem
- \* M. Bernard Lord, ACTS
- \* M. George Iny, APA
  
- \* Témoins interrogés par les membres de la commission

Le mardi 20 octobre 2009 — Vol. 41 N° 7

**Consultations particulières sur le projet de loi n° 60 — Loi modifiant la Loi sur la protection du consommateur et d'autres dispositions législatives (1)***(Dix heures douze minutes)*

**Le Président (M. Kotto):** Bon, bien, à l'ordre, s'il vous plaît! Alors, ayant constaté le quorum, je déclare la séance de la Commission des relations avec les citoyens ouverte. Je demande par conséquent à toutes les personnes dans la salle de bien vouloir éteindre la sonnerie de leurs téléphones cellulaires.

Et je rappelle le mandat: le mandat de la commission est de tenir des consultations particulières et des auditions publiques sur le projet de loi n° 60, Loi modifiant la Loi sur la protection du consommateur et d'autres dispositions législatives.

Mme la secrétaire, est-ce qu'il y a des absences... des remplacements?

**La Secrétaire:** Oui, M. le Président. Mme Lapointe (Crémazie) est remplacée par M. Pinar (Saint-Maurice).

**Le Président (M. Kotto):** Bien. Alors, ce matin, nous entendrons l'Union des consommateurs et Option Consommateurs. Cet après-midi, nous recevrons le Conseil québécois du commerce de détail, l'Association du Jeune Barreau de Montréal et la Coalition des associations de consommateurs du Québec. Finalement, en soirée, nous accueillerons l'Association canadienne des télécommunications sans fil et l'Association de protection des automobilistes du Québec.

**Remarques préliminaires**

Nous débuterons sans plus tarder avec les remarques préliminaires. Mme la ministre, vous disposez de 7 min 30 s pour vos remarques d'ouverture.

**Mme Kathleen Weil**

**Mme Weil:** M. le Président, membres de la Commission des relations avec les citoyens, mesdames messieurs, à titre de ministre de la Justice, Procureur général du Québec et ministre responsable de l'Office de la protection du consommateur, permettez-moi d'abord de remercier les groupes qui seront présents aujourd'hui et demain à l'occasion des consultations particulières portant sur le projet de loi n° 60. Je les remercie d'avoir accepté, dans de courts délais, de venir échanger sur ce projet de loi qui modifie de façon importante la Loi sur la protection du consommateur et, de façon accessoire, la Loi sur les agents de voyages, la Loi sur les arrangements préalables de services funéraires et de sépulture, ainsi que la Loi sur le recouvrement de certaines créances.

Comme vous le savez sans doute, la Loi sur la protection du consommateur a été adoptée dans les années soixante-dix. Depuis, le marché de la consommation s'est complexifié, et diverses pratiques commerciales et clauses fort discutables ont aussi vu le jour. Il devenait donc impératif de procéder à une actualisation de certaines

dispositions de notre législation afin de maintenir un niveau élevé de protection, dont les consommateurs québécois doivent pouvoir se prévaloir, et ainsi favoriser un marché de la consommation plus équilibré.

Le consommateur, de son côté, demeure toujours isolé et vulnérable en termes d'information et d'accès à un recours utile. En cas de litige, il se retrouve dans une situation de déséquilibre constant et, à plusieurs égards, croissant. De plus, les moyens limités dont il dispose ne font généralement pas le poids face aux moyens importants des entreprises.

Déjà en 2006, notre gouvernement a amorcé cette modernisation des dispositions législatives relatives à la protection du consommateur. Nous avons notamment mis en place un nouveau cadre législatif ciblant les contrats conclus à distance, principalement par le biais de l'Internet. Cette première étape a été complétée avec succès grâce au ministre de la Justice de l'époque, le député de Vaudreuil, M. Yvon Marcoux.

Aujourd'hui, avec cette deuxième phase de révision législative, nous poursuivons cette modernisation avec le projet de loi n° 60 qui propose des mesures qui touchent notamment au secteur des télécommunications, à l'information que doit divulguer le commerçant sur le prix total des biens et services, aux garanties supplémentaires, aux recours en injonction pour faire cesser des pratiques de commerce qui dérogent à la loi, aux fonds d'indemnisation des consommateurs ainsi qu'aux cartes prépayées, communément appelées cartes-cadeaux.

Les modifications législatives que propose le projet de loi visent à assurer une protection adéquate des consommateurs en particulier à l'égard des contrats de services à exécution successive qui sont fournis à distance. Sont principalement inclus dans ce vocable les services de téléphones cellulaires et résidentiels, de télévision à péage et d'Internet.

Depuis quelques années, le secteur des télécommunications connaît une croissance du nombre de plaintes formulées par les consommateurs. À l'Office de protection du consommateur, l'année dernière, les services de télécommunications ont représenté le deuxième domaine le plus important en matière de plaintes, après la vente et la réparation d'automobiles. Les difficultés éprouvées par les clients des entreprises de télécommunications sont de diverses natures et se manifestent à plusieurs étapes de leurs relations avec les commerçants. Nous sommes particulièrement préoccupés par le sort des jeunes consommateurs qui acquièrent et utilisent ces technologies. Souvent, ils ne comprennent pas très bien ni les coûts associés à leur utilisation ni les frais encourus pour mettre fin à un contrat. Ils doivent souvent assumer le fardeau d'une dette prématurée et les conséquences fâcheuses qui en découlent.

Les mesures proposées visent donc à régir les relations contractuelles dans ce secteur en pleine expansion. Inspirées par la lettre et l'esprit du Code civil, elles portent sur les renseignements que les entreprises doivent divulguer dans les contrats sur l'interdiction à clause à caractère

abusif, sur les règles qui régissent la modification, le renouvellement et la résiliation de ces contrats et sur la responsabilité des consommateurs en cas de résiliation de leur part.

Je suis convaincue que ces nouvelles dispositions amélioreront considérablement la protection du consommateur québécois et favoriseront une concurrence plus saine lorsqu'elles permettront aux consommateurs de mieux comparer les offres qui leur sont formulées par les entreprises. Ceci est particulièrement vrai dans un environnement qui est aussi complexe que changeant, tant au plan des technologies que des pratiques commerciales.

Il reste combien de temps, M. le Président?

**Le Président (M. Kotto):** Vous avez encore 45 secondes... Non, plus que ça: 1 min 45 s.

**Mme Weil:** Bon. Écoutez, pour conclure, je dirais...

**Le Président (M. Kotto):** Il y a un consentement à l'effet de...

**Mme Weil:** De continuer?

**Le Président (M. Kotto):** Oui, oui.

**Mme Weil:** Ah bon! D'accord. Alors, je vais avoir un rythme un peu plus normal. Le projet de loi vise également à promouvoir un meilleur équilibre entre les droits et les obligations des parties à un contrat de consommation. Il aspire aussi à assurer au consommateur l'accès à toute l'information nécessaire concernant les caractéristiques ou le prix de biens et services offerts en vente. Il s'agit donc de lui donner accès à une information complète qui va lui permettre de prendre des décisions éclairées et de contracter en toute connaissance de cause.

Dans certains secteurs du marché, la décomposition du prix est une pratique de plus en plus utilisée par les commerçants. Elle consiste à annoncer un prix qui diffère du prix total à payer, puisqu'il ne comporte pas tous les frais requis du consommateur. Souvent, ces frais sont indiqués en tout petits caractères dans la publicité. Ces frais cachés, ou du moins très discrets, sont ajoutés seulement au moment de conclure la transaction. Ainsi, le consommateur n'est pas en mesure de comparer adéquatement le prix des biens ou des services offerts et conséquemment de déterminer quelle offre commerciale est la plus avantageuse pour lui. Pire, il ne connaît pas le prix qu'il aura à déboursier avant d'être rendu à la caisse.

Nous proposons donc une mesure qui nous semble toute naturelle et légitime: que les commerçants aient l'obligation d'annoncer le prix total des biens et des services offerts, à l'exclusion, bien sûr, des taxes à la consommation.

L'obligation d'offrir une information juste et complète s'appliquera aussi lors de la vente d'une garantie prolongée. En vertu de la Loi sur la protection du consommateur, les biens achetés font l'objet d'une garantie légale. Selon l'article 38 de la loi, cela signifie qu'ils doivent pouvoir servir à l'usage auquel ils sont destinés pendant une durée raisonnable, compte tenu de leur prix. En outre, la plupart des biens offerts en vente font également l'objet d'une garantie conventionnelle du fabricant. Leurs conditions et leur durée varient, et elles sont incluses dans le prix du bien acheté.

Depuis quelques années cependant, les commerçants proposent au consommateur l'achat d'une garantie supplémentaire, aussi appelée garantie prolongée. Souvent, malheureusement, le commerçant omet d'informer adéquatement le consommateur de l'existence de la garantie légale et du contenu de la garantie du fabricant. Parce qu'il ne dispose pas de toute l'information nécessaire pour prendre une décision éclairée, le consommateur achète bien souvent une garantie qui lui offre bien peu d'avantages par rapport à ce que lui offre déjà gratuitement la loi ou le fabricant.

● (10 h 20) ●

Le projet de loi propose donc que le commerçant soit obligé d'informer adéquatement le consommateur de l'existence des garanties légales et conventionnelles.

Dans l'objectif général de rétablir un certain équilibre dans le marché de la consommation, notre gouvernement propose une autre mesure importante. Le projet de loi vise aussi à permettre à un organisme de protection du consommateur, dans certaines circonstances et à certaines conditions, d'exercer un recours en injonction pour obtenir d'une entreprise qu'elle cesse une pratique interdite par la loi. Ces pratiques sont, pour la plupart, des déclarations fausses et trompeuses qui nuisent au consentement éclairé du consommateur lors de l'acquisition d'un bien ou d'un service, ou tout simplement une pratique qui est expressément interdite par la loi. Ces pratiques, soulignons-le, nuisent également aux autres commerçants, qui sont ainsi confrontés à une concurrence déloyale.

Cette nouvelle disposition législative favorise en même temps une utilisation optimale des ressources judiciaires et renforce la vigilance du mouvement consumériste et de la société civile organisée. En effet, elle permettra qu'une démarche préventive soit entreprise afin de faire cesser une pratique interdite et d'empêcher que ne soient causés des préjudices importants au consommateur. Elle pourra ainsi réduire les recours qui pourraient être alors entrepris par les consommateurs. Ces actions, il faut bien le dire, ne visent aucunement à délester l'État, et l'Office de la protection du consommateur, de ses responsabilités mais plutôt à associer les consommateurs à la recherche d'un équilibre, toujours fragile, dans le marché de la consommation.

Nos propositions législatives viennent également élargir le régime de protection financière des consommateurs par l'introduction d'une disposition permettant de créer, par règlement, des fonds d'indemnisation. Différents groupes de commerçants doivent détenir un permis de l'Office de la protection du consommateur pour exercer leurs activités. Certains d'entre eux doivent fournir un cautionnement dans le but de garantir le respect de leurs obligations envers leurs clients dans le but de leur assurer une protection financière. Dans certains cas, notamment en matière de commerce itinérant, ce cautionnement peut s'avérer insuffisant pour indemniser les consommateurs lésés lorsqu'un commerçant cesse ses activités. C'est le cas, par exemple, dans le domaine de la vente de thermopompes ou d'autres appareils de chauffage, en raison de la valeur élevée des contrats, qui atteignent souvent plusieurs milliers de dollars.

Par ailleurs, d'autres commerçants sont assujettis à la Loi sur la protection du consommateur sans avoir l'obligation de détenir un permis. Dans ce cas, le consommateur lésé financièrement doit intenter une action en justice pour obtenir une indemnisation, action qui, dans

bien des cas, est illusoire lorsque le commerçant se retrouve en situation de faillite.

Nous avons donc proposé d'introduire dans la Loi sur la protection du consommateur un pouvoir réglementaire permettant au gouvernement de créer un fonds d'indemnisation des clients d'un secteur d'activité régi par une loi relevant de l'office et d'en déterminer les modalités de perception et d'indemnisation. Cette nouvelle mesure s'inspire du Fonds d'indemnisation des clients des agents de voyages, créé par notre gouvernement en 2004. Ce fonds a démontré que l'existence d'un tel outil financier permet l'indemnisation rapide et efficace des consommateurs lésés.

La vente des cartes prépayées, notamment des cartes-cadeaux, s'est considérablement accrue au fil des récentes années. Dans de nombreux cas, le consommateur n'est informé ni de leurs conditions d'utilisation, ni des restrictions que ces conditions lui imposent, ni de la façon de connaître le solde de sa carte. Des frais peuvent également être exigés pour l'obtention et l'utilisation de certains types de cartes prépayées.

Ces façons de faire imposent au consommateur des règles d'utilisation souvent obscures et désavantageuses pour lui. Nous proposons donc, entre autres choses, que le commerçant soit tenu de divulguer par écrit au consommateur les conditions d'utilisation et les restrictions de la carte offerte, de même que les moyens d'en connaître le solde. Mesure importante: le consommateur aura désormais le droit d'utiliser le solde au complet, même en présence d'une date d'échéance, car celle-ci n'aura plus d'effet.

M. le Président, avant de conclure, je souhaite rappeler que les modifications législatives dont je viens de faire un bref survol sont le résultat de nombreuses consultations. En effet, l'Office de la protection du consommateur a consulté au cours des dernières années les associations de consommateurs et de commerçants de même que des universitaires spécialisés en droit de la consommation. D'ailleurs, les réactions qui ont suivi le dépôt du projet de loi n° 60, le 16 juin dernier, ont été plus que positives. En effet, en examinant les revues de presse, en écoutant les commentaires des différentes tribunes publiques, on constate à quel point ces mesures s'avèrent les bienvenues et qu'elles suscitent une grande satisfaction autant de la part des consommateurs que des groupes et des analystes spécialisés en consommation.

Alors, ça conclut. Mais, en terminant, M. le Président, je voudrais vous rappeler que les mesures législatives proposées s'inscrivent dans la foulée des objectifs de notre gouvernement de promouvoir le développement économique du Québec ainsi qu'une plus grande justice sociale. Ce que nous proposons aujourd'hui contribue certainement à favoriser le climat de confiance nécessaire à la prospérité économique en favorisant des rapports plus équitables entre les consommateurs et les entreprises.

C'est donc avec grand intérêt que nous allons entreprendre dans quelques minutes les auditions publiques qui nous permettront d'entendre vos commentaires et suggestions sur ce projet de loi, qui déjà semble faire consensus parmi les regroupements politiques représentés ici. Je vous remercie, M. le Président et membres de cette commission, de votre attention.

**Le Président (M. Kotto):** Merci, Mme la ministre. Maintenant, j'invite le porte-parole de l'opposition officielle à faire ses remarques préliminaires pour une durée maximale... il nous reste deux minutes, à peu près.

**M. Ouimet:** ...compte tenu de la chance inouïe et de la courtoisie de ma collègue, il pourrait prendre le temps qu'il faut sur notre temps à nous.

**M. Pinard:** M. le Président...

**M. Ouimet:** Pour lui accorder plus que deux minutes.

**M. Pinard:** ...je remercie le...

**Le Président (M. Kotto):** Alors, il y a un climat de bonne entente. Il y a donc un consentement qui nous permet...

**M. Claude Pinard**

**M. Pinard:** Alors, je remercie le député de Marquette, M. le Président, mais je serai quand même très bref. D'abord, je vous remercie d'accueillir... de m'accueillir aujourd'hui à l'intérieur de votre commission pour discuter de cet important projet de loi là avec les groupes que nous allons recevoir. Je remercie Mme la ministre de nous avoir fait véritablement un tour complet du projet de loi n° 60, qui sera déposé et qui a été soumis pour consultation aux différents intervenants que nous allons rencontrer dans les deux prochains jours.

Je me permets également de remercier les membres de la commission qui sont ici présents, parce que, tout comme pour nous et comme... et pour la ministre, je pense que c'est un des projets de loi les plus importants qui a été débattu et voté dans les années soixante-dix. Et Mme la ministre, actuellement, suite à toutes ces discussions qui ont eu lieu dans les deux dernières années, au moment où ni elle ni moi étions présents ici, en ces murs, nous arrive avec le dépôt concret d'un projet de loi qui va dépoussiérer drôlement la Loi de protection du consommateur.

Donc, pour moi, je suis heureux de constater qu'à la fois nous allons rencontrer des groupes qui ont comme objet... qui ont comme objectif de protéger les consommateurs, oui, mais également nous allons recevoir des légalistes, je pense au Jeune Barreau, je pense au Barreau du Québec, nous allons recevoir aussi les compagnies de téléphonie, qui seront là, nous allons recevoir aussi le commerce au détail, donc non pas seulement des groupes qui ont comme objectif de protéger les consommateurs, mais également des groupes qui ont comme objectif de protéger leurs membres, soit des commerçants, les compagnies de téléphonie, et autres.

Donc, je vous mentionne, madame, que nous assistons ici à cette commission avec un esprit très ouvert. Et ce que nous désirons le plus, c'est de faire en sorte qu'on règle une portion importante de cette Loi de protection du consommateur et qu'on n'ait pas à rouvrir cette section-là avant, encore une fois, une trentaine ou une quarantaine d'années.

Alors, on connaît la modernité, on sait qu'à l'époque, en 1970, lorsque je pratiquais mon droit, bien on assistait, si vous voulez, au téléphone avec trois lignes, quatre lignes, cinq lignes, huit lignes. Aujourd'hui, qui n'a pas un téléphone cellulaire? Le fax est apparu, a changé et modifié d'une façon importante notre pratique notariale. Enfin, là on est dans un climat, maintenant... ou dans une société où la vitesse prime, mais il faut quand même toujours faire en sorte à la fois de protéger le commerçant, mais

également protéger aussi le consommateur, dans tout ce siècle où, pour la vitesse, souvent on sabre dans des éléments très importants.

● (10 h 30) ●

Donc, M. le Président, je vous remercie de m'avoir accordé ce temps. Et j'ai véritablement hâte d'entendre, moi aussi, le premier groupe qui dépose ce matin.

### Auditions

**Le Président (M. Kotto):** Merci. Alors, nous allons passer aux auditions. Je salue le premier groupe, qui est l'Union des consommateurs, et je demande à son ou sa porte-parole de s'identifier et d'identifier la personne qui l'accompagne. Vous aurez 15 minutes de présentation, et après cela nous passerons à un échange avec les membres de la commission qui durera 45 minutes environ.

### Union des consommateurs

**Mme Labelle (Yannick):** Donc, je me présente: Yannick Labelle, avocate et analyste en pratiques commerciales et protection du consommateur. Et je vous présente, à ma gauche, mon collègue, Me Marcel Boucher, qui est le responsable des affaires juridiques pour Union des consommateurs.

Donc, en premier lieu, je tiens à vous remercier, M. le Président, membres de la commission et Mme la ministre, de nous avoir invités à cette consultation portant sur le projet de loi n° 60. Je tiens en premier lieu à vous informer que nous ne nous attarderons pas ici sur chacun des articles du projet de loi, et nous signalerons plutôt d'emblée notre enthousiasme devant les dispositions, et les modifications, et des ajouts qui sont proposés, car ils sont susceptibles de permettre de régler plusieurs des problèmes qui sont fréquemment soulevés par les consommateurs. Nous nous permettons plutôt de vous faire part de nos commentaires et suggestions qui ont pour but d'accroître l'efficacité des mesures qui sont proposées par le projet de loi. Nous vous invitons également à consulter notre mémoire, qui expose plus amplement nos inquiétudes quant au libellé de certains articles, qui peuvent être clarifiés ou modifiés afin que... d'éviter des interprétations divergentes et d'écarter toute ambiguïté.

Les éléments que nous avons jugé opportun de vous présenter ce matin concernent principalement les dispositions régissant les contrats de service à exécution successive fourni à distance, l'encadrement de la résiliation des contrats, les pratiques interdites, les clauses inapplicables au Québec, les cartes prépayées, les garanties conventionnelles et finalement le droit d'agir des associations de consommateurs.

Avant de débiter, je vais brièvement vous présenter l'organisme que nous représentons. Union des consommateurs est un organisme sans but lucratif qui regroupe 10 associations coopératives d'économie familiale, l'Association des consommateurs pour la qualité dans la construction ainsi que des membres individuels. Notre mission première est de promouvoir et de défendre les intérêts des consommateurs en prenant particulièrement en compte des ménages à revenus modestes. Parmi nos dossiers privilégiés de recherche, d'action et de représentation, on peut mentionner le budget familial, l'endettement, l'énergie, les questions qui sont reliées à la téléphonie, la radiodiffusion,

la télédistribution, l'inforoute, la vie privée, la santé, l'alimentation et les biotechnologies. Nous nous occupons également de dossiers qui concernent les services et produits financiers ainsi que les politiques sociales et fiscales.

Donc, pour débiter, je vais vous faire part de nos commentaires sur les contrats de service à exécution successive fourni à distance. Selon nous, les mesures qui sont proposées vont permettre de mettre un frein à certaines des pratiques qui ont été constatées et décriées fréquemment, et ce, principalement face à l'industrie des télécommunications. Les nouvelles dispositions permettront tout d'abord d'assurer que le consommateur sera mieux informé du contenu de ce type de contrat. Nous applaudissons les mesures qui visent à assurer la forme écrite des contrats ainsi que celles qui exigent que ces dernières énoncent clairement les éléments essentiels sur lesquels vont porter le consentement du consommateur.

De plus, en établissant notamment des règles claires sur la reconduction des contrats à leur échéance, la résiliation des contrats par le consommateur ainsi que sur les frais de résiliation, le projet de loi s'attaque à certains des irritants qui suscitent le plus de plaintes de la part des consommateurs. En ce qui concerne le contenu obligatoire des contrats à exécution successive de service fourni à distance, tel que c'est prévu à l'article 214.2, nous considérons qu'il s'agit d'une disposition fort judicieuse. Cependant, la loi devrait de plus, selon nous, veiller à ce que ces renseignements, dont la divulgation est obligatoire, soient portés expressément et en termes clairs à la connaissance des consommateurs.

Nous nous inquiétons par ailleurs de certains difficultés d'application et d'interprétation qui pourraient découler du libellé de certains articles et nous nous... nous vous référons à notre mémoire pour un exposé plus exhaustif sur ce sujet.

En ce qui concerne l'indemnité de résiliation et le calcul de cette dernière, nous avons certaines inquiétudes quant au libellé de certains articles, par exemple 214.2h, qui risque d'avoir pour effet que les commerçants gonfleront l'évaluation des bénéfices économiques offerts aux consommateurs dans le but de maintenir un niveau d'indemnité plus élevé.

Nous nous réjouissons également de l'encadrement des dépôts de garantie et suggérons que soient également adressées quelques problématiques d'interprétation et la question de la remise des intérêts au consommateur lors de la remise du dépôt.

En ce qui concerne la résiliation unilatérale, nous allons, dans le section qui suit, vous parler de la résiliation et de la modification unilatérale ainsi que l'indemnité de résiliation. Les frais de résiliation qui sont imposés par les fournisseurs de services rendus à distance font partie depuis longtemps des préoccupations des associations de consommateurs. On a vu souvent des contrats qui nient le droit de résilier au consommateur mais aussi qui contiennent des pénalités de résiliation qui équivalent ou encore qui dépassent le montant total des mensualités qui restent à courir au contrat. Nous apprécions donc la discrétion reconnue au consommateur par l'article 214.6 de résilier en tout temps le contrat. Nous déplorons par contre le fait que le projet de loi ne prévoient aucune indemnité qui pourrait être imposée au commerçant pour compenser les dommages que pourrait avoir un consommateur qui décide de résilier son contrat à la suite d'une modification

unilatérale qui est proposée par le commerçant. Étant donné qu'il s'agit d'un projet de loi qui reconnaît que la résiliation unilatérale par le consommateur justifie le paiement au commerçant d'une indemnité, il nous semble qu'une loi qui vise à assurer l'équilibre entre le consommateur et le commerçant devrait veiller à assurer une contrepartie raisonnable si la résiliation découle du fait du commerçant.

La résiliation unilatérale suite à une modification unilatérale par le... commerçant, pardon, soulève également certaines problématiques quant aux offres groupées, les bouquets de services, qui sont de plus en plus fréquents dans le secteur des services rendus à distance. Donc, si un des services est modifié, le consommateur va perdre tous les bénéfices qu'il avait par le regroupement des services. La modification unilatérale des contrats par le commerçant, qui est une pratique qui est depuis fort longtemps dénoncée par les associations de consommateurs, nous sommes très contents et nous nous réjouissons du fait qu'il fait partie du projet de loi. Nous applaudissons les balises qui sont mises en place par le projet de loi. Et nous suggérons par ailleurs qu'à l'instar de plusieurs pays européens le consommateur québécois bénéficie d'un délai d'essai après l'entrée en vigueur des modifications, un délai d'essai qui lui permettra d'évaluer l'impact réel des modifications qui sont imposées par le commerçant. Et, après le délai d'essai, il est bien entendu qu'il soit possible pour le consommateur de mettre fin, à l'intérieur de ce délai d'essai, pardon, à son contrat, si jamais il décide que, oui, l'impact est trop important et qu'il désire ne pas poursuivre.

Maintenant, je vais vous faire part brièvement des pratiques interdites. Nous tenons à vous faire part de pratiques faisant l'objet de plusieurs plaintes. Il s'agit en premier lieu du verrouillage des cellulaires. À la lecture de l'article 214.2, nous nous sommes questionnés quant à la pertinence de prévoir d'exiger du commerçant qu'il indique une restriction particulière liée aux appareils fournis en vertu d'un contrat, appareils qui sont nécessaires pour faire usage du service. Nous pensons ici aux frais de verrouillage que peut entraîner le... que soient déverrouillés les appareils de téléphone à la fin du contrat ou alors que le consommateur décide de changer de fournisseur. Nous sommes plutôt arrivés à la conclusion que cette pratique devrait tout bonnement être interdite par la LPC. Le consommateur qui est devenu propriétaire d'un bien auprès d'un fournisseur de services ne devrait pas avoir, selon nous, à payer des frais additionnels pour faire usage de son bien comme bon lui semble maintenant qu'il en est propriétaire.

L'ajout à la loi de l'article 19.1, qui impose au commerçant l'obligation d'introduire de manière évidente devant chaque clause inapplicable au contrat une mention qui informera le consommateur sur le caractère effectif de cette clause, est opportun. Le libellé de cette disposition risque par contre, selon nous, de restreindre l'efficacité de celle-ci. Il ne suffit pas, en effet, que la mention précède la clause inapplicable de façon évidente, encore faut-il s'assurer que le consommateur n'entretiendra aucun doute quant à l'applicabilité d'une clause.

Finalement, pour clore la section des pratiques interdites, l'article 12 du projet de loi prévoit la modification de l'article 230 de la Loi sur la protection du consommateur par l'ajout de 230c. Cet ajout à l'article 230 de la loi nous donne l'occasion de soulever une problématique qu'une modification supplémentaire au même article pourrait

être à même de régler. Comme ce fut le cas naguère avec les services téléphoniques communément désignés sous l'appellation générique «1 900», nous assistons à une quantité grandissante de plaintes relativement à des frais qui sont facturés par des entreprises de fourniture d'accès à la téléphonie sans fil pour des contenus tels que des messages textes, qui sont facturés entre 2 \$ à 5 \$ l'unité. Il s'agit de contenus qui sont fournis par des entreprises tierces, contenus que les consommateurs n'ont pas requis ou encore pour la fourniture desquels ils n'ont pas accepté toutes les conditions. Nous proposons que soit modifié davantage l'article 230 afin d'interdire la réclamation des frais par le commerçant pour des services ou des biens fournis par un tiers et que le consommateur n'a jamais demandés.

● (10 h 40) ●

Les dispositions qui concernent le contrat de vente d'une carte prépayée, nous sommes très contents de les retrouver au projet de loi. Nous nous réjouissons de cette initiative de réglementer les instruments prépayés par l'ajout, en vertu de l'article 8 du projet de loi, des articles 187.1 à 187.4. Il s'agit d'un domaine de la consommation qui fait l'objet d'un nombre croissant de plaintes, qu'il s'agisse des cartes d'appel interurbain, des cartes prépayées Visa ou MasterCard, ou encore des cartes prépayées pour le service sans fil. Les mesures proposées, telles que l'interdiction de la date de péremption et l'obligation d'information qui est imposée au commerçant, offriront sans conteste une meilleure protection aux consommateurs. Le fait que le texte de loi vise tout instrument analogue est également judicieux, selon nous.

Nous nous permettons toutefois d'avancer quelques propositions en vue de compléter cette protection et de corriger certains autres irritants que nous rapportent les consommateurs, usagers des instruments prépayés. Il arrivera fréquemment que le consommateur se trouvera dans l'obligation d'effectuer, chez un commerçant donné, un achat pour un montant beaucoup plus important que ce que représente le solde de sa carte, afin de vider sa carte. Il nous semblerait fort utile que la loi prévoie que le consommateur peut obtenir un remboursement lorsqu'il ne reste qu'une somme minime sur la carte.

Une autre pratique très contestée, par ailleurs... qui risque par ailleurs d'échapper au libellé de l'article 140... 187.4, pardon: certains instruments prépayés prévoient que peuvent être imposés au consommateur qui n'utiliserait pas sa carte selon une certaine fréquence ou à l'intérieur d'un certain délai ce qu'on appelle des frais de dormance, ou encore des frais de non-utilisation, ou des pénalités de non-utilisation. Il serait trop facile d'argumenter que des frais de non-utilisation ne sont justement pas pour l'utilisation de la carte et qu'ils échapperaient ainsi à l'interdiction qui est prévue à l'article 187.4. Nous sommes d'avis qu'une interdiction explicite de ces frais, sous réserve de ce qui pourrait être prévu au règlement, éviterait que soit tentée cette échappatoire.

Je vais maintenant vous présenter nos... nos commentaires, plutôt, sur les garanties conventionnelles, avant de terminer avec le droit d'agir des associations de consommateurs. En premier lieu, nous déplorons depuis longtemps que les consommateurs se procurent des garanties conventionnelles qui sont trop... qu'ils se trouvent... se trouvent trop souvent à payer pour une garantie qu'il y aurait déjà, octroyée par la loi. L'article 300... 35.1 permettra désormais

d'assurer que le consommateur soit avisé par le commerçant de l'existence de la garantie légale avant qu'il ne lui soit proposé à titre onéreux une garantie conventionnelle. Cependant, il serait sage, selon nous, de formuler l'article 35.1 de façon à inclure les contrats qui ne sont pas des contrats de garantie conventionnelle mais qui comprennent de telles garanties. De plus, comme la garantie légale prévue à la LPC est constituée aussi bien d'une garantie d'usage, à l'article 37, que d'une garantie de durée, à l'article 38, nous nous interrogeons sur le choix qui a été fait de n'inclure dans le devoir d'information du commerçant qu'une partie de la garantie légale, soit la garantie sur la durée.

En outre, nous recommandons que soit également introduit dans la loi que le consommateur qui n'aurait pas, après un certain temps, utilisé la garantie conventionnelle qu'il a achetée, qu'il ait le droit de résilier ce contrat. Il s'agit d'un droit qui est conféré au consommateur dans d'autres juridictions et dont le consommateur québécois, d'après nous, devrait bénéficier.

Nos derniers commentaires porteront sur le droit d'agir des associations de consommateurs. Finalement, nous nous réjouissons de l'ingéniosité dont fait part le projet de loi, qui permet, par l'entremise de l'article 316 de la LPC, aux associations de consommateurs d'ester en justice de manière préventive à l'égard de certaines pratiques, afin de mettre un terme à l'usage de certaines stipulations interdites ou inapplicables dans les contrats de consommation, et ce, dans l'intérêt collectif des consommateurs. Il serait prudent, à notre avis, de préciser les exigences relatives aux associations de consommateurs qui se verraient reconnaître le droit d'agir dans l'intérêt collectif des consommateurs. Si le critère qui porte sur l'existence depuis au moins un an nous semble important, nous estimons que le législateur québécois devrait de plus exiger, comme l'a fait le législateur français, une activité pertinente, effective et publique.

Finalement, le projet de loi ne prévoit pas de mode de financement distinct qui faciliterait pour les... les organismes de défense des droits des consommateurs l'accès à ce nouveau recours. Vu les ressources limitées dont disposent généralement les associations de consommateurs québécoises, il serait sûrement nécessaire d'étudier les mécanismes de financement qui permettraient aux organismes de défense des droits de consommateurs de faire un usage optimal de ce nouveau moyen d'assurer une meilleure protection du consommateur.

En conclusion, Union des consommateurs se réjouit de ce projet de loi qui, selon nous, est un pas dans la bonne direction en ce qu'il propose des mesures susceptibles de régler bon nombre de problèmes de consommation auxquels font face les consommateurs québécois. Nous vous remercions pour cette occasion qui nous a été offerte de participer aux présentes consultations. Nous remercions également l'Office de la protection du consommateur pour l'occasion qu'il nous a offerte de participer aux travaux qui ont eu lieu en vue de l'élaboration et du dépôt du présent projet de loi.

Nous sommes conscients que le travail de modernisation de la Loi sur la protection du consommateur qui a été entrepris est de longue haleine. Les résultats des travaux entrepris jusqu'à ce jour sont importants, et, en notre nom et au nom des consommateurs, nous sommes prêts à affirmer qu'ils sont aussi fort appréciés. La modernisation

de la loi n'est pas complétée, tant s'en faut, et nous vous assurons qu'Union des consommateurs profitera encore à l'avenir de toutes les occasions qui lui seront données de participer à ce chantier qui permettra, nous l'espérons, de redonner au Québec la place de chef de file qu'il mérite d'occuper en matière de défense des droits des consommateurs.

Donc, nous vous remercions et nous sommes disposés à répondre à vos questions.

**Le Président (M. Kotto):** Merci, Mme Labelle. Alors, nous passons maintenant à la période d'échange, en commençant avec le groupe formant le gouvernement, pour une durée maximale de 20 minutes.

**M. Pinard:** Excusez-moi, M. le Président, est-ce qu'on pourrait peut-être modifier pour y aller avec des blocs de 10 minutes?

**Le Président (M. Kotto):** Est-ce qu'il y a consentement pour y aller avec des blocs de 10 minutes?

**Une voix:** Consentement.

**Le Président (M. Kotto):** Parfait. Dans ce cas, je vous cède la parole, Mme la ministre.

**Mme Weil:** Oui. Merci. Alors, j'ai quelques questions. Alors, je vous remercie beaucoup, Mme Labelle. Juste, d'entrée de jeu, des organismes de protection des intérêts des consommateurs comme le vôtre, vous amenez une contribution très importante à ce domaine de droit, et donc, moi, personnellement... et je pense que, nous tous ici, on apprécie votre présence. Même, d'ailleurs, on va lire avec beaucoup, beaucoup d'intérêt et de précision toutes les modifications que vous suggérez et le débat que vous amenez. On va regarder ça avec attention parce que vous êtes réellement des experts dans le domaine.

Alors, j'ai quelques questions. Peut-être, dans un premier temps, tout ce qui concerne l'indemnité de résiliation. Vous évoquez que l'article 214.2 devrait être modifié de manière à ne pas inclure dans le calcul de l'indemnité de résiliation les bénéfices économiques sur des services qui n'ont pas été demandés par le consommateur ou qui ne représentent pas un avantage réel pour ce consommateur. Évidemment, c'est un exercice très, très difficile, et on ne saurait pas trop comment... comment faire ce genre de calcul. Donc, je me demande si vous pourriez nous indiquer les éléments précis qui devraient être inclus, selon vous, pour calculer le véritable bénéfice économique consenti au consommateur. On comprend bien l'esprit de ce que vous dites, mais j'imagine que ce serait un exercice très difficile. Et quels sont les éléments qui devraient être exclus de ce calcul du bénéfice économique?

**Mme Labelle (Yannick):** Je vais céder la parole à mon collègue, Me Marcel Boucher.

**Le Président (M. Kotto):** M. Boucher.

**M. Boucher (Marcel):** C'est une question qui est très difficile. C'est clair qu'il va être difficile de prévoir par la loi une méthode simple d'inclure ou d'exclure certains éléments, sauf de les nommer. Les éléments dont nous avons conscience qu'ils servent au commerçant à justifier les

pénalités de résiliation, ce sont, par exemple, les appareils, les appareils qui sont fournis dans le cadre d'un contrat de télécommunications. Si on donne ou qu'on enlève une portion importante du prix, c'est pour le répartir par la suite sur la durée du contrat, pour amortir, donc, ce prix-là, ce qui nous semble parfaitement raisonnable, parfaitement justifiable. S'il y a un bien qui est donné qui a une certaine valeur, ce bien-là doit être amorti.

Ce qui nous inquiète, ce que l'on craint que les commerçants commencent à inclure dans les bénéfices économiques qui vont être dévoilés aux consommateurs, c'est toutes sortes de... On mentionne dans notre mémoire les porte-clefs, par exemple. C'est un exemple comme ça. Qu'est-ce que les... à quoi les... les commerçants vont pouvoir penser à rajouter, à donner aux consommateurs, qui en réalité n'aura pas vraiment de valeur? Les consommateurs risquent de se voir offrir des choses qui bien sûr, si elles sont gratuites, ils vont les accepter, mais que, s'ils devaient savoir à l'avance qu'ils vont devoir les payer malgré tout, ça ne devrait pas être calculé dans ça.

Je donnais, par exemple, dans le mémoire les... dans le mémoire, je donnais, par exemple, la protection... la protection parentale qui est offerte gratuitement avec des services d'Internet. Si je prends un service d'Internet et qu'on m'offre une protection parentale, c'est-à-dire qu'on bloque certains sites pour mes enfants, personnellement je n'en ai pas usage, je n'ai pas d'enfant et je n'ai pas besoin de protection parentale, mais c'est inclus là-dedans. Ça vaut combien, ça? Le commerçant va être libre de fixer un prix là-dessus. Je n'en ai pas besoin, mais je ne peux pas non plus le refuser parce que c'est inclus dans le forfait. Comment vont être calculées ces choses-là? Avec le libellé de l'article h, nous craignons que tout ça soient des éléments qui puissent être inclus dans les bénéfices économiques.

Maintenant, pour répondre précisément à la question: Comment l'écrire dans le texte?, je ne le sais pas. Probablement que c'est un élément qui pourrait se retrouver plus facilement au règlement. Je ne le sais pas. Comment le formuler? Je ne le sais pas.

● (10 h 50) ●

**Le Président (M. Kotto):** O.K. D'autres questions?

**Mme Weil:** Oui. Par rapport à notre formulation, ou ce qu'on propose, estimez-vous que l'application de ce principe du remboursement par le consommateur du bénéfice économique est susceptible de réduire finalement les indemnités de résiliation qui sont actuellement exigées par les entreprises? C'est quoi, votre réaction par rapport à notre formulation, notre proposition?

**M. Boucher (Marcel):** Nous trouvons a priori que c'est une bonne idée. Il va rester à voir le règlement pour voir comment c'est calculé. Ça peut effectivement réduire le montant. Il est difficile d'imaginer qu'une... qu'une prime... qu'un bénéfice économique va être supérieur au montant des versements mensuels qu'il reste à courir sur le contrat. Il y a des indemnités qui dépassent ces montants-là, donc c'est clair que ça va réduire pour ces montants-là.

Pour le reste, ça reste à voir, vu justement la possibilité pour le commerçant d'inclure... de monnayer... de mettre un prix sur quelques bénéfices qu'il offre aux consommateurs. Si ces bénéfices-là sont rendus énormes, on ne sait pas le résultat que ça va avoir. C'est pour ça qu'il va falloir voir le règlement. Il va falloir que la façon

pour le commerçant de rentrer dans son argent se fasse de façon très, très rapide pour que, les derniers mois qu'il reste à courir à un contrat, la seule pénalité qu'il reste à appliquer soit le 10 %.

**Le Président (M. Kotto):** Mme la ministre.

**Mme Weil:** Vous mentionnez dans votre mémoire que, lorsque le consommateur résilie un contrat de services faisant partie d'un bouquet de services à la suite d'une modification imposée par le commerçant, le consommateur devrait pouvoir conserver les avantages associés aux autres services. Que proposeriez-vous pour permettre au consommateur de conserver ces avantages?

**Le Président (M. Kotto):** M. Boucher.

**M. Boucher (Marcel):** De dissocier les bouquets, par exemple. Si une modification porte sur un seul des éléments d'un bouquet de services, que le consommateur puisse mettre fin à ce service-là simplement et garder les autres services du bouquet au même prix, aux mêmes conditions.

**Le Président (M. Kotto):** Mme la ministre.

**Mme Weil:** Merci. Pour l'application de l'article 316, qui permettrait à un organisme de protection du consommateur d'entreprendre un recours en injonction, vous suggérez que cet organisme respecte certaines conditions additionnelles pour pouvoir exercer un tel recours. Vous suggérez notamment de s'assurer que cet organisme mène des activités effectives et publiques pour la protection des consommateurs. Quels sont les autres critères que vous suggérez? Considérez-vous utile que le président puisse intervenir à la requête en injonction? Et est-ce que l'intervention du président, déjà prévue à l'article 318, ne permettrait pas de réduire vos préoccupations relativement aux organismes que vous qualifiez de fantômes, si le président était informé du recours?

**Le Président (M. Kotto):** M. Boucher.

**M. Boucher (Marcel):** Si le président est informé du recours, il pourrait certainement — j'essaie de penser à voix haute — il pourrait certainement avoir un certain... Je ne suis pas certain à quel point le président pourrait avoir un contrôle, une fois qu'un groupe a décidé de déposer une requête. Le président devrait intervenir pour nier leurs droits. Je ne suis pas certain de la... la... comment ça pourrait s'articuler devant un tribunal. Si l'intérêt n'est confié qu'à des groupes qui remplissent déjà certaines conditions, le test est fait à l'avance, le juge n'acceptera pas la requête si le groupe ne répond pas aux conditions.

Les conditions auxquelles on pensait, ça pourrait être, par exemple, celles qui sont appliquées par le SACAIS, qui définit déjà ce que sont des groupes de défense collective des droits, qui finance déjà des groupes de défense collective des droits en appliquant ces critères-là. C'est pour ça qu'on mentionnait dans notre mémoire les termes «défense collective des droits». En parlant de défense collective des droits, on ferait naturellement référence à ce qui est déjà nommé défense collective des droits par le SACAIS. La preuve serait simple à faire.

Pour ce qui est de l'intervention en soi, l'intervention du président, oui, ce serait une bonne idée. Ça permet un appui, ça permet des compétences, des ressources supplémentaires à cette requête-là, au besoin. Oui, bien sûr, ce serait un bonne idée. On avait songé à proposer l'inclusion dans la loi d'un avis automatique au président pour toute injonction qui serait entreprise par les groupes de consommateurs. Je ne me rappelle pas si on l'a laissée dans le mémoire. On ne l'a pas laissée, hein?

**Le Président (M. Kotto):** Mme la ministre.

**Mme Weil:** Oui. Merci. Alors, vous suggérez que le consommateur devrait bénéficier d'un certain délai de résiliation après la modification du contrat par le commerçant, afin qu'il puisse en mesurer adéquatement l'impact. Estimez-vous qu'il est plus avantageux pour le consommateur de bénéficier d'un délai pour résilier le contrat après l'entrée en vigueur de la modification qu'un délai plus long avant son entrée en vigueur?

**Le Président (M. Kotto):** M. Boucher, en une minute.

**M. Boucher (Marcel):** Un délai plus long avant? Non, je ne vois pas vraiment l'intérêt. Un délai postérieur? Oui, pour évaluer les impacts sur le terrain, en pratique.

**Le Président (M. Kotto):** Merci. Nous allons passer à l'opposition officielle. Je cède la parole au député de Saint-Maurice pour une dizaine de minutes.

**M. Pinard:** Merci beaucoup, M. le Président. Alors, Me Labelle et Me Boucher, bienvenue. Je dois vous avouer que, dans ma période législative, tout près de 15 ans maintenant, j'ai eu à aborder plusieurs projets de loi, mais celui-là, pour moi, il est excessivement sensible, et d'ailleurs pour tous nos collègues, sûrement. Mais je pense qu'on va... on va entrer dans des sphères un peu nouvelles.

Ma première question, c'est que vous avez salué tout à l'heure... vous avez salué avec beaucoup d'enthousiasme le fait que les contrats devront être sur support papier. Je tiens à vous mentionner que je suis un notaire, donc j'ai eu une longue pratique où on a toujours exercé, si vous voulez, sur support papier. Mais le notariat évolue également, tout comme la vie évolue, et de plus en plus on s'en va vers des signatures... des signatures électroniques. Et, face à l'exigence de la rapidité, on assiste aujourd'hui à plusieurs... plusieurs formes. Par exemple, dans bien des cas, par téléphone, le consommateur se fait offrir une proposition intéressante et va donner un acquiescement ou un refus, et on va lui dire: Bien, attendez, on va vous enregistrer, et il y a une entente consensuelle entre celui qui communique et celui qui répond.

Est-ce que vous... est-ce que vous ne croyez pas qu'il pourrait y avoir dans cette loi une approche où on pourrait mettre de l'avant également un rapport consensuel beaucoup plus léger que par le support papier? Par exemple, si une compagnie veut implanter un système vidéo, peu importe, Vidéotron, ou beaucoup de compagnies, avec la nouvelle loi, la compagnie devra expédier au client un projet de contrat, et le client aura un délai pour l'analyser et le retourner, de sorte que, pour la compagnie, il y a un

délai important entre le moment où l'approche est faite avec le client et le moment où l'installation peut s'effectuer, et le début du paiement, commencer. J'aimerais vous entendre à cet effet-là. Est-ce que, vous, actuellement, vous ne croyez pas que, si on continue à maintenir continuellement la question du papier, des contrats sur papier... sur support papier, à ce moment-là, est-ce qu'on ne ralentit pas d'une façon très importante les ententes commerciales?

**Le Président (M. Kotto):** M. Boucher.

● (11 heures) ●

**M. Boucher (Marcel):** On pourrait aussi soulever des questions écologiques en réponse à votre interrogation. Ce qui nous importe dans les contrats de consommation, c'est l'écrit, c'est la divulgation d'information, c'est la précision des informations, c'est le caractère explicite de ces informations-là. Pour les modifications qui ont eu lieu l'année dernière, l'année précédente, bref, la première phase de modification, la... cette question-là, de papier, avait été réglée en exigeant, pour les contrats à distance, une forme de transmission qui permette au contrat d'être imprimé. Le consommateur a le choix. On n'insiste pas sur le papier nécessairement. Le papier est peut-être la façon la plus simple de s'assurer, par exemple, du consentement du consommateur sur certaines clauses. C'est une des choses auxquelles on réfléchissait pour les mentions... Les mentions obligatoires dans les contrats à exécution successive, on disait, par exemple, les contrats... j'en ai imprimé un justement, parlant de papier, j'en ai imprimé un pour l'examiner, pour voir de quoi ça a l'air, ces contrats-là. C'est des contrats de 25 pages avec des articles ça de long qui sont difficilement compréhensibles. Si la loi insiste sur le fait que le contrat doit indiquer ces choses-là, perdues dans un contrat de 25 pages, qu'il soit sur papier ou sur écran, le consommateur risque de ne pas voir ces dispositions-là si on n'attire pas son intérêt là-dessus. On se disait qu'un contrat papier, avec des petites cases que le consommateur peut cocher... ça, cette clause-là, je l'ai vue, c'est une des clauses essentielles. Cette clause-là, je l'ai vue. Sur papier, ça va bien, c'est facile à figurer. Sur un contrat qui ne serait pas sur papier, ça peut se faire aussi, il n'y a pas de... je ne vois pas de problème majeur à ça. Donc, c'est une question de diffusion de l'information, la question importante que le consommateur... doit attirer l'attention du consommateur sur les éléments essentiels, autrement, le papier, c'est une forme comme une autre.

**Le Président (M. Kotto):** M. le député de Saint-Maurice.

**M. Pinard:** Merci, M. le Président. Donc, si je continue dans la même veine. On me sollicite, par exemple, pour acquérir une location d'un appareil de téléphonie. Actuellement, avec le projet de loi, on doit m'expédier... je suis d'accord pour, par exemple, adhérer à telle compagnie, telle marque, etc., on doit m'expédier chez moi un contrat. Est-ce qu'il y aurait selon vous une possibilité qu'il y ait un accord, un précontrat, si vous voulez, qui puisse s'exécuter entre le commerçant et le consommateur avant d'en arriver au contrat final, qui ferait en sorte que, pour le commerçant et pour le consommateur, la livraison du service pourrait être de beaucoup, de beaucoup plus vite, plus rapide, tout en se gardant une porte ouverte à l'effet que, lorsqu'on arrive avec la disposition finale, il faut

absolument que les grandes lignes du précontrat se retrouvent dans le contrat définitif, sinon possibilité d'annulation unilatérale par le consommateur? Me Labelle.

**Le Président (M. Kotto):** Mme Labelle.

**Mme Labelle (Yannick):** Bien que je comprenne ce que vous voulez dire, nous sommes plus... nous nous inquiétons plus du contrat qui est conclu sur place. Le contrat à distance, c'est sûr, le contrat qui est conclu alors que vous n'êtes pas en présence du commerçant, c'est régi par d'autres dispositions. Mais, dans ce cas spécifique, nous pensons, par exemple, au contrat de cellulaire qui est conclu sur place. Si vous vous rendez dans un centre d'achats, par exemple, et que vous procédez à la signature d'un contrat de cellulaire, c'est pas mal instantané: du moment que vous signez, le cellulaire est activé et vous repartez avec. Donc, dans ce contexte-là, nous souhaitons que le support papier serait... nous pensons que le support papier serait plus efficace, parce que le consommateur qui est debout devant le commerçant est en mesure de prendre connaissance de ces éléments que nous considérons essentiels. Et, pour assurer l'efficacité des autres dispositions qui s'appliquent en cours de contrat et à la résiliation du contrat, nous sommes d'avis que le support papier lui permettrait de faire une comparaison et de mieux comprendre le contenu de son contrat et les effets à la fin.

Donc, je ne pense pas que la protection du consommateur ou encore sa compréhension des clauses contractuelles devrait être tributaire de la rapidité de la conclusion du contrat; je pense que ça se fait déjà assez vite et que le support papier ne constituerait pas un frein à la rapidité dans laquelle ça peut être conclu, dans le cas des contrats où le commerçant et le consommateur sont présents, en face l'un de l'autre.

**M. Pinard:** Me Labelle...

**Le Président (M. Kotto):** M. le député de Saint-Maurice.

**M. Pinard:** Excusez-moi, M. le Président.

**Le Président (M. Kotto):** ...30 secondes.

**M. Pinard:** 30 secondes seulement? Seigneur! Je voulais discuter avec vous des cartes prépayées. Certains m'ont mentionné que le phénomène des cartes prépayées est extraordinaire, en ce sens que, si, moi, je vous offre pour Noël une carte de 200 \$ dans un supermarché ou... bon, enfin... à ce moment-là, vous y allez et, tant et aussi longtemps que vous n'avez pas expiré votre carte, vous pouvez en bénéficier, mais qu'il y avait beaucoup de gens qui, lorsqu'il restait quelques dollars sur la carte, bien, à ce moment-là, s'empêchaient de passer à travers la carte, si vous voulez. Vous nous avez mentionné tout à l'heure qu'il y avait une échappatoire, que vous avez vue, concernant les fameuses cartes prépayées. J'aimerais que vous me réexpliquiez votre point de vue sur cet élément-là.

**Le Président (M. Kotto):** Mme Labelle.

**Mme Labelle (Yannick):** Notre point de vue quant à l'échappatoire, ce n'était pas précisément sur le

solde des cartes, mais plutôt sur les frais de non-utilisation, ce qu'ils appellent les frais de dormance. Tel que libellé dans l'article du projet de loi, on parle qu'il serait interdit d'imposer des frais pour la délivrance et pour l'utilisation de la carte et non pas pour la non-utilisation. Les frais de dormance s'appliquent alors que le consommateur n'utilise pas sa carte à l'intérieur d'un certain délai ou selon une certaine échéance, une fois par mois ou trois fois par mois. Donc, on a l'impression que de permettre... de ne pas préciser qu'il s'agit non seulement de frais d'utilisation, mais également de frais de non-utilisation viderait de tout son sens l'article de loi, qui vise la date d'expiration.

**M. Pinard:** Alors, M. le Président, vous nous conseillez, à ce moment-là, de...

**Le Président (M. Kotto):** Merci. On reviendra.

**M. Pinard:** ...de l'inclure.

**Le Président (M. Kotto):** On reviendra. Je me tourne maintenant vers le groupe parlementaire formant le gouvernement, pour 10 min 30 s.

**M. Ouimet:** Très bien. Merci, M. le Président. Merci. À mon tour de saluer Me Labelle, Me Boucher, de vous remercier de la qualité de votre mémoire et de mettre à notre disposition votre grande expertise en matière de protection des consommateurs.

J'aimerais revenir sur une question qui a été soulevée par la ministre avec vous concernant l'article 316 et cette capacité qui est offerte à un organisme destiné à la protection des consommateurs de pouvoir ester en justice et d'exercer un recours en injonction.

Dans le fond, j'ai deux questions. J'essaie de comprendre qu'est-ce que vous craignez par les organismes que vous qualifiez d'organismes fantômes. Et, dans un deuxième temps, si on apportait les critères que vous suggérez, qui sont utilisés en France, critères — je les cherche — que l'activité soit «pertinente, effective et publique», je me demande si on n'offrirait pas là une occasion aux procureurs des commerçants de pouvoir contester la validité de l'organisme qui tente d'ester en justice, et donc de faire rejeter le recours en injonction sur le seul fait que l'activité ne serait pas soit pertinente, soit effective, ou soit publique. Je voudrais juste vous entendre là-dessus pour mieux clarifier, là, vos préoccupations à l'endroit du libellé prévu dans le projet de loi.

**M. Boucher (Marcel):** Vous me posez cette question-là, et j'imagine déjà des réponses que je pourrais donner au procureur qui mettrait en doute l'activité effective, publique et pertinente d'Union des consommateurs.

**M. Ouimet:** Je cherche, croyez-moi!

**M. Boucher (Marcel):** Je ne crois pas qu'on aurait beaucoup de difficultés à établir ces éléments-là. Et, encore une fois, ce sont des éléments qui sont déjà utilisés par le SACAIS, la reconnaissance et l'activité effective d'un organisme; le SACAIS ne va pas financer un organisme de défense collective des droits avant une certaine période d'activité effective et publique. Donc, je ne vois pas le

problème qu'aurait quelque organisme de défense collective des droits à établir ces éléments-là, à moins qu'il n'ait pas eu d'existence effective, publique et pertinente, évidemment.

**Le Président (M. Kotto):** Merci, M. Boucher. M. le député de Marquette, d'autres questions?

● (11 h 10) ●

**M. Ouimet:** Ça va... Bien, je n'ai pas trop compris, là, la crainte par rapport à l'organisme fantôme: En quoi est-ce qu'un organisme qui n'aurait pas la reconnaissance du Secrétariat à l'action communautaire pourrait être dangereux pour la protection des consommateurs?

**Le Président (M. Kotto):** M. Boucher.

**M. Boucher (Marcel):** Nous avons eu la même crainte relativement aux recours collectifs, et cette crainte-là demeure. Il nous semble — on est peut-être paranoïaques — il nous semble qu'il serait trop simple pour quelqu'un, quiconque, quelque organisme de s'inscrire, de se donner une existence publique et de prendre des recours en vue de les perdre, en vue d'aller devant le tribunal pour obtenir un jugement déclaratoire en défaveur de ce qu'un groupe qui a une existence effective, etc., voudrait obtenir. C'est ce que nous craignons.

**M. Ouimet:** Ça répond à ma question, merci.

**Le Président (M. Kotto):** Merci, M. Boucher. Je reconnais maintenant le député de Viau.

**M. Dubourg:** Merci, M. le Président. À mon tour de vous saluer et saluer les membres de la commission et souhaiter aussi la bienvenue à Me Labelle et Me Boucher. Merci de votre mémoire. Je voudrais... j'ai une question que j'aimerais vous poser. C'est que dans votre mémoire, à la page 9, vous saluez dans un premier temps l'encadrement des dépôts de garantie, mais vous dites en même temps qu'il y a... ça pourrait laisser craindre l'arbitraire, voire les abus, que ça pourrait accorder aux commerçants. Et, dans ce mémoire-ci, vous dites qu'«attendu qu'un contrat à durée déterminée pourra se renouveler automatiquement [par] une durée indéterminée, nous nous inquiétons du fait que le texte, en prévoyant le remboursement du dépôt dans un délai qui suivra la date d'expiration d'un contrat non renouvelé, permette dans les faits au commerçant de conserver pour une période indéterminée, selon les termes du renouvellement du contrat, le dépôt de garantie consenti [par] le contrat d'origine». Et vous terminez par une question, et j'aimerais vous entendre là-dessus, vous dites: «Le commerçant qui exige un dépôt au moment de la conclusion d'un tel contrat sera-t-il autorisé à le conserver indéfiniment?» C'est la question que vous nous posez, à savoir... C'est quoi, comment dirais-je, l'arbitraire, les craintes que vous avez par rapport à cette formulation-là de l'article 214.11?

**Le Président (M. Kotto):** M. Boucher.

**M. Boucher (Marcel):** Je peux vous suggérer la réponse que l'on attend à cette question-là, c'est non. Le problème, c'est qu'en prévoyant que le dépôt doit être remis à l'expiration du contrat... un contrat à durée indéterminée n'expire pas, donc on remet le dépôt jamais. On remet le

dépôt quand le consommateur va décider de mettre fin à son contrat. Si je pense à ma ligne résidentielle chez moi, je dois avoir un contrat à durée indéterminée avec Bell depuis 30 ans, 35 ans. Est-ce que je leur ai donné un dépôt? Est-ce qu'ils l'ont encore? Quand est-ce qu'ils me le remettent?

C'est pour ça qu'on mentionnait auparavant, lors des consultations et dans d'autres écrits qu'on a déjà déposés, que, pour les dépôts de garantie, le texte du contrat devrait être clair: Voici les circonstances... quand ce n'est pas au moment de la signature du contrat, voici les circonstances dans lesquelles on peut exiger un dépôt, voici pourquoi on peut exiger un dépôt. Est-ce que les circonstances qui justifiaient le dépôt existent toujours? Sinon, le consommateur peut dire au commerçant: Mon dépôt n'est plus justifié, rends-le moi.

Pour les contrats à durée indéterminée, ça réglerait ce problème-là. Je sais qu'il y a des compagnies qui concluent des contrats à durée indéterminée qui ont déjà des mécanismes comme ça. Par exemple, au moment de la signature du contrat, ils demandent un dépôt pour s'assurer que, pendant six mois, les paiements vont être faits; au bout de six mois, ils remettent. Des mécanismes comme ça au moins prévoient quelque chose de précis; ça évite, c'est ce qu'on mentionnait, l'arbitraire des conditions inexistantes que le commerçant décidera à son gré.

**Le Président (M. Kotto):** M. le député de Viau.

**M. Dubourg:** Merci. Me Boucher, pensez-vous que ces dépôts de garantie là devraient porter intérêt afin... lorsqu'on exige le remboursement ou lorsque, après... que ce soit dans un contrat à durée déterminée ou indéterminée, que le consommateur reçoive ce dépôt-là avec intérêts?

**Le Président (M. Kotto):** M. Boucher.

**M. Boucher (Marcel):** Pourquoi pas? Les sommes qui sont dues au commerçant portent, à ma connaissance, toujours intérêt ou presque. Pourquoi les sommes que le commerçant devrait au consommateur ne porteraient pas intérêt? La réponse semble évidente: oui, ces sommes-là devraient porter intérêt.

**M. Dubourg:** Une dernière question aussi.

**Le Président (M. Kotto):** M. le député de Viau, oui.

**M. Dubourg:** En cas de faillite du commerçant, par exemple, est-ce que vous suggérez quelque chose en ce qui concerne ces dépôts de garantie là? Est-ce qu'il devrait y avoir une préséance? Est-ce que vous suggérez quelque chose dans ces situations-là? Parce que ça peut arriver que le commerçant...

**Le Président (M. Kotto):** M. Boucher.

**M. Boucher (Marcel):** Est-ce que je suggère quelque chose? Des fonds d'indemnisation, tiens!

**Des voix:** Ha, ha, ha!

**M. Dubourg:** J'ai encore du temps?

**Le Président (M. Kotto):** Il reste encore 1 min 30 s.

**M. Dubourg:** Une minute? D'accord. Merci. Je reviens sur la question de bouquet de services. Donc, vous savez que l'un des objectifs du projet de loi, c'est de faire en sorte que tous les... c'est-à-dire, le prix total... on aimerait que le prix total soit affiché, et donc, en affichant ce prix total là... Tout à l'heure, on a parlé de bouquet de services, qu'il peut y avoir résiliation d'un élément du bouquet de services. Est-ce que, pour afficher le prix total, est-ce qu'il faudrait aussi estimer le coût de chacun des éléments qui font partie du bouquet de services pour pouvoir mieux...

**Le Président (M. Kotto):** M. Boucher.

**M. Boucher (Marcel):** Les pratiques actuelles font en sorte que... le prix des différents services est déjà dévoilé, puisque, quand vous prenez un bouquet de services, on vous dit: Vous profitez d'une réduction de tant sur chacun des services. La réponse serait déjà dans l'offre, et je présume que l'obligation de divulguer les bénéfices économiques, ça en ferait partie, ça, les réductions sur les différents services lors des bouquets de services. Donc, je pense que ce serait déjà, avec les dispositions qui sont prévues, dévoilé au contrat.

**M. Dubourg:** Merci.

**Le Président (M. Kotto):** Encore 30 secondes. Est-ce que...

**Une voix:** ...

**Le Président (M. Kotto):** La réponse prendrait plus que 30 secondes, hein?

**Mme Weil:** On propose beaucoup de choses, hein, dans ce projet de loi. Puis évidemment on a, chacun d'entre nous, nos propres antennes dans la communauté en général, mais, vous, vous avez vraiment des antennes dans le milieu des consommateurs.

De tout ce qu'on propose, qu'est-ce qui a le plus de... ou qu'est-ce qui a beaucoup de résonance et qui vient vraiment chercher les gens, surtout par rapport aux plaintes, peut-être, que vous recevez, les commentaires?

**Le Président (M. Kotto):** Mme Labelle, en 30 secondes.

**Mme Labelle (Yannick):** Dans les semaines qui ont précédé notre intervention aujourd'hui, ça a surtout été les cartes prépayées et aussi l'indemnité de résiliation.

**Le Président (M. Kotto):** Les cartes prépayées.

**Mme Labelle (Yannick):** Les cartes prépayées et l'indemnité de résiliation, qui, selon nous, compte tenu du règlement, risque de réduire de beaucoup... les résiliations qui sont à payer par les consommateurs présentement.

**Le Président (M. Kotto):** Merci, Mme Labelle. Maintenant, je reviens à l'opposition officielle. M. le député de Saint-Maurice, vous avez huit minutes.

**M. Pinard:** Merci beaucoup, M. le Président. C'est très agréable d'échanger avec vous ce matin.

Je voudrais revenir sur la question du bouquet de services, qui a été amenée par notre collègue de Viau. Ce que je comprends du projet de loi actuel... Je vais vous donner ma lecture, et vous me corrigerez si je bifurque. J'achète un service, et, à l'intérieur de ce que j'achète, il y a un montant pour le 9-1-1, il y a un montant pour ma boîte téléphonique, il y a un montant pour... enfin une série. Si la compagnie décidait de modifier, parce que chacun... j'aurai un prix à payer pour le 9-1-1, j'aurai un prix à payer pour la boîte, pour transfert d'appels et... enfin énumérons toute la panoplie, là. Si la compagnie décidait, un mois, deux mois, trois mois après qu'on ait signé notre entente, notre contrat, de modifier un des prix d'un des éléments des services offerts, par exemple le 9-1-1, à ce moment-là, la compagnie doit expédier au consommateur, m'expédier à moi un avis, et le projet de loi me permet d'avoir un délai de 60 jours, 60 jours pour décider si, oui ou non, j'accepte la modification imposée ou si je mets fin carrément à l'entente contractuelle qui me lie avec vous, par exemple.

Ma question est fort simple: Est-ce que les délais qui sont actuellement prévus dans le projet de loi vous semblent tout à fait raisonnables ou si, selon vous, on pourrait regarder autres délais, par exemple les raccourcir ou les allonger? J'aimerais vous entendre à ce sujet-là.

● (11 h 20) ●

**Le Président (M. Kotto):** Mme Labelle.

**Mme Labelle (Yannick):** Pour nous, ils sont présentement raisonnables. Lors des consultations antérieures, il était question des délais, qui étaient, selon nous, trop courts, qui ne permettaient pas au consommateur de faire la recherche nécessaire. Par exemple, si jamais vous décidez de changer de fournisseur, bien il était... je pense qu'il s'agissait de 30 minutes... 30 jours auparavant pour procéder à la résiliation. Donc, comme ils sont présentement, ils nous semblent très raisonnables, et ça va permettre au consommateur de pouvoir marchander auprès d'autres fournisseurs pour des services plus avantageux, si jamais il décide de mettre fin à son contrat. Donc, les délais étaient une question que nous avons soulevée auparavant et auxquels nous pensons que la solution envisagée est adéquate.

**Le Président (M. Kotto):** M. le député de Saint-Maurice.

**M. Pinard:** Donc, en ce qui concerne l'Union des consommateurs, si nous raccourcissions, par exemple, dans le projet de loi, le délai de 60 à 30 jours, il vous apparaîtrait trop court parce que le consommateur, selon vous, n'aurait pas suffisamment de temps, un mois, pour décider si, oui ou non, il continue avec son cocontractant.

**Le Président (M. Kotto):** Mme Labelle.

**Mme Labelle (Yannick):** Oui. Pour nous, ce serait beaucoup trop court. Surtout si ça porte sur le prix, il doit non seulement marchander, mais il doit s'assurer également et il doit faire la lecture des offres pour s'assurer qu'il ne paiera pas plus en fin de compte, et aussi faire les démarches pour le rebranchement, débranchement, et tout ça. On pense que 30 jours, c'était évidemment trop... un délai beaucoup trop court.

**M. Pinard:** M. le Président.

**Le Président (M. Kotto):** Oui, M. le député de Saint-Maurice.

**M. Pinard:** J'aurais envie de vous demander: Lorsque vous avez établi votre... le délai de 60 jours, est-ce que vous vous êtes basés sur une étude qui a été faite dans le milieu? Est-ce que vous vous êtes basés sur le nombre de dossiers qui ont abouti, malheureusement, sur vos bureaux? Ou est-ce que vous avez eu des colloques ou des rencontres avec les utilisateurs, les consommateurs, pour en arriver à nous dire aujourd'hui que 30 jours, c'est trop court, 60 jours, c'est le délai merveilleux?

**Le Président (M. Kotto):** Mme Labelle.

**Mme Labelle (Yannick):** Nous avons certainement tenu en compte les dossiers qui nous sont rapportés par les consommateurs, les plaintes, mais aussi nous avons fait des études comparatives pour voir qu'est-ce qui se fait ailleurs, quels sont les délais qui ont été retenus dans d'autres juridictions pour de telles dispositions, et ce, afin d'arriver à quelque chose qui ne serait pas dommageable pour le consommateur, que les délais lui soient trop courts, qu'ils n'aient pas l'occasion de faire... de prendre une décision réfléchie et aussi pour s'assurer qu'ils ne soient pas inutilement trop longs.

Donc, est-ce qu'on a fait des colloques ou... et ainsi de suite sur la question? Non, mais elle a été étudiée. Ce n'est pas un délai qu'on a juste placé de manière arbitraire.

**Le Président (M. Kotto):** M. le député de Saint-Maurice.

**M. Pinard:** M. le Président, je continue toujours. Les études que vous avez faites, les études comparatives, c'est avec les autres provinces ou avec certains États américains? Quelles ont été les études? Elles proviennent de quel endroit, ces études-là, pour en arriver au... Parce que vous convenez que c'est un élément majeur dans le projet de loi, la question des délais.

**Le Président (M. Kotto):** M. Boucher.

**M. Boucher (Marcel):** C'est surtout en France. De mémoire, c'est surtout en France et en périphérie qu'on a regardé, en France et en Angleterre, où ces choses-là sont réglementées, probablement en Australie aussi parce que, pour tout ce qui est télécommunications, on regarde beaucoup ce qui se fait en Australie.

Pour la question de calcul des délais, là, ce qu'il fallait changer, c'est le délai de 30 jours, pour une raison très simple. Si les contrats sont sur une... à paiement mensuel, les paiements précèdent le service — au début du mois, on paie pour le service qui vient — si le consommateur reçoit, 30 jours avant modification, un avis qui lui indique qu'il doit, dans les 30 jours, donner un avis de résiliation, il ne peut pas y arriver parce qu'il reçoit l'avis, puis, quand lui donne son avis dans les 30 jours, la modification est déjà entrée en vigueur. Il faut que les délais d'avis soient plus longs pour que le 30 jours du consommateur puisse se situer quelque part à l'intérieur de la période qui précède la modification. C'est purement mathématique.

**Le Président (M. Kotto):** Merci. Merci, M. Boucher, et merci, Mme Labelle. Au nom de tous les membres de la commission, je vous remercie de votre contribution et j'invite de ce pas le prochain groupe, Option Consommateurs, à bien vouloir prendre place.

On suspend pour une minute.

*(Suspension de la séance à 11 h 25)*

*(Reprise à 11 h 27)*

**Le Président (M. Kotto):** Nous allons reprendre. Alors, j'invite Option Consommateurs à bien vouloir prendre place et je vous prie de bien vouloir vous identifier aux membres de la commission avant de faire votre présentation, qui durera 15 minutes, à peu près.

### Option Consommateurs (OC)

**M. Arnold (Michel):** M. le Président, Mme la ministre, Mmes, MM. les députés, d'abord, avant de commencer, j'aimerais également vous remercier de nous donner l'occasion de vous faire part de nos observations sur le projet de loi n° 60 modifiant la Loi sur la protection du consommateur.

**Le Président (M. Kotto):** Excusez-moi...

**M. Arnold (Michel):** Je suis Michel Arnold,

**Le Président (M. Kotto):** Oui, oui, et présentez également les personnes qui vous accompagnent.

**M. Arnold (Michel):** Oui, oui, tout à fait. Je suis Michel Arnold, je suis directeur général d'Option Consommateurs. Je suis accompagné de Me Stéphanie Poulin, responsable de notre service juridique, qui, considérant l'état dans lequel je suis, comme vous pouvez le constater, vous livrera la majeure partie de notre allocution. Et il y a Me Élise Thériault, qui n'est pas de l'Union des consommateurs mais qui est d'Option Consommateurs, et qui est conseillère juridique pour nous.

Option existe depuis 1983. C'est une association à but non lucratif, et nous avons pour mission de promouvoir et de défendre les intérêts des consommateurs et de veiller à ce qu'ils soient respectés. Des milliers de consommateurs font appel à nous chaque année. Ils viennent en consultation budgétaire, ils téléphonent lorsqu'ils ont un problème de contrat avec une entreprise, ils sont membres à l'un de nos recours collectifs, ils apprennent comment défendre leurs droits en voyant nos représentations dans les médias écrits et électroniques. Bref, notre équipe d'une trentaine de personnes aide, informe et représente les consommateurs québécois chaque jour.

Nous avons déposé également un mémoire à la commission. Nous n'exposerons ici que les grandes lignes, tout comme l'ont fait nos confrères de l'Union, nos grandes lignes et nos observations. Nous tenterons d'être brefs afin d'avoir une bonne période d'échange à la suite de notre présentation.

D'entrée de jeu, je vous dirai qu'Option Consommateurs se réjouit et appuie les orientations du projet de loi n° 60 et estime essentiel que les mesures proposées

soient adoptées. Celles-ci visent à corriger des problèmes criants que nous avons constatés et que nous dénonçons depuis de très nombreuses années. Ces mesures répondent à de nombreuses lacunes observées et visent également à corriger certains des comportements des entreprises qui nuisent à la concurrence.

Nous saluons les mesures proposées car elles permettent, selon nous, d'intégrer à la Loi sur la protection du consommateur certains principes juridiques reconnus par notre droit civil. Nous pensons, par exemple, à l'interdiction de clauses manifestement abusives, au droit des consommateurs à une information juste et complète à tous les stades de la relation contractuelle, c'est-à-dire avant la conclusion du contrat, pendant l'exécution du contrat et après, au droit des consommateurs de mettre fin à un contrat de services en tout temps et à la fixation d'une indemnité de résiliation qui est conforme au droit civil.

● (11 h 30) ●

**Mme Poulin (Stéphanie):** Bonjour. Vous n'êtes pas sans savoir que les contrats de consommation ne font rarement, sinon jamais, l'objet de négociations avec les commerçants. Les termes de ces contrats sont imposés par l'entreprise qui les rédige. Cette situation illustre le rapport de force contractuel inégal qui existe entre les parties. C'est pour cette raison que nous saluons les propositions qui interdisent et encadrent deux types de clauses qui sont manifestement abusives, soit celles qui permettent au commerçant de modifier unilatéralement un contrat et de le résilier unilatéralement.

Notez qu'en faisant cette proposition notre législateur suit le courant d'autres législateurs qui sont déjà intervenus sur cette question. Nous pensons notamment à la France et à la Belgique, pour ne nommer que deux exemples.

Le projet de loi prévoit l'imposition d'un devoir d'information au commerçant avant qu'il puisse proposer au consommateur d'acheter des garanties dites prolongées. Nous sommes favorables à cette mesure également. Il est en effet important que les marchands divulguent tous les renseignements importants, comme l'existence d'une garantie gratuite du fabricant et la garantie légale, avant que le consommateur puisse prendre une décision éclairée. Il n'est pas rare en effet que les consommateurs paient pour une garantie qui s'applique de façon concomitante à la garantie du fabricant ainsi qu'à la garantie légale.

Cependant, nous estimons que le choix de l'emplacement de la disposition proposée est problématique. L'article 35.1 se situe dans le titre I de la Loi sur la protection du consommateur et ne s'applique pas aux garanties supplémentaires qui sont offertes par les compagnies d'assurance. Or, beaucoup de produits vendus par les détaillants ne sont pas juridiquement qualifiés de garanties conventionnelles, mais d'assurances. C'est le cas, par exemple, lorsque vous allez chez Brick et que vous... et que vous achetez une protection de Trans Global Warranty. Cette situation aussi est très prédominante dans le domaine automobile.

Option Consommateurs juge important donc que la mesure proposée s'applique à toutes les garanties supplémentaires offertes sur le marché. Et, afin de pallier ce problème, nous recommandons d'inclure cette mesure dans une autre partie de la LPC qui s'appliquerait tant aux garanties supplémentaires de nature conventionnelle qu'aux natures... qu'aux garanties qui sont de nature d'un produit d'assurance.

Le projet de loi prévoit que le commerçant doit informer le consommateur oralement et par écrit du contenu de la garantie prévue à l'article 38. Nous appuyons cette proposition. Toutefois, des enquêtes effectuées tant par Option Consommateurs que par l'Union des consommateurs démontrent que les limites et les exclusions prévues dans les contrats de garantie prolongée ne sont jamais divulguées aux consommateurs avant l'achat de ces garanties. De plus, les consommateurs ne reçoivent aucune information sur la durabilité du bien qu'ils envisagent d'acheter. Par conséquent, les consommateurs ne disposent pas de renseignements nécessaires pour évaluer l'utilité des garanties supplémentaires offertes.

Afin que les consommateurs puissent prendre des décisions éclairées, il faudrait, en plus de la mesure proposée, que le vendeur ait l'obligation de divulguer avant la conclusion du contrat les éléments qui sont couverts par la garantie supplémentaire, les exclusions ainsi qu'une évaluation de la durée de vie raisonnable du bien vendu.

La pièce maîtresse de ce projet de loi est sans contredit la section sur les contrats de service à exécution... les contrats de service à exécution successive fourni à distance. Ce corpus de règles vise une vaste panoplie de contrats, tels que les contrats de services de sécurité et d'alarme résidentielle. Mais, surtout, les mesures envisagées touchent tout le secteur des télécommunications, dont celui des téléphones cellulaires, qui génère à lui seul un taux de plaintes extrêmement élevé.

Option Consommateurs se réjouit que les législateurs désirent adopter ces dispositions et plus particulièrement celles qui visent à encadrer et à plafonner les indemnités de résiliation qui pourraient être imposées aux consommateurs. C'est là l'un des sujets de plainte les plus récurrents.

Toutes les entreprises de téléphonie cellulaire chargent des frais de résiliation très élevés, et certaines d'entre elles imposent des frais qui peuvent être astronomiques. Par exemple, nous avons été en contact avec un consommateur qui avait signé un contrat d'une durée de trois ans pour deux téléphones cellulaires avec TELUS Mobilité. Or, un mois après la signature de ces contrats, ce consommateur a dû mettre fin aux contrats. TELUS a imposé une indemnité de résiliation de près 1 500 \$. Cette indemnité est extrêmement importante, car TELUS imposait, pour chaque téléphone, des frais d'annulation de 20 \$ par mois, et ce, pour la durée restante des contrats.

Notre droit civil prévoit déjà qu'un client peut mettre fin à un contrat de services en tout temps. Cependant, les indemnités qui peuvent être exigées par le fournisseur de services dans ce contexte sont très limitées. Nous enjoignons donc le législateur de s'assurer que les indemnités qui seront encadrées par le règlement ne seront pas plus élevées que celles qu'un tribunal pourrait imposer sur la base du Code civil.

Ensuite, nous estimons nécessaire que l'expression «bénéfice économique», utilisée à l'article 214.7, soit définie. Rappelons qu'il s'agit de cadeaux, de services gratuits ou à rabais, offerts par le commerçant afin d'attirer la clientèle. Ce bénéfice économique servira à déterminer le montant que le commerçant pourra réclamer à titre d'indemnité de résiliation. Nous recommandons d'ajouter des balises afin de prévenir les abus et une fixation arbitraire de la valeur des biens et des services offerts par les commerçants.

Option Consommateurs croit que le projet de loi pourrait être amélioré en restreignant la durée des contrats

de service à exécution successive fourni à distance. La durée des contrats de télécommunications varie de un à trois ans, et la majorité des contrats de cellulaire conclus sont d'une durée de trois ans. Or, durant cette période, la situation économique et les besoins des consommateurs peuvent changer.

C'est pourquoi plusieurs pays ont jugé bon de limiter la durée de ce type de contrat. Par exemple, en 2008, la France a limité à 24 mois la durée des contrats de télécommunications. La Belgique a entamé en janvier 2009 un processus législatif visant à limiter à 12 mois... Plusieurs autres pays d'Europe imposent de telles restrictions, et la Finlande a même interdit aux commerçants d'imposer une durée à ces contrats.

Afin de favoriser la concurrence dans le domaine des télécommunications, nous recommandons donc de limiter à deux ans ou moins la durée de ces contrats.

Option Consommateurs remarque que le projet de loi ne prévoit pas d'obligation d'envoyer un relevé de compte détaillé au consommateur. Pourtant, chaque année, de nombreux consommateurs déplorent que les entreprises de télécommunications exigent des frais pour fournir un relevé de compte qui précise, par exemple, chacun des appels faits et les services utilisés au cours de la période de facturation. C'est le cas d'un consommateur, que nous appellerons monsieur X, qui nous a contacté en 2008. Monsieur X a conclu un contrat de téléphonie cellulaire avec Vidéotron. Ce contrat prévoyait que tous les appels entre les abonnés de cette entreprise étaient gratuits, grâce au service Duophone. Dès les premiers mois, monsieur X trouvait que le service de cellulaire lui coûtait cher. Il n'avait pas choisi l'option de facturation détaillée. De plus, au téléphone, Vidéotron refusait de lui donner le détail de ses appels, à moins qu'il ne paie 3 \$ par mois. C'est à cause de l'environnement, lui disait-on. Après quatre mois d'abonnement, monsieur X s'est résigné à payer les 3 \$. Lorsqu'il a reçu son relevé de compte, il s'est aperçu que la promotion Duophone, dont il pensait bénéficier, n'avait pas été activée. Après maints appels, c'est près de 430 \$ qu'il a pu se faire créditer, car on l'avait facturé en trop. S'il n'avait pas payé pour obtenir ses factures, monsieur X n'aurait jamais pu déceler ces erreurs et les faire corriger.

Compte tenu qu'un nombre important de consommateurs se plaint des erreurs fréquentes et économiquement importantes contenues dans leurs relevés de compte, il nous semble primordial que notre droit garantisse aux consommateurs l'accès à des renseignements aussi fondamentaux sans avoir à déboursier davantage. Nous recommandons donc d'imposer au consommateur le devoir de fournir à ses clients un relevé de compte détaillé.

Notre association dénonce depuis très longtemps les problèmes soulevés par l'ensemble des cartes prépayées, soit les cartes-cadeaux, de magasins ou de centres commerciaux, les cartes-cadeaux et les cartes prépayées rechargeables émises par une institution financière affichant une marque, comme Visa ou MasterCard. Nous saluons la définition de «carte prépayée» proposée par le projet de loi, car elle est suffisamment large pour couvrir l'ensemble de ces produits.

Les cartes-cadeaux de magasins et de centres commerciaux sont, disons-le, des outils de marketing mis sur le marché afin d'attirer et de fidéliser la clientèle. Il s'agit d'outils promotionnels extrêmement lucratifs. En effet, les entreprises qui vendent ces produits aux détaillants

indiquent que dans 47 % des cas les consommateurs dépenseront plus que la valeur de la carte. Par ailleurs, le magazine américain *Consumer Reports* signale que 27 % des consommateurs n'utilisent que partiellement la carte et parfois même jamais.

Les autres produits visés par cette mesure sont les cartes prépayées, rechargeables ou non, mises sur le marché par des entreprises comme Visa et MasterCard. L'une des dispositions du projet de loi interdit les frais qui peuvent être demandés par les émetteurs de ces produits. Nous accueillons très favorablement cette mesure. En effet, les cartes imposent actuellement une grande variété de frais qui rendent très onéreuse l'utilisation de ces produits. Nous pensons, par exemple, aux frais de 3,95 \$ payables lors de l'achat d'une carte-cadeau Visa Banque Royale, aux frais de dormance de 2,50 \$ qui s'appliquent mensuellement, après six mois, au solde inutilisé de la carte-cadeau MasterCard Vanilla, aux frais d'appel de 0,50 \$ qu'un consommateur doit payer pour connaître le solde de sa carte-cadeau Visa Citizens, enfin aux frais de transfert de solde de 15 \$ imposés par la carte-cadeau Visa Banque Royale.

Le libellé de l'article proposé prohibe les frais de délivrance et d'utilisation. Nous recommandons d'interdire également les frais de dévaluation, communément appelés les frais de dormance, ou les frais imposés aux consommateurs lorsqu'ils vérifient le solde de leurs cartes. Certaines entreprises pourraient arguer que leurs produits ne devraient pas être visés par la LPC parce qu'il s'agit de produits de paiement à usage général. Nous croyons qu'il s'agit d'un faux débat. Selon nous, une telle mesure aurait pour effet d'avantager injustement certains joueurs du marché des paiements, en particulier les joueurs qui dominent déjà ce marché.

De plus...

● (11 h 40) ●

**Le Président (M. Kotto):** Une seconde. Je vous en prie.

**Mme Poulin (Stéphanie):** D'accord.

**Une voix: ...**

**Mme Poulin (Stéphanie):** Oui. De plus, les émetteurs de cartes prépayées tirent leurs revenus de plusieurs façons: d'abord des gains et intérêts et des avantages économiques provenant des sommes versées par les consommateurs, des frais de réseau qui sont facturés aux commerçants qui utilisent les réseaux électroniques de paiement. Et soulignons enfin que les cartes prépayées ne comportent aucun risque financier pour l'émetteur, contrairement aux cartes de crédit.

Pour ces motifs, nous estimons qu'il est important d'encadrer l'ensemble des produits offerts sur le marché, afin qu'un consommateur ait la possibilité d'utiliser son propre argent sans frais. Afin d'améliorer la protection des consommateurs, notre organisme propose d'ajouter deux mesures, les suivantes: le droit au remboursement du solde restant, ainsi qu'une... de mettre en place des mesures de protection financière afin de protéger les consommateurs en cas de faillite ou de fermeture de ces entreprises. La LPC prévoit déjà des mesures de protection dont on pourrait s'inspirer.

Enfin, le projet de loi propose la reconnaissance du droit des associations d'introduire un recours en injonction

contre les entreprises qui contreviennent à certaines dispositions de la loi. Nous estimons qu'il est primordial qu'on reconnaisse aux associations cette capacité d'agir en justice, car ça permettra de rendre effectifs certains droits déjà reconnus. En effet, notre expérience... En fait, notre expérience démontre que les recours collectifs ont parfois un impact limité, notamment parce qu'une association de consommateurs ne peut intenter un recours que si l'un de ses membres a subi un dommage et que si ce consommateur a un lien contractuel avec l'entreprise poursuivie.

Toutefois, il est indispensable que les associations puissent bénéficier d'une aide financière pour exercer ce recours. Sans une telle aide et faute de ressources financières, elles risquent de ne pas pouvoir se prévaloir de cette capacité d'agir en justice. Il faudrait donc mettre en place des mesures afin d'aider les groupes de consommateurs. Dans notre mémoire, nous énonçons certaines pistes de solution, sans en conseiller une plutôt qu'une autre. C'est pourquoi nous recommandons la mise sur pied d'un groupe de travail qui pourrait avoir pour mandat d'étudier en profondeur cette question.

En conclusion, nous réitérons notre appui au projet de loi n° 60, car les mesures apportent une nette amélioration à la situation actuelle. Mais le travail n'est pas entièrement accompli. Il nous reste encore du pain sur la planche, notamment... Entre autres, on pense au fait que les consommateurs sont de plus en plus endettés, le taux d'épargne est... n'a jamais été aussi bas, la population est vieillissante, un nombre important de Québécois, aux environs de 50 %, éprouvent de la difficulté à lire et à écrire, ce qui en fait un groupe très vulnérable face aux commerçants, et de plus en plus les consommateurs doivent composer avec des biens et des services nouveaux et complexes.

Dans ce contexte, la protection des consommateurs doit faire partie des missions essentielles de l'État, et celui-ci doit allouer les ressources requises pour mettre en oeuvre ces règles. Celles-ci assurent... C'est à ces conditions qu'on pourra assurer aux consommateurs, aux contribuables un meilleur accès à la justice. Merci beaucoup.

**Le Président (M. Kotto):** Merci. Merci, Mme Poulin. Et je remercie également M. Arnold pour son introduction. Mme Thériault. À tous les trois, bienvenue. Maintenant, je vous abandonne aux mains du groupe parlementaire formant le gouvernement, pour un échange de 10 minutes. Voilà.

**Mme Weil:** Oui. Bon, merci, M. le Président.

**Le Président (M. Kotto):** Mme la ministre.

**Mme Weil:** Peut-être, pour commencer, les cartes prépayées. Donc, vous recommandez que le projet de loi prévoit une mesure visant à octroyer une indemnité en cas de faillite ou de fermeture. Croyez-vous que le pouvoir réglementaire qui prévoit la création d'un fonds d'indemnisation pourrait être, du moins en partie, une réponse à votre préoccupation?

**Mme Poulin (Stéphanie):** Donc, vous posez la question plus particulièrement par rapport aux cartes prépayées? Oui, ça pourrait être une mesure envisagée, mais je sais qu'il existe d'autres moyens. Dans plusieurs

secteurs de l'industrie, on prévoit, par exemple, l'obligation de mettre les sommes dans un compte en fidéicommis, l'impossibilité d'utiliser les sommes, etc. Donc... Mais je ne suis pas un spécialiste des différentes mesures de protection financière, mais c'est certainement une avenue à envisager.

**Le Président (M. Kotto):** Merci, Mme Poulin. Mme la ministre.

**Mme Weil:** L'article 30, donc, vous mentionnez... concernant le droit transitoire, vous mentionnez à votre mémoire que l'article 214.3, relatif à la reconduction des contrats à durée indéterminée, devrait bénéficier de d'autres règles que celles prévues à l'article 30. Pouvez-vous expliquer votre préoccupation?

**Mme Poulin (Stéphanie):** Je vais laisser la...

**Le Président (M. Kotto):** Mme Thériault.

**Mme Thériault (Élise):** Oui. Eh bien, si les règles du droit transitoire sont appliquées telles qu'elles sont écrites en ce moment, les consommateurs qui ont déjà un contrat à durée déterminée qui inclut une clause de renouvellement automatique, cette clause de renouvellement automatique sera toujours valable après l'entrée en vigueur des dispositions. Donc, tous les consommateurs... pratiquement tous les consommateurs qui ont déjà des contrats, notamment de téléphone cellulaire ou de télécommunications, pourront avoir un renouvellement malgré l'entrée en vigueur du projet de loi. Ça s'appliquera seulement aux personnes qui concluent un nouveau contrat. Compte tenu que ce sont des longues durées, jusqu'à trois ans, on a dit, on pense qu'il est important que les consommateurs puissent bénéficier du fait que ces clauses-là deviendront invalides.

**Le Président (M. Kotto):** Mme la ministre.

**Mme Weil:** Merci. L'indemnité de résiliation, question fort complexe. Donc, j'ai eu l'occasion de poser la question à vos prédécesseurs. Donc, vous indiquez à votre mémoire que l'expression «bénéfices consentis» est trop large. Vous suggérez que des balises soient ajoutées pour prévenir les abus. Avez-vous des propositions en ce qui concerne de telles balises? Évidemment, c'est une question complexe, là.

**Le Président (M. Kotto):** Mme Poulin? Mme Thériault?

**Mme Thériault (Élise):** Bien...

**Le Président (M. Kotto):** Mme Thériault.

**Mme Thériault (Élise):** ...notre réflexion est quand même assez embryonnaire sur le sujet, mais c'est certain qu'une étude, par exemple, de la valeur moyenne des produits et services offerts pourrait nous aider à déterminer de façon plus ou moins objective à tout le moins la valeur des services qui sont offerts aux consommateurs, de façon à ce qu'ils ne soient pas leurés par un bénéfice économique très grand. Parce qu'évidemment plus il y aura... On craint qu'il y ait une surenchère sur le bénéfice

économique, et le consommateur va être attiré par le commerçant qui va lui offrir le plus gros bénéfice économique; et, de façon paradoxale, c'est celui-là qui va lui servir la plus grosse pénalité quand il va quitter. Donc, ce serait peut-être de vérifier la valeur des services à la base et... afin d'établir certains critères de valeur.

**M. Arnold (Michel):** Et en fait, si je peux me permettre...

**Le Président (M. Kotto):** M. Arnold.

**M. Arnold (Michel):** ...je dirai que ce n'est pas autant au niveau des biens, puisqu'au niveau des biens c'est assez facilement évaluable. Un téléphone, on peut voir, avec la concurrence ou sur le marché, combien ça vaut. Mais c'est plus au niveau des services qui sont offerts dans des forfaits, où là ça devient un peu plus arbitraire.

**Mme Weil:** Est-ce qu'on pourrait exclure les services dans le calcul?

**Le Président (M. Kotto):** M. Arnold.

**M. Arnold (Michel):** Ça pourrait être une possibilité.

**Le Président (M. Kotto):** Mme la ministre.

**Mme Weil:** Oui. Question concernant la durée du contrat. Moi, j'ai eu personnellement l'opportunité d'échanger avec un peu tout le monde. Les compagnies nous disent évidemment que le modèle d'affaires nord-américain, certainement au Canada mais certainement beaucoup d'États aux États-Unis, c'est vraiment la durée de trois ans, et que le modèle d'affaires serait vraiment affecté si on venait changer la durée. Qu'est-ce que vous dites par rapport à cette préoccupation, qui est quand même une préoccupation économique?

**Le Président (M. Kotto):** Madame...

**M. Arnold (Michel):** Je pense que Stéphanie l'a bien exprimé...

**Le Président (M. Kotto):** M. Arnold.

**M. Arnold (Michel):** Stéphanie l'a bien exprimé dans notre allocution. Peut-être que le modèle d'affaires peut être affecté, mais, en trois ans, peut-être que le modèle de vie d'un consommateur peut également être affecté. Donc, on peut changer de situation financière, on peut perdre son emploi, on peut avoir d'autres conditions. Donc, je veux dire, en quelque part, il y a aussi les conditions du côté du consommateur qu'il faut prendre en considération. Et, si on regarde les exemples d'autres pays, on voit de plus en plus — c'est vrai, ce n'est pas en Amérique du Nord — mais qu'on tend à raccourcir ces périodes-là justement pour faire face à des situations comme celles qu'on vit actuellement, comme la crise économique qu'on vit actuellement.

**Le Président (M. Kotto):** Merci, M. Arnold. Mme la ministre...

**Mme Thériault (Élise):** Si je peux ne permettre, également...

**Le Président (M. Kotto):** Mme Thériault.

**Mme Thériault (Élise):** ...également, de permettre la mobilité du consommateur après une plus courte période serait de nature, à notre avis, à favoriser la concurrence dans le domaine des télécommunications, qui est assez fermé.

**Le Président (M. Kotto):** Merci, Mme Thériault.

**Mme Weil:** Maintenant, concernant le droit de résiliation, vous estimez que les contrats conclus en magasin devraient bénéficier de droits de résiliation semblables à ceux prévus pour les contrats conclus à distance. En quoi les contrats de télécommunications conclus en magasin se distinguent-ils des autres contrats? Et cela ne remettrait-il pas en question les principes prévus au Code civil, notamment en matière de stabilité des contrats?

**Le Président (M. Kotto):** Merci, Mme la ministre. Mme Thériault.

● (11 h 50) ●

**Mme Thériault (Élise):** Bien, tout d'abord, en quoi se distinguent les contrats de télécommunications des autres contrats? Ce sont souvent des contrats très complexes, qui ont beaucoup de modalités, on l'a dit tout à l'heure, des contrats qui peuvent aller jusqu'à 25 pages. Donc, même si on a un écrit, qu'il soit papier ou électronique, même s'il y a une obligation de divulgation, il arrive souvent que le consommateur reçoive un service qui n'est pas conforme aux représentations qui lui ont été faites en magasin ou qui n'est pas conforme à ce qui est écrit sur le papier. Et je ne crois pas que ça heurterait le principe de droit civil de pouvoir résoudre ou annuler un contrat qui ne soit pas conforme à ce qui ait été conclu, puisqu'il n'y a pas eu de consentement libre et éclairé à ces... au service qui est reçu et qui n'est pas celui qu'on a demandé.

**Le Président (M. Kotto):** Mme la ministre.

**Mme Weil:** Finalement, la question très générale que j'ai posée à l'Union des consommateurs, c'est-à-dire de... Le projet de loi évidemment couvre beaucoup de terrain, beaucoup de préoccupations, d'ailleurs qui ont émergé des organismes comme le vôtre et de l'Office de la protection du consommateur. De votre expérience et de ce que, vous, vous entendez sur le terrain, qu'est-ce qui... qui a beaucoup de résonance et de plaintes chez vous?

**Le Président (M. Kotto):** Mme Poulin.

**Mme Poulin (Stéphanie):** C'est sans contredit toute la section des contrats à exécution successive fournie à distance. C'est le noeu de... la plus grosse proportion des plaintes que nous recevons chez nous. Donc, c'est effectivement, je crois, celui qui apportera l'amélioration la plus notable auprès des contribuables.

**Mme Weil:** Très bien. Merci.

**Le Président (M. Kotto):** Mme la ministre.

**Mme Weil:** Très bien. Merci.

**Le Président (M. Kotto):** Ça va? D'autres questions? Oui, Mme la députée de Mille-Îles.

**Mme Charbonneau:** Bonjour. Merci d'être avec nous ce matin. Et je profite de l'occasion, puisqu'ils sont encore assis dans cette salle, de remercier les gens qui étaient précédemment avec nous. Et à la blague je vous dirais qu'après Union et après Option je m'attendais à Distribution aux consommateurs.

**Des voix:** Ha, ha, ha!

**Mme Charbonneau:** Mais, ceci dit, je dévoile un peu mon âge.

J'ai un léger souci sur les cartes prépayées. Les gens avant vous et vous-mêmes suggérez d'avoir accès au solde de la carte, soit de façon monnayable. Je vous donne un exemple de mon souci, et peut-être aurez-vous une suggestion. Dans le comté où je suis, quelquefois, pour aider les familles en milieu économiquement faible, nous donnons des cartes prépayées et, pour cibler vraiment ce que je veux vous dire, d'IGA, de Metro, pour aider les familles à s'en sortir. Vous avez aussi compris qu'en donnant une carte prépayée on cible un service très précis, pour protéger le citoyen d'une idée préconçue qu'il pourrait avoir d'une accessibilité d'argent. Qu'advierait-il au moment où le consommateur ou la personne que je cherche à aider dépense 20 \$ sur le 200 \$ que je lui ai donné en carte prépayée et exige du commerçant un remboursement monétaire? J'aimerais ça vous entendre, parce que le souci que nous avons, et je crois qu'on le partage, est d'autant plus pour les gens aisés que les gens qui sont moins aisés. Et là-dessus je crois que le souci peut se partager.

**Le Président (M. Kotto):** Mme Poulin.

**Mme Poulin (Stéphanie):** Oui. La mesure à laquelle on fait référence dans nos... dans notre mémoire, par exemple celle adoptée aux États-Unis, ne permet pas, comme hypothèse que vous illustrez, d'obtenir un remboursement monnayable lorsqu'on a seulement utilisé 20 \$ sur un total de 200 \$. Les modèles sont plutôt de l'ordre de... lorsque le montant qui demeure est de faible valeur. Lorsque finalement on ne peut plus se procurer chez le marchand un bien à cette valeur, on estime, afin d'éviter, par exemple, le surendettement, que le consommateur puisse avoir accès au solde restant de plus faible valeur afin justement, là, d'éviter le phénomène dont je viens de vous parler. Et évidemment il y a plusieurs modèles qui existent, mais celui qui nous semble le plus intéressant, ce serait peut-être de fixer un pourcentage de la valeur totale de la carte pour qu'on ait droit à un remboursement en argent.

**Le Président (M. Kotto):** Merci. On reviendra au prochain bloc. Maintenant, je me tourne vers l'opposition officielle, pour une période de 10 minutes également.

**M. Pinard:** Merci, M. le Président. Je vais continuer dans la même veine que Mme la députée de Mille-Îles. J'achète une carte prépayée, les fameuses cartes, et je remets ça à mon fils comme cadeau d'anniversaire. Le montant sur la carte est de 500 \$. Vous aimeriez être adopté?

**Des voix:** Ha, ha, ha!

**M. Pinard:** Mon fils dépense à l'endroit indiqué — parce que c'est une carte de... je ne nommerai pas de commerçant, parce qu'on ne fera pas de publicité ici — mais il ne dépense pas toute la carte, tel que le mentionnait Mme la députée de Mille-Îles. Supposons, par exemple, qu'il dépense une partie importante de la carte. Ce que vous nous dites, vous, c'est que, comme il ne dépense pas tout...

Et, selon les statistiques, il y a 27 % des gens qui reçoivent une carte ou qui vont s'acheter une carte prépayée... ne dépensent pas en totalité le montant accordé. C'est-à-dire qu'ils ont acheté... mais qu'en plus de ça ce qui est plus grave, c'est qu'il y a 47 % qui dépensent davantage. Donc, dans le fond, c'est un excellent marketing pour les commerçants, ça favorise, et de beaucoup, l'achat.

Vous nous dites: Je serais peut-être ouvert... l'Option Consommateurs serait peut-être ouvert au fait que le client pourrait demander un remboursement de la carte. Mais, si on regarde l'activité économique, ça devient difficile de... de... Comme on dit, nous, donner... donne et dédonne, en droit, ça n'existe pas. Vous semblez être ouverts au fait que vous... on pourrait, dans le projet de loi, stipuler un certain... un certain pourcentage, par exemple. Selon vous, quel serait le pourcentage qui pourrait être mentionné dans le projet de loi et qui ferait en sorte de prévenir beaucoup au niveau des consommateurs... mais également de ne pas trop briser le caractère commercial de nos transactions? Selon vous, sur une carte de 500 \$, par exemple, ou une carte de 100 \$, tiens... Allons-y sur une carte de 100 \$.

**Le Président (M. Kotto):** Merci, M. le député de Saint-Maurice.

**M. Arnold (Michel):** ...dans un premier temps, sans répondre à...

**Le Président (M. Kotto):** M. Arnold.

**M. Arnold (Michel):** Merci.

**Le Président (M. Kotto):** Je vous en prie.

**M. Arnold (Michel):** Dans un premier temps, sans répondre directement sur le pourcentage, et je pense que mes collègues voudraient s'exprimer là-dessus, je voudrais juste vous dire que ce qu'on propose, il y a certains... certains commerçants au Québec qui l'appliquent déjà. Pour en avoir fait moi-même l'expérience il y a déjà un certain temps, j'avais reçu un certificat-cadeau de chez Gap, à 30 \$. Je suis allé au magasin et j'ai dépensé 25 \$, et on m'a remis 5 \$ comptant sans que je l'exige. Donc, ils avaient déjà dans leurs pratiques d'affaires de rembourser un solde qui est non signifiant, finalement, parce que justement le 5 \$ restant, j'aurais pu faire en sorte de l'utiliser mais en dépensant plus que le certificat-cadeau que j'avais. Donc, il y a déjà certains commerçants qui pratiquent le remboursement d'un solde qui est non significatif, pour ce qui est en vente finalement dans le commerce en question. Élise...

**Le Président (M. Kotto):** Mme Poulin.

**Mme Poulin (Stéphanie):** Oui. Par contre, peu d'entreprises... dans l'analyse que l'on fait des produits qui existent sur le marché, peu d'entreprises le font. Et, pour ce qui est du pourcentage, j'aurais de la difficulté à

m'avancer, mais on semble retenir peut-être une figure autour de 75 %. Il faudrait que 75 % de la valeur de la carte soit entièrement dépensée. Mais il faudrait, je pense, faire une analyse plus poussée pour pouvoir se fixer un seuil raisonnable.

**Le Président (M. Kotto):** M. le député de Saint-Maurice.

**M. Pinard:** Je vous remercie beaucoup de ces détails que vous nous donnez concernant votre expérience de vie et également le pourcentage que vous nous mettez sur la table. Vous nous avez parlé qu'il faudrait qu'on ait quand même, là, lors de l'adoption du projet de loi ou pour l'application... il faudrait également être en mesure de sauvegarder la santé financière de nos clients, des consommateurs, dans l'hypothèse, par exemple, où un consommateur met beaucoup de cartes-cadeaux à vendre en septembre, octobre, novembre, décembre, et Dieu sait comme on voit le nombre de faillites augmenter très sensiblement en janvier, février.

Alors, de quelle façon, lorsque vous avez fait vos études comparatives, par exemple, avec la France, la Belgique ou l'Europe, de quelle façon qu'on pourrait mettre de l'avant et quelles seraient ces mesures qu'on pourrait mettre de l'avant pour sauvegarder les montants qui ont été versés par les consommateurs et qui n'ont pas été déboursés? De quelle manière qu'on pourrait les protéger? Parce que chaque commerçant ne se mettra... il n'y aura pas un fonds d'indemnisation pour chaque commerçant, là.

● (12 heures) ●

**Le Président (M. Kotto):** Mme Poulin.

**Mme Poulin (Stéphanie):** Oui. Écoutez, parmi les options possibles, je crois avoir mentionné tout à l'heure la possibilité d'exiger, comme ça existe déjà à l'heure actuelle pour certains types d'industries couvertes par la Loi sur la protection du consommateur, l'obligation, par exemple, de mettre les sommes dans un compte en fidéicommiss. Je ne suis pas familière avec le droit de la faillite, mais il me semble que, dans ces circonstances, les sommes ne sont pas saisissables par le syndic, là, mais je vous dis ça sous toutes réserves. Donc, ça pourrait être une avenue à envisager. Reste à voir quelle est l'expérience que l'office a avec ce type de mesures de protection financière. Est-ce qu'elles sont toujours efficaces? Ça, je suis moins capable de me prononcer sur cette question.

**Le Président (M. Kotto):** M. le député de Saint-Maurice, il vous reste deux minutes.

**M. Pinard:** Oui. Vous réalisez quand même tout le technique qui entoure cette hypothèse-là, parce qu'ouvrir un compte en fidéicommiss exige également vérification, et, bon, ça amène des frais. Ça amène des frais importants au niveau des professionnels qui ont des comptes en fidéicommiss, mais également, si chacun des commerçants doit maintenir ou ouvrir un compte en fidéicommiss pour les clients, à ce moment-là, ça amène également des déboursés importants, que tous les commerçants vont nous mentionner.

Changement de thème, les garanties additionnelles. La plupart des citoyens du Québec ne sont pas au courant effectivement que les commerçants se doivent de livrer aux consommateurs quelle est la garantie du fabricant...

ou, s'ils en discutent, ils en discutent d'une façon excessivement brève, lorsque le vendeur sur le plancher les connaît. Est-ce qu'on devrait s'en tenir à une obligation de divulgation verbale ou si on devrait également exiger que le commerçant fournisse aux consommateurs un résumé écrit de la garantie du fabricant?

**Le Président (M. Kotto):** Mme Poulin, vous avez une minute pour répondre.

**M. Pinard:** ...un contrat d'adhésion d'assurance, là.

**Mme Poulin (Stéphanie):** Dans notre mémoire, nous proposons que l'information soit divulguée à la fois... On parle de la garantie du fabricant... Mais le projet de loi couvre déjà l'information que... que l'information doit être donnée, verbalement et par écrit, de l'existence d'une garantie gratuite du fabricant, si je ne m'abuse. Donc, nous, on est favorables à cette mesure telle que formulée.

**Le Président (M. Kotto):** Merci. Alors, je me tourne maintenant vers le groupe parlementaire formant le gouvernement. Mme la ministre.

**Mme Weil:** C'est une question vraiment d'ordre général, mais, parce que vous êtes là, j'en profite. On voit l'écart entre l'Europe et l'Amérique du Nord dans les pratiques dans tout ce domaine-là: les cartes prépayées, téléphonie cellulaire, bon, tout ça. Comment vous expliquez... Et là le Québec qui, avec ce projet de loi, vient faire une percée, hein, en Amérique du Nord, et qui est peut-être une juridiction un peu hybride. Comment vous expliquez cet écart entre les pratiques? C'est peut-être une question qui fait appel à des notions d'économie, de science politique et toutes sortes de choses, mais vous avez peut-être une perception là-dessus?

**Le Président (M. Kotto):** Mme Poulin.

**Mme Poulin (Stéphanie):** Écoutez, je n'ai pas la prétention d'être capable d'en parler avec une très grande connaissance. Je sais que vous aurez à votre table demain un européen, M. Thierry Bourgoignie, qui représente le GREDICC, qui pourra très certainement vous expliquer un peu mieux que moi l'écart qu'il y a ou la différence de cultures. Je pense que la culture européenne est beaucoup plus interventionniste, la culture française plus particulièrement, et je pense que... c'est peut-être parce qu'on ne vit pas, là-bas, avec l'illusion que le marché règle tout, mais de croire que dans certaines circonstances, lorsqu'on a peu de joueurs, les règles du marché ne fonctionnent plus et nécessitent l'intervention de l'État. C'est mon hypothèse. Mais vous pourrez lui demander un peu plus abondamment.

**Le Président (M. Kotto):** Merci. Je reconnais le député de Viau.

**M. Dubourg:** Merci, M. le Président. À mon tour de vous souhaiter la bienvenue.

Écoutez, dans votre rapport, et puis tout à l'heure vous en avez parlé aussi, Me Poulin, vous avez dit... c'était concernant, bon, les téléphones cellulaires, la facturation, et vous avez aussi cette recommandation-là qui nous dit

que vous recommandez «d'adopter un régime inspiré de celui qui existe dans le domaine des cartes de crédit quant au devoir du commerçant de fournir un état de compte détaillé à ses clients et à la façon dont le consommateur peut faire corriger les erreurs de facturation». Vous avez utilisé l'exemple, je pense, d'un certain monsieur X. On le sait aussi, au niveau des téléphones cellulaires, bon, les lister vraiment... Pour l'instant, quand ce n'est pas listé, je pense que ça... il y a à peu près deux, trois pages qu'on nous envoie, alors que, si on les listait, toutes les... tous les contacts téléphoniques, appels entrants et sortants, bon, ça pourrait être volumineux. Bon, on parle aussi d'un contexte environnemental. Vous nous avez dit que ce compte détaillé là devrait être obligatoire, ça devrait être obligatoire dans le cadre du projet de loi. Mais est-ce que vous avez aussi exploré la possibilité que le client puisse demander, par exemple, au consommateur de lui faire parvenir cet état de compte détaillé sous format informatique, par Internet par exemple, ou bien... c'est-à-dire laisser aussi le soin au consommateur de faire le choix de l'avoir ou de ne pas l'avoir? Et, peut-être, s'il décidait de l'avoir à un moment donné, à ce moment-là, qu'il ne devrait pas y avoir de coûts associés à ça, peut-être? Qu'en pensez vous?

**Le Président (M. Kotto):** Mme Poulin.

**Mme Poulin (Stéphanie):** Je crois que la réponse se retrouve dans la loi sur les technologies de l'information, qui prévoit que, peu importe le support, l'information doit être transmise. Mais je pense que ça, et je peux me tromper, donc je vous dis ça sous toutes réserves, je crois que c'est au choix du consommateur. Je crois que c'est important de laisser le choix du support au consommateur, parce qu'il faut prendre en considération le fait que, bien que... je crois que les statistiques sont... peut-être plus de 60 % ont accès à Internet. Donc, ce n'est pas nécessairement une solution viable pour tous, plus particulièrement pour les contribuables plus âgés. Donc, je crois qu'il est important de donner l'option dans un sens ou dans l'autre, au choix de la personne, pourvu que ce soit gratuit.

**Le Président (M. Kotto):** M. le député de Viau.

**M. Dubourg:** Bon. Merci, M. le Président. Et, du côté d'Option Consommateurs, bon, je crois que, dans le projet de loi, la ministre en a parlé effectivement, des moyens importants dont disposent bien souvent les commerçants, les grosses compagnies, par rapport à des individus. Et, vous, je crois que vous l'avez dit aussi d'emblée, que ce projet de loi aussi vise à clarifier bon nombre de plaintes, là, que vous recevez effectivement. Mais, comment dirais-je, est-ce qu'un individu, comme vous avez parlé tout à l'heure, monsieur X qui décidait de porter plainte, tout ça, est-ce que vous avez eu des situations à l'effet... que les gens vous ont rapportées, que, bon, c'est un peu David contre Goliath, là, dans ces entreprises-là, et qui vous demandent votre intervention pour les aider dans leur recours? Oui?

**Le Président (M. Kotto):** M. Poulin... pardon, M. Arnold.

**M. Arnold (Michel):** Bien, Élise et Stéphanie pourraient en témoigner, puisque c'est leur quotidien de

recevoir des plaintes des consommateurs et de devoir également accompagner les consommateurs dans les démarches qu'ils ont à entreprendre pour porter plainte, ne serait-ce qu'au niveau d'un service à la clientèle, les différentes démarches qu'il faut entreprendre comme consommateur. Monsieur X, ça lui a pris un nombre effarant d'appels au service à la clientèle avant de pouvoir obtenir un remboursement qui lui était légitime, on s'entend. Alors, bien souvent, les gens abandonnent en cours de route, même quand on les accompagne. Ils trouvent ça trop compliqué et disent: Bon, bien, là, ça suffit, ça ne vaut plus la peine, le montant n'en vaut pas la chandelle, finalement. Je ne sais pas si...

**Mme Thériault (Élise):** Si je peux me permettre...

**Le Président (M. Kotto):** Mme Thériault.

● (12 h 10) ●

**Mme Thériault (Élise):** Si je peux me permettre, compte tenu que ce n'est pas non plus dans le mandat de l'office de régler ou de... de la Loi sur la protection du consommateur, pardon, de régler ou de légiférer sur la qualité du service à la clientèle, compte tenu que, même parfois de bonne foi, les représentants du service à la clientèle donnent un mauvais service parce qu'ils ne connaissent pas assez les produits qu'ils vendent, parce que c'est tellement changeant, et parce qu'ils ont des quotas à respecter, c'est important que l'information qui soit donnée et que la loi soient le plus précises possible sur le contenu afin de minimiser les possibles erreurs qui soient dues à la qualité du service à la clientèle.

**Le Président (M. Kotto):** M. le député de Viau.

**M. Dubourg:** Dernière question, M. le Président. En ce qui concerne la vie privée, est-ce que vous avez eu des plaintes des consommateurs effectivement à l'effet que, bon, leur vie privée... ou bien il y a atteinte à leur vie privée par les commerçants, étant donné que... bon, il y a une partie effectivement dans ce projet de loi, on en parle, mais est-ce que vous avez eu des plaintes... ou des situations qui restreignaient la vie privée de certains consommateurs, par exemple?

**Le Président (M. Kotto):** Mme Poulin.

**Mme Poulin (Stéphanie):** Oui. La vie privée est effectivement un sujet pour lequel nous recevons des plaintes. Par contre, là, présentement, je n'ai pas d'idée et je n'ai pas d'exemple précis qui me viennent en tête. Je sais que plusieurs consommateurs, par exemple, se pré-occupent, surtout lorsqu'ils ont à faire affaire avec des agences de recouvrement... certaines entreprises osent téléphoner sur leur lieu de travail, etc., donc, ou d'utiliser leurs téléphones cellulaires pour les déranger dans ce contexte. Donc, il y a des préoccupations de cet ordre-là notamment qui me viennent à l'esprit.

**Le Président (M. Kotto):** Il vous reste du temps. Est-ce que vous avez d'autres questions? Non. O.K. Je passe au député de Saint-Maurice.

**M. Pinard:** M. le Président, ma question va s'adresser à Me Thériault, puisque c'est Me Thériault qui

nous a parlé de l'aspect contractuel. Elle nous a parlé des citoyens qui se rendent à une boutique dans un centre d'achats et qui se voient offrir... le citoyen se voit offrir un contrat, habituellement c'est quelques pages, on parle de 20 à 30 pages. Je serais porté à parler de contrat d'adhésion beaucoup plus qu'un contrat entre deux contractants qui décident des clauses qui doivent être insérées à l'intérieur d'un contrat.

Dès qu'il y a signature entre le consommateur et le vendeur, le contrat prend forme automatiquement, et le consommateur se doit de respecter en tous points toutes, toutes les conditions, les 25 pages de conditions existantes au contrat, et je mets au défi, je mets au défi la ministre ou quiconque de mes collègues ici... Est-ce qu'il y a quelqu'un parmi vous qui a déjà lu un contrat de cette ampleur? Est-ce que quelqu'un d'entre vous — puis ici il y a beaucoup de gens issus du domaine juridique — est-ce que quelqu'un ici a pris la peine de tout lire, les articles, les paragraphes, les sous-paragraphes, sans s'endormir, si c'est le cas? Mais effectivement est-ce qu'il y a quelqu'un qui a réussi à passer à travers un contrat de cette ampleur ou encore un contrat d'assurance vie ou d'assurance sur les biens? C'est excessivement lourd. Et là, vous qui êtes au service des consommateurs, vous nous dites: Ça n'a pas de bon sens.

J'aimerais que vous vous exprimiez devant la commission et que vous nous disiez la façon que vous pourriez entrevoir une procédure qui ferait en sorte que le commerçant, bien entendu, serait protégé, mais que le consommateur également serait protégé. Est-ce qu'il serait pensable que notre consommateur — appelons-le Joseph, comme tous les Québécois, appelons-le Joseph — se rend au centre d'achats Laurier, va à une boutique, contracte, sort avec son contrat, donc les parties sont déjà liées, mais serait-il possible, à un moment donné, d'entrevoir que le même Joseph aurait un délai de x pour aller consulter soit l'Option Consommateurs, soit l'Union des consommateurs, soit son notaire, soit son avocat, soit un spécialiste en la matière qui pourrait lui donner l'information nécessaire pour lui permettre au moins de prendre connaissance de ses droits? Est-ce que vous vous êtes déjà penchés là-dessus? Parce que sûrement que vous avez déjà eu des discussions entre aviseurs légaux à l'effet d'essayer de trouver une solution qui permettrait de régler une partie de ce problème-là. Me Thériault... Excusez-moi, M. le Président. M. le Président.

**Le Président (M. Kotto):** Mme Thériault. Je vous en prie.

**Mme Thériault (Élise):** Quant au problème que vous soulevez, je vais répondre en deux parties.

Tout d'abord, une partie de la solution, à mon avis, se trouve dans l'article 214.2 du projet de loi, qui stipule une liste d'informations à divulguer avant la conclusion du contrat. Nous suggérons dans notre mémoire — vous pourrez en prendre connaissance — que ces informations-là soient divulguées en langage simple et clair, donc mises en évidence afin que le consommateur puisse prendre connaissance des éléments essentiels du contrat avant de pouvoir signer, parce que, comme vous dites, le contrat de 25 pages, il n'y a probablement personne qui le lit au complet en boutique, il y a de la pression pour que ce soit signé immédiatement.

Quant au délai de résiliation après le contrat, on y a réfléchi. Cependant, quand vous allez en boutique

pour conclure un contrat de télécommunications, spécialement un contrat de cellulaire, en général le service est activé immédiatement, donc vous commencez à recevoir le service immédiatement. C'est pourquoi nous suggérons, et ça aussi, ça fait partie de notre mémoire, que les consommateurs puissent bénéficier d'un droit de résiliation si le service reçu n'est pas conforme à ce qui a été convenu ou à ce qui est écrit dans le contrat, parce qu'il arrive de ces erreurs. Voilà.

**Le Président (M. Kotto):** M. le député de Saint-Maurice.

**M. Pinard:** Je voudrais... Vous nous dites... Oui, vous êtes d'accord pour que le consommateur ait le maximum d'information. Vous reconnaissez également, Me Thériault, que c'est impossible pour le consommateur de prendre connaissance de ces 25 pages là, et probablement que le vendeur lui-même ne connaît pas du tout la teneur de son contrat de 25 pages. Et vous nous dites que la seule possibilité pour un consommateur, c'est de résilier le contrat si effectivement le système n'est pas installé comme il devrait l'être. Est-ce que vous verriez d'un bon oeil qu'il y ait un délai, par exemple un délai de sept jours ou un délai de trois jours, entre la date où le consommateur signe en boutique son contrat et l'installation, pour permettre au consommateur d'avoir quand même un délai raisonnable qui lui permettrait d'aller chercher l'information s'il le désire? S'il ne le désire pas, bien, à ce moment-là, il passe tout droit puis il vit avec le contrat. Mais est-ce qu'Option Consommateurs a déjà réfléchi là-dessus?

**Le Président (M. Kotto):** Mme Thériault.

**Mme Thériault (Élise):** Ça pourrait être une des pistes de solution à étudier. Cependant... Bon, comme c'est possible, par exemple quand vous voulez vous faire installer une soucoupe sur le toit de votre maison ou quand vous voulez vous faire brancher à Internet, qu'il y ait un délai de quelques jours avant le branchement. Par contre, dans le cas des téléphones cellulaires, je ne connais personne qui va s'acheter un téléphone cellulaire et qui ne veut pas que le service soit activé immédiatement, et, comme l'entreprise fournit un service, ce serait difficile ensuite de demander une résiliation qui serait sans frais, il faudrait au moins que le consommateur paie le service qu'il a reçu.

Donc, c'est sûr que quelque chose qui s'inspire de ça pourrait être envisageable. Nous suggérons dans notre mémoire de s'inspirer de la protection qui existe en matière de contrats conclus à distance, qui permet, comme je l'ai dit tout à l'heure, de résilier le contrat si le service reçu n'est pas conforme à ce qui a été fait comme représentation et aussi qui permet d'avoir une copie écrite du contrat — donc, on ne parle pas nécessairement de papier, mais une copie écrite — et qui permet au consommateur d'en prendre connaissance et de résilier si jamais le contrat n'est pas conforme à ce qui avait été dit en boutique.

● (12 h 20) ●

**M. Pinard:** Merci, M. le Président.

**Le Président (M. Kotto):** Merci. Alors, au nom de l'ensemble des membres de cette commission, je remercie Mme Thériault, Mme Poulin et M. Arnold, représentants d'Option Consommateurs, d'avoir contribué très positivement

ce matin. Et je rappelle aussi que, lors de la suspension, la salle sera fermée. Alors, s'il y en a qui veulent laisser leurs affaires, ce sera... ils seront... ils sont les bienvenus.

Et je suspends la commission jusqu'après les affaires courantes, c'est-à-dire vers 15 heures. Bon appétit. Merci.

*(Suspension de la séance à 12 h 21)*

*(Reprise à 15 h 20)*

**Le Président (M. Kotto):** Bon. Alors. À l'ordre, s'il vous plaît! Ayant constaté le quorum, je déclare la séance de la Commission des relations avec les citoyens ouverte. Je demande encore une fois à toutes les personnes dans la salle de bien vouloir éteindre la sonnerie de leurs téléphones cellulaires. Je commence par moi-même.

Aussi, nous allons poursuivre, sans plus tarder, les auditions publiques sur le projet de loi n° 60, Loi modifiant la Loi sur la protection du consommateur et d'autres dispositions législatives. Alors, je salue maintenant le groupe suivant, qui est le Conseil québécois du commerce de détail. Bienvenue. Merci de vous identifier et d'exposer pendant une durée de 15 minutes. Et par la suite il y aura des échanges avec le groupe formant le gouvernement et l'opposition officielle.

#### **Conseil québécois du commerce de détail (CQCD)**

**M. Lafleur (Gaston):** Merci, M. le Président. Mon nom est Gaston Lafleur. Je suis le président et directeur général du Conseil québécois du commerce de détail. Je suis accompagné de Me Françoise Pâquet, qui est directrice des relations gouvernementales au sein de notre organisation.

Alors, nous souhaitons en premier lieu remercier Mme la ministre, M. le président et les membres de cette commission de nous avoir donné la possibilité de pouvoir se présenter devant vous aujourd'hui, de vous expliquer... de vous donner nos commentaires sur le projet de loi n° 60.

J'aimerais indiquer en premier lieu que, malgré ce qu'on peut penser, nous avons toujours eu de très bonnes relations avec les gens de l'Office de la protection du consommateur. D'ailleurs, le sourire du président en témoigne. Et je tiens à vous dire que nous venons ici aujourd'hui dans un esprit de collaboration, tout en respectant les dispositions de la loi mais aussi en s'assurant qu'on ait le juste équilibre dans ce processus. Alors, c'est dans ce contexte que nous nous présentons aujourd'hui devant vous. Et, sur les 31 articles, nous aurons des commentaires à faire sur 10 articles particuliers.

Alors, je commence sans plus tarder. Notre premier commentaire s'adresse à l'égard de l'article 1 de la loi, particulièrement les modifications... ou le nouvel article 11.3. Ce premier paragraphe de cet article introduit l'introduction à toute stipulation conférant un droit de résiliation unilatérale par un commerçant dans le cas d'un contrat de services à exécution successive à durée déterminée.

Le CQCD, à l'égard de cette clause, recommande et estime que les commerçants doivent conserver le droit de résilier unilatéralement ce type de contrat dans le cas où le consommateur est en défaut d'exécuter son obligation ou, au même titre, pour cause de fraude, de fausse

déclaration ou d'utilisation non autorisée, par exemple l'utilisation d'un bien de location à des fins commerciales, ou encore en cas de non-paiement des versements prévus.

Notre deuxième commentaire concerne l'article 2 du projet de loi, qui prévoit l'interdiction de clauses contractuelles imposant, en cas d'inexécution des obligations du consommateur, le paiement particulièrement de dommages ou de pénalités — on sait que les frais sont déjà couverts — dont le montant ou pourcentage est déterminé à l'avance, autres que l'intérêt couru.

Cette disposition vient selon nous fermer la porte à toute possibilité de liquider à l'avance les dommages ou les pénalités qui seraient causés au commerçant à l'intérieur du contrat en cas de défaut du consommateur, excluant ainsi la possibilité d'utiliser une clause pénale en cas d'inexécution des obligations du consommateur.

À l'égard des contrats existants, on doit considérer le fait que, dans le cas où une telle clause est devant le tribunal, ce dernier peut intervenir dans l'appréciation et la portée d'une clause pénale, donnant ainsi selon nous suffisamment de pouvoir d'intervention à des tribunaux dans l'évaluation des dommages ou des pénalités liquidés dans une clause contractuelle. Aussi, on s'assure que le tribunal a toujours droit d'intervention dans des situations où il s'agit de clauses abusives.

En conséquence et pour les motifs que l'on invoque, le conseil propose d'exclure l'interdiction des clauses prévoyant le paiement des dommages anticipés, tel que prévu à l'article 13.

Troisièmement, l'article 3. L'article 3 du projet de loi propose d'ajouter à la LPC une nouvelle disposition, soit l'article 19.1, prévoyant que, lorsqu'un commerçant insère dans un contrat écrit une clause qui n'est pas applicable au Québec, cette clause doit être immédiatement précédée, de manière évidente, d'une mention à ce sujet.

En premier lieu, honnêtement, le CQCD s'interroge sur ce qu'on entend par «clause inapplicable». S'agit-il d'une clause interdite? Si c'est le cas, comment devons-nous interpréter l'article 14 du projet de loi, qui modifie l'article 316, lequel fait une distinction entre une stipulation interdite et une stipulation inapplicable? Doit-on comprendre qu'il est possible d'inclure dans un contrat une stipulation interdite au Québec, laquelle serait permise ailleurs au Canada, en autant qu'on y indique de manière évidente que cette stipulation interdite est inapplicable au Québec?

Ces questions nous interpellent sur la nécessité de clarifier cette disposition afin d'éviter toute ambiguïté ou interprétation divergente. Si l'interprétation du conseil est à l'effet qu'une clause inapplicable est, entre autres, une stipulation qui peut servir ailleurs au Canada mais interdite au Québec, alors la nécessité d'indiquer clairement au consommateur le fait que cette stipulation est inapplicable au Québec prend tout son sens. Par contre, si une clause inapplicable n'est pas une stipulation interdite, alors qu'est-ce qu'une clause inapplicable?

D'autre part, le CQCD considère que l'ajout de la mention proposée compliquerait et allongerait les contrats de consommation. En plus d'être contraire au principe d'harmonisation, mentionnons que, dans les cas de contrats utilisés dans plusieurs juridictions, il serait très fastidieux et onéreux pour les commerçants de devoir identifier chaque clause inapplicable au Québec.

Afin de pouvoir simplifier la tâche des détaillants tout en permettant aux consommateurs d'être informés

adéquatement, nous recommandons de modifier l'article 3 afin d'y prévoir qu'une clause spécifique soit permise dans un contrat faisant référence à l'ensemble des clauses inapplicables au Québec, plutôt qu'une mention à chacune des clauses visées. Cette recommandation vaut en autant qu'elle vise à permettre la présence de stipulations permises ailleurs au Canada mais interdites au Québec. Dans le cas contraire, le CQCD ne voit aucune utilité à l'article 3 et recommanderait son retrait pur et simple.

Au niveau de l'article 5 maintenant, cet article introduit une nouvelle obligation de divulgation préalable à la vente de garanties conventionnelles relatives à un bien envers les commerçants qui offrent de telles garanties à leur clientèle sur divers biens de consommation. Ces garanties portent majoritairement sur des biens de valeur plus importante. Cette nouvelle obligation consiste à imposer au commerçant, avant d'offrir au consommateur de conclure un tel contrat, l'obligation d'informer ce dernier, oralement et par écrit, du contenu de la clause... de la garantie légale prévue à l'article 38 de la LPC et, le cas échéant, l'informer aussi de l'existence de toute garantie, dont celle du fabricant, offerte gratuitement à l'égard de ce bien, ainsi que l'objet et la durée de cette garantie.

Concernant l'obligation d'informer le consommateur de la garantie légale prévue à l'article 38, le CQCD y voit un problème relativement aux contrats conclus à distance. Il apparaît en effet difficile d'informer oralement le consommateur lorsqu'un contrat est conclu par Internet ou par la poste, tout comme il est aussi, également, difficile de l'informer par écrit lorsque le contrat est conclu par téléphone.

D'autre part, une telle obligation risque de créer de la confusion chez les consommateurs, en plus d'engendrer des difficultés techniques importantes pour les détaillants. En effet, la garantie légale prévue à l'article 38 stipule — je vous en fais lecture rapidement: «Un bien qui fait l'objet d'un contrat doit être tel qu'il puisse servir à un usage normal pendant une durée raisonnable, eu égard à son prix, aux dispositions du contrat et aux conditions d'utilisation du bien.» Question pratique: deux grille-pain, un à 25 \$ et un à 100 \$; comment le vendeur va-t-il expliquer la distinction et l'étendue de la garantie légale?

Comment et jusqu'à où les détaillants devront-ils aller pour informer les consommateurs conformément à cette nouvelle exigence, sans pour autant semer la confusion chez ces derniers? Il est clair que le personnel attiré à la vente de ces garanties supplémentaires ne possède pas l'expertise juridique nécessaire lui permettant d'affirmer la durée de vie normale d'un bien spécifique, davantage déterminée par les tribunaux. D'autre part, il y a lieu de reconnaître ici l'adage que nul n'est censé ignorer la loi.

Par conséquent et considérant la complexité de l'application de cette disposition et de la confusion probable qu'elle entraînera chez le consommateur, le CQCD propose de retirer l'exigence imposée au commerçant d'imposer... d'informer, plutôt, le consommateur du contenu de la garantie légale.

● (15 h 30) ●

Maintenant, en ce qui concerne les garanties conventionnelles, dont celle du fabricant, offertes gratuitement, ou toute autre garantie offerte gratuitement, ainsi que l'objet et la durée de cette garantie, le contrat... le CQCD est d'avis que cette proposition va beaucoup trop loin, en plus de représenter l'ajout d'un processus laborieux et

coûteux pour les détaillants. Soulignons que plusieurs détaillants fournissent déjà de l'information à leur clientèle relativement à l'existence de la garantie du fabricant. La grande variété de produits qui se retrouvent chez plusieurs détaillants ne nous permet pas d'aller au-delà de cette obligation et d'avoir en main une copie de chaque garantie conventionnelle existante. Cet exercice peut devenir rapidement un casse-tête pour un détaillant et représente quant à nous une obligation excessive et disproportionnée, puisqu'elle le forcerait à répertorier toute garantie conventionnelle.

À titre d'exemple... à titre gracieux. À titre d'exemple, les émetteurs de cartes de crédit offrent parfois une garantie gratuite sur la protection des produits effectués avec leurs cartes. C'est le cas notamment d'American Express Canada qui offre aux titulaires de leur carte une protection de leurs achats sous leur marque de commerce Protection-Achat — voir l'annexe 1, vous allez voir le descriptif de cette garantie dans le cas où on utilise la carte de crédit American Express pour payer. D'après notre compréhension de ce projet de loi, une telle garantie serait couverte par l'article 35.1 qui est ajouté par l'article 5 du projet de loi.

En considérant tous ces motifs, le CQCD recommande de modifier l'article 35.1 afin de limiter l'obligation du commerçant à la divulgation de l'existence de la garantie du fabricant ainsi que l'objet et la durée de cette garantie.

Autre élément, l'article 10: contrat à exécution successive de service fourni à distance. L'article 10 introduit l'article 214.1 qui, dans cet... établit la portée de son application à l'ensemble des contrats à exécution successive, sauf exceptions. Considérant que le principal objectif visé par le projet de loi concerne les contrats de téléphonie, de télévision à péage, de services Internet, de services d'alarme et de services de mise à jour de logiciels, il apparaît pour le CQCD que le législateur aurait dû procéder par identification spécifique des contrats visés plutôt que d'englober tout type de contrat générique à exécution successive de service fourni à distance, de façon similaire à ce qui est actuellement prévu à l'article 189 de la LPC où des contrats nommés sont identifiés. Cela nous apparaît d'autant plus justifié vu l'importance des obligations prévues à ce type de contrats et du formalisme entourant sa conclusion. D'autre part, il eût été plus facile de prévoir la possibilité d'ajouter nommément d'autres types de contrats à exécution successive à distance par voie réglementaire dans l'avenir et suivant les besoins. De plus, la... Non.

En conséquence, le CQCD recommande de modifier l'article 10 en identifiant nommément, à l'article 214.1, les contrats à exécution successive à distance, couverts par la nouvelle section VII, pour éviter son application à des circonstances non prévues, et en prévoyant la possibilité d'ajouter ou de retrancher d'autres contrats nommément par voie réglementaire.

Maintenant, l'article 11 du projet de loi, lequel porte sur l'indication du prix de vente, représentant une préoccupation majeure pour les détaillants. Cet article a pour effet d'obliger le commerçant à faire en sorte que le prix annoncé doit comprendre le total des sommes que le consommateur devra déboursier pour l'obligation... pour l'obtention, plutôt, d'un bien ou d'un service.

Après avoir attentivement lu cet article, et relu et relu, nous comprenons que celui-ci n'empêche pas le commerçant d'indiquer de façon distincte certaines composantes

du prix, en autant que le prix total y soit clairement indiqué. À cet égard, Mme la ministre, je serais bien heureux de pouvoir entendre votre propre commentaire et votre interprétation et voir si notre interprétation est concordante avec la vôtre.

Cette interprétation nous apparaît très importante, notamment pour ce qui est des frais environnementaux liés à la gestion des programmes de récupération et de valorisation de divers biens de consommation déjà en place au Québec et ceux à venir, notamment les produits électriques, les piles et les lampes au mercure. Le CQCD juge en effet impératif que les commerçants aient le pouvoir et la flexibilité nécessaires leur permettant de rendre ces frais visibles aux consommateurs. Le CQCD estime que la transparence... la visibilité des frais environnementaux liés à ces programmes fournit une bonne occasion de sensibiliser les consommateurs à une meilleure gestion environnementale des produits et, par le fait même, de les inciter à y participer. Rappelons que le taux de participation des citoyens à ces programmes aura un effet direct sur leur efficacité et leur performance recherchées, autant pour les entreprises visées que par le gouvernement, en vertu de sa politique sur la gestion des matières résiduelles au Québec.

En conséquence, nous recommandons donc au gouvernement de s'assurer que le projet de loi n'empêche pas les commerçants d'indiquer de façon distincte certaines composantes du prix tels que les frais environnementaux. Et j'attends la réponse de Mme la ministre à cet égard.

Les recours en injonction, maintenant, prévus à l'article 13 et 14 suscitent pour nous une grande inquiétude. Le CQCD considère que l'attribution du droit d'exercer un recours en injonction à un organisme destiné à protéger le consommateur constitué en personne morale depuis seulement un an, sans aucun contrôle ni reddition de comptes, pourrait donner lieu à des abus. En effet, l'absence d'un encadrement ou d'une reconnaissance de ces organismes par une autorité compétente, ainsi que l'intérêt présumé accordé d'office à ceux-ci en vertu de la loi nous préoccupent au plus haut point. Comment peut-on n'exiger aucune reddition de comptes de la part de tels organismes, alors que, dans le cas du président de l'OPC, celui-ci est soumis à une telle exigence envers le gouvernement dans le cadre de l'exercice de ses pouvoirs qui lui sont conférés par la loi? De plus, le CQCD considère également que cette proposition est contraire au principe fondamental en droit québécois qui requiert que celui qui veut ester en justice ait un intérêt suffisant pour agir. À cet égard, je vous réfère à l'article 55 du Code de procédure civile. Il nous apparaît qu'un amendement à la LPC permettant aux associations de consommateurs d'agir sans intérêt direct et personnel requis serait contraire aux principes fondamentaux enchâssés dans notre droit.

Pour ces raisons, le conseil s'oppose à la proposition visant à attribuer le droit d'exercer un recours en injonction à des organismes de consommateurs pour lesquels il n'y a aucun assujettissement à un contrôle ou à une reddition de comptes et sans autorisation préalable et motivée par le président de l'OPC. De plus, le CQCD considère que le principe fondamental de l'intérêt suffisant doit être maintenu.

En conséquence, le CQCD recommande de modifier les articles 13 et 14 du projet de loi en retranchant les organismes de consommateurs des dispositions de l'article 316, de façon à ce que le recours en injonction ne puisse être exercé que par...

**Le Président (M. Kotto):** Merci, merci, M. Lafleur. Votre temps est expiré. Maintenant, nous passons à la période d'échange avec le groupe parlementaire formant le gouvernement, pour une période de 10 minutes. Je pense qu'on reprend les blocs de 10-10, hein? Ça va tout le monde? O.K., parfait. Mme la ministre.

**Mme Weil:** Oui, merci, M. le Président.

**Le Président (M. Kotto):** Je vous en prie.

**Mme Weil:** Bonjour. Merci. Merci de votre présentation et de votre participation aujourd'hui. Alors, on va essayer de voir, avec l'échange, si on peut clarifier certaines choses ou creuser certaines problématiques.

Par rapport à la clause inapplicable au Québec, alors vous évoquez dans votre mémoire que la disposition relative au fait d'indiquer, avant chacune des clauses inapplicables au Québec, une mention à cet effet présente des difficultés importantes. Pouvez-vous peut-être expliquer un peu plus concrètement ou les identifier, les genres de problématiques que vous voyez?

**M. Lafleur (Gaston):** Bien, essentiellement, le problème majeur, c'est de faire en sorte qu'on doive revoir tous les contrats qui existent actuellement, faire en sorte d'indiquer, au niveau de chacune des clauses ou parties de clauses, quelles sont celles qui seraient inapplicables, en autant qu'on sait ce dont on parle, en termes d'inapplicabilité, évidemment. Et ce que nous proposons, c'est une solution pratique, sujet à notre commentaire, c'est qu'on indique, tous simplement par un article quelque part à la fin du texte, que les clauses suivantes, untel, untel, untel, sont inapplicables au Québec. En d'autres mots, s'il y a lieu de mettre une mention, cette mention devrait être enchâssée dans un paragraphe quelque part à l'intérieur du texte, au début ou à la fin, en tout cas peu importe, mais pas n'importe où dans le texte et à chaque occasion, de telle manière à ce qu'on... je veux dire, on augmente la quantité de papier ou la documentation nécessaire parce qu'on doit réviser des pages, à toutes fins pratiques. Mais ce qui est important, c'est plus l'application.

Mais ce qui est beaucoup plus important, c'est la question de savoir si notre interprétation est correcte. Parce que, si notre interprétation ne vise pas à faire en sorte qu'au Québec, hein, on indique les clauses qui sont inapplicables mais qui sont applicables donc ailleurs au Canada... Je présume qu'on fait une référence quelque part avec le territoire canadien, bien, à ce moment-là, s'il y a des clauses qui sont applicables ailleurs au Canada mais qui deviennent, par exemple, une clause interdite au Québec, si on dit: Bien, écoutez, vous aurez l'autorisation de l'inclure... En autant qu'on indique clairement dans une clause que la clause 1, 2 ou 3 est inapplicable au Québec.

**Mme Weil:** Oui. Alors...

**Le Président (M. Kotto):** ...M. Lafleur. Mme la ministre.

**Mme Weil:** Oui. Pour répondre à la question, donc: inapplicable comprendrait interdite, essentiellement. Donc, il y aurait des clauses qui seraient inapplicables, parce qu'elles sont applicables peut-être en Ontario mais,

en vertu de notre loi, ne seraient pas applicables, et il y a des clauses qui seraient interdites, donc non applicables.

Mais j'ai une question: Est-ce que ce serait impossible pour vous d'avoir un contrat modèle québécois, c'est-à-dire type québécois, où on ne serait pas obligés de dire toutes les clauses qui seraient inapplicables ou...

**Le Président (M. Kotto):** M. Lafleur.

● (15 h 40) ●

**M. Lafleur (Gaston):** Merci, M. le Président. En fait, ce que nous souhaitons, c'est de pouvoir avoir un contrat applicable, en d'autres mots: une façon de faire qui soit plus simple dans l'exécution des obligations. Alors, pour nous, c'est une question de simplifier l'obligation tout en rencontrant l'objectif. L'objectif, c'est d'informer le consommateur des clauses inapplicables dans un contrat plutôt que de le marquer spécifiquement à chacune des clauses. Notre proposition, en autant que les clauses interdites sont considérées comme clauses inapplicables, c'est qu'on puisse l'indiquer tout simplement dans une clause, comme ça se fait d'ailleurs dans divers contrats de consommation au niveau de l'automobile, il y a des dispositions qui sont indiquées: ces clauses sont inapplicables.

**Le Président (M. Kotto):** Mme la ministre.

**Mme Weil:** Oui. Concernant la garantie, vous évoquez dans votre mémoire la difficulté d'informer le consommateur de l'existence et de la portée de la garantie légale prévue aux articles 37, 38. Quelle est plus précisément la nature de cette difficulté, selon vous? Pourquoi vous pensez que ça entraînerait de la confusion?

**M. Lafleur (Gaston):** Bon. Bien, je vais vous donner l'exemple, Mme la ministre...

**Le Président (M. Kotto):** M. Lafleur.

**M. Lafleur (Gaston):** ...M. le Président. Merci, M. le Président. Je vais vous donner un exemple, là, du grille-pain, hein, un grille-pain. Alors, vous avez un grille-pain à 20 \$, vous avez un grille-pain à 150 \$. J'arrive, j'offre une garantie supplémentaire sur les deux grille-pain. Alors, je lis ou je montre au consommateur les dispositions de l'article 38. Là, on vient... Si vous lisez l'article 38, il n'y a rien à comprendre de ce que ça veut dire, tellement qu'on va souvent devant les tribunaux pour savoir quelle est... dans quelle mesure cette garantie s'applique. Alors, la question, c'est qu'on peut... Hormis le fait de montrer le texte, à moins qu'on demande à tous nos vendeurs d'être des juristes émérites sur l'interprétation que les tribunaux ont donnée sur la valeur de la garantie légale et son application, vous comprendrez qu'entre un grille-pain de 20 \$ et de 150 \$ il n'y a personne qui va être capable de me dire qu'est-ce que c'est... la garantie légale, quant à l'étendue, va jusqu'à où. Oui. Alors, d'ailleurs, les consommateurs le reconnaissent eux-mêmes, c'est difficile.

Alors, à ce moment-là, ce qu'on dit: Tant qu'à arriver avec une obligation qui, sur le terrain, devient inapplicable et, d'autre part, considérant que la garantie légale, suivant l'adage Nul n'est censé ignorer la loi, devrait être connue... Qu'on impose cette obligation-là de lire les droits — c'est un peu comme quand on fait l'arrestation, on va faire la lecture de vos droits — écoutez, ça

devient... c'est tout à fait inutile et ça va créer de la confusion, beaucoup plus de confusion auprès du consommateur que de l'aider, honnêtement.

**Mme Weil:** L'idée ici, puis je...

**Le Président (M. Kotto):** Mme la ministre.

**Mme Weil:** Oui, pardon. L'idée — et je l'ai vécu moi-même, je pense, comme tous les consommateurs — c'est que les gens ne savent pas des fois qu'ils sont couverts par une garantie légale. Donc, c'est à quel point vous aurez rencontré votre obligation à juste signifier, mettre le consommateur au moins au fait qu'il y a une garantie légale. Évidemment, vous ne pouvez pas jouer... ou le vendeur ne peut pas être l'avocat du consommateur puis expliquer dans tous les détails. Donc ça, c'était l'intention de la disposition. On regardera ça.

Je pense que l'intention, c'est de s'assurer que le consommateur sache, dans un premier temps, qu'il y a une garantie légale, qu'il y a aussi une garantie du fabricant, puis ensuite c'est une garantie additionnelle, au-delà de ça. Mais on prend bonne note de vos commentaires, que ce n'est pas un cours de droit lorsqu'on achète un grille-pain. Mais je pense que l'intention, là, c'était vraiment de s'assurer d'informer le consommateur de certains droits qu'il a de par le Code civil. Bon. Je pense qu'on a peut-être répondu à ça, là.

L'injonction. Alors, dans votre mémoire, vous écrivez... vous vous opposez à la proposition visant à attribuer le droit d'exercer le recours en injonction à des organismes de consommateurs. Certains groupes ont évoqué, ce matin, qu'il serait peut-être souhaitable que des conditions supplémentaires soient exigées des associations qui veulent prendre ce type de recours. On avait parlé d'un organisme fantôme, je crois. Croyez-vous que des avenues de solution en ce sens modifieraient votre position?

**Le Président (M. Kotto):** M. Lafleur.

**M. Lafleur (Gaston):** Bien, excusez-moi, Mme la ministre...

**Le Président (M. Kotto):** Mme la ministre.

**M. Lafleur (Gaston):** ...je n'ai pas saisi votre question. Est-ce que?

**Mme Weil:** C'est-à-dire que... Est-ce qu'il y a des solutions, quant à vous, par rapport... Parce qu'on a eu une discussion là-dessus ce matin, certains groupes qui voudraient qu'on soit plus... un peu comme la France, on donne des détails sur la nature de l'organisme, une mission publique, vraiment un organisme qui représente une certaine réputation, etc., que ce ne soit pas n'importe quel organisme, peut-être. On parlait d'un organisme fantôme, je crois que c'était l'expression qui était utilisée. Est-ce que, vous, vous voyez que, s'il y avait des changements qu'on apporterait à ces dispositions, ça pourrait répondre à vos préoccupations ou est-ce que vous êtes...

**M. Lafleur (Gaston):** M. le Président...

**Le Président (M. Kotto):** M. Lafleur.

**M. Lafleur (Gaston):** M. le Président, lesquelles?

**Mme Weil:** Lesquelles?

**M. Lafleur (Gaston):** Lesquelles... Quelles modifications on veut apporter? Je ne peux pas... J'aimerais commenter, mais je ne suis pas en mesure de...

**Mme Weil:** Oui, il faudrait avoir la disposition...

**Une voix:** La disposition: une organisation effective, efficace et une action publique.

**Mme Weil:** Effective, efficace et publique, c'est ça. C'est ça: effective, efficace et publique, dans le sens: une certaine... Je pense qu'essentiellement un organisme qui aurait fait ses preuves dans le domaine de la protection du consommateur, donc un organisme qui a une certaine notoriété aussi, qui aurait une certaine visibilité sur la place publique, qui aurait... qui serait reconnu comme un organisme qu'on peut consulter, donc une crédibilité... C'est des critères qui existent, semblerait-il, en France. Et donc, eux, ils ont amené cette proposition. On n'a pas pris de décision, là, mais on essaie de voir la préoccupation qu'eux avaient ce matin, que ce ne soit pas n'importe quel organisme qui puisse prendre ces mesures d'injonction, etc.

**Le Président (M. Kotto):** M. Lafleur.

**M. Lafleur (Gaston):** M. le Président, je pense qu'honnêtement je ne serais pas ouvert à utiliser ces critères-là, d'une part, parce que vous venez de créer des distinctions qui ne sont pas fondées sur l'intérêt à prendre le recours, d'une part. D'autre part, vous ajoutez une forme de... entre guillemets, de discrimination sélective sur les groupes qui seraient autorisés. Et, dans ce contexte-là, pour nous, ça nous apparaîtrait tout à fait... je dirais même inéquitable.

Mais ce qui est plus important, c'est que dans le fond, pour répondre à votre question, c'est le président qui devrait exercer ces pouvoirs. Voilà. C'est le président qui a le pouvoir, conféré par la loi. C'est le président qui doit rendre compte de l'exercice de ces pouvoirs. Et actuellement ce qu'on est en train de faire dans le projet de loi, c'est de donner ce pouvoir-là à des gens qui peuvent être trois... même, on pourrait parler, tant qu'à ça, d'un groupe de consommateurs français qui pourraient venir s'exercer ici sur nos entreprises, en autant qu'on est trois, qu'on est constitués depuis un an, on s'en va et on se paie la traite.

Ce qui est important ici, c'est de comprendre pourquoi souhaitons-nous divertir ou faire partager ce pouvoir qui est attribué au président de la commission, pour qui nous avons beaucoup de respect... ce n'est pas une institution, mais c'est une personne qui a un rôle à jouer, qui doit rendre des comptes, et soudainement on vient de divertir ce droit-là, qui comporte des conséquences majeures pour des entreprises, avec des pouvoirs de pénalités, éventuellement des sanctions, des problèmes qui peuvent se trouver dans les médias, sans cautionnement, sans rien, ça peut amener à des abus, c'est clair et net. Et, pour nous, on n'est pas contre le recours en injonction. Ce qu'on dit, c'est que ce recours-là doit continuer à demeurer dans les mains du pouvoir du président, et il doit les exécuter, et on doit faire en sorte, si nécessaire, qu'il ait les moyens de le faire.

**Le Président (M. Kotto):** Merci. La parole à l'opposition officielle pour une période de 10 minutes.

● (15 h 50) ●

**M. Pinard:** Merci beaucoup, M. le Président. J'entends avec beaucoup d'intérêt les propos de M. Lafleur, que je salue, ainsi que Mme Pâquet. J'aimerais revenir à la page 15 de votre mémoire, concernant les cartes prépayées. Bon, vous avez une position très claire, vous nous dites «que le législateur ne devrait pas intervenir concernant les contrats de vente de cartes prépayées conclus antérieurement à l'entrée en vigueur de la loi, tel que le prévoit l'article 30 du projet de loi».

Ma question est la suivante. Nous avons rencontré des groupes de protection des consommateurs ce matin, et, pour ces groupes, il y a deux problèmes qui sont soulevés: tout d'abord, la question de ces fameuses cartes prépayées. Et Dieu sait comme ça devient une grande mode d'offrir ça à nos enfants, aux neveux, nièces, peu importe, à des amis. C'est facile et ça permet à celui qui le reçoit, au bénéficiaire, de pouvoir choisir lui-même ce qui lui plaît dans le commerce où on lui accorde un bon d'achat ou une carte prépayée, si vous voulez, de l'ordre de... d'un montant disponible pour le donateur.

Maintenant, ça amène quand même un certain problème au niveau des consommateurs, c'est que, si j'mets, moi... ou j'achète une carte prépayée de 100 \$ et que je remets cette carte-là à mon petit-fils ou à mon fils, et ce dernier utilise 90 \$ sur le 100 \$... On nous a révélé que, selon des statistiques, il y a 27 % des consommateurs qui ne dépensent pas la totalité du montant d'argent qui a été acheté, parce que c'est un montant d'argent qui est acheté dans le fond par le donateur. Donc, à ce moment-là, mon fils, lui, va dépenser 90 \$, supposons, sur son 100 \$, et le 10 \$, bien normalement il meurt, il le perd, il perd son 10 \$.

Puis, dans bien des cas, on offre un bon d'achat ou un prépayé, et il y a une date, une date de terminaison. Alors, ça m'est arrivé personnellement d'offrir un cadeau dans une station, et la personne s'est aperçue, un mois après la date d'expiration, qu'elle avait le droit de bénéficier de ce cadeau-là. Sauf que, lorsqu'elle est arrivée à la station en question, bien on lui a dit: Écoutez, regardez, vous avez une date d'expiration, c'était le mois passé. Alors, c'est un beau montant d'argent que le commerçant a carrément mis dans ses poches, que le donateur a, lui, donné, mais il ne l'a pas donné au bénéficiaire, mais il l'a donné indirectement au commerçant.

On me dit actuellement que les groupes de consommateurs aimeraient avoir une certaine protection à ce niveau-là, parce que ce qui est payé... Ce qui est payé devrait, à mon sens, avoir une contrepartie, et la contrepartie, ce n'est pas au commerçant à la recevoir, c'est bel et bien à celui... au donataire, hein? Parce que le donateur, il ne fait pas affaire avec le commerçant, il fait affaire avec le donataire. Et je voudrais savoir de votre part... Vous nous dites que vous désirez que la loi ne soit pas rétroactive, mais est-ce que vous seriez ouverts à ce qu'il y ait une proportion de la carte prépayée que le donataire pourrait convertir en argent liquide? Je vous donne l'exemple: une carte de 100 \$, 90 \$ utilisés, il reste 10 \$ sur la carte, est-ce que, comme regroupement, vous seriez ouvert à ce que le consommateur puisse récupérer son 10 \$ et que le contrat, parce qu'il y a eu un contrat préalable entre le donateur et le commerçant, soit à toutes fins effacé de cette façon?

**Le Président (M. Kotto):** Merci, M. le député de Saint-Maurice. M. Lafleur.

**M. Lafleur (Gaston):** Oui, merci, M. le Président. Merci. Bien, premièrement, je dois vous dire que, d'une part, avec la proposition qui est mise de l'avant, la question du remboursement d'argent ne se posera plus, puisque la carte va avoir une validité ad vitam aeternam, et ça viendrait consacrer le fait que le contrat de carte prépayée se fait non pas...

Puis, je veux vous dire, il faut bien comprendre que les commerçants ne sont pas nécessairement des institutions financières, non plus. Donc, quand on vend une carte prépayée, la nature du contrat fait en sorte qu'en considération de la présentation de cette carte-là vous recevrez en échange un service ou un bien jusqu'à concurrence d'un certain montant. Ça, c'est l'obligation. Si un détaillant souhaite, dans ses politiques, rembourser le consommateur: il a reçu 100 \$, il a émis une carte-cadeau, on remet la carte, on remet le 100 \$, écoutez, il pourra le faire, mais je ne verrais pas ça comme une obligation. Parce que la nature de la relation contractuelle d'une carte prépayée, c'est: en considération d'un montant, on vous remet une carte qui vous donne l'autorisation de vous procurer un bien, ou un produit, ou un service. C'est ça, l'obligation qui existe, et non pas de vous rembourser le montant.

Dans l'avenir, la situation que vous mentionnez ne devrait plus exister, puisque la durée de vie de la carte va être jusqu'à la fin des jours. Peu importe, on verra.

Mais par contre une chose est claire, c'est qu'il y a une relation contractuelle actuellement qui existe pour un certain nombre de cartes en circulation où, de part et d'autre, on peut convenir, tant du côté du consommateur que du côté du commerçant, qu'on est au courant qu'il y a un terme à l'usage de la carte, dans le cas où il y en a. Il y en a qui n'en ont pas de... O.K.? Et ce qu'on vous dit ici, c'est que, pour nous, c'est tout à fait inacceptable qu'on intervienne rétroactivement dans des relations contractuelles qui ont été convenues de part et d'autre, de façon consensuelle, entre deux parties, et qu'on vienne changer ces données-là, qu'on vienne changer les règles du jeu à un moment donné pour l'avenir. Alors, attendons que le terme expire, O.K., respectons ça au moins, et je présume que les consommateurs vont encore se procurer beaucoup de cartes-cadeaux, cartes prépayées, mais ça s'appliquera pour l'avenir. Mais ce qu'on dit, c'est que ne n'est pas acceptable qu'on vienne enfreindre le principe d'une reconnaissance des ententes conclues, qui sont tout à fait légales à ce moment-ci, et qu'on les rende illégales soudainement avec l'article 30.

**Le Président (M. Kotto):** Merci, M. Lafleur. Il vous reste 1 min 30 s à peu près, M. le député de Saint-Maurice.

**M. Pinard:** Actuellement, la politique fait en sorte qu'on pourrait charger des frais, des honoraires de dormance pour les sommes d'argent demeurant non versées à même les cartes prépayées. Est-ce que vous êtes d'opinion de maintenir cette possibilité-là ou si vous accepteriez d'emblée que les frais de dormance disparaissent?

**Le Président (M. Kotto):** M. Lafleur.

**M. Lafleur (Gaston):** Oui, merci, M. le Président. En ce qui concerne l'aspect des cartes prépayées, ces

questions-là n'ont pas été abordées dans le projet de loi, ce n'est pas ce qui est visé. Par conséquent, à ce moment-ci, l'opinion que je peux vous donner est tout à fait personnelle et non pas l'opinion des membres de notre organisation, parce qu'on ne s'est pas penchés là-dessus. Mais je peux vous dire qu'à prime abord ma réponse serait: Je ne serais pas en accord à ce qu'on interdise l'utilisation de frais, qui sont probablement très bien justifiés, que ce soient des frais de dormance, des frais initiaux ou des frais d'émission.

**Le Président (M. Kotto):** Merci. Une dernière question, 30 secondes. Oui.

**M. Pinard:** Oui. Un commerçant qui a vendu des cartes pour plusieurs dizaines de milliers de dollars et qui fait faillite, que pensez-vous... De quelle façon qu'on pourrait protéger les consommateurs qui se feraient flouer?

**Le Président (M. Kotto):** M. Lafleur.

**M. Lafleur (Gaston):** O.K. Alors, écoutez, je ne suis pas un comptable, mais je pense que, suivant les règles applicables de l'ICCA, c'est-à-dire l'institut des comptables agréés, si les montants ne sont pas acquis, ils doivent être tenus en réserve. Donc, normalement, dans les états financiers des entreprises qui vendent ce type de cartes là où justement il y a une date d'expiration, normalement il doit y avoir un montant équivalent qui est identifié dans les états financiers, qui fait en sorte que ce sont des montants non acquis, donc des montants qui font partie du passif de l'organisation. Même s'ils sont en caisse, ils ne sont pas acquis. Bon. Maintenant, si on parle d'une faillite, écoutez, normalement ça fait partie des biens de l'actif de la faillite.

**Le Président (M. Kotto):** Merci, M. Lafleur. Maintenant, c'est au tour du groupe parlementaire formant le gouvernement. Je reconnais le député de Chomedey.

**M. Ouellette:** Merci, M. le Président. Avant de laisser la parole... Avant que vous laissiez la parole à Mme la ministre, qui a encore beaucoup de questions très pertinentes pour M. Lafleur et Mme Pâquet, puisqu'on est dans les cartes prépayées et qu'on a manqué de temps dans votre présentation préliminaire, vous avez dans votre mémoire, et pour le bénéfice des gens qui nous écoutent, parce que la période des fêtes s'en vient, on en voit partout, que ce soient des cartes prépayées... Parce que, là, cartes prépayées, là, l'image qu'on va avoir très souvent, là, ça va être pour les téléphones. On oublie qu'il y a toute, toute la panoplie, dans le commerce au détail, des cartes-cadeaux, de... Vous pouvez penser à qui vous voulez, là. Il y a dans la réglementation...

Parce que le député de Saint-Maurice a parlé des dates d'expiration. Au niveau canadien, il y a des provinces qui ont réglementé sur les cartes prépayées. Vous avez parlé tantôt de dispositions inapplicables ou de dispositions... Je pense que vous favorisez de beaucoup une harmonisation dans les pratiques au niveau canadien, et je trouvais intéressant... Parce qu'on a pris la peine de lire le mémoire que vous nous avez préparé, mais, pour le bénéfice des gens qui nous écoutent, je trouvais intéressant de vous laisser verbaliser la recherche que vous avez faite touchant particulièrement les cartes prépayées, les dates d'expiration,

et les recommandations que vous faites à la commission, ici, qu'il pourrait être intéressant de tenir compte dans l'étude du projet de loi.

● (16 heures) ●

**Le Président (M. Kotto):** M. Lafleur.

**M. Lafleur (Gaston):** Oui. Merci. Au niveau des cartes prépayées, je dois vous dire qu'en ce qui nous concerne ce qu'on veut introduire... il faut faire attention avec ce qu'on peut faire avec ça. Parce que c'est important de dire: Bon, O.K., maintenant, on veut éliminer tout le concept d'une date d'expiration, mais, je pense, je vais me permettre de vous donner un autre exemple. J'ai une petite carte ici, puis c'est une carte d'appel téléphonique. Ça m'a coûté 5 \$. C'est marqué: Ça doit être utilisé dans les 90 jours de la date d'activation. Cependant, ce que les gens ne savent pas, c'est que, quand on utilise cette carte-là — je présume que les autres fonctionnent... — c'est qu'au lieu d'avoir cinq minutes pour faire un appel en Europe à 0,94 \$, 5 min 30 s, j'ai trois heures de capacité d'appel, mais j'ai 90 jours pour l'exercer.

Alors, je fais juste vous donner l'exemple, économiquement parlant, qu'est-ce que c'est qu'il va se passer le jour où on n'a plus de... de date d'expiration là-dessus. En d'autres mots, c'est qu'il y a des exemples pratiques dans l'usage des cartes prépayées, là. Il faut vraiment regarder c'est quoi, la situation, puis comment ça s'applique. Moi, je suis convaincu personnellement que je n'aurai pas trois heures d'utilisation au mois de janvier prochain, si la période d'utilisation est illimitée. Je vous garantis que ce fournisseur-là, il ne me donnera pas trois heures ad vitam aeternam, hein? Bon. Alors, vous savez, des exemples comme ça, on en a d'innombrables.

Nous, ce qu'on vous dit par contre, c'est qu'on est conscients qu'il y a une orientation, et, pour fins d'harmonisation, ailleurs au Canada, de plus en plus les dates d'expiration tombent. Cependant, il n'y a aucune province qui a passé une législation avec effet rétroactif, comme vous souhaitez le faire ici, par exemple. Ça, c'est clair aussi. Alors, si on veut parler d'harmonisation, il faudrait peut-être se mettre au même diapason puis dire: D'accord, on va y aller avec un concept. À l'avenir, il n'y aura pas de date d'expiration, et ce sera effectif à la date du contrat. Respectons les contrats qui sont en vigueur, qui vont expirer à un moment donné, dans quelque temps, puis on va passer à d'autre chose. Regardons vers l'avenir. Déjà là, je pense, c'est ça qui est important. Alors, pour nous, c'est ce qui nous apparaît l'essentiel, en fait.

Puis encore là je tiens à vous dire que notre mémoire et notre présentation ne parlent pas de la distinction entre des services puis du produit. Nous, ce qui nous intéresse, c'est le produit. Mais par contre, quand on pense à un service... Moi, je... par exemple, je consulte une massothérapeute, qui va me donner un certificat-cadeau. Eux autres, s'ils augmentent leurs tarifs, puis elle est encore prise au même tarif ad vitam aeternam, ça va poser des problèmes. Ça, je n'ai rien vu dans la loi en tout cas qui traitait cette question-là, mais ce n'est pas notre problématique à nous. Nous, on vend plus particulièrement des biens. Mais on a des services aussi, mais en tout cas...

**M. Ouellette:** Mme la ministre? Oui? C'est beau.

**Le Président (M. Kotto):** Je reconnais le député de Viau.

**M. Dubourg:** D'accord. Merci. Merci, M. le Président. Bien, bon après-midi, M. Lafleur et... Me Lafleur et Me Pâquet. Écoutez, M. le Président, je voudrais, moi aussi, continuer sur les cartes prépayées. L'exemple que vous venez de décrire, là, c'est très pertinent, c'est très bien en ce qui concerne la carte de téléphone. Mais en même temps il y a certaines cartes... Parce qu'étant donné qu'on veut bien couvrir... on veut améliorer le projet de loi, il y a certaines cartes, par exemple, comme le député de Saint-Maurice disait, il y a peut-être 100 \$, et là il arrive qu'il reste un 5 \$ ou 10 \$ sur la carte. La préoccupation d'autres groupes, c'est de dire qu'il ne faudrait pas que le consommateur se sente obligé de s'endetter. C'est-à-dire, avec le solde qu'il reste sur cette carte-là, de 5 \$, le consommateur ne peut pas s'offrir un bien ou un service. Donc, comment est-ce qu'on peut protéger, d'après vous, le consommateur pour dire... Parce que ce n'est pas une carte de téléphone. C'est qu'il faut que la personne consomme ce bien-là. Donc, si le commerçant ne veut pas rembourser le 5 \$ restant sur le 100 \$, qu'est-ce que vous nous proposez? Qu'est-ce qu'on pourrait faire dans cette situation-là pour éviter que le consommateur s'endette outre mesure pour satisfaire l'exigence de cette carte?

**Le Président (M. Kotto):** M. Lafleur.

**M. Lafleur (Gaston):** Bien, M. le Président, merci pour la question. Je vous dirais au départ que dans le... pour le détaillant, lorsqu'on vend une carte prépayée, ce que l'on vend en fait, c'est la possibilité de se procurer un bien et un produit. Bon. Et, avec les amendements proposés, on va pouvoir se les procurer tant et aussi longtemps que la carte sera présente, là, ou... en tout cas qu'il y aura un montant qui va exister.

Si l'on veut changer les modalités, comme je vous ai dit tantôt, il y a peut-être un intérêt pour certains détaillants à dire: Écoutez, nous, on va accepter de vous rembourser le montant qui reste dû sur votre carte. Je n'en connais pas beaucoup, de détaillants qui le font. En fait, je ne peux pas vous en identifier effectivement, mais ça se peut qu'il existe des détaillants qui le font, mais ça, c'est dans le cadre de leur politique discrétionnaire. Mais, en ce faisant, ils viennent changer unilatéralement les modalités de l'entente, hein?

Parce qu'il y a un cadre d'entente, là-dedans. Même si on n'étaie pas le contrat au complet, il y a quand même une considération, c'est que, moi, je m'engage, moyennant un montant d'argent, à vous fournir un bien ou un service. Bon. Puis là on vous dit, si on parle d'un bien: Dans un temps illimité. Voilà. C'est tout ce que je... C'est ce que je fais. Si ça comporte pour le consommateur éventuellement un achat supplémentaire, bien ça peut comporter effectivement un achat supplémentaire, mais l'objectif du contrat lié à la carte-cadeau n'est pas le cas.

Souvent, aussi, ce qui peut arriver, c'est qu'avec une carte de 100 \$ on se procure un bien de 150 \$, hein? Bon. Alors donc, ça va des deux côtés, ça. Alors, pour nous, ce qui est important, c'est de bien comprendre quelle est la nature de l'engagement contractuel à l'égard de la carte prépayée, et cet engagement-là est de faire en sorte que l'on va fournir au consommateur un bien, ou une partie d'un bien, ou en partie... en contrepartie que la carte sera utilisée, mais pas nécessairement en totalité. Plus souvent qu'autrement, effectivement, on peut s'acheter

un produit pour une valeur supérieure. Alors, ça va des deux côtés.

Mais la carte quand même a une limitation au niveau du montant qu'elle vaut. Mais je ne pense pas qu'à ce moment-ci on puisse exiger ou formuler une demande de remboursement... Comme je vous ai dit tantôt, on n'est quand même pas des institutions financières, non plus, là. On n'est pas pour dire: On va mettre de l'argent... du plastique, puis après ça on va demander des remboursements...

**Le Président (M. Kotto):** Merci. 1 min 30 s.

**M. Dubourg:** Ah! bien, la ministre... Je peux y aller? Bien, merci.

**Le Président (M. Kotto):** ...député de Viau.

**M. Dubourg:** Vous le savez, effectivement le débat, vraiment, c'est qu'on veut s'assurer que le consommateur aussi bien que les commerçants... dire que ce soit équitable. Vous l'avez même dit dans vos mots. Donc, s'il y a un montant à payer ou bien si on veut s'enquérir d'un bien ou d'un service, voilà, il y a un montant qui peut être spécifié, et c'est dans ce sens-là qu'on aimerait clarifier le plus possible, là, au niveau du projet de loi.

Vous n'avez pas abordé l'aspect bouquet de services. Vous savez que dans bien des situations la personne achète un bien ou un service... Bon, si on peut prendre l'exemple au niveau Internet, par exemple, et où est-ce que ce matin on nous disait qu'il peut y avoir une clause pour... protection parentale pour dire, bon... protéger les enfants, là, d'aller sur tel ou tel site... et il se peut que le... le consommateur dise que... Non, je ne suis pas intéressé à prendre ce service-là. Donc, quand on parle de bouquet de services, c'est quoi, votre position? Est-ce que vous seriez prêts à ce qu'effectivement... que ce soit affiché le plus que possible? Je pense que dans votre mémoire vous avez parlé de frais environnementaux... frais environnementaux, plutôt, là, qu'il faut tenir compte. Mais est-ce que vous êtes d'avis que tous ces frais-là devraient être affichés le plus clairement possible pour que le consommateur fasse un choix de plus en plus sensé?

**Le Président (M. Kotto):** M. Lafleur, en 15 secondes.

**M. Lafleur (Gaston):** 15 secondes.

**Le Président (M. Kotto):** Oui, s'il vous plaît.

**M. Lafleur (Gaston):** Bien, j'attends toujours la confirmation de Mme la ministre sur mon interprétation, mais, si effectivement on pouvait... En fait, vous me l'avez dit tantôt. Mais, si... Pour nous, là, ce qui est important, c'est qu'on respecte le principe de dire: Ça prend le prix total dans notre publicité. Cependant, on veut juste s'assurer que cette obligation-là ne nous... va nous permettre quand même de pouvoir indiquer une ou plusieurs composantes du prix dans cette publicité-là, que ce soient des frais environnementaux, d'autres frais, des frais de montage, ou des frais d'installation, ou peu importe, là, qui pourraient être inclus. Donc, on ne veut pas de limitation à cet égard-là, mais on prend compte quand même du fait qu'on veut indiquer le prix total. D'ailleurs, chez... au Québec,

on a une politique d'exactitude des prix aussi qui exige que, hein, le prix total affiché, c'est le prix total qu'on va payer à la caisse. Ça fait que, pour nous, on est... on n'a pas de problème avec ça, mais on veut juste s'assurer qu'on peut quand même faire la décomposition du prix si on le souhaite.

**Le Président (M. Kotto):** Merci. Alors, je reviens au groupe de l'opposition officielle pour un dernier 10 minutes. M. le député de Saint-Maurice.

**M. Pinard:** Merci beaucoup. Merci beaucoup, M. le Président. Alors, je vais partager mon temps avec le député de...

**Le Président (M. Kotto):** ...

● (16 h 10) ●

**M. Pinard:** ...Deux-Montagnes. Je voudrais mentionner, M. Lafleur, que... Tout à l'heure, vous avez mentionné que ce n'était pas évident pour un commerçant de... Vu qu'il émet des cartes... des cartes prépayées, des cartes-cadeaux prépayées, il reçoit ces sommes d'argent là, peu importe le nombre de cartes, peu importent les sommes d'argent, mais il reçoit ces sommes d'argent là. Et vous avez mentionné que pour le commerçant il y avait quand même une part importante de risque, parce que soit le produit vendu ou le service offert peut en quelques mois augmenter... peut augmenter... le prix peut augmenter.

Mais il ne faudrait pas non plus oublier de dire à tous les gens qui nous écoutent que, pendant les mois où l'argent a été collecté par le commerçant, le commerçant peut l'utiliser de plusieurs façons. S'il est sage et s'il est en moyens, il va prendre cet argent-là, il va le placer dans une institution financière où il n'y a pas de risque, il ne l'enverra pas chez Norbourg. S'il est en sérieuses difficultés... Et combien de commerces sont en sérieuses difficultés à la veille de Noël... à la veille de Noël, et ça, je... vous ne me contredirez pas là-dessus, et qui s'empressent de fermer leurs portes en janvier et en février? Le nombre de faillites, on ne retrouve pas ça au mois de novembre et au mois de décembre, chez les commerçants, on retrouve ça en janvier et en février. Et à ce moment-là, si, moi, comme — je reviens — comme donateur, j'ai offert à mon fils une carte-cadeau de 200 \$ chez... j'arrête là, ou 500 \$, peu importe...

**Une voix:** C'est plus dans vos moyens.

**M. Pinard:** Là, vous considérez mes cheveux blancs, là...

**Des voix:** Ha, ha, ha!

**M. Pinard:** ...mais on va en dire autant de M. le président-directeur général.

Donc, à ce moment-là, il y a quand même une réalité, là. L'argent doit fructifier. Donc, le commerçant, dans le fond, qu'il rende le service en novembre 2009 ou en novembre 2015, l'argent, elle, elle est supposée de faire des petits. Mais possiblement qu'il va y avoir un groupe très minime de commerçants qui vont s'exécuter de cette façon-là. Ils ne sont pas tenus actuellement, comme les notaires ou certains autres professionnels, à un compte en fidéicommiss qui demande... qui demande des honoraires,

hein, qui demande une vérification externe, et en bout de ligne ça représente quand même des déboursés pour le professionnel.

Alors, je voulais juste rectifier cette portion-là, parce que tout à l'heure vous avez émis cette hypothèse que ça coûtait terriblement cher et que, pour les commerçants, c'était un geste un peu gratuit de générosité. Alors, moi, je tiens à vous dire que je ne considère pas qu'il y a de la générosité, ayant été moi-même à la fois commerçant et à la fois professionnel. Alors, je suis un type mercantile, tout comme vous, d'ailleurs.

Donc, j'en viens encore à ma question. Ce qui m'intéresse aujourd'hui comme législateur, comme député, c'est de protéger notre société. Et d'autant plus qu'avec les beaux exemples que nous avons eus cette année... En 2009, on a eu des exemples extraordinaires. On ne parle pas de centaines de milliers, on parle de millions et de centaines de millions. Alors, de quelle façon que je peux protéger les consommateurs du fait que ces consommateurs-là voient des montants et des sommes importantes remises entre les mains des consommateurs... des commerçants? De quelle façon je peux les protéger? Surtout qu'il y a risque de faillite et qu'il n'y a aucune garantie quant à la solvabilité de quelque commerçant que ce soit. Alors, est-ce que vous êtes en mesure de répondre à ce questionnement, monsieur?

**Le Président (M. Kotto):** M. Lafleur.

**M. Lafleur (Gaston):** Hum! Question à 1 000 \$. Je vous dirais, M. le Président...

**Une voix:** ...

**M. Lafleur (Gaston):** 500 000 \$!

**Des voix:** Ha, ha, ha!

**M. Lafleur (Gaston):** Bien, premièrement, je voulais vous apporter un certain réconfort, M. le député... M. le Président, c'est-à-dire, mais je peux vous dire que depuis plusieurs années les faillites dans le secteur du commerce de détail vont en diminuant. Ce qui est quand même une bonne nouvelle, parce que nos gens, quand même, réussissent à relativement bien gérer leurs entreprises, malgré le fait qu'on arrive avec des moments difficiles. Cette année, je n'ai pas les derniers résultats, mais, peu importe, je peux vous dire qu'à cet égard-là les faillites diminuent d'année en année, en année, tant au niveau québécois qu'au niveau canadien.

Bon, ceci dit, je n'ai pas de solution miracle à vous offrir dans le cadre qui vous préoccupe à ce moment-ci, mais je peux vous dire quand même que ce qui est important, c'est que jusqu'à présent, à ma connaissance, je ne connais pas de situation où il y a eu des pertes faramineuses, de l'importance que vous avez mentionnée, au niveau des cartes prépayées, donc je ne peux pas vous apporter de solution. Je pense que, s'il y avait vraiment un problème à cet égard-là, sûrement le législateur et le ministre, bien avisés, se seraient penchés sur cette question-là.

Pour l'instant, nous, de notre côté, on ne voit pas ce problème-là. Nous, ce qu'on voit plutôt, ce qui est important, c'est de s'assurer qu'on soit en mesure d'exécuter notre obligation dans un... de façon illimitée. Alors, évidemment, plus on ouvre la porte de façon illimitée, évidemment,

la pérennité des entreprises, occasionnellement... Ça ne dure pas à vie, là, c'est évident. Il y a des entreprises qui ont 100, 125 ans d'existence. Je ne sais pas si ces cartes prépayées là vont être transférées par voie de succession ou autrement, mais, comme elles ne sont pas nominatives, je présume que n'importe qui qui va en avoir la possession va pouvoir les utiliser. Et, un jour, peut-être, il y aura quelques cartes qui se perdront parce que l'entreprise, après 100 ans d'existence, va fermer ses portes. Je n'ai pas de solution, malheureusement, à vous proposer.

**Le Président (M. Kotto):** M. le député de Deux-Montagnes.

**M. Charette:** Oui. C'est gentil. Merci, M. le Président. M. Lafleur, Mme Pâquet, très, très simplement, j'aimerais revenir aux pages 8 et 9 de votre mémoire, où il est question, là, de l'obligation de divulgation des garanties. Ne croyez-vous pas que le projet de loi vise à contrer une profonde méconnaissance du public à l'égard, justement, des garanties qui s'offrent aux différents produits et services vendus?

**M. Lafleur (Gaston):** Bien, je...

**Le Président (M. Kotto):** M. Lafleur.

**M. Lafleur (Gaston):** Oui, M. le Président. Alors, écoutez, je pense que l'objectif du projet de loi à l'égard d'apporter une meilleure connaissance des garanties conventionnelles a sa raison d'être, parce que d'autre part, si on lit l'article 35, on mentionne bien qu'on peut offrir des garanties mais en autant qu'elles soient plus avantageuses. Donc, pour qu'elles soient plus avantageuses, il faut quand même parler de quoi... qu'est-ce qu'on offre de plus par rapport à ce qui existe. Bon. Mais là on parle de garanties conventionnelles. Alors, pour nous, on fait une distinction entre la question de la garantie légale et la garantie conventionnelle du fabricant ou du manufacturier.

Donc, si j'en viens au cas de la garantie du fabricant, c'est évident qu'une information est importante pour le consommateur. C'est important qu'il sache qu'il y a une garantie conventionnelle qui existe. L'existence... Parce que là il y a des questions d'interprétation. Qu'est-ce qu'on... qu'est-ce que c'est, le contenu, par rapport à l'existence? Qu'est-ce que c'est que c'est, l'objet? Qu'est-ce que c'est, la durée? Écoutez, je suis convaincu que ça va probablement amener à des décisions judiciaires, bon, un peu comme la question des injonctions au niveau des entreprises, une judiciarisation qui, j'espère, ne serait pas excessive. Il va sûrement y en avoir.

Donc, pour nous, c'est une... oui, il y a... écoutez, on n'a pas dit qu'on était contre. On a dit qu'il faut moduler cet exercice-là, qu'on ne peut pas faire en sorte qu'on ait une obligation de résultat où le détaillant soit obligé de donner la panoplie des garanties gratuites qui peuvent exister. Et, l'exemple que je vous ai donné avec American Express du Canada, lisez ça comme vous voulez, je suis convaincu que ça peut amener des interprétations qui pourraient peut-être amener des gens à aller devant les tribunaux et dire: Bien ça, ça ne m'a pas été indiqué. Par conséquent, la garantie supplémentaire, je la résilie, je ne la veux pas, bon, et etc. Puis je n'ai pas fait le tour des cartes... des autres cartes de crédit. Ça, c'est un secteur.

Il y a peut-être d'autres types de garanties gratuites qui peuvent exister, auxquelles je n'ai pas connaissance actuellement. Ça, il faudrait l'exclure.

**Le Président (M. Kotto):** M. le député de Deux-Montagnes.

**M. Charette:** Très, très rapidement.

**Le Président (M. Kotto):** 30 secondes.

**M. Charette:** Très rapidement, effectivement. Il est démontré que souvent la garantie prolongée qui est offerte en magasin couvre essentiellement la même période que la garantie légale du produit. Donc, ne pensez-vous pas qu'à travers ces précautions-là prises dans le présent projet de loi là on ne veut pas contrer la... la vente abusive de garanties prolongées?

● (16 h 20) ●

**Le Président (M. Kotto):** M. Lafleur.

**M. Lafleur (Gaston):** M. le Président, je ne pense pas qu'on veut empêcher la vente abusive. Je pense que ce qu'on veut faire, c'est de créer une situation où le consommateur aura une information adéquate pour prendre une décision éclairée. C'est ça qu'on veut. À savoir si c'est abusif ou pas, je vais... vous parlez, par exemple, d'une garantie du manufacturier où la garantie supplémentaire serait pour la même période de temps. Il faudrait regarder, par contre, le type de services qu'on va offrir. Il peut s'avérer très bien qu'il y ait des services qui soient inclus là-dedans qui soient supérieurs à ce que le manufacturier est prêt à faire. Alors là, il faut faire attention de ce qu'on entend. Il faut regarder vraiment quelle est la nature et l'étendue des obligations que le commerçant est prêt à prendre par rapport à cette garantie supplémentaire. Règle générale, je peux vous dire que les garanties dans le temps sont plus étendues que la garantie du manufacturier, et surtout elles comportent normalement des services et des obligations qui vont au-delà des obligations qui sont prévues par la garantie du manufacturier. Et c'est là qu'est l'avantage. C'est là qu'est l'avantage pour la garantie supplémentaire. Puis, encore là, la décision revient au consommateur.

**Le Président (M. Kotto):** Merci, M. Lafleur. Alors, Mme Pâquet, M. Lafleur, au nom de l'ensemble des membres de cette commission, nous vous remercions infiniment pour votre contribution. Et j'invite immédiatement le prochain groupe, c'est-à-dire l'Association du Jeune Barreau de Montréal, à bien vouloir prendre place.

Mais, en attendant, nous faisons une toute petite pause de 30 secondes.

*(Suspension de la séance à 16 h 22)*

*(Reprise à 16 h 25)*

**Le Président (M. Kotto):** Bien. Nous allons reprendre. Et j'invite donc l'Association du Jeune Barreau de Montréal à bien vouloir prendre place. Et je demanderai au porte-parole de s'identifier et d'identifier la personne qui l'accompagne. Et après cela, bien, vous avez 15 minutes d'exposé, et on passera à un échange après.

### Association du Jeune Barreau de Montréal (AJBM)

**M. Aylwin (Antoine):** Merci, M. le Président.

**Le Président (M. Kotto):** Mais permettez-moi une chose. Compte tenu du fait que nous avons commencé, cet après-midi, avec une vingtaine de minutes de retard, est-ce qu'il y aurait lieu de déborder de 15, 20 minutes par la suite ou... Ou on a le choix soit de couper le temps de questions, soit de prolonger...

**M. Ouellette:** À mon âge et à l'âge du député de Saint-Maurice, il faut manger à des heures fixes, M. le Président! Non, non, c'est correct, on peut déborder.

**Le Président (M. Kotto):** Donc, il y a consentement, on va déborder de 20 minutes. Merci beaucoup. À vous la parole.

**M. Aylwin (Antoine):** Bonjour, M. le Président. Je me présente: Antoine Aylwin, président de l'Association du Jeune Barreau de Montréal. Je suis accompagné aujourd'hui de Me Karim I. Renno, avocat chez Osler, Hoskin, Harcourt, qui est président du comité Recherche et législation de l'Association du Jeune Barreau de Montréal, que je vais appeler AJBM pour réduire le temps de mon intervention. Pour ma part, je suis avocat au sein de l'étude Fasken Martineau, à Montréal, bien sûr. Nous sommes tous deux des consommateurs, comme toutes les personnes qui vont être devant vous aujourd'hui, donc nous sommes sollicités à double chapitre pour donner nos commentaires.

Un petit mot de présentation, d'abord, sur l'association, puis après je vais laisser mon collègue compléter l'introduction qu'on veut vous faire d'entrée de jeu au sujet de notre mémoire qui a été déposé. Premièrement, l'Association du Jeune Barreau de Montréal, l'AJBM, est une association qui a été fondée en 1898, qui regroupe tous les jeunes avocats, c'est-à-dire 10 ans et moins de pratique, qui exercent au sein de la section de Montréal. Ce que ça veut dire en clair, c'est 4 200 avocats en 2009, ce qui représente plus de la moitié des jeunes avocats qui exercent au Québec.

L'Association du Jeune Barreau, oui, représente ses membres, donne des services à ses membres, mais offre aussi des services au public. On offre plusieurs services, dont un service de consultation pour la préparation d'audiences avec les Petites Créances à Montréal, ce qui nous donne l'opportunité d'être aux premiers... aux premières loges de recours qui sont faits par les consommateurs devant les Petites Créances.

Les membres de l'AJBM sont à la fois appelés à représenter les intérêts des consommateurs et des commerçants au sein de leur pratique. Donc, dans notre association, on a la chance d'avoir des avocats qui, dans leur pratique quotidienne, jouent avec la Loi sur la protection du consommateur de chaque côté de son application.

Des commentaires généraux sur le projet de loi. L'AJBM est d'avis que la plupart des initiatives contenues dans le projet de loi sont souhaitables et que les mesures adoptées seront efficaces et utiles à l'atteinte d'objectifs détaillés. Notre mémoire se limite seulement aux modifications qui ont été intégrées dans le projet de loi. Nous

n'avons pas cru utile, pour les fins de la commission, d'arriver avec des propositions qui excédaient les sujets qui étaient couverts par le projet de loi. Dans notre mémoire, on est silencieux sur la majorité des articles qui sont proposés. C'est pour une raison bien simple, c'est parce qu'on est d'accord avec les modifications. Donc, vous allez voir qu'on a des critiques dans notre mémoire, mais il faut comprendre que, pour l'ensemble des autres dispositions, nous sommes d'accord avec leur proposition.

Et je veux vous donner trois exemples sur lesquels on souligne l'intervention du législateur: la question des cartes prépayées, tout ce qui est le principe de donner plus d'information au consommateur et ensuite l'encadrement de la résiliation de contrat, soit de la part du consommateur ou du commerçant.

Le droit de la consommation, c'est un droit qui invite à un judiciaire équilibre. Nous sommes en présence d'un contrat d'adhésion, donc les termes sont, plus souvent qu'autrement, dans 95 % des cas, déterminés par le commerçant. Donc, le législateur a cru bon d'intervenir pour baliser ces dispositions-là. Mais nos différents commentaires vont venir ajouter... pour essayer de garder quand même un équilibre entre les droits des consommateurs et un environnement juridique qui est propice au développement économique du Québec. C'est essentiellement les deux préoccupations que nous allons avoir dans nos commentaires.

Et, pour la suite de la présentation et les remarques particulières qu'on a dans notre mémoire, je vais céder la parole à mon collègue, Me Renno.

● (16 h 30) ●

**M. Renno (Karim):** Alors, merci, M. le Président. Mme la ministre, Mme et MM. les députés, c'est un plaisir pour nous, au nom de l'Association du Jeune Barreau de Montréal, d'avoir l'occasion de vous faire nos commentaires et nos remarques sur ce projet de loi qui se veut, et je fais écho aux propos de mon président, particulièrement intéressant pour nous. Nous soulignons son caractère novateur à plusieurs égards et nous remercions et applaudissons la démarche proactive du législateur, qui a décidé de prendre les devants, oui, pour pallier à certains problèmes ponctuels qu'on retrouve dans l'environnement juridique québécois, mais également pour proactivement venir adresser des problématiques qui ne se soulèvent pas peut-être encore de manière prédominante mais qu'il est souhaitable d'adresser.

Nous sommes, comme vous l'a dit Me Aylwin, en grande majorité favorables aux principes qui sont inclus dans le projet de loi. Je souligne, entre autres, ce souci qu'a le législateur de s'assurer que les relations entre commerçants et consommateurs sont transparentes, et ça, on l'applaudit. On a eu la chance également de lire les débats de ce matin et d'entendre les échanges de cet après-midi, et on peut voir que c'est votre souci et on le salue. Par ailleurs, afin de remplir notre rôle et de vous assister, nous désirons attirer votre attention sur certaines dispositions législatives qui sont incluses dans le projet de loi qui pourraient, selon nous, être problématiques. Je cible, entre autres, particulièrement, d'entrée de jeu, parce que nous croyons que c'est la disposition la plus problématique, selon nous, l'article 13 de la Loi sur la protection du consommateur et le vœu du législateur d'éliminer ce qu'on appelle communément soit des clauses pénales ou l'évaluation anticipée des dommages, c'est-à-dire les dommages liquidés. Bien que l'objectif de cette disposition-là

soit louable, en pratique nous pensons que ça va soulever des problèmes énormes et essentiellement créer un environnement où les consommateurs n'auront pas à répondre du défaut de respecter leurs obligations en vertu des contrats. Je m'explique.

Les commerçants, pour la plupart, ont plus que cinq employés, ne sont donc pas éligibles à être demandeurs devant les tribunaux des petites créances, la Cour des petites créances. Les forcer à poursuivre les consommateurs systématiquement pour les dommages qu'ils auraient encourus dans le cadre d'un bris de contrat par le consommateur, c'est les forcer à aller devant la Cour du Québec, sa division générale. Comme vous le savez, une personne morale ne peut pas se représenter elle-même devant les tribunaux, ça veut donc dire engager des avocats et donc engager des frais judiciaires et extrajudiciaires importants, ce qui fait en sorte qu'à moins que le bris de contrat du consommateur soit spectaculaire et ait causé des milliers et des milliers de dollars de dommages, ce qui serait particulièrement exceptionnel, il ne vaudra pas la peine pour le commerçant de faire valoir ses droits et de récupérer ses dommages. C'est la problématique devant laquelle on fait face avec l'article 13 tel qu'il est libellé dans le projet de loi.

Par ailleurs, le consommateur, de son côté, nous le croyons, est déjà bien protégé, d'abord parce que le Code civil du Québec prévoit qu'en matière de clause abusive ou de clause pénale la cour peut réduire l'obligation de la partie contre qui est stipulée cette clause pénale là et, deuxièmement, parce que l'article 8 de la Loi sur la protection du consommateur prévoit déjà qu'en matière des lésions le tribunal peut intervenir. Donc, nous croyons que les droits du consommateur à cet égard-là sont déjà bien protégés et que l'amendement aurait un effet néfaste disproportionné envers les commerçants.

Par ailleurs, comme le soulignait mon président également, nous saluons l'encadrement des modalités tant d'amendement que des résiliations des contrats de consommation. Nous saluons, entre autres, la possibilité claire pour le consommateur de résilier un contrat de consommation, même un qui est à durée déterminée — on va voir l'article 214.6 dans un instant.

Par ailleurs, nous croyons que ces droits-là, d'une part et d'autre, doivent être balisés. Nous craignons, et je vous parle plus spécifiquement des articles 11.2 et 11.3, nous craignons que ces amendements législatifs là, s'ils demeurent entièrement formulés comme ils le sont, vont décourager les commerçants de leur pratique d'offrir des contrats à durée déterminée, qui sont d'une certaine longueur, et vont les amener à offrir seulement des contrats à durée indéterminée, et ça, ça pourrait avoir des effets néfastes sur les consommateurs, parce que qui dit contrat à durée déterminée dit faculté de résiliation en tout temps par le commerçant.

Alors, ce sont généralement nos commentaires. Il nous fera plaisir de répondre à toutes vos questions, mais je clos en saluant encore une fois l'initiative du législateur à cet égard. Merci, M. le Président.

**Le Président (M. Kotto):** Merci, M. Renno. Alors, la parole, je la passe aux parlementaires formant le gouvernement. Mme la ministre.

**Mme Weil:** Merci, M. le Président. Alors, bienvenue à vous deux, Me Aylwin et Me Renno. Alors, quelques questions donc.

D'abord, vous mentionnez dans votre mémoire que les modifications unilatérales aux conditions essentielles du contrat, dont le prix, la durée, la nature du contrat, par le commerçant devraient être autorisées après les deux premières années du contrat. Pensez-vous qu'en proposant ça vous donniez un peu, comment dire, validité à l'argument des organismes qui représentent les consommateurs que finalement la durée des contrats devrait être de deux ans et que votre proposition risque de dénaturer les règles fondamentales, aussi, du Code civil en matière des contrats? Comme vous le savez, les compagnies demandent trois ans — on parle de la téléphonie cellulaire. Beaucoup d'organismes de protection du consommateur, d'ailleurs, ce matin, l'ont mentionné, ils proposent deux ans. Votre recommandation va un peu dans le sens de... comment dire, que la durée normale pourrait être de deux ans, puisque vous faites tomber certaines obligations après deux ans.

**Le Président (M. Kotto):** Me Aylwin.

**M. Aylwin (Antoine):** J'aimerais avoir l'opportunité de dire que le chiffre de deux ans est le fruit d'une réflexion réfléchie et de grandes consultations, mais ce n'est pas le cas. Le délai qui a été mis, c'est pour vous donner une idée, une indication, pour dire: Est-ce qu'on peut commencer à dire que les commerçants vont se lier pour un contrat qui est d'une durée très longue, alors que la prévisibilité des prestations, à un certain moment donné, ne peut plus être faite? Et, si on fait ça, bien on vient dire aux commerçants: Ne concluez pas des contrats à durée déterminée, parce que ça va être trop désavantageux pour vous. Donc, ce qu'on essaie de... ce qu'on essaie de suggérer, c'est de trouver un mécanisme où il y aurait un certain délai pour lequel les conditions essentielles du contrat seraient gelées, si on peut emprunter l'expression, et ça, ça peut être dans un contrat de durée indéterminée ou contrat de durée déterminée, mais qu'à partir d'un certain délai, dont on n'a pas nécessairement la recette puis le chiffre magique, mais, après un certain délai, on va ouvrir la faculté de modifier les stipulations qui sont au cœur des prestations du contrat. Si on ne le fait pas, le message qu'on va envoyer, c'est de dire: Bien, limitez vos durées de contrats ou faites des contrats à durée indéterminée, sinon c'est trop désavantageux, alors qu'on croit que, pour les consommateurs, il y a un intérêt d'avoir des contrats à durée déterminée, au moins pour deux ans, d'avoir les... excusez-moi, d'avoir une certitude dans les prestations qui vont être offertes de part et d'autre.

**Le Président (M. Kotto):** Mme la ministre.

**Mme Weil:** Sur la question de l'article 13, donc vous estimez que les modifications proposées à l'article 13 priveraient le commerçant d'une indemnisation à la suite de l'inexécution par le consommateur de ses obligations. Que suggérez-vous pour éviter que les contrats ne prévoient des clauses pénales abusives et déraisonnables? Et ne croyez-vous pas qu'il soit approprié que le fardeau de démontrer des dommages causés par l'inexécution repose plutôt sur les épaules du commerçant que de demander au consommateur de démontrer le caractère abusif de la clause?

**Le Président (M. Kotto):** Me Renno.

**M. Renno (Karim):** Merci, M. le Président. Mme la ministre, je vous dirais que, si on excluait toutes les considérations pratiques qu'on vit, nous, à tous les jours en tant que procureurs, nous serions tout à fait d'accord avec le libellé de cet article-là. La problématique, comme je vous l'exposais préalablement dans notre introduction, c'est que, par exemple, la plupart des clauses qui se retrouvent dans ces contrats-là comme clauses de dommages liquidés, on parle de 50 \$ ou de 100 \$. Alors, il n'y a aucun commerçant qui peut poursuivre devant les tribunaux du Québec pour ce montant-là sans dépenser plus d'argent pour faire valoir ses droits. Et c'est d'autant plus vrai au Québec où notre système ne permet pas de se voir rembourser les honoraires extrajudiciaires qu'on a encourus. Donc, pour nous, pratiquement parlant, ça veut dire l'abolition au droit du commerçant d'aller récupérer ces montants.

Par ailleurs, nous sommes parfaitement conscients qu'il doit y avoir des balises qui sont posées. Je pense que l'article 8 de la loi en est déjà une qui est particulièrement efficace. On pourrait penser également à une limite du montant des clauses de dommages liquidés. Bon, par exemple, et là je n'ai pas fait d'étude scientifique sur la question, mais, si on disait par ailleurs: Cette stipulation-là ne peut pas dépasser le montant de 50 \$ ou 100 \$, ça nous serait tout à fait approprié, selon nous. Bon, est-ce qu'on est capables de trouver un montant qui va faire du sens pour toutes les parties impliquées? Ça, il faudrait certainement y travailler. Mais nous croyons qu'imposer le fardeau au commerçant, puisque celui-ci n'a pas accès à la Cour des petites créances comme demandeur, ça cause problème.

● (16 h 40) ●

**Le Président (M. Kotto):** Oui, Me Aylwin.

**M. Aylwin (Antoine):** Oui, juste pour compléter, je veux ajouter deux points à ce que mon collègue vous a dit. Pensez au contrat où la prestation du consommateur ne peut pas nécessairement être calculée en intérêt, par exemple location d'un bien. Le fait qu'il y ait une clause qui peut seulement être un paiement de l'intérêt pourrait être plus préjudiciable pour le commerçant, étant donné que le bien n'est pas redonné au commerçant, que le paiement de l'intérêt. Donc, le consommateur pourrait tirer profit de son inexécution contractuelle. Et ensuite, la deuxième chose, il y a une certaine forme de fardeau déjà sur les épaules du commerçant, étant donné que la lésion est interdite. En fait, la lésion est cause d'annulation des obligations. Ce qui pourrait peut-être être réfléchi, c'est une manière de créer une présomption où, à partir du moment où un consommateur prendrait un recours, ce serait le commerçant qui aurait le fardeau de démontrer le caractère non lésionnaire des dommages qu'il impose. Donc, au niveau du mécanisme, on répondrait aux exigences pratiques du fait que l'application comme telle de l'article imposerait aux entreprises d'investir plus que le montant dont ils pourraient récupérer, tout en maintenant cette espèce d'équilibre que vous cherchez à atteindre par ce projet de loi là.

**Le Président (M. Kotto):** Merci, Mme la ministre.

**Mme Weil:** Dans l'introduction de votre mémoire, vous mentionnez que votre silence à l'égard de certaines

dispositions signifie que vous les appuyez. On a eu l'occasion, avec le Conseil québécois du commerce de détail, de parler du recours qui est prévu à l'article 316 et on aimerait vraiment... en tout cas, moi, personnellement, j'aimerais vraiment vous entendre là-dessus. Dans un sens, c'est une mesure qui donne... d'accessibilité à la justice, hein, dans un sens. Et on a eu beaucoup de discussions ce matin aussi sur le statut même de l'organisme de protection du consommateur qui pourrait exercer le recours. Ensuite, le Conseil québécois du commerce de détail qui nous dit: Faites attention, il faudrait vraiment que ce soit le président de l'office qui contrôle qui pourrait avoir accès puis de maintenir cette imputabilité. C'était le mot d'ailleurs qu'il a utilisé. Est-ce que, vous, vous avez une opinion sur ça?

**Le Président (M. Kotto):** Me Renno.

**M. Renno (Karim):** Oui, Mme la ministre, je suis toujours... je me réjouis toujours de pouvoir prendre une position mitoyenne entre celles d'autres qui ont déjà été exprimées. Ça nous donne l'apparence d'être d'autant plus raisonnables! On a lu les représentations de ce matin, on a entendu les représentations de cet après-midi, et je suis fier de vous dire qu'on se retrouve dans le milieu, dans le sens où on croit que la disposition de l'article 316, à un mot près, et j'y arrive, est, à notre sens, parfaite. Je ne partage pas les préoccupations des associations de consommateurs qu'il est trop facile de créer un organisme fantôme, comme ils l'ont appelé ce matin. Je ne pense pas que qui que ce soit a intérêt à investir un an de sa vie pour utiliser un tel stratagème. Je ne pense pas que pratiquement c'est faisable. Je ne partage pas non plus la position qui vous a été exposée cet après-midi. Le président de l'office n'a tout simplement pas toujours les ressources ou le temps pour exercer ces recours-là. Et, pour donner une certaine validité et un certain poids à la Loi sur la protection du consommateur, qui est un instrument législatif très important, il faut permettre aux citoyens de l'utiliser. Et je ne pense pas que les dommages et intérêts sont la seule façon de s'assurer qu'on a un environnement commercial plus sain au Québec. Il faut donner à des parties privées la possibilité d'aller devant les tribunaux.

Alors, en ce sens-là, on appuie tout à fait la rédaction de l'article 316. Le seul mot qu'on vous recommanderait de changer à 316, c'est dans le deuxième paragraphe, lorsqu'on dit que l'organisme «est réputé avoir l'intérêt requis». Le mot «réputé», je pense, est celui qui pourrait poser problème. Et les associations qui se sont fait entendre ce matin, leurs préoccupations pourraient être adressées par seulement une présomption d'intérêt requis, ce qui permettrait à la cour, si elle a l'impression qu'elle a à voir avec un organisme qui est moins qu'honnête ou qui a des fins qui semblent mitoyennes ou douteuses, d'intervenir et de refuser l'intérêt à l'organisme qui essaie de prendre l'injonction. Alors, nous pensons que ce serait une mesure mitoyenne qui serait efficace et qui concilie les préoccupations de tous les groupes qui ont fait des représentations devant vous.

**Le Président (M. Kotto):** En 15 secondes, Mme la ministre.

**Mme Weil:** Oui. Finalement, question d'ordre...

**M. Aylwin (Antoine):** ...

**Le Président (M. Kotto):** Oui? Pardon, excusez-moi. Me Aylwin, oui.

**M. Aylwin (Antoine):** Juste pour compléter, oui. Pour ceux qui critiquent le deuxième alinéa, je pense que vous pouvez à juste titre leur dire que ce n'est pas une modification importante de l'état du droit actuellement. Les associations de consommateurs qui vont se présenter devant les tribunaux vont fort probablement... les associations destinées à protéger le consommateur vont fort probablement se... faire reconnaître comme étant un statut juridique suffisant pour déposer un recours. Le critère, c'est celui de l'intérêt suffisant. La façon dont... décrit les organismes, probablement que c'est déjà le cas devant les tribunaux que l'intérêt est reconnu comme suffisant.

**Le Président (M. Kotto):** Merci. On reviendra. O.K. Alors, je passe la parole au groupe parlementaire formant l'opposition officielle. Je reconnais le député de Saint-Maurice.

**M. Pinard:** Merci beaucoup, M. le Président. Je suis très heureux de vous rencontrer, Me Renno, Me Aylwin. Mme la ministre vous a posé beaucoup de questions concernant la légalité du projet de loi, les points que vous avez mentionnés. Je vais essayer avec vous d'aller peut-être dans un... un petit peu plus, là, sur le terrain et discuter, en fin de compte discuter avec vous de ce qui s'est produit aujourd'hui dans notre journée, parce que...

Vous le savez, vous avez assisté aux débats ce matin, vous avez assisté également cet après-midi, et il a été beaucoup question au niveau d'indemnité de résiliation de contrat. Et l'Union des consommateurs nous a spécifié ce matin dans sa présentation que, lorsque ce sera le temps d'établir la valeur économique, celle-ci pourrait être gonflée, c'est un risque. Lorsqu'on a parlé de bouquet de services, on a également mis de l'avant — je parle toujours de l'Union des consommateurs — une distinction importante qui pourrait être faite entre le matériel et les services offerts, de sorte qu'il serait peut-être plus facile, parce que je pense que c'est... dans le projet de loi, c'est peut-être là une des problématiques à laquelle nous assistons actuellement et qu'il faut absolument résoudre, c'est d'établir de quelle façon qu'on va établir la valeur économique au niveau de la résiliation des contrats.

L'Option Consommateurs, le groupe Option Consommateurs nous a également, lorsqu'ils ont abordé l'indemnité de résiliation, ont également traité sensiblement de la même façon et ils nous ont recommandé expressément d'exclure les services dans le calcul du bénéfice.

Alors, lorsque vous avez étudié le projet de loi, lorsque vous l'avez regardé, j'imagine que, vous aussi, vous en êtes venus à la même... à arrêter sur cet article-là qui, à mon sens, peut ou pourrait causer problème dans le futur. Quelle serait l'invitation que vous feriez, à la commission, pour essayer de déposer un projet de loi qui éviterait toute problématique future?

**Le Président (M. Kotto):** Me Renno.

● (16 h 50) ●

**M. Renno (Karim):** Merci, M. le député. D'abord, ayant grandi à Shawinigan-Sud et y ayant étudié, c'est un plaisir pour moi d'avoir la chance d'échanger avec la personne qui nous a représentés pendant tant d'années si fièrement.

On s'est effectivement penchés sur cette question-là. On pense que c'est une question qui est centrale. Parce que, lorsqu'on donne le droit au consommateur d'effectuer une résiliation unilatérale, quelque chose qui est très souhaitable selon nous, il doit y avoir une contrepartie, et on ne doit pas oublier le commerçant, dans cette relation commerciale là. Il y a peut-être des raisons qui sont totalement hors le contrôle du commerçant qui ont amené le consommateur à résilier ce contrat-là. Le commerçant a également peut-être encouru des frais, déjà engagé des frais pour rendre les services au consommateur que le consommateur ne veut plus utiliser.

On a utilisé plusieurs méthodes d'analyse, on a pensé à séparer les services des biens, on a également pensé à créer plusieurs règles particulières pour différentes catégories de biens et services qui étaient rendus. Ultimement, on avait l'impression qu'on n'arrivait jamais à une solution qui était cristalline et qui était souhaitable pour toutes les parties impliquées. Alors, on s'est rabattus sur l'interprétation que les tribunaux ont faite de l'article 2129 du Code civil du Québec. Depuis 1994, dans le Code civil, une partie à un contrat de services peut... le client, dans un contrat de services, peut résilier unilatéralement ce contrat-là. L'entrepreneur ne peut pas réclamer quelque perte de revenus ou de profits futurs mais peut réclamer les coûts et les frais qu'il a engendrés. Alors, c'est une solution que nous préconisons également pour ce projet de loi là. Nous pensons que c'est une solution qui concilie d'abord les intérêts de tout le monde, qui, ensuite, place le fardeau sur le commerçant d'aller devant les tribunaux et dire: Bon, bien, voici effectivement la perte que j'ai subie et les frais que j'ai engagés — donc, le consommateur a des moyens de défense qui sont très efficaces — et ça assure qu'il n'y aura pas, ni d'un côté ou de l'autre, un enrichissement injustifié, c'est-à-dire que le commerçant ne pourra se voir rembourser que ce qu'il a vraiment dépensé, ses vrais coûts, et le consommateur ne pourra pas avoir bénéficié de services sans avoir eu à payer pour ces services-là. Alors, ce n'est pas une solution parfaite, nous en convenons, mais c'est la meilleure que nous avons trouvée.

**Le Président (M. Kotto):** M. le député de Saint-Maurice.

**M. Pinard:** Me Aylwin, est-ce que vous avez un complément de réponse? Non? Ça va?

**M. Renno (Karim):** Est-ce que je dois comprendre que c'est la première fois que je donne une bonne réponse?

**M. Pinard:** Probablement de Sainte-Thècle.

**M. Aylwin (Antoine):** Non, juste dire que j'ai passé souvent à Shawinigan-Sud, puis, moi aussi, c'est un plaisir de parler avec vous.

**Des voix:** Ha, ha, ha!

**M. Pinard:** Vous savez, la Mauricie...

**Une voix:** ...

**M. Pinard:** Voilà.

**M. Ouellette:** Excusez, M. le Président.

**Le Président (M. Kotto):** Il reste... minutes.

**M. Pinard:** J'aimerais qu'on traite des cartes prépayées...

**Des voix:** ...

**M. Pinard:** Ha, ha, ha! La députée de Mille-Îles est très heureuse lorsqu'on aborde les fameuses cartes prépayées. Moi, ce que je retiens le plus aujourd'hui des interventions que nous avons reçues en commission, c'est le fait que les cartes prépayées, oui, elles ont un avantage, mais véritablement nous pouvons subir, les consommateurs peuvent subir des préjudices. On nous a offert des solutions. Une des solutions serait le fait que, bon, si le trois quarts, par exemple... mettons un pourcentage, là, 80 %, 85 %, 75 % de la carte est déjà utilisé pour un bien ou un service, bien, à ce moment-là, le résidu pourrait être remis en argent sonnante. Bon, ça, c'est des hypothèses.

Mais, moi, ce qui me chatouille le plus, c'est... Lors de mon éducation, une des obligations que j'ai eues en terminant mon droit, parce que je pratiquais le notariat, ça a été d'avoir un compte en fidéicommiss, et, qui dit compte en fidéicommiss dit également vérification externe, déboursés importants et une tenue de comptabilité très rigoureuse, et je ne crois sincèrement pas qu'un commerçant ayant un, deux, trois, cinq, 10 employés va se lancer dans cette voie-là. Je ne crois pas qu'il va aller à la banque, signer des ententes, assurer son compte puis avoir une comptabilité tellement rigoureuse en fidéicommiss qui serait une protection absolument parfaite pour le consommateur. De quelle façon, suite à l'analyse du projet, de quelle façon qu'on pourrait... Quelle est la solution que, vous, vous entrevoyez pour la protection des consommateurs qui vont utiliser... qui vont acheter puis qui vont utiliser cette carte-là et dans laquelle il va y avoir un résidu?

**Le Président (M. Kotto):** Me Renno.

**M. Renno (Karim):** Au risque d'aliéner une partie de ma clientèle, je vous dirais bien franchement que, pour nous, il n'y a pas de raison de faire une distinction entre des cartes prépayées et des services payés d'avance. Alors, dans la Loi sur la protection du consommateur, on a déjà un mécanisme par lequel, lorsqu'un consommateur paie d'avance des services qu'il n'a pas encore obtenus, ces montants-là doivent être inclus dans un compte en fidéicommiss. Je ne vois pas de raison d'avoir de distinction pour les cartes prépayées et les certificats-cadeaux. C'est également des montants qui devraient être détenus dans un compte en fidéicommiss par le commerçant. Ça protège contre les risques d'insolvabilité et de faillite, bien sûr. Ça garantit également pour le consommateur qu'il va pouvoir avoir le plein bénéfice du montant qu'il a déboursé. C'est la solution qui nous semble préférable, et, avec beaucoup de respect pour les représentations que vous avez entendues devant vous cet après-midi, je ne pense pas que c'est une obligation très onéreuse pour un commerçant, parce que la plupart des commerçants qui offrent des certificats-cadeaux et des cartes prépayées ont de toute façon des comptes en fidéicommiss pour d'autres raisons, entre autres en vertu de la Loi sur la protection du

consommateur ou d'autres instruments législatifs. Donc, c'est, selon nous, la meilleure option.

Il y aurait peut-être, par ailleurs, place à faire une distinction entre les certificats-cadeaux et les vraies cartes prépayées, parce que les vraies cartes prépayées donnent droit à certains services, et c'est là que je reviens à votre idée initiale que peut-être la question des services et des biens doit être séparée, et c'est quelque chose à laquelle il faudrait penser, parce que la situation juridique des certificats-cadeaux et des cartes prépayées est un petit peu différente dans ce contexte-là. Mais la solution, la meilleure solution selon nous, c'est vraiment le compte en fidécommiss.

**Le Président (M. Kotto):** Oui, Me Aylwin.

**M. Aylwin (Antoine):** Juste pour compléter sur des commentaires qui ont été faits plus tôt sur les cartes prépayées. Il faut faire la distinction entre le moment où la carte est elle-même un bien et la carte qui sert à échanger pour des biens et services. Ce qu'on comprend qui est visé par le projet de loi, c'est une carte où on remplace de l'argent comptant par un instrument d'échange plastique. Parce que tantôt on a donné l'exemple des cartes pour les services téléphoniques, là, pour des appels interurbains. Quant à nous, ce n'est pas visé par ces dispositions-là. Est-ce que ça mérite un éclaircissement à la lumière des commentaires qui ont été faits? Je ne suis pas certain. Mais, pour nous, il y a vraiment une distinction à faire entre une carte, par exemple... Un titre de transport pour prendre un transport en commun, ce n'est pas une carte prépayée quant à nous, même si c'est une carte qui a été changée contre de l'argent et qui permet d'avoir un service. Donc, il y a une clarification, pour nous, je pense, qui est importante, si la commission ne se sent pas à l'aise avec le texte comme tel, qui mérite à être distinguée.

**Le Président (M. Kotto):** Merci. Maintenant, c'est au tour du groupe parlementaire formant le gouvernement à prendre la parole. Je reconnais le député de Chomedey.

**M. Ouellette:** Merci, M. le Président. Me Aylwin, Me Renno, bonjour. C'est à croire que... Puis là, moi, je ne suis pas avocat, puis je ne suis pas notaire, puis je ne viens pas de Shawinigan. Donc, j'ai quelques défauts, sûrement. Bon. C'est à croire qu'à chaque fois qu'on a des débats de société... on a la chance de vous entendre, de vous écouter partager les réflexions du Jeune Barreau et de la relève qui nous suit. Puis je vous dirai, avant que j'enchaîne avec ma question — c'était une intervention — c'est que je vous dirai que c'est rafraîchissant de vous écouter, c'est rafraîchissant à chaque fois, parce que vous êtes très au fait des différentes lois, vous êtes très au fait des grands débats qui nous animent, aussi. Et en plus vous avez écouté à matin ce qui s'est passé, donc vous arrivez très préparés. Définitivement, avoir besoin d'un bon avocat, je n'hésiterais absolument pas à vous confier ma cause, parce que vous inspirez beaucoup pour la relève qui passe et qui pousse aussi. Et votre mentor de Shawinigan-Sud serait très heureux... de la Mauricie, le député de la Mauricie, qui a déjà eu les cheveux autres que blancs, doit être très heureux de voir que l'avenir est entre bonnes mains.

On a eu, avec le projet de loi que nous étudions un petit peu plus tard, beaucoup de commentaires positifs sur les changements proposés. J'écoutais vos remarques

préliminaires, et, vous aussi, vous avez relevé plusieurs éléments positifs, vous avez allumé... vous avez levé certains petits drapeaux, rouges probablement, oui, à certains endroits. Et j'aimerais connaître votre opinion: Dans tout ce qui est proposé par cette législation, qu'est-ce qui, selon vous, va être le ou les éléments les plus significatifs, qui vont vraiment avoir une incidence chez les consommateurs québécois? Parce que vous n'êtes pas sans savoir qu'on est mardi après-midi, et il y a énormément de monde qui nous écoute, de partout, de toutes les régions du Québec, et je pense qu'avec la crédibilité que vous avez développée au cours des années les gens veulent savoir, pour eux autres, là, qu'est-ce qui, pour vous, est le plus significatif dans le projet de loi qui a été introduit par la ministre.

● (17 heures) ●

**Le Président (M. Kotto):** Me Aylwin.

**M. Aylwin (Antoine):** Oui. Il y a un point, je pense, qui se démarque dans le projet de loi, puis d'ailleurs, quand on lit les notes explicatives, on le voit, c'est le premier point qui est soulevé, c'est les contrats... Il faut que je retrouve la définition exacte. Parce que ça me cause problématique, la définition. Mais ça, je vais y revenir, là. Les contrats à exécution successive de service fourni à distance, je pense que c'est l'élément du projet de loi qui est le plus important.

En même temps, je pense qu'il y a une responsabilité pour pouvoir le clarifier. Pour nous... Je lisais les débats, on parlait de téléphone, télé Internet. Est-ce que c'est ça? Est-ce que ce n'est que ça? Quand on regarde la définition, pour nous c'est quand même assez ambigu, et, si on veut véritablement avoir un impact marqué, il va peut-être y avoir des contestations légales au niveau de ces articles-là, puis je pense que vous êtes bien au fait, là, des discussions qui ont eu lieu plus tôt ce matin, je pense qu'il faut préciser qu'est-ce qu'on vise avec ces articles-là, pour bien... pour avoir un bon impact avec la loi. Parce que je pense que le plus grand danger qui guette ce projet de loi là, ce serait une espèce de manque de définitions qui ferait en sorte qu'il n'y aurait pas l'impact que vous désirez. Ça fait que, moi, c'est le point qui me semble le plus important dans le projet de loi.

**Le Président (M. Kotto):** Me Renno.

**M. Renno (Karim):** Si vous permettez, M. le Président. Pour moi, et pour compléter les propos de mon président, la disposition qui selon moi est la plus novatrice et intéressante pour la protection des consommateurs dans ce projet de loi là, étrangement ça semble... ce n'est pas le coeur des amendements, mais c'est vraiment l'article 11.2. Et je peux vous dire que, sur le terrain, les consommateurs ont besoin de cette protection-là. La plupart des commerçants usent de manière très respectueuse et très responsable de leur droit d'amender unilatéralement le contrat. Malheureusement, il y en a quelques-uns qui, pour des motifs qui sont leurs, là, utilisent ce pouvoir-là à mauvais escient ou de manière beaucoup trop courante. Et ça, pour nous, c'est un gros problème. Je peux vous dire que, dans la pratique, ce que je vois le plus souvent, c'est des gens qui disent: Bien, écoutez, si tu as signé un contrat avec moi, respecte les termes de ton contrat. Je ne veux pas signer un contrat avec un commerçant et me faire dire à tous les trois mois qu'on vient de changer les éléments

essentiels. Alors, c'était ça, pour moi, la première fois que j'ai lu le projet de loi, c'est vraiment la disposition qui m'a attrapé.

Bon. Comme on vous l'a dit tout à l'heure, on pense que ça devrait être limité à deux ans, parce qu'il faut quand même qu'il y ait une certaine flexibilité, mais je pense que cette mesure de protection là pour le consommateur va avoir un impact énorme sur le droit de la consommation au Québec. Et je salue ceux qui ont préparé le projet de loi, parce que c'est vraiment une disposition, en ce qui me concerne, très importante.

**Le Président (M. Kotto):** Député de Chomedey.

**M. Ouellette:** C'était votre clip de 30 secondes. Effectivement, le 11.2... Et je pense qu'on voit les mêmes choses. Et c'est rafraîchissant aussi de voir que, même si ce n'est pas le coeur du projet de loi, c'est vraiment quelque chose de très, très, très particulier pour les générations qui suivent. M. le Président, vous allez à Viau?

**Le Président (M. Kotto):** Je cède la parole... Non? À la députée de Mille-Îles.

**Mme Charbonneau:** Merci, M. le Président. Bonjour. Depuis ce matin, on a reçu quelques groupes, et ça a toujours été fort intéressant, donc ça le reste. Par contre, j'avais une attente. J'avais une attente envers peut-être le titre qui vous concerne, c'est-à-dire l'Association du Jeune Barreau de Montréal: aucune des organisations qu'on a rencontrées ne nous a parlé de cette clientèle qui se situe, je vous dirais, entre 18 et 21 ans. Quand on parle, et quand on stipule dans la loi, de certaines règles... Et j'ai compris, puisque je suis parent d'enfants de plus de 18 ans, qu'à 18 ans on devient adulte. Laissez-moi vous dire que je me le fais rappeler régulièrement, du moins par les trois personnes qui me rappellent quand je donne un ordre à la maison, qu'ils ont 18 ans, ils sont adultes, et je n'ai pas à régler leur vie.

Ceci dit, j'ai aussi le constat que, quand je deviens un adulte, à 18 ans, et que je m'engage dans un contrat, qu'il soit par rapport à une carte de crédit qui m'est offerte de façon gracieuse quand j'obtiens mes 18 ans ou un contrat de téléphone, je me retrouve quand même pas si loin de mes 17 ans, où je n'avais pas assez de maturité pour signer ce contrat-là. J'aurais cru... Et j'ai compris, dans vos remarques préliminaires, que vous n'avez pas opté de toucher des choses qui n'étaient pas concernées dans la loi. J'en conviens. Par contre, voici la porte qui s'ouvre: Y a-t-il chez vous une réflexion, chez ces jeunes qui atteignent le 18 ans, là, d'une semaine à l'autre et à qui on offre une panoplie de services sans la connaissance, ou la volonté d'avoir cette connaissance, ou la prétention de l'avoir, sur ce qui me concerne quand je m'engage dans ce contrat-là?

J'ai compris que vous étiez sensibles au fait que, quand je suis un adulte consentant et qu'on change le contrat après quelques mois, ça peut avoir un impact sur mon économie, ou quelque chose comme ça. Mais, quand j'arrive à mes 18 ans, et que je n'ai pas encore cet élément de réflexion là, et que je ne veux pas entendre ma mère me dire qu'il ne faut pas que je le signe, comment je l'adresse? Je vous ouvre un peu la porte et je sais que je suis un petit peu à côté, mais dans le fond j'aimerais vous entendre,

puisque vous avez l'honneur d'avoir le mot «jeune» dans le titre qui vous appartient.

**Le Président (M. Kotto):** Me Aylwin.

**M. Aylwin (Antoine):** La perception de jeunesse est toujours dans l'oeil de celui qui regarde. Pour moi, «jeune», c'est mon enfant de huit mois présentement. On n'a pas nécessairement de membres qui sont visés par cette bracket d'âge de 18 à 21 ans, mais on offre des services pro bono à la population, sous le titre Mercredi, j'en parle à mon avocat!, pour les jeunes de 12 à 20 ans, sur toute question juridique. On prend rendez-vous avec eux puis on assigne un avocat qui connaît le sujet sur lequel ils ont des questions.

Pour nous, la question de l'âge du consentement, c'est sûr, c'est une question plus large, qui a des ramifications dans plusieurs lois et qui a même des implications au niveau criminel, au niveau fédéral. Mais, quant à nous, la Loi sur la protection du consommateur ne fait pas de distinction, au niveau de la protection, entre l'âge des personnes. À preuve, la lésion est reconnue dans les contrats de consommation, alors que normalement la lésion n'est acceptée comme moyen de se départir d'une obligation que pour les mineurs. Donc, on étend la protection qui est aux mineurs aux majeurs dans le cadre d'un contrat de consommation. Donc, pour moi, il s'agit d'une continuité de protection qui existait sous l'âge de la majorité, qui continue.

Donc, pour moi, il n'y a pas nécessairement une situation sur laquelle on devrait intervenir pour les 18 à 21 ans, parce que l'objectif de l'ensemble de la Loi sur la protection du consommateur, c'est d'étendre à tout âge ce même type de protection.

**Le Président (M. Kotto):** Merci. La parole...

**M. Renno (Karim):** Si vous me permettez, M. le Président...

**Le Président (M. Kotto):** Pardon. Oui.

**M. Renno (Karim):** ...juste pour compléter.

**Le Président (M. Kotto):** M. Renno, oui, allez-y. 30 secondes.

**M. Renno (Karim):** Très rapidement. Merci. Merci. Très rapidement. Pour nous, lorsqu'on regarde la situation des jeunes adultes, il y a deux considérations qui sont prédominantes et très importantes: de un, transparence, et, deux, une porte de sortie, pas nécessairement trop grande, mais au moins entrouverte. Ce projet de loi là fait ça, ajoute beaucoup de transparence, oblige le commerçant à donner plus d'information, ce qui est très important, particulièrement pour les jeunes adultes. Et, deuxièmement, vous avez l'article 214.6 qui permet la résiliation unilatérale par le consommateur d'un contrat déterminé, à durée déterminée et à durée indéterminée. Donc, on vient donner les outils aux jeunes adultes qui ont peut-être moins d'expérience de vie et moins d'expérience en matière commerciale. On leur donne deux matières de protection supplémentaire, c'est-à-dire qu'on leur donne plus d'information et on leur donne cette porte de sortie

là, qui doit être utilisée judicieusement. Alors, pour nous, on était satisfaits que ça protégeait bien nos jeunes adultes au Québec.

**Le Président (M. Kotto):** Merci. M. le député de Deux-Montagnes.

**M. Charette:** C'est gentil. Merci, M. le Président. Merci à vous deux de vous être déplacés. Vous apportez un éclairage qui est drôlement apprécié. Je vais vous poser essentiellement la même question que j'ai posée aux groupes précédents. Il y a ce principe qui dit: Nul n'est censé ignorer la loi, principe bien reconnu. Cependant, le consommateur bien souvent ignore la loi qui a pour but de le protéger. Donc, cette loi-là, elle existe, elle est là pour le protéger, mais dans bien des cas il ignore la protection à laquelle il a droit, d'où cette volonté, je pense, à travers le présent projet de loi, de divulguer de façon plus claire les différentes garanties qui sont applicables. J'aimerais vous entendre sur cet élément-là. Est-ce que vous pensez justement qu'il y a lieu de modifier les règles de divulgation?

Et j'aimerais aussi vous entendre sur la notion de garantie prolongée. Est-ce qu'il n'y a pas, à travers la pratique qui s'est développée au cours des dernières années, une certaine confusion quant aux droits déjà garantis au client et cette garantie prolongée qu'on lui propose, et souvent deux garanties qui se chevauchent, au détriment du consommateur bien souvent?

**Le Président (M. Kotto):** Me Renno.

● (17 h 10) ●

**M. Renno (Karim):** Pour adresser la question des garanties prolongées, d'abord, là, je vous dirais que l'obligation qui est imposée par le projet de loi d'informer le consommateur de toutes les garanties qui existent, pour moi, est très importante, hein? Parce que souvent on a des consommateurs qui arrivent dans un magasin, et on leur dit: Bien, écoutez, il y a la garantie du manufacturier, et je t'offre cette garantie prolongée là.

Vous avez tout à fait raison que la plupart des consommateurs ne connaissent pas l'existence de la garantie légale. Et, sans vouloir imposer un fardeau trop important au commerçant, je ne pense pas qu'il est démesuré de lui dire: Écoute, tu vas tout simplement informer le consommateur. Et ce n'est pas une question de donner une opinion juridique non plus, il n'y a personne qui demande au commerçant de dire: Écoute, je pense que la garantie légale pour... Je pense qu'on parlait d'un grille-pain plus tôt, aujourd'hui, ce n'est pas la question de dire: Écoute, je pense que la garantie légale pour ce grille-pain va durer trois mois, je ne pense pas que c'est ça, l'objectif. Alors, je pense que l'objectif est louable. Par ailleurs, les garanties prolongées sont souvent importantes parce qu'elles enlèvent ce facteur d'inconnu là, parce que, la garantie légale, aussi intéressante est-elle comme concept, sa durée est floue et est déterminée au cas par cas. Alors, il y a des garanties prolongées qui sont importantes et intéressantes qui sont offertes au consommateur.

Encore une fois, ce qui nous importe à nous, c'est que toutes les décisions qui sont prises par le consommateur soient libres et éclairées, c'est-à-dire avec le plus d'information possible. Alors, à partir du moment où le consommateur sait qu'il a la garantie du manufacturier, qu'il existe une garantie légale, s'il veut, en toute bonne

conscience, prendre une garantie prolongée, alors on pense que c'est l'exercice de son consentement libre et éclairé.

**Le Président (M. Kotto):** Le député de Deux-Montagnes. O.K. Le député de Saint-Maurice.

**M. Pinard:** Merci beaucoup, M. le Président. J'aimerais... On va... J'aimerais revenir un peu en arrière. Vous m'avez fait sourciller tout à l'heure. Vous comprenez que j'ai quitté la profession en 1994, donc ça fait déjà quelques lunes, et vous m'avez ouvert les yeux sur une... en parlant d'une distinction importante entre la carte prépayée et la carte certificat-cadeau. Vous avez mentionné que la carte de téléphone, si j'achète une carte me donnant, je ne sais pas, moi, 90 minutes de téléphone, n'entrerait pas dans la définition de «prépayée». Est-ce que vous... J'aimerais ça, là, recevoir un cours à la fois de Me Renno ou Aylwin, peu importe, là, mais j'aimerais ça que vous soyez en mesure d'éclairer tous les membres de la commission, parce que c'est très important, c'est la base même, là. Si on part sur une fausse piste, on va rester dessus, puis on risque de se faire contester le projet de loi dans les tribunaux supérieurs. Alors, j'aimerais ça que vous établissiez ça.

**Le Président (M. Kotto):** Me Aylwin.

**M. Aylwin (Antoine):** Notre compréhension du projet de loi... Puis vous comprenez qu'aujourd'hui on donne nos commentaires à brûle-pourpoint, étant donné que ce n'est pas un sujet qu'on a approfondi, parce que les dispositions nous semblent adéquates par rapport à la protection. Mais, au niveau de la portée des dispositions, je vous ramène à l'article 187.1 tel que suggéré, on parle d'un chèque-cadeau, une carte-cadeau ou un instrument d'échange analogue. Le concept, tel que nous le comprenons, c'est qu'on va prendre un 100 \$ en monnaie trébuchante et sonnante, on va le geler dans une carte-cadeau, c'est-à-dire que ce 100 \$ là, à partir d'un certain moment, on ne peut l'échanger que chez un certain commerçant ou un groupe de commerçants... Vous ne m'entendez pas bien?

**M. Pinard:** Oui, mais c'est parce qu'on est en train de se faire enterrer par le service d'incendie de la ville de Québec.

**M. Aylwin (Antoine):** Donc, le concept de chèque-cadeau et carte-cadeau, c'est l'échange d'argent comptant pour geler l'endroit où il sera dépensé par celui qui reçoit le chèque-cadeau ou la carte-cadeau. Parce qu'essentiellement celui qui l'achète n'est habituellement pas celui qui le dépense, parce que sinon il y a un peu incongruité avec l'idée et le concept de chèque-cadeau, carte-cadeau. Notre compréhension, c'est qu'à partir de ce moment-là c'est un échange d'argent, la carte demeure de l'argent. Quand on va parler de carte téléphonique, c'est le service contre qui... contre lequel on échange de l'argent. Un service d'urbain, par exemple, puis là on prend un exemple qui est extrêmement précis, là, c'est un service contre lequel on va échanger notre argent. À partir du moment où on a la carte, il n'y a plus d'échange pour une valeur monétaire qui est possible avec la carte. C'est un échange en minutes, par exemple, qu'on va avoir. Donc, c'est là qu'on voit la distinction.

Et peut-être que... Suite aux commentaires qui ont été faits plus tôt, on croyait bon de ramener ça sur la

discussion, parce que, pour nous, il ne semble pas que ce soit un instrument d'échange analogue. Non seulement, la plupart du temps, ce n'est pas un cadeau, c'est un usage personnel, donc ça dépasse un peu le concept de «je vais changer mon argent comptant pour une espèce de forme de cadeau». Puis je n'ouvre pas le débat à savoir est-ce qu'une carte-cadeau, c'est un bon cadeau, puis est-ce que quelqu'un va être content de recevoir une carte-cadeau, est-ce que c'est un cadeau qui est très personnalisé, ça, on en discutera autour du sapin pendant le temps des fêtes, là. Mais c'est là qu'on voit la distinction. Donc, la carte-cadeau, pour nous, c'est de l'argent qui est déterminé où il sera dépensé, pas d'autre chose, selon le texte du projet de loi.

**Le Président (M. Kotto):** Merci. M. le député de Saint-Maurice.

**M. Pinard:** Merci. Vous nous avez parlé beaucoup de contrats déterminés, mais de ramener de trois ans à deux ans. Pourquoi? Et quel serait le... Quel est l'impact de demeurer à trois ans? Parce que dans le fond c'est le commerçant qui s'entend avec le consommateur. Il y a un élément contractuel, il y a un consensualisme.

**Le Président (M. Kotto):** Me Renno.

**M. Renno (Karim):** Pour nous, M. le député, ce qui est important, c'est de conserver, autant que possible, cette liberté contractuelle là tout en gardant cet équilibre-là et en donnant une certaine protection au consommateur. Nous ne pensons pas que les contrats à durée déterminée devraient être limités à deux ans. Par ailleurs, notre proposition, c'est que les termes en soient figés pendant les deux premières années, c'est-à-dire que, lorsque le commerçant prend un engagement envers le consommateur...

**M. Pinard:** Un contrat de cinq ans avec...

**M. Renno (Karim):** Ça peut être un contrat de cinq ans.

**M. Pinard:** ...contrat figé pour deux ans.

**M. Renno (Karim):** C'est ça. Alors, les deux premières années, le prix que tu m'as donné reste ce prix-là, et tu ne peux pas le changer. Maintenant, les années trois, quatre et cinq, tu peux faire cette modification-là, et on parle toujours de termes essentiels du contrat. Et, même dans cette troisième, quatrième, cinquième année là, il y a toujours l'avis de 60 jours qui est prévu à 11.2, puis c'est pour ça que je disais tout à l'heure que c'est un article qui est très important pour nous, qui vient protéger le consommateur.

Ce qu'on ne veut pas faire, au sein du Jeune Barreau, c'est créer un régime législatif qui décourage le commerçant d'avoir des contrats à durée déterminée, parce que ça a des avantages pour les consommateurs à plusieurs égards. Il y a des consommateurs, par exemple, qui n'ont pas nécessairement des bonnes cotes de crédit et, pour eux, il est possible qu'ils ne seraient pas capables de trouver un autre contrat si on annulait ceux... si on résiliait, par ailleurs, le contrat qu'ils ont déjà. Alors, c'est pour ça qu'on essayait de trouver cette façon-là.

Et les deux ans, comme vous le disait Me Aylwin un petit peu plus tôt, ce n'était pas... ce n'était pas une

mesure très scientifique, mais on se disait: Au moins, comme commerçant, tu devrais avoir l'obligation de respecter, pendant les deux premières années, exactement les termes que tu as donnés aux consommateurs, du moins pour ces éléments essentiels.

**Le Président (M. Kotto):** Merci. Un 30 secondes?

**M. Pinard:** Oui.

**Le Président (M. Kotto):** Oui, si vous pouvez, allez-y.

**M. Pinard:** L'avis de 60 jours, est-ce que vous croyez qu'on doit maintenir 60 jours, comme dans le domaine de l'immobilier, ou si on ne devrait pas le rapprocher plus vers les 30 jours? Me Aylwin ou...

**M. Aylwin (Antoine):** Oui, M. le Président, merci. Délai de 60 jours, 30 jours, il n'y a pas nécessairement un chiffre magique, encore là. Puis on n'est pas fermés à l'idée. Par contre, vous aurez noté, dans notre mémoire, que l'inverse devrait être prévu également. Qu'un consommateur résilie un contrat, on pense qu'il devrait y avoir un certain délai pour éviter les flous. Parce que présentement le projet de loi prévoit qu'à partir du moment où on envoie l'avis le contrat est résilié, peu importe la façon dont il est envoyé. C'est reçu par courrier trois jours plus tard, le contrat est déjà résilié. Dépendant des types de contrats, ça peut créer des problématiques. Donc, il faut trouver un moyen, de chaque côté, qu'il y ait une certaine prévisibilité et que l'autre partie contractante puisse avoir le temps de s'organiser. Il y a peut-être certaines industries où un délai de 60 jours serait plus approprié, par exemple quand on pense aux services qui sont rendus à la maison, le temps de trouver un nouveau fournisseur, de faire l'équipement, etc., peut-être que le délai de 60 jours serait mieux approprié, à ce niveau-là. Donc, je pense qu'il y a une certaine flexibilité là-dessus.

**Le Président (M. Kotto):** Merci, Me Aylwin. Alors, ceci marque... enfin ces derniers propos marquent la fin de votre audition. Merci pour votre contribution, au nom de l'ensemble des membres de notre commission. On est agréables de commerce, hein, vous aurez remarqué. Alors, merci beaucoup, merci pour votre contribution.

Et j'invite le prochain groupe, la Coalition des associations de consommateurs du Québec, à bien vouloir prendre place. On suspend préalablement pour quelques secondes.

*(Suspension de la séance à 17 h 20)*

*(Reprise à 17 h 22)*

**Le Président (M. Kotto):** Nous allons reprendre. Alors, je souhaite la bienvenue à la Coalition des associations de consommateurs du Québec. Je vous prierais de vous identifier, et par la suite vous aurez, quoi, une quinzaine de minutes à peu près pour votre exposé, et nous enchaînerons avec un échange avec les deux groupes parlementaires.

### **Coalition des associations de consommateurs du Québec (CACQ)**

**Mme Gagnon (Clémence):** Bonjour. Alors, merci. Merci, M. le Président. Bonjour, Mme la ministre, M. et Mmes les députés. Nous vous remercions d'abord de nous accueillir.

Alors, je me présente, Clémence Gagnon. Je suis consultante budgétaire à l'ACEF de Québec.

**Mme Deschamps (Lucie):** Et mon nom est Lucie Deschamps, de l'ACEF du Haut-Saint-Laurent, à Valleyfield, Salaberry-de-Valleyfield. Et je suis consultante budgétaire.

**Mme Gagnon (Clémence):** Alors, la Coalition des associations de consommateurs du Québec, CACQ, regroupe 21 associations de protection des consommateurs réparties à travers le Québec. La majorité de nos associations font de la consultation budgétaire et répondent aux problèmes de consommateurs en matière de crédit, d'endettement et de pratiques commerciales. À chaque année depuis cinq ans, nous organisons une grande campagne de sensibilisation au crédit, et, cette année, pour la sixième année, notre campagne s'adressera spécialement aux jeunes. Et, dans chaque association, nous avons aussi des grands dossiers, comme l'énergie, l'alimentation ou la fiscalité.

De manière générale, nous appuyons les modifications proposées dans le projet de loi n° 60. Les réformes qui y sont annoncées constituent une mise à jour importante et pertinente du droit de la consommation, car elles permettent de remédier à plusieurs déséquilibres entre le consommateur et le commerçant qui se sont instaurés avec le temps.

À l'égard des nouvelles technologies, ce projet de loi apporte des solutions à des problèmes croissants. En effet, le domaine des télécommunications, et particulièrement celui de la téléphonie cellulaire, génère un nombre important de plaintes, autant dans nos associations qu'à l'Office de la protection des consommateurs. Plusieurs pratiques commerciales toujours permises actuellement par la loi créent des situations difficiles pour les consommateurs en raison de clauses contractuelles inadéquates.

Plusieurs mesures figurant dans le projet de loi vont concrètement faciliter la vie des consommateurs. C'est le cas des nouvelles dispositions qui limitent le pouvoir des commerçants d'inclure aux contrats certaines clauses souvent abusives pour les consommateurs. Ces clauses, souvent écrites en petits caractères, donnaient des pouvoirs importants... qui pouvaient alors modifier sans délai les contrats ou encore les résilier à leur guise, sans que le consommateur ne puisse faire valoir ses droits.

Le projet de loi couvre par ailleurs d'autres matières dont nous reconnaissons aussi l'importance. Ainsi, les dispositions sur les cartes prépayées, sur les garanties prolongées ou sur la capacité de faire un recours en injonction, pour des organisations comme la nôtre, sont de nets progrès pour le droit de la consommation aux Québécois.

**Mme Deschamps (Lucie):** Alors, je vais continuer avec une analyse de quelques articles et des recommandations. Alors, j'y vais.

Article 11.2: modification de contrat. Dorénavant, le commerçant qui modifiera unilatéralement un contrat devra impérativement donner au consommateur un avis

préalable dans un délai d'au moins 60 jours avant son entrée en vigueur. La modification proposée à l'article 11.2 obligeant le commerçant à aviser par écrit le consommateur du changement et de la date d'entrée en vigueur dudit changement et permettant au consommateur de mettre fin au contrat sans pénalité si les nouvelles conditions ne lui conviennent pas est une modification qui protège mieux le consommateur en évitant d'être captif d'un contrat qui ne répond plus à ses besoins.

J'y vais avec l'autre article: 11.3, résiliation de contrat. Cet article va dans le même sens que l'article 11.2 en limitant le pouvoir du commerçant de résilier unilatéralement un contrat. Toutefois, à la lecture des articles 11.2 et 11.3, on constate que c'est seulement dans le contrat initial qu'une telle mention doit obligatoirement être inscrite. Il serait opportun de modifier l'article 11.2 de façon à ce qu'elle oblige le commerçant à mentionner ce droit de refus de modification sur le document d'avis de modification, à savoir: mentionner que le consommateur peut refuser la modification et résilier le contrat sans frais ni pénalité dans les 60 jours suivant la réception de l'avis. Entre autres, dans les contrats de téléphonie cellulaire, plusieurs consommateurs se sont retrouvés avec des conditions de contrat qui ne leur convenaient plus.

L'article 13: stipulation interdite. Cet article protège mieux le consommateur contre un abus excessif de frais, pénalités ou dommages si celui-ci n'exécutait pas son obligation. Cette situation nous a été souvent mentionnée dans notre travail de la part des consommateurs qui, après une perte d'emploi, se retrouvaient prisonniers d'un contrat de téléphonie cellulaire avec des frais trop élevés, compte tenu de leur situation actuelle. Par contre, le montant des frais d'annulation demandé était égal au montant qu'il restait à payer, et même plus.

L'article 19.1: clauses interdites au Québec. Cette disposition apporte une solution à l'utilisation de contrats standardisés pour l'ensemble du Canada par plusieurs entreprises. Dans le passé, certaines entreprises, dans leur règlement de différends avec les consommateurs, n'ont pas tenu compte de clauses interdites au Québec. Aussi, il est opportun de le mentionner dans les contrats de façon évidente, car très souvent les consommateurs ne sont pas informés concernant ces clauses. Pour éviter toute confusion, la CACQ — j'étais pour dire la coalition, mais je vais vous la... — la CACQ aurait même souhaité que l'on exige dans la loi que ces clauses ne figurent pas dans les contrats conclus au Québec. On pourrait supposer des contrats différents au Québec.

Article 35.1: garantie légale, garantie prolongée. Le projet de loi, pour l'article 35.1, remédie aux problèmes liés à l'ignorance du consommateur de l'existence d'une garantie légale. Cet article oblige le commerçant à informer le consommateur de façon écrite et orale de l'existence de la garantie légale, à savoir que chaque bien vendu doit avoir une durée de vie raisonnable, et ce, au-delà de la garantie souvent stipulée par le fabricant. Dans le passé, les commerçants ont fait beaucoup de profit en vendant aux consommateurs des garanties qui prolongent la durée de la garantie du fabricant, garanties additionnelles qui sont souvent très dispendieuses et pas nécessaires.

Par contre, même les consommateurs qui se sont procuré une garantie prolongée ont souvent des difficultés à la faire valoir. Plusieurs commerçants, de concert avec les fabricants et les distributeurs, se renvoient la responsabilité

les uns aux autres lorsqu'un consommateur leur présente une réclamation en vertu de la garantie légale. Il serait donc intéressant d'ajouter à ce nouvel article l'obligation pour le commerçant d'informer le consommateur sur le contenu des articles 53 et 54 de la LPC. Ces articles stipulent que le consommateur a la possibilité d'intenter son recours contre tout intervenant dans la chaîne de distribution du bien. L'information serait ainsi plus complète et permettrait un choix plus éclairé pour le consommateur. Autrement, celui-ci pourrait croire, comme on le voit fréquemment, que la garantie légale s'adresse seulement à l'un ou l'autre des acteurs.

● (17 h 30) ●

Afin de faciliter la décision du consommateur à savoir s'il lui serait favorable ou non d'exercer son droit, la CACQ propose la création d'un registre qui indiquerait la durée de vie approximative que l'on peut s'attendre de chaque type de bien. Normalement, cette durée est déterminée presque au cas-par-cas, souvent par l'entremise d'experts. Un registre public pour les biens vendus à grande échelle permettrait au consommateur de connaître rapidement la durée de vie d'un bien et faire des comparaisons efficaces. Le gouvernement sensibilise les citoyens au développement durable; ce registre donnerait aussi un message de fabriquer des produits de qualité.

Articles 187.1 et les suivants, cartes prépayées. Au Québec, les cartes prépayées, chèques-cadeaux, cartes-cadeaux, sont très populaires auprès des consommateurs. Or, ces cartes comportent souvent des dates d'expiration ou des conditions d'utilisation qui peuvent porter préjudice aux consommateurs. Le projet de loi remédie à cette situation.

Ces dispositions seraient aussi très pertinentes à l'égard des cartes de téléphonie cellulaire prépayées. Les consommateurs se plaignent souvent d'abus concernant ces cartes. Alors, on se demande: Est-il dans l'intention du législateur d'inclure ces cartes dans la loi? Les termes de l'article qui définit les cartes prépayées dans le projet de loi couvrent-ils bien les cartes prépayées utilisées en téléphonie cellulaire? La définition dans l'article 187.1 ne fait pas état d'un service fourni à distance, mais bien chez un commerçant. Nous sommes très inquiets.

À l'article 214.1 et suivants, contrat à exécution successive de service fourni à distance. L'exigence que tous les détails pertinents soient contenus dans les contrats ne peut que favoriser les consommateurs et éviter l'ambiguïté. Par contre, l'absence d'une indication pour la durée maximale dans les contrats à durée déterminée nous interpelle. Entre autres, dans le domaine de la téléphonie cellulaire, une telle disposition apporterait, selon nous, une meilleure protection aux consommateurs. Les préjudices subis par les consommateurs liés par ces contrats sont indéniables, et ce, particulièrement à l'égard des jeunes. Et là on va vous parler... Ah! c'est dommage, madame n'est pas ici. On va parler des jeunes.

Les jeunes sont une cible facile pour les fournisseurs en téléphonie cellulaire. Ceux-ci profitent de leur inexpérience. Les fournisseurs incitent à la consommation, et les jeunes se trouvent entraînés malgré eux dans une spirale de difficultés financières. Cela aura de lourdes conséquences par la suite pour eux.

Friands de nouvelles technologies, les jeunes sont souvent mal informés sur les obligations liées à ces contrats. Fréquemment, des rabais et des gadgets sur certains services

ou sur le prix de l'appareil seraient... seront un incitatif majeur pour adopter un contrat de longue durée. Un retard dans les paiements leur occasionne alors une mauvaise écriture dans leur dossier de crédit, qui leur nuira dans leurs futures activités économiques. La CACQ souhaite que les contrats pour les jeunes soient de courte durée. Et même, on est... entre autres, on suggère des contrats de deux ans pour les particuliers et de un an pour les jeunes.

En regard de l'article 214.7, il est opportun d'établir des règles concernant les pénalités lors de la résiliation de contrat; celles-ci devraient être mieux définies lors de la rédaction des règlements. Par exemple, cette indemnité de résiliation prendra en considération le bénéfice économique consenti par le commerçant. Celui-ci ne sera-t-il pas tenté d'augmenter la valeur de ce bénéfice? Si un bien est inclus comme avantage, il est intéressant pour le commerçant d'y inscrire une valeur supérieure.

La nouvelle législation apporte de réelles solutions au problème épineux du coût des annulations de contrats. Il nous semble aussi qu'il est très à propos de régler la durée du contrat ainsi que tout ce qui constitue la valeur économique mise en cause dans ledit contrat. De plus, à la terminaison d'un contrat de téléphonie cellulaire, lorsque le consommateur a bien rencontré tous ses engagements et que maintenant l'appareil lui appartient, celui-ci devrait pouvoir utiliser les services d'une autre entreprise sans aucune contrainte — déverrouillage de l'appareil.

Article 224, prix total. Plusieurs secteurs de commerce annoncent le prix d'un bien, prix qui n'est plus le même lorsque le consommateur et le commerçant concluent la vente. C'est donc une nette amélioration d'obliger les commerçants d'annoncer le prix réel du bien, le total des sommes, pour permettre au consommateur d'être en possession, lors de la publicité, des montants exacts qu'il aura à déboursier lors de cette transaction.

Service ou bien gratuit, l'article 230. La pratique de commerce d'offrir un bien ou un service gratuitement sans que le consommateur l'ait sollicité peut devenir un piège pour celui-ci car on oblige le consommateur, à la fin de l'offre, d'aviser lui-même le commerçant qu'il ne veut pas conserver le bien ou le service. En ne permettant plus cette pratique, le consommateur en sortira gagnant.

À l'article 316, injonction par un organisme de protection du consommateur. Les associations de protection du consommateur étant en première ligne pour découvrir des comportements abusifs et non conformes à la loi de la part des commerçants, la CACQ trouve approprié de permettre à ces associations de pouvoir demander des injonctions lors de pratiques répréhensibles et néfastes pour les consommateurs de la part du commerçant. Étant donné les ressources limitées des associations, on pourrait songer à créer un mécanisme de financement pour mieux supporter leurs démarches.

En conclusion, la CACQ espère avoir porté à l'attention de la commission ces quelques points avec suffisamment de conviction pour recevoir votre attention. Nous répétons que globalement ces modifications sont bénéfiques aux consommateurs et qu'elles reçoivent favorablement notre appui. Nous demandons donc aux membres de l'Assemblée nationale d'appuyer ce projet de loi et de faire en sorte qu'il puisse être adopté rapidement. Nous vous remercions de nous avoir invités et de nous avoir permis de donner notre opinion.

**Le Président (M. Kotto):** Dans les temps. Merci, Mme Deschamps. Merci, Mme Gagnon. Maintenant, je cède la parole à Mme la ministre pour une période de questions de 10 minutes.

**Mme Weil:** Oui. Bonjour. Alors, bienvenue. Merci d'être ici et de partager votre expérience, votre point de vue avec nous, c'est très éclairant. Je vais peut-être commencer par ma question générale, et c'est pour faire suite à ma collègue qui a tantôt posé la question sur les jeunes, parce que vous avez vraiment un accent jeune, hein, dans votre... et vous avez beaucoup d'expérience. Donc, j'ai posé la question à d'autres organismes, je pense que presque tout le monde a répondu à la question: un peu votre perception de la percée qu'on fait avec ce projet de loi, qui est quand même un projet de loi — je pense qu'on va être là... bien, on sera la seule juridiction au Canada, finalement, à amener ces genres de dispositions — ... de voir un peu votre vécu, parce que vous avez beaucoup de gens qui viennent se plaindre chez vous, vous les aidez, des gens qui sont peut-être un peu en crise à quelque part, des problèmes d'endettement, etc.

Quand vous parlez des jeunes, vous, en moyenne, c'est à peu près quel âge? Et quelle est l'expérience que vous avez vue? Et quelles sont les dispositions que vous trouvez peut-être les plus percutantes des dispositions qu'on amène avec ce projet de loi?

**Mme Gagnon (Clémence):** Pour nous, les jeunes, évidemment...

**Le Président (M. Kotto):** Mme Gagnon.

**Mme Gagnon (Clémence):** Excusez.

**Le Président (M. Kotto):** Je vous en prie, allez-y.

**Mme Gagnon (Clémence):** Merci. Alors, pour nous, les jeunes...

**Le Président (M. Kotto):** Juste une parenthèse. Quand je vous nomme, c'est pour faciliter le travail au niveau de...

**Mme Gagnon (Clémence):** Excusez-moi, j'ai répondu trop vite.

**Le Président (M. Kotto):** Je vous en prie.

**Mme Gagnon (Clémence):** Excusez-moi. Alors, oui, pour nous, les jeunes, bien sûr on pourrait vous parler des mineurs, où est-ce que c'est que, même s'ils ne devraient pas y être, mais quelquefois il y a eu des contrats de signés, et c'est bien malheureux. Quelquefois, les compagnies nous disent: Non, on ne signe pas des contrats avec les mineurs, mais en même temps ils ne se donnent pas l'obligation de vérifier l'âge. Alors, bon, il y a un contrat. Ça fait que ça, c'est un peu difficile. Mais en même temps je dois vous dire, Mme la ministre, que, pour nous, les jeunes, c'est effectivement la préoccupation de madame tout à l'heure à l'effet que quelqu'un de 18 ou 19 ans, effectivement, il ne vient pas savant ou expérimenté la journée où il touche son 18 ans, et c'est beaucoup ce qu'on retrouve dans nos bureaux, des jeunes qui effectivement arrivent

à nos bureaux avec de mauvaises factures, et complètement impossible pour eux de payer, et tous les dégâts qu'on vous a mentionnés un peu dans...

Par contre, on se réjouit effectivement qu'il y aura des possibilités d'annulation de contrat sans pénalité trop importante. Ça, je pense que c'est une avancée aussi pour les jeunes, puisqu'ils font des contrats, mais ils n'ont pas l'expérience, et ils sont allés un peu trop vite. Bien, au moins, si on peut réussir à leur faire annuler certains contrats sans que ce soit trop dommageable, bien ce sera certainement une avancée pour les jeunes.

**Le Président (M. Kotto):** Mme la ministre.

● (17 h 40) ●

**Mme Weil:** Merci. Alors, quelques questions précises par rapport à certaines de vos recommandations, donc, par rapport à la modification du contrat. Donc, le projet de loi prévoit que la clause de modification unilatérale devra indiquer que, dans certaines circonstances, le consommateur pourra refuser la modification et résilier le contrat. Vous recommandez dans votre mémoire que l'avis de modification du commerçant informe également le consommateur de son droit de refuser la modification et de résilier le contrat dans les 60 jours. Pourquoi, selon vous, n'est-il pas suffisant que ces informations soient indiquées dans le contrat, tout simplement?

**Le Président (M. Kotto):** Mme Gagnon.

**Mme Gagnon (Clémence):** Je pense...

**Mme Weil:** Surtout avec le nouveau contrat qu'on prévoit clair et net, avec les éléments essentiels bien indiqués.

**Mme Gagnon (Clémence):** Oui. Je croirais et je souhaiterais que ce soit suffisant, Mme la ministre, et c'est déjà une belle avancée, effectivement. Mais on sait que, quand ça fait un an qu'on a notre contrat et que, là, il arrive la situation où il y a une perte d'emploi, c'est un peu ce qu'on vous servait comme exemple, à l'effet de: où est-il, ce contrat, et où est-ce qu'on l'a placé, puis est-ce qu'on se souvient qu'on avait ce droit d'annuler? Alors, pourquoi cet avis, ce droit de modification ou ce droit de pouvoir refuser cette modification-là ne serait-il pas mentionné aussi dans l'avis de modification? Alors, le consommateur se retrouverait en pleine possession de toutes les connaissances qu'il pourrait y avoir pour prendre une décision éclairée.

**Le Président (M. Kotto):** Mme la ministre.

**Mme Weil:** Le projet de loi prévoit — c'est concernant la modification du contrat encore — prévoit que le consommateur devra être avisé d'une modification qu'entend apporter le commerçant au contrat au moins 60 jours avant l'entrée en vigueur de la modification et qu'il pourra résilier le contrat dans les 60 jours suivant la transmission de l'avis de modification. Certaines associations de consommateurs ont suggéré précédemment que le consommateur puisse résilier le contrat dans un certain délai après l'entrée en vigueur de la modification pour qu'il puisse réaliser les effets qui y sont associés. Que pensez-vous d'une telle proposition?

**Le Président (M. Kotto):** Mme Deschamps.

**Mme Deschamps (Lucie):** Oui. Pouvez-vous juste répéter un petit peu, là, parce que...

**Mme Weil:** Certains ont suggéré que le consommateur puisse résilier le contrat dans un certain délai après l'entrée en vigueur de la modification pour qu'il puisse vraiment bien saisir la portée de la modification ou peut-être éventuellement comparer puis...

**Mme Deschamps (Lucie):** Oui. Alors, oui, on est très d'accord avec cette proposition-là.

**Mme Weil:** O.K.

**Mme Deschamps (Lucie):** Donner le temps vraiment au consommateur justement de, comme disait, je pense, l'union, là, de faire des vérifications, oui.

**Mme Weil:** Maintenant, concernant...

**Le Président (M. Kotto):** Mme la ministre.

**Mme Weil:** Concernant la garantie conventionnelle, vous proposez la création d'un registre public pour que les biens vendus à grande échelle... qui indiqueraient la durée de vie approximative auquel le consommateur peut s'attendre pour chaque type de bien. Selon vous, à partir de quels paramètres une telle durée de vie approximative pourrait être établie — c'est peut-être un exercice un peu difficile — et, à votre avis, qui devrait mettre sur pied et être responsable d'un tel registre?

**Mme Gagnon (Clémence):** Ah, mon Dieu!

**Le Président (M. Kotto):** Mme Gagnon.

**Mme Gagnon (Clémence):** C'est à mon tour de me faire servir le piège.

**Des voix:** Ha, ha, ha!

**Mme Gagnon (Clémence):** Enfin, nous, on voyait très bien que ça pourrait être probablement quelque chose d'établi à l'aide de l'OPC. Bon. Ha, ha! Je m'excuse, M. le Président.

**Le Président (M. Kotto):** Je vous en prie, je vous en prie.

**Mme Gagnon (Clémence):** On vous retourne le... Non, mais je pense qu'une fois que ce sera fait aussi on n'y reviendra peut-être pas non plus constamment. Peut-être que c'est lourd à bâtir, mais par la suite je crois que... Bon, on pensait à des électroménagers, peut-être à des outils, à du vidéo, bon, vidéo... des choses électroniques. Est-ce qu'on devra revenir à chaque année pour revoir ça? Probablement pas. Et puis il faut bien comprendre que ce sera aussi une généralité, ce sera comme un barème pour notre consommateur, se dire: Bon, mon réfrigérateur n'a pas fait plus que six ans, est-ce que c'était... est-ce que ça vaut la peine que je me mette en branle pour... donner des énergies pour pouvoir la faire défendre, ma garantie,

ou si c'était sa vie qui avait été prévue, là? Vous voyez, je pense que c'est un peu pour favoriser notre consommateur, qu'il puisse prendre une décision. Je comprends que ça peut être lourd pour ceux qui s'en occuperont, mais je crois qu'une fois que le registre aura été bâti probablement que tout sera bien sur les roues et que ça pourra bien aller.

**Le Président (M. Kotto):** Mme la ministre.

**Mme Weil:** Oui, j'ai quelques questions concernant l'indemnité de résiliation. Que pensez-vous du principe selon lequel l'indemnité de résiliation qui pourra être exigée du consommateur ne pourra excéder le montant total des bénéfices consentis au consommateur? On en a beaucoup parlé ce matin. Évidemment, un exercice un peu complexe. En ce qui a trait aux bénéfices consentis au consommateur qui serviront au calcul de l'indemnité de résiliation, vous indiquez que vous craignez que certains commerçants soient tentés d'augmenter artificiellement la valeur de ce bénéfice. Avez-vous des suggestions à formuler de façon à éviter que des commerçants se livrent à ce genre de pratique?

**Le Président (M. Kotto):** Mme Deschamps.

**Mme Deschamps (Lucie):** Oui. Alors, on vous dirait peut-être séparer le bien du service, là, comme... qui a été déjà suggéré. Oui, c'est notre crainte que le téléphone et les... le bouquet qui va venir avec soit haussé justement pour que, si le consommateur annule au bout de six mois, un an, qu'il y ait une très grande partie de pénalité à payer. Puis on y va aussi pour les jeunes qui, dans le fond, n'ont pas nécessairement les moyens. Moi, je peux vous dire, là, que je donne des ateliers à des jeunes, et j'ai... Vous savez, ce matin, on nous parlait d'un couple, monsieur X, avec 1 500 \$ de pénalité. J'ai vu ça sur un couple de jeunes. Ils ont pris le petit duo de Noël, là, qui... Et ce qui est arrivé, c'est qu'eux autres aussi se sont retrouvés avec une facture de pénalité de 1 600 \$. Ces jeunes-là étaient à l'école... à l'éducation des adultes, et ils ont lâché l'école. C'est sûr que ce n'est pas juste à cause de ça, mais c'est venu mettre un point sur... Ils étaient endettés, puis là ils se sont dit: Bon, d'une façon ou d'une autre, en recouvrement... Donc, ils sont allés travailler, ils ont laissé, lâché l'école. Alors, c'est pour ça que, oui, on trouve que ça pourrait être un danger, les pénalités, le montant.

**Mme Weil:** Merci.

**Le Président (M. Kotto):** C'est bon? Vous aviez encore une trentaine de secondes, on vous les garde.

**Une voix:** Merci, M. le Président.

**Le Président (M. Kotto):** Je vous en prie. Alors, je reconnais le député de Saint-Maurice.

**M. Pinard:** Merci beaucoup, M. le Président. Mme Gagnon, Mme Deschamps, bienvenue. On est très heureux de terminer, avant d'aller souper, avec l'association des consommateurs du Québec, l'ACEF et...

Vous allez peut-être être surprises, mais vous m'avez fait sursauter tout à l'heure, lorsque vous avez parlé d'un contrat de deux ans pour un particulier et un contrat d'un an pour des jeunes. J'essayais de définir le mot «jeunes».

Il y en a, à 35 ans, qui sont encore jeunes et non matures. Il y en a à 16 ans qui sont jeunes mais très matures; on appelle ça, à ce moment-là, un mineur émancipé. Si vous étiez confrontées avec une association de jeunes, je crois qu'ils vous diraient: Écoutez, ça n'a pas de bon sens, vous êtes en train de définir deux classes de citoyens. Je veux juste vous soulever ça, parce que, vous comme moi, on est d'accord sur un point, c'est que les jeunes au Québec réinventent constamment les boutons à quatre trous, en ce sens que l'expérience du père, l'expérience de la mère n'est jamais suffisante. Il faut absolument qu'ils se mettent les deux mains sur le poêle, surtout lorsqu'il est allumé. Est-ce que je me trompe, jusque-là? Et vous en envoyez... et vous voyez ces situations-là à tous les jours, de par la profession et par l'aide que vous donnez aux jeunes ménages, au niveau de l'ACEF. Je peux en parler parce que vous savez qu'à Shawinigan l'ACEF, c'est un des premiers mouvements qui a été en éducation populaire, au niveau de Shawinigan, et suite, justement, au désastre social que nous vivions chez nous.

Donc, je tiens à vous mentionner que, comme législateur, j'ai de la difficulté à entrevoir qu'on peut, dans un projet de loi de protection du consommateur, cataloguer deux sortes de consommateurs: un jeune et un adulte.

Je vais revenir avec des points... il y a des points importants que nous avons discutés toute la... durant cette journée, et que vous étiez présentes également, et j'ai besoin également de connaître votre opinion. On a parlé de garantie prolongée, on a parlé de téléphonie cellulaire, on a parlé de fonds d'indemnisation, on a parlé d'injonction. Je vais m'attarder à un sujet que je n'ai pas abordé aujourd'hui, les injonctions, ou encore la possibilité pour un organisme ayant un intérêt d'aller plaider devant le tribunal pour empêcher qu'une situation qui est négative face au consommateur se perpétue ou se continue. On essaie de... vous avez soulevé encore... votre mouvement a soulevé le même point qu'un mouvement, ce matin, a soulevé, à savoir que: Est-ce qu'on n'ouvre pas indirectement une porte pour qu'un organisme se crée et vienne jouer dans ce champ d'activité, un organisme non recommandable?

Vous avez entendu aujourd'hui un groupe mentionner que seul le président de l'office pourrait tenter des actions devant le tribunal. J'aimerais vous entendre à ce sujet-là. Est-ce que vous êtes d'accord avec cette proposition-là que seul le président de l'office pourrait entamer des procédures judiciaires?

● (17 h 50) ●

**Le Président (M. Kotto):** Mme Gagnon.

**Mme Gagnon (Clémence):** Oui, monsieur... Je vous dirais que, nous, au contraire... Oui, c'est sûr que c'est bien que le président, s'il veut exercer son droit, il peut aussi continuer à faire des procédures, mais pourquoi pas ouvrir à nos associations qui, comme on vous le dit dans nos... dans notre mémoire, à l'effet qu'on est en première ligne, à l'effet qu'on compile une grande quantité d'expériences et qu'en même temps on est capables de donner des arguments. Je crois que vous avez raison quand vous dites que peut-être que certains organismes pourraient faire valoir qu'ils sont, eux aussi, dans la défense de droits, mais, à ce moment-là, je pense qu'on sera les premiers, les organismes de défense de protection des consommateurs, à lever le bouclier et à dire: Non, il n'est pas des nôtres. Je crois qu'on pourrait, nous autres aussi, à ce moment-là,

être en alarme, là, je crois. Mais je pense que c'est une très bonne suggestion que, nos associations, on puisse nous-mêmes aller de l'avant et pouvoir faire connaître des... et probablement plus rapidement aussi, quand ce sera... si ça nous était permis, probablement plus rapidement, qu'il y a des choses qu'il faudrait qui soient changées et que ça nous permettrait d'y aller par l'injonction.

**M. Pinard:** M. le Président.

**Le Président (M. Kotto):** M. le député de Saint-Maurice.

**M. Pinard:** Quelles sont les normes qui devraient être mises de l'avant pour sélectionner, par exemple, les groupes ou associations qui pourraient se rendre devant les tribunaux, et par quels moyens financiers ces groupes ou associations pourraient être financés?

**Mme Gagnon (Clémence):** Oui. Bien sûr, on n'est pas rendu à avoir réfléchi sur les normes. Ce matin, j'entendais un organisme dire qu'on serait reconnu comme étant des organismes de défense de droits. Je crois que ce serait déjà un très bon élément, puisqu'on est déjà reconnu comme des éléments en défense de droits. Donc, qu'on y aille avec les formules d'injonction, je pense que ça fait un bon rapport. On pourra encore avec l'aide... avec l'OPC et le ministère de la Justice, on pourrait peut-être réfléchir à autre chose, voir si on peut trouver d'autres éléments. Pour le moment, je pense que c'était bien déjà d'annoncer que, si on est en défense de droits... Bien sûr, un organisme qui se créerait et qui, le mois suivant, ferait des injonctions, ça pourrait être discutable, et aussi on pourrait questionner le sérieux. Bon, c'est à voir, mais je crois qu'il y a moyen, tous ensemble, de déterminer des normes qui seront intéressantes pour nos associations.

D'autre part, au niveau d'un mécanisme pour du financement, bien c'est quelque chose aussi qu'on pourra voir. Est-ce qu'on peut faire un fonds comme il y a pour les recours collectifs? Bon, je vous dirais qu'on n'est qu'à l'état projet pour le moment.

**M. Pinard:** D'accord.

**Le Président (M. Kotto):** Merci, Mme Gagnon. M. le député de Saint-Maurice.

**M. Pinard:** Merci, M. le Président. Dans un autre ordre d'idées, vous nous avez parlé des contrats et de la résiliation des contrats, vous nous avez parlé de l'avis de... vous semblez adhérer à l'hypothèse que 60 jours serait un délai tout à fait raisonnable et convenable. Si je vous soumettais 30 jours, quelle serait votre réflexion?

**Le Président (M. Kotto):** Mme Deschamps.

**Mme Deschamps (Lucie):** Alors, ce serait probablement la même réponse qu'un groupe a faite ce matin, ce qui veut dire que, 30 jours, on trouve ça trop court, un délai trop court, et 60, ce serait un bon délai pour pouvoir... que la personne prenne le temps aussi, là, de vérifier si elle peut faire affaire avec une autre entreprise, ou des choses comme ça. 60 jours, je pense que c'est bien.

**Le Président (M. Kotto):** M. le député de Saint-Maurice.

**M. Pinard:** M. le Président, vous avez entendu tout à l'heure le Jeune Barreau nous expliquer, aux membres de la commission, leur hypothèse à savoir qu'on pourrait mettre de l'avant des contrats à durée déterminée. Par exemple, la suggestion était de deux à trois ans, mais de préférence deux ans, et par la suite glisser vers des contrats à durée indéterminée. Quelle est votre... C'était la première fois que vous entendiez cette hypothèse-là de la part du Jeune Barreau. Quelle est, vous, votre hypothèse de travail à cet effet-là? Est-ce que vous en avez une?

**Mme Gagnon (Clémence):** Bien, enfin, je vais plutôt répondre sur...

**Le Président (M. Kotto):** Mme Gagnon.

**Mme Gagnon (Clémence):** Excusez-moi.

**Le Président (M. Kotto):** Je vous en prie.

**Mme Gagnon (Clémence):** Je vais plutôt répondre sur l'hypothèse qui nous est... qui nous a été donnée par le Jeune Barreau à l'effet que... Ce qu'ils veulent nous dire en somme, c'est qu'on pourrait rester dans un contrat de deux ans, mais le commerçant n'aurait pas le droit de faire des changements dans ce contrat de deux ans là. Je vous dirais que c'est déjà une amélioration. Je vous dirais que, si, déjà... il faut bien le reconnaître, que, si déjà, dans cette première partie là d'un contrat de deux ans, le commerçant n'avait pas le droit de faire des modifications, bien je trouve que c'est déjà intéressant.

Maintenant, quand il fait des modifications, que ça ne convient pas au consommateur, c'est intéressant aussi pour le consommateur de lui laisser son droit de refuser, voyez-vous? Mais je... non, j'adhère aussi, je vous dirais, sans avoir consulté mes compagnons et compagnes, mais déjà que, dans deux ans, il n'y aurait pas de modification, je pense que ce serait déjà une bonne sécurité.

**Le Président (M. Kotto):** Merci. Alors, je reconnais le député de Chomedey, maintenant.

**M. Ouellette:** Merci, M. le Président. Mme Deschamps, Mme Gagnon, bonjour. Sûrement que M. le président va donner la parole à ma collègue de Mille-Îles, qui va sûrement vous parler des jeunes tantôt, je sens ça.

Avant, je veux revenir sur certaines inquiétudes que vous avez, parce que, dans votre présentation du début... On a beaucoup parlé avec les associations qui vous ont précédées, que ce soit le Jeune Barreau, que ce soit l'association des détaillants... de commerce au détail, des cartes prépayées, des cartes-cadeaux. Et je reprends textuellement vos mots: «Nous sommes très inquiets.» Pas un petit peu, pas beaucoup, très inquiets. Vous nous avez mentionné dans votre mémoire que le projet de loi réglait la problématique des dates d'expiration, ça semblait... L'association de commerce au détail semblait différer un peu d'opinion avec vous en disant: Bon, bien, là, il y a certaines provinces qui disent que, bon, l'entrée en vigueur de la loi, la date d'expiration, ça devrait partir de là. Vous êtes muette un petit peu là-dessus, mais... Et là vous nous parlez des

cartes de téléphonie cellulaire prépayées, dans votre mémoire. J'aimerais que vous alliez... que vous nous fassiez partager un peu votre inquiétude. Ça va sûrement... le fait d'en parler, ça va sûrement nous aider aussi à comprendre.

Et je veux vous entendre sur des suggestions que vous pourriez faire à la ministre et faire aux parlementaires, quand on aura à aller en étude article par article. Pour nous, c'est important d'entendre ce que vous entendez sur le terrain. J'ai bien apprécié certains commentaires que vous avez faits dans plusieurs domaines, mais, pour les cartes prépayées, parce qu'on en a parlé une partie de la journée, une partie de l'après-midi, je suis resté sur mon appétit, là. Je suis inquiet parce que vous êtes inquiètes, mais rassurez-moi, là.

**Le Président (M. Kotto):** Mme Deschamps.

● (18 heures) ●

**Mme Deschamps (Lucie):** Bon. Alors, nous, c'est sûr que notre inquiétude, c'est que les cartes prépayées pour les cellulaires ne soient pas dans le projet de loi parce que... On trouve qu'il y a beaucoup de problèmes, que ce soit l'information, bon, la facturation, tout ce qui a rapport à ce genre de cartes là. De plus, c'est le délai, le délai qu'on impose. Alors, je vous donne un exemple qui est très concret. Mon père a 84 ans, on lui a donné un cellulaire pour sa fête, et actuellement, à tous les deux mois, il est obligé... il a une carte prépayée, à tous les deux mois, il est obligé de mettre 25 \$. Il est rendu à 475 \$, parce que, s'il ne met pas le 25 \$, il va perdre de l'argent. Alors, mon père s'en sert de temps en temps, quand il est en auto avec ma mère, et alors ce qui...

**Une voix: ...**

**Mme Deschamps (Lucie):** Oui. Et... Alors... Non, pas en auto, là, mais, je veux dire, s'il arrivait quelque chose, là. Alors, dans le fond, c'est juste pour vous dire que ce délai qui oblige... alors ça, c'est un des problèmes qu'il y a actuellement, mais il peut y avoir beaucoup d'autres choses: les frais... les frais, aussi, qui sont demandés pour les cartes prépayées de cellulaire, et de choses comme ça. Je ne sais pas si ma...

**Une voix: ...**

**Mme Deschamps (Lucie):** Oui?

**M. Ouellette:** Là...

**Mme Deschamps (Lucie):** Mais c'était...

**M. Ouellette:** Excusez, M. le Président. Vous nous avez parlé des problématiques. Moi, je veux entendre vos suggestions. Avez-vous des suggestions à nous apporter qui pourraient nous aider dans nos discussions, dans nos débats, pour bonifier le projet de loi ou pour... qui vont répondre à l'inquiétude des gens qui vous contactent relativement aux cartes prépayées ou aux cartes-cadeaux? Vous devez sûrement avoir des très bonnes idées.

**Mme Deschamps (Lucie):** Alors, je pense que...

**Le Président (M. Kotto):** Mme Deschamps.

**Mme Deschamps (Lucie):** Excusez. Je pense que, dans le projet de loi, actuellement il y a déjà des articles qui aident les consommateurs à en savoir plus sur ce qu'ils vont acheter, beaucoup plus d'information. Déjà là, ça va être un ajout, ça va être beaucoup mieux.

**M. Ouellette:** O.K.

**Le Président (M. Kotto):** Je reconnais maintenant Mme la députée de Mille-Îles.

**Mme Charbonneau:** Merci, M. le Président. Effectivement, j'ai dû m'absenter un petit peu, mais vous avez compris que j'avais un certain souci. Je ne peux pas le taquiner, mais je vous dirais que, pour moi, il y a une différence entre l'âge et la maturité. Il y a des gens qui n'arrivent jamais à la maturité et il y a des gens par contre qui subissent l'âge. Et je vous dirais que je félicite votre père. 84 ans est un âge honorable. Ça ne veut pas dire qu'il est plus mature, ça veut juste dire qu'il a 84 ans. Et à la blague je vous dirais: Je vais lui donner le numéro de téléphone de ma fille, puis croyez-moi qu'il va dépenser tout son argent, parce qu'elle, au téléphone, elle est capable d'en faire un bout.

**Des voix:** Ha, ha, ha!

**Mme Charbonneau:** Je vais continuer sur le principe des cartes prépayées, puisque, ce matin, comme un petit peu plus tard cet après-midi, c'est une notion de consommation qui est nouvelle sur le marché. Il fut un temps où une carte prépayée, ça n'existait pas. Il n'y avait qu'une carte de crédit, un point, c'est tout. Maintenant, on a des cartes prépayées, et celles-ci se définissent sur plusieurs notions.

Mon collègue d'à côté cherchait à vous amener peut-être sur des pistes de solution. Je vous en propose une, mais je veux vous entendre pour savoir si vous la recevez correctement, puis ce sera à nous de voir si c'est une proposition qui est intéressante. Dans le principe de la carte prépayée, pour moi très personnellement, il y a deux principes. Il y a le principe de la carte de services et il y a la carte de biens. C'est quoi, ma différence? Et je crois que, ce matin, il y a quelqu'un... ou un petit peu plus tôt, il y a quelqu'un qui éveillait cette espèce de perception là. C'est qu'à chaque mois j'ai le privilège de payer des cartes prépayées d'autobus à ces jeunes qui habitent dans ma demeure, jeunes mais quand même d'âge adulte, qui sont aux études, donc sous ma responsabilité. Par contre, Noël s'en vient, et quelques suggestions sur les listes seront une carte, un certificat-cadeau ou une carte d'un magasin, très justifiée dans leurs demandes d'un bien. Je n'ose pas en nommer, mais vous avez compris où je vais avec ma question.

Donc, est-ce que, pour vous, il est raisonnable de penser — et aidez-moi en ne répondant pas que de oui ou de non — qu'il pourrait y avoir une perception légale entre une carte prépayée, c'est-à-dire une carte prépayée de services, alors autobus, alimentation peut-être, je ne sais pas, j'essaie de voir, et une carte prépayée de biens, c'est-à-dire que je m'en vais dans un magasin ou un centre commercial et là j'ai une carte qui peut me donner accès à des magasins ou à un bien, un manteau ou un achat très précis? Est-ce que, pour vous, il y a là une réflexion

à faire, ou, quand je parle de carte prépayée, pour vous, c'est général, c'est toutes les cartes prépayées?

**Le Président (M. Kotto):** C'est Mme Deschamps?

**Des voix:** Ha, ha, ha!

**Le Président (M. Kotto):** Non? Mme Gagnon.

**Des voix:** Ha, ha, ha!

**Mme Gagnon (Clémence):** Oui. Bien sûr que l'idée est excellente, d'en faire une distinction. Et, tout en vous répondant, je vous dirais que vous avez bien compris aussi que nous étions préoccupées à l'effet de... par exemple, que, si on excluait des cartes de téléphonie, qui seraient des cartes de services, pour nous, ce serait une erreur parce qu'il y a beaucoup de problèmes de ce niveau-là. Alors, oui, pourquoi pas que dans la loi... qu'on ne définirait pas quelque chose qui concernerait effectivement les cartes de services? Et pourquoi pas une définition ou des... des amendements pour des cartes pour des biens? Oui, ça me semble une excellente idée, qu'on pourrait peut-être mieux cadrer chacune des deux parties ou chacune des deux activités, effectivement. Mais n'allons surtout pas échanger les cartes de services.

**Le Président (M. Kotto):** Vous avez encore une minute, à peu près.

**Mme Charbonneau:** Alors, brièvement, expliquez-moi quel est le problème de la carte de services. Si je la... si je prends l'exemple type de la carte d'autobus, quel est mon problème face à la carte prépayée?

**Mme Gagnon (Clémence):** Nous, on...

**Le Président (M. Kotto):** Mme Gagnon, allez-y.

**Mme Gagnon (Clémence):** Nous, on va plutôt y aller avec la carte de téléphonie, je vous dirais, parce que je pense qu'il y a peut-être moins de problèmes, effectivement, avec un billet d'autobus... ou une carte d'autobus. C'est que, c'est un peu ce que ma compagne vous disait tout à l'heure, il y a des conditions d'utilisation qui ne nous semblent pas raisonnables et qui finissent par coûter terriblement cher au consommateur. Et c'est surtout de cet ordre-là qu'il faudra un peu aller voir qu'est-ce qu'on pourrait régler pour que... Par exemple, est-ce que c'est raisonnable, si j'ai déjà 400 minutes dans mon téléphone cellulaire, est-ce que c'est raisonnable d'obliger un consommateur, pour garder un service, de lui faire acheter encore des minutes de service? Je crois que c'est le bel exemple que je peux vous donner.

**Mme Charbonneau:** Bon, c'est un bon exemple.

**Le Président (M. Kotto):** Merci.

**Mme Charbonneau:** Merci, M. le Président.

**Le Président (M. Kotto):** Je reconnais le député de... Rappelez-moi votre circonscription.

**M. Robert:** Prévost.

**Le Président (M. Kotto):** Prévost. Vous avez...

**M. Robert:** Bonsoir, mesdames.

**Le Président (M. Kotto):** Vous avez une dizaine de minutes.

**M. Robert:** D'accord. Bonsoir, mesdames. Vous savez qu'on est rendus le soir?

**Une voix:** Oui.

**M. Robert:** D'accord. Ma question va... ma question va porter sur les frais cachés. Il peut y avoir des frais cachés, par exemple, qui vont dans la poche du commerçant. On pense, là, à la publicité typique d'un voyage, où ça prend presque une loupe, en bas de page, pour voir les autres frais. Mais il peut y avoir aussi des frais qui sont cachés mais qui ne vont pas nécessairement directement au commerçant. Je vous donne un exemple personnel. Hier, j'ai fait faire un — ce n'est pas très personnel — j'ai fait faire un changement d'huile, hier. Parce qu'on a à se déplacer, hein, puis il faut montrer l'exemple, avoir des automobiles en ordre. Il peut y avoir des frais cachés, exemple, pour un changement d'huile, pour des frais pour... environnementaux. Quelle est votre position vis-à-vis ces types de frais cachés là? Est-ce qu'ils devraient toujours être connus, peu importe la vocation de ces frais?

**Le Président (M. Kotto):** Mme Gagnon.

**Mme Gagnon (Clémence):** Oui. Je crois qu'on pourrait résoudre ce problème-là avec le nouvel article 234, pour le prix total, où est-ce que... où on soumissionne à l'idée qu'il y aura le total des sommes et que là, effectivement, on détaillera les... quels seront ces frais ou qu'est-ce que... quels sont les frais qui composent le prix du bien. Alors, en étant un consommateur qui prend connaissance du détail pour faire composer son prix final, bien je pense que le consommateur est beaucoup plus éclairé pour pouvoir prendre une décision de... est-ce qu'il doit... est-ce qu'il souhaite encore acheter le bien, comprenez-vous? Parce que peut-être qu'entre le prix qui était annoncé et lorsqu'il s'est déplacé dans le commerce, que le prix devient augmenté, bien peut-être qu'il ne se serait pas déplacé pour aller dans le commerce, parce que ce qui lui convenait, c'était le prix annoncé et non le prix quand on lui aura annoncé des frais additionnels. Moi, je pense que c'est nettement à l'avantage du consommateur.

**Le Président (M. Kotto):** M. le député de Prévost.

**M. Robert:** Merci. C'est beau.

**Le Président (M. Kotto):** D'autres questions? M. le député de Deux-Montagnes.

**M. Charette:** C'est gentil. Mme Deschamps, Mme Gagnon, merci de vous être déplacées. Et, contrairement au groupe précédent, je ne vous parlerai pas des garanties prolongées. Vous avez une position assez claire sur la question. J'aimerais vous entendre, par contre, sur la notion de registre, que vous avez présentée à travers votre mémoire, un registre qui peut essayer de déterminer

la... non pas la valeur, mais la durée de vie normale d'un bien qui serait acheté. Actuellement, c'est beaucoup des jurisprudences qui s'établissent au cas-par-cas. Est-ce que ce registre-là ne pourrait pas être une obligation de faciliter la publication de cette jurisprudence-là, que ce soit à travers l'OPC ou à travers une autre formule qui pourrait être mieux connue du public?

● (18 h 10) ●

**Mme Gagnon (Clémence):** Je crois que c'est une excellente idée. Ou encore je vous dirais qu'on pourrait peut-être bâtir notre registre aussi à partir de... comme vous le dites si bien, à partir de jurisprudences. Et, une fois qu'il serait bâti, bien ce serait effectivement, certainement un bénéfice pour les consommateurs.

**Le Président (M. Kotto):** M. le député de Deux-Montagnes.

**M. Charette:** Une autre question. On a beaucoup évoqué la notion de carte. Si on fait référence à la notion de carte-cadeau, est-ce que, pour vous, c'est un contrat entre le commerçant et l'acheteur de la carte?

**Mme Gagnon (Clémence):** Tout à fait, c'est un contrat.

**M. Charette:** Donc, on peut le voir comme un contrat. Un contrat, normalement il y a des dispositions de résiliation. On le sait, la plupart des commerçants n'acceptent pas le remboursement de cette carte-là. Comment trouver une formule de compromis? On l'évoquait ce matin, dans certains cas, on acceptait, par exemple, une règle. À partir du moment que le solde était inférieur à 25 % ou à 30 % de la valeur totale de la carte, le commerçant pourrait à son tour remettre le solde en argent sonnante, en espèces trébuchantes. Est-ce que vous avez une position à ce sujet-là?

**Le Président (M. Kotto):** Mme Gagnon.

**Mme Gagnon (Clémence):** Oui. Je crois, et ça a été avancé ce matin, qu'effectivement, lorsqu'il reste peu de sous et que... Je vous dirais que dans certains commerces il reste si peu de sous qu'ils n'ont même pas de biens à vendre qui correspondent au peu de sous qu'il reste. Soyons logiques. Bon, si je suis dans un endroit où on ne vend que des choses assez dispendieuses, bon, s'il me reste 4 \$ ou 5 \$... Bon. Alors, soyons logiques. Est-ce que ce serait raisonnable que ce soit le consommateur qui perde ces sous-là? Moi, je ne crois pas. J'entendais les représentants du commerce au détail, tout à l'heure, dire: Oui, mais, nous, on a les sous... Mais en même temps ils ont les sous puis ils n'ont pas encore donné un bien au consommateur. Alors, ils ont en leur possession et les sous et le bien qui n'a pas encore été acheté ou... ou redistribué au consommateur. Alors, ils se trouvent avec... C'est nettement des avantages, ça, je vous dirais. Alors, il me semblait qu'à un moment donné, lorsqu'il restera peu de sous, ce serait tout à fait raisonnable que là on remette la balance des sous.

Maintenant, on n'en est pas encore à avoir fait la réflexion qu'est-ce que ce sera, qu'est-ce qu'on pourrait remettre. Ça pourrait être soit un pourcentage ou ça pourrait être, à la rigueur, un montant limite, bon, vous voyez? Probablement qu'un pourcentage, par rapport à certains commerces, ce sera plus avantageux, étant donné que dans

certains commerces il n'y a que des biens, par exemple, de grande valeur. Si je vous disais: Dans une limite de 10 \$ et moins, ce serait une bonne idée de le remettre au consommateur; par contre, si dans certains endroits il n'y a que des biens de grande valeur, bien on se retrouvera vis-à-vis le même problème, vous voyez?

Mais je pense qu'effectivement le consommateur n'a pas à perdre de sous au niveau des cartes-cadeaux ou des cartes prépayées, puisque ces sous-là sont là. Et, comme je vous disais, je comprenais mal l'explication que le commerce de détail vous donnait, parce qu'en plus d'avoir les sous ils ont encore un bien qui n'a même pas été distribué puis qui sera... Si le consommateur ne se présente pas puis ne dépense pas sa carte, il y a drôlement un profit pour le commerçant, à ce moment-là.

**Le Président (M. Kotto):** M. le député de Deux-Montagnes.

**M. Charette:** C'est gentil, merci. Et, si on fait référence, maintenant, aux cartes d'interurbain, non pas les cartes pour téléphone cellulaire, mais bel et bien pour effectuer des interurbains, il y a souvent deux problèmes qui se posent. La carte devient attrayante lorsque le consommateur ou l'utilisateur fait son appel et utilise la carte d'un coup, en quelque sorte. Parce qu'à partir du moment qu'il met fin à l'appel, s'il veut rappeler, s'il veut réutiliser sa carte, il se rend compte assez rapidement qu'il y a une ponction importante qui a été effectuée, prétextant des frais de service ou sinon de réseau, dans certains cas. Quelle est votre position à ce sujet-là? Et, toujours avec le même principe de carte, lorsque le solde restant est minime, quelques sous, sinon 0,50 \$, sinon 1 \$, bien souvent le consommateur, l'utilisateur n'a plus la possibilité de l'utiliser, et là le message est différent, on prétexte un solde insuffisant pour compléter un appel. Il n'empêche que ce 1 \$ là, sur une carte de 5 \$, il a été... il a été payé. Bref, votre éclairage sur ces questions.

**Le Président (M. Kotto):** Mme Deschamps ou Mme Gagnon?

**Mme Deschamps (Lucie):** Non, ça va être Mme Gagnon.

**Le Président (M. Kotto):** Mme Gagnon.

**Mme Gagnon (Clémence):** Bon, bien sûr, nous sommes aussi très conscients que, pour les cartes d'appel, les frais sont exagérés. Les consommateurs se plaignent de ça, que, bon, ils ont une carte de 10 \$, et ils pensaient pouvoir faire, bon, seulement des petits appels, bon, très courts, et tout ça, et tout à coup... et puis ils étaient sûrs qu'ils pourraient faire assez d'appels pour le 10 \$, mais, mon Dieu! ils ont fait deux ou trois appels, ou trois ou quatre appels, puis ils se rendent compte que c'est déjà terminé. Donc, c'est sûr qu'au niveau des frais... et ce sera réglementé. Si on pouvait couvrir toujours ces cartes-là dans la loi, bien c'est sûr qu'au niveau des frais, bien on pourra réglementer, parce qu'en quelque part est-ce qu'on pourra, je le dis sous toutes réserves, est-ce qu'on pourra se dire que c'est même des frais abusifs? On n'en est peut-être pas là, mais des fois je crois qu'on a l'impression que ce seraient des frais abusifs. Alors, je crois que, si on

pouvait effectivement entrer dans la loi les cartes d'appel, ce serait une bonne idée aussi, une excellente idée.

Et, au niveau d'effectivement lorsqu'il reste des sous dans la carte, bon, bien, peut-être que, quand on rachète une carte de la même entreprise... pourquoi il n'y aurait pas une... un mécanisme qui fait que le solde se greffe à votre nouvelle carte? Bon, ça doit sans doute être possible, là, je ne le sais pas, mais, si j'achète avec une compagnie de téléphonie, bien pourquoi qu'au moment où je rachète, que, s'il me reste 0,50 \$, ce solde-là ne pourrait pas être greffé à ma nouvelle carte? Enfin, c'est quelque chose qu'il faudrait réfléchir. Je ne sais pas si... Est-ce que techniquement c'est possible? Mais je pense que, lorsque le consommateur perd des sous, ce n'est pas normal, parce que c'est vraiment... il a déboursé. Alors ça, je trouve... Il a déboursé et il n'a pas eu de service. Alors, je pense que la notion de commerce est déséquilibrée, à ce moment-là.

**Le Président (M. Kotto):** Bien. Merci. Et donc, Mme Deschamps et Mme Gagnon, nous vous remercions pour votre contribution à cet exercice.

Nous allons maintenant... Avant de suspendre, si jamais vous voulez laisser vos affaires ici, soyez assurés que la salle sera sécurisée parce qu'elle sera barrée.

Aussi, la commission suspend ses travaux jusqu'à 19 h 30. Jusqu'à 19 h 30.

*(Suspension de la séance à 18 h 17)*

*(Reprise à 19 h 31)*

**Le Président (M. Kotto):** Alors, on va enchaîner. Merci de bien vouloir prendre place, s'il vous plaît, avec douceur.

Alors, ayant constaté le quorum, je déclare la séance de la Commission des relations avec les citoyens ouverte. Je demande une fois de plus à toutes les personnes dans la salle de bien vouloir éteindre la sonnerie de leurs téléphones cellulaires.

Nous allons poursuivre sans plus tarder les auditions publiques sur le projet de loi n° 60, Loi modifiant la Loi sur la protection du consommateur et d'autres dispositions législatives. Nous accueillons maintenant l'Association canadienne des télécommunications sans fil, et je reconnais bien évidemment M. Bernard Lord, et je souhaiterais que vous identifiiez la personne qui vous accompagne, et par la suite nous vous entendrons pendant 15 minutes d'exposé.

#### **Association canadienne des télécommunications sans fil (ACTS)**

**M. Lord (Bernard):** Merci beaucoup, M. le Président. Mme la ministre, membres de la commission et les autres personnes ici. Je suis Bernard Lord, évidemment. Je suis avec Emmanuel Morin. Emmanuel est directeur des affaires gouvernementales à notre association, et c'est pour ça qu'il est avec moi ce soir. Ça me fait plaisir d'être ici ce soir et de participer à la commission parlementaire. Nous avons fait circuler une présentation, que nous allons suivre dans l'ensemble.

Je veux simplement vous dire que nous sommes ici pour contribuer positivement à l'étude du projet de loi. Nous avons certaines préoccupations. Ce soir, je vais en

souligner quatre principalement, et ça me fera plaisir d'en discuter avec vous. Je crois que... On comprend l'objectif du gouvernement et on veut tenter de trouver des solutions qui vont permettre au gouvernement et à l'Assemblée nationale d'atteindre les objectifs qui sont fixés par le projet de loi, tout en assurant que les consommateurs québécois et québécoises maintiennent les options et les choix qu'ils ont présentement.

Juste quelques mots sur l'Association canadienne des télécommunications sans fil. L'ACTS fait autorité pour tout ce qui concerne le sans-fil au Canada: ses préoccupations, son évolution et ses tendances. L'association représente des exploitants de services de téléphonie cellulaire et de communications personnelles, de radiocommunications mobiles, de messagerie, de télécommunications fixes sans fil et mobiles par satellite, ainsi que des entreprises qui conçoivent et réalisent des produits et services pour l'industrie du sans-fil.

Autre note sur l'industrie du sans-fil au Canada: c'est une industrie qui est en pleine croissance. Il y a présentement près de 22 millions d'abonnés au Canada; on s'attend que ça va augmenter à près de 30 millions dans les cinq prochaines années. Et de plus en plus les consommateurs choisissent des appareils qui sont capables d'en faire plus qu'avant, et les consommateurs veulent avoir beaucoup de choix et beaucoup de différentes options, et c'est ça que nous voulons leur offrir partout au Canada, évidemment ici, au Québec, aussi.

Par rapport au projet de loi, l'Association canadienne des télécommunications sans fil craint que le projet de loi qui fait l'objet d'étude n'ait, sans qu'on le veuille, pour conséquence d'obliger le consommateur québécois et québécoise à payer davantage pour les services sans fil que ceux des autres provinces au Canada. Et c'est là une de nos grandes préoccupations. S'il y a certains aspects du projet de loi qui ne sont pas modifiés, ça pourrait être la conséquence réelle du consommateur... pour le consommateur. Et, bien que l'objectif est de vouloir modifier la Loi de la protection du consommateur pour augmenter la protection, l'effet pourrait être contraire. Et c'est pour ça que c'est important de bien regarder les détails du projet de loi, et on va suggérer certaines recommandations, et ça me fera plaisir de répondre à vos questions.

Adoptées telles quelles, nombre des dispositions proposées forceront en effet les télécommunicateurs sans fil faisant affaire au Québec à reconfigurer leurs systèmes de gestion de l'information, à revoir le modèle d'affaires, ce qu'on estime... devrait leur coûter plus de 50 millions de dollars, des coûts qui seront ultimement supportés par le consommateur québécois et québécoise.

Puisque le gouvernement du Québec a comme l'intention de protéger le consommateur québécois et non de lui nuire, l'ACTS propose quelques modifications au projet de loi n° 60. La présente revue s'attarde aux dispositions telles que présentées dans le projet de loi et ne considère pas les questions d'ordre constitutionnel qui pourraient autrement s'y rattacher.

Juste en termes de contexte... je sais qu'il y a eu d'autres personnes qui ont fait des présentations aujourd'hui et j'aimerais noter qu'en 2001-2002 les plaintes faites à l'Office de protection du consommateur concernant le service cellulaire au Québec étaient de 1 279 plaintes, alors que la clientèle s'établissait à quelque 2 millions d'utilisateurs. En 2007-2008, il y a eu 1 611 plaintes, alors que la clientèle

s'établissait à quelque 5 millions d'utilisateurs. Donc, en 2001-2002, ça représentait 0,0006 %; aujourd'hui, ça représente 0,0003 %. Je peux vous dire, dans le temps que j'étais en politique, si j'avais seulement 0,0003 % des gens qui se plaignaient, je serais probablement encore en politique.

**Des voix:** Ha, ha, ha!

**M. Lord (Bernard):** Il y a quatre points clés que j'aimerais soulever ce soir puis que je vais repasser avec vous. Premièrement, c'est l'article 214.2, qui parle du contrat qui doit être constaté par écrit. Selon le projet de loi, tout contrat à exécution successive de service fourni à distance doit être constaté par écrit. Les modifications proposées à l'article 23 de la Loi sur la protection du consommateur signifient que tout contrat de la sorte devra être signé par le consommateur. Ces dispositions du projet de loi obligeront les télécommunicateurs à tenir une version papier portant l'original de la signature des intéressés dans le cas de tout contrat de services, qu'il ait été passé en magasin, en ligne ou par téléphone. La grande majorité des opérateurs... des opérations, excusez-moi, se font en ligne ou par téléphone, et, selon le libellé actuel du projet, le consommateur devra se rendre en magasin pour signer un contrat ou obtenir et signer celui-ci et le renvoyer par la poste. Cela représente des millions de contrats imprimés par année, donc des millions de dollars de coûts, mais aussi un délai. Le consommateur devra attendre de recevoir le contrat imprimé par la poste, puis le signer et le mettre à la poste et attendre que le télécommunicateur en fasse le traitement. Bref, le consommateur pourrait attendre de quatre à six semaines pour commencer à utiliser un nouveau service ou une nouvelle option. Nous croyons qu'il y a une autre façon de faire cette chose-là et d'atteindre l'objectif.

Nos recommandations. Notre première recommandation, c'est d'aménager un régime d'exemption quant à l'exigence du support papier pour les contrats à exécution successive de service fourni à distance au sens de l'article 214.2. La modification suivante, qui est devant vous, au règlement d'application est suggérée. Je vais la sauter pour qu'on puisse gagner un petit peu de temps.

La deuxième recommandation, c'est d'aménager un régime d'exemption pour les contrats conclus à distance, à l'article 6.4 du règlement d'application. L'article 6.4 pourrait être modifié de manière à se lire comme suit, et je lis: «Sont exemptés de l'application du chapitre II du titre I de la loi et de l'article 26 du présent règlement, lorsqu'ils sont conclus à distance, le contrat de louage à long terme au sens de l'article 150.2 de la loi, le contrat de vente ou de louage à long terme d'une automobile d'occasion ou d'une motocyclette d'occasion et le contrat à exécution successive de service fourni à distance au sens de l'article 214.2.» Nous croyons qu'avec la technologie, surtout qu'on parle d'un secteur d'activité économique d'innovation et de technologie, que c'est possible d'assurer que le consommateur donne son consentement sans que ce soit nécessairement par écrit, sur papier.

● (19 h 40) ●

Le deuxième point que nous voulons soulever, c'est sous l'article 11.2, qui traite de la question d'avis et de consentement. Selon le projet de loi, le consommateur doit être avisé 60 jours d'avance de toute modification devant être apportée au contrat et pouvoir résilier le contrat sans frais ni pénalité au cours des 60 jours suivant la

réception de cet avis, si la modification entraîne l'augmentation de son obligation ou une réduction de celles du commerçant.

Ces deux alinéas du projet de loi obligeront les télécommunicateurs à modifier leurs systèmes pour satisfaire à l'exigence de préavis de 60 jours, qui n'existe nulle part ailleurs au Canada, et feront que les consommateurs recevront, dans certains cas, l'avis 2 cycles de facturation avant l'exécution de la modification. Autrement dit, le consommateur recevra l'avis, puis une facture ne reflétant pas la modification annoncée, puisque celle-ci ne sera pas encore en vigueur. Ceci peut porter à confusion et pourrait causer de l'insatisfaction, plus de plaintes et aussi augmenter le nombre d'appels faits aux télécommunicateurs, mais aussi à l'Office de protection du consommateur. Notre objectif, c'est de réduire le travail et non d'augmenter le travail pour l'Office de protection du consommateur.

Donc, notre recommandation, c'est de remplacer le préavis de 60 jours prévu à l'alinéa 11.2b de la loi, selon le projet de loi n° 60, par un préavis qui pourrait être d'au moins 30 jours mais au plus 90 jours, et ceci permettrait de remplacer le délai de 60 jours prévu. Ceci donnerait la flexibilité nécessaire, qui assurerait un avis tout à fait raisonnable pour le consommateur sans nécessiter de refaire tous les systèmes des télécommunicateurs et aussi éviterait la confusion, et ce serait conforme à ce qui existe dans d'autres endroits au Canada, aussi.

Je vais passer au troisième élément que nous voulons soulever, et c'est l'article 187.3, qui traite des cartes prépayées. Selon le projet de loi, il est interdit, sous réserve de ce qui peut être prévu par règlement, d'assortir une carte prépayée d'une date de préemption, à moins que le contrat afférent ne prévoie l'utilisation illimitée d'un service. La carte à l'aide de laquelle le consommateur prépare son service de cellulaire fait mention de deux délais, soit celui après lequel elle expire et elle n'a pas été... si elle n'a pas été activée, et celui après lequel le service arrive à échéance, à la suite de l'activation de la carte. Aucune date d'expiration n'apparaît sur les cartes d'appel prépayées. On lira, par exemple: «Doit être activée au cours des 30 jours suivant l'achat et expire 90 jours après son activation.»

Si le télécommunicateur ne peut définir la période de prestation des services prépayés, il risque qu'une carte comportant encore un crédit d'appel d'une minute, que le consommateur omet délibérément ou non d'utiliser... cette carte, donc je parle d'une carte qu'il reste une minute, là, cette carte immobilise un numéro de téléphone et des ressources à l'interne, et je ne crois pas que c'est ça, l'objectif visé par le projet de loi. Et cela obligera à ajouter de nouveaux numéros de téléphone et éventuellement même des nouveaux indicatifs régionaux au Québec, si on permet de garder des cartes qui ont très peu de temps ou très peu de minutes, si on doit les maintenir activées.

Donc, ce qu'on propose, simplement, c'est d'aménager un régime d'exemption pour les services de télécommunications, et précisément pour les cartes prépayées traitant pour les services de télécommunications sans fil.

Le quatrième point que j'aimerais soulever, c'est à l'article 214.7, qui traite des indemnités de résiliation. Selon le projet de loi, le télécommunicateur ne peut facturer au consommateur qui résilie un contrat à durée déterminée qu'une indemnité calculée en fonction du montant total des bénéfices économiques lui ayant été consentis en

considération du contrat, lesquels doivent être précisés dans celui-ci. De plus, le montant de l'indemnité décroît, selon les modalités prévues au règlement. Et, lorsqu'aucun bénéfice économique n'a été consenti, l'indemnité exigible ne peut dépasser 50 \$.

Autrement dit, le télécommunicateur sans fil doit préciser dans le contrat passé avec le client le montant total des bénéfices économiques consentis à ce dernier, pour pouvoir calculer l'indemnité de résiliation qui s'appliquerait, le cas échéant. En théorie, cela présuppose le calcul instantané de la valeur précise des bénéfices économiques et du montant précis de l'indemnité de résiliation correspondante, rajustée au prorata sur la durée du contrat. Je dis «au prorata», ou ça pourrait être ajusté selon une autre formule, aussi. En pratique, ce genre de calcul est fonction de centaines de variables. Il y a plusieurs fournisseurs de téléphonie sans fil, il y a des centaines d'appareils qui sont disponibles, les contrats peuvent varier d'un an, deux ans, trois ans, il peut y avoir différentes options ou fonctions qui sont ajoutées au service, ce qui fait en sorte que presque chaque client est différent, et les choix faits par chaque client sont souvent uniques. Et donc de demander de calculer, au moment du contrat, de calculer toutes les possibilités que le contrat soit résilié après un mois, deux mois, trois mois, quatre mois, calculer tout ceci exigerait de la part des télécommunicateurs d'investir des sommes énormes dans des systèmes informatiques qui, dans la plupart des cas, ne seraient tout simplement pas utilisés.

Donc, à moins que les exigences proposées ne soient modifiées, il se peut donc que les télécommunicateurs sans fil cessent tout simplement d'offrir des combinés subventionnés et de faire des offres promotionnelles aux nouveaux abonnés au Québec. Il s'ensuivrait, par exemple, que le Québécois désireux de se procurer le tout nouveau dernier téléphone intelligent mis en marché devrait déboursier, par exemple, 699 \$, alors que la même personne à Toronto pourrait se trouver le même modèle à 199 \$ en raison des subventions consenties par le télécommunicateur. Dans la plupart des cas, il faudrait signaler, dans les campagnes publicitaires pancanadiennes, que les offres avantageuses faites sont valables dans toutes les provinces, sauf ici, au Québec.

Ceci reflète le modèle d'affaires qui existe — et j'espère que nous aurons la chance d'en discuter dans les prochaines minutes — qui existe dans le monde de la téléphonie sans fil. Donc, si on ne modifie pas ces dispositions de la loi, on risque de complètement chambarder le modèle d'affaires et, au lieu de protéger le consommateur québécois, on risque d'enlever aux Québécois et aux Québécoises des choix et des options dont ils bénéficient présentement. Je ne crois pas que ce soit ça, l'objectif du projet de loi, et c'est pour ça que nous sommes ici, pour en discuter avec vous.

Je vous remercie de l'attention que vous avez portée pendant ma présentation, et je vous invite à me poser les questions que vous voulez me poser, et je ferai du mieux que je puisse pour y répondre, sinon c'est Emmanuel qui va le faire.

**Le Président (M. Kotto):** Merci, M. Lord. Alors, je vais reconnaître la ministre.

**Mme Weil:** Oui. Alors, bonsoir et bienvenue, M. Morin, M. Bernard Lord. D'entrée de jeu, je veux

dire à M. Lord, on est vraiment honorés de votre présence. C'est très rare, j'imagine, d'avoir un ex-premier ministre ici, en commission parlementaire. Et le premier ministre, ici, du Québec, qui dit souvent qu'avant la politique il y a la vie, et là je suis contente de voir qu'après la politique il y a la vie aussi. Alors, merci de votre présence.

Quelques questions peut-être d'ordre général pour commencer. Vous faites le commentaire, dans votre introduction, que vous craignez un peu l'impact de notre projet de loi sur les coûts. Est-ce que c'est... Oui, «craint que le projet de loi [...] n'ait, sans qu'on le veuille, pour conséquence d'obliger le consommateur québécois à payer davantage pour les services sans fil». Bon. Et je pense que c'est par rapport à des dispositions très précises. Mais par ailleurs il se pourrait que l'impact de notre projet de loi soit aussi très sain éventuellement dans ce domaine-là. Il y a tellement d'articles écrits là-dessus qui comparent le marché au Canada avec le marché ailleurs dans le monde, puis les coûts sont beaucoup plus élevés ici, au Canada, qu'on ose penser, que peut-être, éventuellement, pour toutes sortes de raisons, le marché, la nature du marché, un plus petit marché, moins compétitif, et tout ça... mais il y a peut-être aussi, à quelque part, un effet bénéfique, peut-être d'autres juridictions qui vont nous regarder puis peut-être les modèles d'affaires qui vont changer en conséquence, donc un législateur qui peut avoir un effet d'entrain. C'est juste un commentaire général.

Vous mentionnez donc la question du contrat de trois ans. On a, ici, aujourd'hui, entendu des groupes représentant les consommateurs qui proposaient peut-être un modèle de deux ans. Moi, j'ai eu l'occasion d'échanger avec vous avant qu'on ait déposé le projet de loi, et vous m'avez beaucoup expliqué le problème du modèle d'affaires et que le trois ans semblait être un modèle incontournable. J'aimerais, pour le bénéfice de tout le monde ici, si vous pourriez peut-être reprendre ces explications que vous m'avez fournies.

● (19 h 50) ●

**M. Lord (Bernard):** Certainement, Mme la ministre. Et, si vous me permettez, je vais faire trois commentaires, parce qu'il y a trois points que vous avez soulevés dans votre question.

Et, premièrement, je vais traiter de la vie avant et après la politique. J'ai toujours cru que des gens comme nous, ici, nous sommes extrêmement choyés de pouvoir servir la population. Et, lorsqu'on est dans le feu de l'action, on l'apprécie et on donne tout ce qu'on peut pour faire avancer les choses, selon notre idéologie et selon nos points de vue, pour le bien-être de nos électeurs et des citoyens. Et je dois dire que j'ai beaucoup de respect, respect que j'ai toujours eu mais que je maintiens encore, pour les gens qui font ce travail-là à tous les jours. Et souvent les gens ne réalisent pas comment fort travaille un député. Et je vous ai vus à l'oeuvre aujourd'hui, j'en ai vu, des députés à l'oeuvre, pendant longtemps, mais c'est un travail qui ne finit jamais. On est en commission parlementaire, je suis convaincu que, pendant le break du souper, il y en a beaucoup d'entre vous qui... vous avez fait des appels pour traiter d'autres questions. Donc, oui, il y a une vie avant, il y a une vie après, mais la vie pendant est aussi très excitante. Et je vous félicite pour ce que vous faites, puis j'ai beaucoup d'admiration pour vous tous.

Sur la question des... Sur la deuxième question, vous parlez de qu'est-ce qui se passe au Canada par rapport

à d'autres pays. Je crois qu'il faut réaliser que le Canada est quand même un chef de file à plusieurs égards au niveau de la téléphonie sans fil, et il y a une concurrence très, très féroce dans le marché et une concurrence qui va s'accroître avec la venue de d'autres fournisseurs de services. Entre autres, au Québec, Vidéotron qui a acheté, l'année dernière, le droit de pouvoir offrir des services directement. On voit la même chose ailleurs au Canada. Donc, c'est un marché qui est déjà très concurrentiel et qui demeurera très concurrentiel.

Lorsqu'on compare le Canada avec les autres pays, il faut quand même le faire en comparant des pommes avec des pommes et des oranges avec des oranges, et parfois certaines études ne sont pas complètes à ce niveau-là et peuvent donner une fausse impression. Je ne prétends pas que nous avons au Canada les prix les plus bas dans le monde, puis ce n'est pas le cas, mais on est parmi les plus compétitifs, et nous avons des services de... S'il y a un endroit où nous sommes probablement les meilleurs, c'est au niveau de la qualité des réseaux que nous avons. Et, en même date l'année prochaine, le Canada aura quatre ou cinq réseaux canadiens de téléphonie sans fil de 3,5 G, et nous serons le seul pays, à notre connaissance, qui aura autant de réseaux nationaux. Et donc ça, ça veut dire plus de concurrence, plus de vitesse, plus d'innovation pour les utilisateurs, les consommateurs privés, et les entreprises, et les gouvernements. Et ça, c'est un avantage que nous avons au Canada malgré le fait que nous avons un territoire énorme. On prend le Québec comme exemple, qui est la plus grande province géographique au Canada, avec une population d'entre 7 à 8 millions d'habitants. C'est un grand territoire à couvrir, mais 99 % de la population canadienne est desservie par la téléphonie sans fil et près de 90 % par l'Internet à haute vitesse sans fil.

Donc, lorsqu'on fait les comparaisons, c'est important de voir tous les détails. Il y a certaines choses où nous ne sommes pas les premiers, mais, sur d'autres, nous sommes parmi les meilleurs, et dans l'ensemble le Canada se classe très bien. Une des raisons pour ça, c'est le modèle d'affaires qui a été adopté au Canada et qui fait en sorte que... Lorsqu'on parle des contrats de deux ans et de trois ans, le consommateur a le choix, le consommateur a le choix d'avoir un contrat de trois ans, deux ans, un an ou pas de contrat du tout, et je crois que, si on veut vraiment protéger le consommateur, nous devons protéger les choix du consommateur et non pas légiférer pour enlever des choix du consommateur, et c'est pour ça que permettre d'avoir des contrats de trois ans est important.

L'importance aussi, c'est qu'il y a beaucoup d'appareils, de nos jours, qui peuvent coûter très cher. Ce n'est plus simplement des téléphones qui nous permettent de parler. Je me souviens, le premier téléphone cellulaire que j'avais, il pesait 15 livres. Pas besoin d'aller au gym; juste porter le téléphone, c'était suffisant. Puis ça coûtait 0,50 \$ la minute pour faire un appel. Mais, aujourd'hui, avec ces appareils, on peut faire toutes sortes de choses. Et j'ai entendu des gens parler des jeunes aujourd'hui, mais, s'il y a une catégorie de gens qui adoptent les nouvelles technologies, qui sont à la fine pointe de l'innovation, ce sont nos jeunes, et il ne faut surtout pas empêcher nos jeunes de bénéficier de ces technologies-là. Mais, si on prend un téléphone, qu'on appelle un téléphone intelligent, qui, sur le marché, peut coûter jusqu'à 600 \$, 700 \$, 800 \$, et qu'on dit qu'au Québec la seule façon de l'avoir, c'est de payer

le plein prix en partant parce qu'il n'y aura pas de contrat de trois ans, deux ans ou un an, on est en train d'empêcher une catégorie de gens d'avoir accès à ces téléphones-là. Lorsqu'on permet des contrats de trois ans, bien le même téléphone, au lieu de coûter 800 \$, peut coûter 200 \$, et c'est une subvention, c'est un bénéfice économique qui est octroyé par le fournisseur au consommateur en échange d'un contrat de longue durée, et donc il y a une période d'amortissement sur 36 mois... de 36 mois, pour recouvrer une partie de ses coûts. Et ça, ça permet aux Canadiens et aux Canadiennes, aux Québécois et aux Québécoises, d'avoir accès, souvent, à des meilleurs téléphones, à des... Puis on dit «des téléphones», c'est tellement plus, c'est des ordinateurs portatifs, maintenant, là, ça fait plus que parler, même que la jeune... les jeunes, aujourd'hui, souvent, parlent rarement sur leurs appareils mobiles. Ils font des textes, ils envoient des vidéos, ils font toutes sortes de choses. La vitesse de leurs pouces est extraordinaire. Puis je crois qu'on est en train d'accélérer l'évolution à un autre niveau, là.

Mais donc c'est ça, le modèle d'affaires québécois... canadien qui s'applique ici, au Québec, et, si on crée une situation qu'on empêche ça au Québec, je crois qu'on va voir un aspect très néfaste pour le consommateur québécois. Au lieu de le protéger, on va lui enlever des choix.

**Mme Weil:** Très bien. Merci.

**Le Président (M. Kotto):** Mme la ministre.

**Mme Weil:** Sur la question, rapidement... ce n'est pas une question, c'est juste un commentaire. L'écrit, c'est... Vous parliez du problème d'avoir un écrit. On va regarder ça de façon très positive. On a pu échanger là-dessus. Ça ne veut pas nécessairement vouloir dire une version papier. C'est simplement une... Donc, je voulais vous rassurer dans ce sens-là.

L'indemnité... Bon, les cartes... Pour la question de modification du contrat, le projet de loi prévoit que le consommateur devra être avisé d'une modification qu'entend apporter le commerçant au contrat au moins 60 jours avant l'entrée en vigueur de la modification et qu'il pourra résilier le contrat dans les 60 jours suivant la transmission de l'avis de modification. Certaines associations de consommateurs ont suggéré précédemment que le consommateur puisse résilier le contrat dans un certain délai après l'entrée en vigueur de la modification, pour qu'il puisse réaliser les effets qui y sont associés, se rendre compte de ces effets-là. Qu'est-ce que vous pensez d'une telle proposition? On a entendu ça aujourd'hui, je pense, deux groupes qui ont mentionné ça.

**M. Lord (Bernard):** Je veux m'assurer de bien comprendre le fond de votre question, là. Parce que le projet de loi actuel peut permettre quand même — actuel, tel qu'il est proposé — au consommateur de résilier le contrat une fois qu'il obtient l'avis. J'essaie de bien comprendre exactement l'élément que vous me demandez, là.

**Mme Weil:** Bien, je vais répéter. Donc, vous, votre compréhension... c'est-à-dire une modification... Je vais le répéter. Donc, il prévoit qu'il devra être avisé d'une modification qu'entend apporter le commerçant au contrat au moins 60 jours avant l'entrée en vigueur de la modification et qu'il pourra résilier le contrat dans les 60 jours suivant

la transmission de l'avis. Certaines associations, je pense qu'il y en a deux aujourd'hui, de consommateurs ont suggéré que le consommateur puisse résilier le contrat dans un certain délai après l'entrée en vigueur de la modification et non lors de la réception de l'avis, pour qu'il puisse se donner le temps de bien comprendre l'impact des modifications sur sa facture, puis peut-être de regarder ailleurs, puis de regarder le marché. Mais je vous pose la question tout simplement parce que, d'une part, on a notre projet de loi, ensuite on a des modifications qui viennent des organismes qui représentent les consommateurs, qui des fois vont plus loin, dans un sens. Alors, je vous pose la question pour un peu... «on the record», votre réaction à certaines de ces propositions-là.

**M. Lord (Bernard):** C'est difficile de donner une réponse précise sans savoir qu'est-ce que représente «un certain délai». Si on parle d'un certain délai qui devient six mois, ça devient trop long. Si on parle de quelques jours, bien c'est quelque chose qui peut être considéré. Je crois que... Au niveau du délai, notre première préoccupation, comme je l'ai mentionné, c'est le 60 jours, de transférer de 30 à 90 jours. Donc ça, ça va épargner plus de coûts exorbitants aux fournisseurs. De permettre au consommateur d'avoir un délai pour considérer le changement, dépendamment de... Est-ce qu'on parle d'un délai de deux jours, trois jours, une semaine, deux semaines, un mois, six mois? On serait prêts à en discuter avec vous si vous avez des recommandations à faire à ce niveau-là. Nous... J'aimerais certainement aussi en parler avec nos membres. Mais on s'attend que le consommateur, lorsqu'il reçoit l'avis, il a un certain... il va avoir un certain délai, que ce soit quelques heures, quelques jours, mais que ça devienne quelques mois, ça peut devenir long lorsque c'est des contrats de... qui ne sont quand même pas si longs que ça, là.

● (20 heures) ●

**Le Président (M. Kotto):** Merci. On reviendra. La parole à l'opposition officielle.

**Des voix:** ...

**Le Président (M. Kotto):** Alors, je reconnais le député de Saint-Maurice.

**M. Pinard:** Bonjour... bonjour, M. le Président, Mme la ministre, M. Lord, M. Morin. C'est que je faisais un petit calcul suite à l'intervention de Mme la ministre, et on a discuté passablement aujourd'hui là-dessus. Est-ce que, par exemple, au lieu d'un avis de 60 jours ou un avis de 30 jours au consommateur... Le consommateur, une fois qu'il reçoit l'avis, au bout de 30 jours, doit donner une réponse. Il accepte. Il accepte l'offre que le commerçant lui fait... la compagnie lui fait, on le branche, et, à compter du moment où il est branché, il aurait, par exemple, un avis de 30 jours pour entériner ou sortir. Qu'est-ce que vous pensez d'une solution semblable? 30 jours, l'avis...

**M. Lord (Bernard):** Oui. Je suis d'accord avec la première partie de votre proposition, sur le...

**M. Pinard:** Disons que la proposition, c'est un tout.

**M. Lord (Bernard):** Oui, oui, je comprends ça.

**M. Pinard:** 30 jours pour l'avis. Une fois que le consommateur a accepté l'avis, l'entreprise le branche sur un nouveau service, ou peu importe, et, à ce compte-là... de cette date du branchement, il aurait un délai raisonnable, par exemple de 30 jours, pour déterminer si le service offert lui plaît ou lui déplaît. Il s'en sera saisi, il l'aura vécu, il l'aura consommé et sera en mesure de prendre une décision beaucoup plus éclairée. Que pensez-vous de cette hypothèse de travail?

**M. Lord (Bernard):** Si on parle d'un contrat pour un service de téléphonie sans fil déjà existant et que le consommateur reçoit un avis, donc on dit que le fournisseur doit donner un avis d'un changement, à ce moment-là, la loi telle que proposée et qui reflète aussi le code de conduite de notre association canadienne donne le choix au consommateur d'accepter ou non la modification. La question devient à savoir combien de temps qu'on donne au consommateur. Et ce que vous suggérez, c'est de permettre au consommateur, même une fois qu'il aura accepté... Il accepterait une première fois, et ensuite on lui donnerait un autre 30 jours pour changer d'idée.

À prime abord, ça me semble transférer l'équilibre trop en faveur du consommateur parce que ça peut engendrer des coûts, une fois que le consommateur accepte, et des coûts qui seraient ensuite portés par le fournisseur. Mais j'aimerais quand même prendre le temps d'en discuter avec les fournisseurs pour savoir qu'est-ce qu'eux en pensent. Et, si on peut ensuite arriver avec des détails, on peut vous donner... C'est quelque chose qui mérite d'être considéré. Mais je crois qu'il y a une différence entre donner une période de temps au consommateur de prendre sa décision avant que la décision soit prise et, deuxièmement, permettre au consommateur d'avoir... de prendre une décision et ensuite lui donner une autre période de temps pour changer d'idée. Donc ça, c'est donner deux périodes au consommateur.

**M. Pinard:** Vous allez comprendre... M. le Président.

**Le Président (M. Kotto):** M. le député de Saint-Maurice, oui.

**M. Pinard:** Vous comprenez sûrement, également, que le commerçant fait un gain sensible en termes de délai.

**M. Lord (Bernard):** Bien, le délai de 30 jours, c'est un délai qu'on retrouve dans plusieurs autres secteurs d'activité économique, tant ici, au Québec, qu'ailleurs au Canada. Ce qu'on demande simplement, en termes de modification à ce niveau-là, pour le délai, c'est d'avoir un délai qui s'enligne avec ce qui existe déjà dans la pratique et dans plusieurs autres secteurs d'activité, ce qui existe aussi dans d'autres provinces. Et c'est pour ça qu'on parle de 30 à 90 jours. Parce que dans certains cas le délai sera plus de 30 jours pour certains consommateurs. Ça dépend de quand est-ce que le... C'est une question de facturation, là.

**Le Président (M. Kotto):** Je vous en prie, M. le député.

**M. Pinard:** C'est que vous voyez, vous, de 30 à 90 jours. Nous, on voit davantage 90 jours.

**M. Lord (Bernard):** Oui, mais, si on...

**M. Pinard:** Alors, c'est donnant, donnant, et... Dans le fond, ce que j'essaie de vous expliquer, et vous l'avez sûrement saisi depuis longtemps, c'est que ce projet de loi là doit permettre une belle harmonie entre le commerçant et le consommateur. Mais on ne peut pas non plus favoriser d'une façon inégale une des deux parties à l'acte. Et j'osais espérer que vous verriez d'un bon oeil cette éventualité-là, qui n'a pas été discutée non plus avec les collègues, là. On soulève ça comme point de discussion, et j'aimerais vous entendre éventuellement à l'association si c'est quelque chose qui pourrait convenir à l'association et...

**M. Lord (Bernard):** Oui, puis... Je comprends très bien votre point, puis la question de l'équilibre, c'en est une qui est importante, parce que, si l'équilibre est perdu suite aux modifications, l'équilibre entre le consommateur et le fournisseur de services, si l'équilibre dans l'espace contractuel est perdu suite aux modifications, on peut croire à prime abord... certains peuvent croire que c'est seulement le consommateur qui va gagner. Mais en réalité ce ne sera pas le cas, parce que le consommateur va perdre en termes d'options, en termes de services, et les coûts risquent simplement d'augmenter parce que la situation serait tellement différente ici que ça exigerait des investissements majeurs de la part des fournisseurs, uniquement ici, au Québec, donc ces services-là seraient couverts par les consommateurs québécois.

Donc, sur votre question, je... nous l'avons notée, je vais quand même prendre le temps d'en discuter avec nos membres pour voir qu'est-ce qu'ils en pensent. Ma première réaction, c'est qu'on permet deux délais au consommateur au lieu de lui en permettre un. Mais je vais quand même prendre le temps d'y réfléchir.

**M. Pinard:** Aujourd'hui, on a parlé beaucoup de résiliation, on a parlé de bénéfices, et je pense que ça va faire l'objet, demain également, de... À chaque fois qu'on rencontre un groupe, on revient toujours sur valeur et... On n'a pas encore une formule miracle, là, qui nous est... qui a atterri en commission pour déterminer exactement... Est-ce que vous vous êtes penchés sur cette problématique-là et est-ce que vous êtes en mesure de nous offrir quelque chose d'intéressant qu'on pourrait... que les membres de la commission pourraient discuter?

**M. Lord (Bernard):** Oui, nous nous sommes penchés sur la question et on continue de se pencher sur la question. Lorsqu'on parle des bénéfices économiques, j'aimerais quand même prendre le temps d'expliquer qu'il y a une différence entre le bénéfice économique et les coûts d'obtention, là. Les coûts que le fournisseur va défrayer pour obtenir un client, pour gagner un contrat avec un client, sont plus élevés que le bénéfice économique. La loi parle de pouvoir ravoier et de rembourser les bénéfices économiques qui ont été versés au consommateur si le consommateur résilie son contrat. Et, lorsqu'on parle de bénéfice économique, il faut aussi savoir qu'il y a différents éléments du bénéfice économique. Il peut y avoir des éléments physiques, donc une subvention directement reliée à l'appareil, et il peut y avoir aussi des services qui sont consentis au consommateur au début d'un contrat. Par

exemple, une subvention de 600 \$ sur un appareil mobile et trois mois de messagerie vocale gratuite. Si le consommateur, après six mois, décide de résilier son contrat sans raison, la loi prévoit que le consommateur doit rembourser les bénéfices économiques.

Nous, on croit qu'une façon qui pourrait être simple de régler cette question-là, c'est d'amortir les bénéfices économiques sur la durée du contrat. Donc, si on parle d'un contrat de 36 mois, on peut les amortir sur une période de 36 mois, qui descend de mois en mois, qui fait en sorte qu'après 18 mois le consommateur rembourserait la moitié des bénéfices économiques qui ont été octroyés, parce qu'il resterait la moitié du contrat. Si c'est après 24 mois sur une période de 36 mois, vu qu'il resterait un tiers, le consommateur rembourserait un tiers et évidemment garderait l'appareil téléphonique, là.

Parce que, si on s'attend que le consommateur peut résilier le contrat... Vous savez, un BlackBerry, après quatre mois d'utilisation, le prochain consommateur ne voudra pas payer le plein prix pour ça, là. Donc, il faut... C'est un bénéfice économique qui a été octroyé au consommateur, et je crois que c'est tout à fait raisonnable, dans les circonstances, de s'attendre que le consommateur doit rembourser le bénéfice économique, et donc gardera l'appareil, et rembourser les services qui lui ont été consentis aussi au début.

L'autre question... l'autre élément qui est mentionné dans la loi, c'est... il y a 50 \$ qui est prévu s'il n'y a aucun bénéfice économique. Le fournisseur peut obtenir jusqu'à 50 \$ ou 10 % des services qui n'ont pas encore été utilisés. Nous, on croit que le 50 \$ devrait s'appliquer dans toutes les circonstances, simplement parce que, lorsqu'un consommateur décide d'annuler son contrat, pour aucune cause il décide d'annuler son contrat, lui-même brise le contrat qu'il a signé, et ça, ce fait comme tel entraîne des coûts au fournisseur. Et donc ce serait raisonnable que, si on permet de récupérer jusqu'à 50 \$ lorsqu'il n'y a aucun bénéfice économique, qu'on permette aussi de récupérer jusqu'à 50 \$ même lorsqu'il y a un bénéfice économique.

Donc, une solution pourrait être d'avoir un 50 \$ plus la portion des bénéfices économiques, qui serait amortie sur la période du contrat qui n'a pas encore été consommée.

● (20 h 10) ●

**Le Président (M. Kotto):** Merci...

**M. Lord (Bernard):** Et ce serait une solution qui pourrait être... Puis je ne vous dis pas que c'est unanime parmi tous nos membres non plus, là. Mais c'est une solution qui pourrait fonctionner, qui serait simple à comprendre pour le consommateur, et ça, c'est un objectif que nous avons aussi. Si nous devons avoir des formules comme celle-là, il faut qu'elles soient applicables et simples à comprendre pour le consommateur, et ça permettrait de le faire.

L'autre chose, c'est d'éviter d'exiger au fournisseur d'établir toutes sortes de nouveaux systèmes informatiques pour pouvoir calculer toutes les différentes possibilités pour chaque client. Ça, c'est d'exiger de faire des investissements qui ne rapporteront réellement pas grand-chose et qui vont simplement augmenter les coûts de services téléphoniques au Québec.

**Le Président (M. Kotto):** Bien. Merci. Alors, je reviens aux parlementaires représentant le gouvernement. Mme la ministre, oui.

**Mme Weil:** Merci, M. le Président. Ça, cette question, ça concerne les cartes prépayées. Vous avez évoqué votre crainte que les cartes prépayées s'appliquent aux cartes prépayées en téléphonie cellulaire, puis vous avez évoqué ce problème d'être obligé de réserver des numéros de téléphone. On n'est pas rentrés, aujourd'hui, dans ce niveau technique. Et donc, vous, votre suggestion, ce serait d'extirper ce genre de cartes prépayées. Je pense que ce serait important de vous entendre un peu plus sur cette question-là. Et qu'est-ce que ça implique, de réserver un numéro de téléphone? C'est quoi, le processus, et... pour faire une distinction entre ce genre de cartes prépayées puis les autres.

**M. Lord (Bernard):** Le fond de notre argument, c'est que, premièrement, il y a une différence fondamentale entre une carte prépayée pour un service de téléphonie sans fil et une carte qui donne accès à des biens dans une boutique, par exemple. Et même, ce serait possible d'avoir une carte d'un de nos fournisseurs qui permet d'aller dans la boutique du fournisseur et d'obtenir 100 \$ d'accessoires. Ça, c'est un autre genre de carte prépayée. Mais, lorsqu'on parle d'une carte pour des services cellulaires, c'est que le fournisseur, puis vous m'excuserez, là, je ne suis pas ingénieur, mais le fournisseur doit réserver un numéro de téléphone. Et souvent le défi, c'est que le consommateur — il y a plusieurs choses à ça — le consommateur veut garder le même numéro de téléphone avec sa carte prépayée, même lorsqu'il arrive à la fin de la carte prépayée. Donc, la relation est très différente d'une carte prépayée pour aller chez St-Hubert, par exemple.

Donc, c'est... Et ce modèle d'affaires là, qui est un modèle d'affaires que de plus en plus de consommateurs utilisent, si on dit, à la fin, qu'il n'y a pas de date de préemption, ça ne finit jamais, et qu'un consommateur oublie une carte avec quelques minutes dessus, si on ne peut pas mettre fin à l'entente, le fournisseur doit garder le numéro de téléphone. Donc, l'intérieur de ces systèmes fait en sorte qu'il y a un coût associé à ça continuellement. Et, lorsque le prochain consommateur vient chercher un autre numéro, on ne peut pas donner ce numéro-là. Donc ça, c'est un des éléments qui fait qu'il s'ajoute des coûts et que ça ne reflète pas vraiment la réalité d'affaires associée avec ce genre de cartes prépayées.

Parce que, lorsque quelqu'un achète une carte prépayée, ce n'est pas un cadeau. J'écoutais les... c'est les jeunes membres du Barreau...

**Une voix: ...**

**M. Lord (Bernard):** Je crois qu'ils ont très bien fait l'argument aussi, là. Ce genre de carte là, c'est souvent pour soi-même, ce n'est pas un cadeau. C'est un service qu'on initie, et la transaction est faite. Si on ne permet pas de mettre fin à ça, on va simplement ajouter des coûts.

**Mme Weil:** Juste une dernière petite question concernant la résiliation. Il y avait beaucoup de craintes, aujourd'hui, d'inflation, si vous voulez, au niveau des services, et certains intervenants... lorsqu'on considère

l'indemnisation. Certains intervenants suggéraient que seuls les bénéficiaires consentis sur les appareils requis pour l'utilisation des services devraient être considérés pour les fins du calcul de l'indemnité de résiliation. Qu'est-ce que vous en dites?

**M. Lord (Bernard):** C'est que la réalité, dans le... dans le marché actuel, il y a beaucoup d'autres bénéficiaires économiques qui sont consentis aux consommateurs. Et de permettre aux consommateurs de briser... de se retirer d'un contrat...

**Une voix:** ...

**M. Lord (Bernard):** ...unilatéralement — merci — sans... et de pouvoir garder les bénéficiaires qui lui ont été consentis sans avoir l'obligation de les rembourser, d'après moi, penche l'équilibre, et on perd complètement l'équilibre entre le fournisseur et le consommateur. Et la réalité, c'est qu'il peut y avoir des bénéficiaires qui sont octroyés en termes de subventions d'appareils, mais aussi il y a souvent, dans certains cas, des services qui sont donnés, et ça fait partie des bénéficiaires. Et donc, si on dit qu'un consommateur, après les trois premiers mois où il a obtenu des services, décide de se retirer, on lui donne finalement des services gratuitement, sans aucune considération. Et je crois que c'est... ce serait d'aller trop loin en termes du projet de loi. Il ne respecterait pas l'équilibre qui est recherché par le projet de loi.

Et les consommateurs souvent veulent des services, veulent des bénéficiaires en échange de pouvoir s'associer avec une compagnie pour une période d'un an, deux ans ou trois ans, et ça fait partie du marché. Mais c'est... les consommateurs ne sont pas... n'ont pas d'obligation de les prendre, là, dans le sens qu'il y a d'autres options, il y a plusieurs options sur le marché. Souvent, on entend des groupes venir parler des services comme s'il y avait seulement une option pour le consommateur, mais ce n'est pas le cas. Il y a des centaines d'options pour les consommateurs. Il y a des options en termes d'appareils, en termes de durée, en termes de services qu'ils veulent ajouter, lesquels ils veulent prendre et enlever, lesquels qui font partie du... Certains peuvent faire partie du contrat, d'autres sont ajoutés pour une période non déterminée. Donc, il y a des options, et je crois que le consommateur est mieux servi lorsqu'on s'assure de maintenir les options, au lieu de les limiter. Et c'est la crainte. Si on dit que le fournisseur ne pourra pas récupérer le bénéfice économique qui a été octroyé en termes de services, ce qu'on risque d'avoir, c'est que ces bénéficiaires-là ne seront pas octroyés aux consommateurs québécois et québécoises.

**Le Président (M. Kotto):** Merci. Il vous reste trois minutes. M. le député de Chomedey? Non? C'est bon? Pas de question?

**M. Ouellette:** Plus que le client en demande. Plus que le client en demande, M. le Président. M. Lord, M. Morin, bonjour. Je veux revenir sur les cartes prépayées, parce qu'on a juste trois minutes. C'est à une minute que ça cause un problème. À trois minutes, ça a l'air qu'on n'en a pas.

Est-ce que ça pourrait être une suggestion valable... Parce que dans certains établissements bancaires, quand

votre compte est inactif pendant un certain temps, vous recevez un écrit, et ils vous disent qu'ils vont suspendre. Ça pourrait être une... À une minute, à 1 min 30 s, sur les cartes d'appel, les compagnies le savent, au niveau de l'activation. Est-ce que ça pourrait être une suggestion valable ou ça pourrait être quelque chose qui pourrait être envisagé que... la suspension automatique du numéro, pour qu'on puisse le réutiliser?

**M. Lord (Bernard):** C'est que le... Ce qu'il faut savoir par rapport aux cartes prépayées, c'est que c'est un modèle d'affaires qui est différent, dans le sens que souvent le consommateur n'est pas enregistré, là. On peut aller chercher la carte d'appel, on l'active, puis le téléphone fonctionne, et on obtient le service. Ça ne veut pas dire que le fournisseur a l'adresse, le nom, l'individu qui utilise le téléphone.

**M. Ouellette:** Donc, effectivement, M. le Président, on pourrait tout simplement suspendre unilatéralement après une minute, s'il est trois mois, ou quatre mois, ou cinq mois sans l'utiliser, on pourrait suspendre le service, merci, bonsoir! S'il a des réclamations, il en fera. Il s'identifiera, puis il en fera. On...

**M. Lord (Bernard):** C'est... Comme... présentement, il y a une période de temps, habituellement. Donc, une fois que la carte est activée, ça dure pour une période de temps. Et le consommateur est conscient de ça lorsqu'il fait l'achat et il fait le contrat. Et je crois que c'est... C'est pour ça, c'est... La nature même de ces cartes-là est fondamentalement différente d'une carte qu'on reçoit 100 \$ pour aller au St-Hubert. C'est quand même différent que d'aller dans un magasin puis d'acheter une carte prépayée pour un service qu'on sait d'avance... va durer trois mois.

● (20 h 20) ●

**Le Président (M. Kotto):** 30 secondes. Allez-y.

**M. Ouellette:** 30 secondes? C'est parce que...

**M. Lord (Bernard):** O.K., puis, moi, je ferai 20 secondes.

**M. Ouellette:** 30 secondes? C'est parce que je ne voudrais pas que vous nous laissiez sur une fausse impression que, si on adopte ça tel quel, ça vient de nous coûter 50 millions, et nous, au Québec, on n'aura pas certains avantages que, partout ailleurs au Canada, ils vont avoir.

**M. Lord (Bernard):** Si vous adoptez le projet de loi comme tel, sans aucune modification, c'est une réelle possibilité, là. Je l'ai entendu très clairement de la part des fournisseurs. Les coûts associés à mettre les systèmes informatiques en place vont être de l'ordre d'au moins 50 millions, au moins 50 millions. Et il y aura certaines offres qui sont offertes ailleurs au Canada qui ne seront simplement pas offertes ici, au Québec.

**Le Président (M. Kotto):** Merci. Alors, je reconnais l'opposition officielle et je reconnais le député de Deux-Montagnes.

**M. Charette:** Merci, M. le Président. Merci à vous deux, messieurs, de vous être déplacés ce soir avec un éclairage, encore une fois, bien intéressant. Une simple question, fort, fort simple: Un client qui prend un abonnement, que ce soit d'une année, de deux ans ou encore trois ans, est-il assuré que durant le terme de son contrat il n'y a aucune modification d'apportée, au niveau de la tarification par exemple?

**M. Lord (Bernard):** Le code de conduite de l'Association canadienne des télécommunications sans fil confère aux fournisseurs l'obligation d'aviser le client s'il y a des changements. Et, s'il y a des changements aux services, aux éléments-clés du contrat, bien, à ce moment-là, le client a l'option de refuser, de retourner au contrat de base ou de refuser les services. Mais il faut voir la différence entre... Par exemple, si vous avez un service avec tant de minutes d'appel, 500 meg de «data», et vous décidez par la suite d'ajouter un service de téléphonie, de messagerie vocale, si le prix... le prix de la messagerie vocale peut changer. Vous pouvez décider que vous voulez des sonneries différentes pour chacun des membres de l'Assemblée nationale qui vous appelle. Bien, si le prix change... le prix peut changer, de ces choses-là, mais ça ne donne pas le droit au consommateur de résilier son contrat, parce que ce n'est pas un élément de base du contrat.

**M. Charette:** Si le client lui-même ne fait pas de modification à son forfait, il a dans ce cas-là la possibilité de refuser les hausses de tarifs que le fournisseur serait tenté de lui imposer?

**M. Lord (Bernard):** Oui. Selon le code de conduite de l'association... C'est ça que le code dit, oui.

**M. Charette:** Et est-ce que ça peut être l'occasion pour le client de tout simplement mettre fin au contrat?

**M. Lord (Bernard):** De rembourser les... certains bénéfiques qui ont été octroyés.

**M. Charette:** D'accord. C'est gentil. Merci.

**Le Président (M. Kotto):** Merci. Je reconnais le député de Saint-Maurice.

**M. Pinard:** Pour suivre dans la même veine, j'ai bien compris, là, qu'il y a une entente contractuelle entre M. Charest et une des compagnies, compagnie X... Benoit et la compagnie X. Le client, le consommateur s'est entendu avec la compagnie X pour un contrat de trois ans. Il a été signer son contrat chez un commerçant, à sa place d'affaires, de sorte que le contrat est blindé, un contrat d'à peu près 25 pages, en moyenne. Bon. Alors, il revient chez lui avec son contrat et là il se dit: J'ai signé trois ans, avec quatre, cinq éléments, et les prix sont fixés: le prix de base ainsi que sa boîte vocale, les appels, et ainsi de suite. Les prix sont fixés, et c'est dûment signé, trois ans. Si j'ai bien compris, pendant trois ans, l'entente contractuelle est maintenue entre M. Charest et la compagnie X. Est-ce que je me trompe, M. le président?

**M. Lord (Bernard):** Non...

**Le Président (M. Kotto):** Je vous en prie.

**M. Lord (Bernard):** Sauf sur les contrats de 25 pages. Ça, il n'y a pas de contrat de 25 pages. La plupart des ententes qui sont signées, juste un point...

**M. Pinard:** On m'a parlé de 25 pages.

**M. Lord (Bernard):** Oui, mais il y a des exagérations qui se font puis...

**M. Pinard:** Le contrat écrit, il n'y en a pas de 25 pages?

**M. Lord (Bernard):** Non.

**M. Pinard:** Non?

**M. Lord (Bernard):** La plupart des contrats... Premièrement, la plupart des contrats signés par les consommateurs ont une ou deux pages. Et les détails qui sont fournis, qui sont soit disponibles sur l'Internet... peuvent varier, mais c'est... Moi, je n'ai pas encore vu de contrat de 25 pages. Mais c'est un détail, là, je ne veux pas dérouter...

**M. Pinard:** Je regrette, M. le Président, c'est loin d'être un détail, parce qu'aujourd'hui tous les organismes qui sont venus nous voir nous ont parlé de contrats de 20 à 25 pages. Alors, vous nous dites ce soir, en commission, que les contrats n'ont pas 25 pages, que les contrats ont une ou deux pages.

**M. Lord (Bernard):** Le contrat qui est signé au commerce, souvent, lorsqu'on y va sur place, habituellement une, deux pages, et les détails du contrat, qui s'ajoutent au document qui est signé, peuvent varier de six, huit, 10... 10 pages. Je crois que j'ai... Parce que j'ai fait vérifier ça aujourd'hui...

**M. Pinard:** ...principal? L'accessoire suit le principal?

**M. Lord (Bernard):** Oui.

**M. Pinard:** O.K. Donc, l'accessoire est lié au principal?

**M. Lord (Bernard):** Mais il n'y a pas de 25 pages.

**M. Pinard:** O.K. Mais on est rendus quand même à une douzaine de pages. O.K. Alors, on continue l'exemple. Le contrat est signé pour trois ans. Son service de base... son appareil et les services qu'il a décidé de contracter avec le vendeur, à la place d'affaires du vendeur, on s'entend, pendant trois ans, il n'y a pas d'augmentation. Mais, pendant ces trois années, la compagnie X peut demander... peut offrir à son client des modifications à l'offre originale qui a été contractée, n'est-ce pas?

**M. Lord (Bernard):** Oui. Comme il peut offrir d'autres services aussi. Il peut offrir d'autres services qui n'étaient pas... qui ne faisaient pas partie du contrat initial.

**M. Pinard:** Initial.

**M. Lord (Bernard):** Oui.

**M. Pinard:** Exact. À ce moment-là, s'il offre soit un nouveau service ou une amélioration de service, le client est toujours libre de l'accepter ou de le refuser? Exact?

**M. Lord (Bernard):** Oui. C'est ma compréhension.

**M. Pinard:** Bon. Donc, à ce moment-là, si le client refuse le nouveau service que la compagnie lui offre ou encore l'amélioration d'un des services qu'il a déjà contractés en 2009, à ce moment-là, il va continuellement payer la même... la même somme d'argent que lors de son engagement initial?

**M. Lord (Bernard):** Probablement, oui. Dans le sens que c'est le... Il peut arriver d'autre chose par la suite où le client fait d'autres choix.

**M. Pinard:** S'il garde le même programme, il va rester avec la même entente contractuelle. C'est comme une hypothèque, ça. S'il a un terme de trois ans, il va payer le même montant pendant trois ans, peu importe l'inflation, peu importe la hausse des taux d'intérêt, peu importe...

**M. Lord (Bernard):** Selon les modalités du contrat, oui.

**M. Pinard:** On s'entend. O.K. À ce moment-là, cet après-midi, le Jeune Barreau nous a mentionné qu'il serait très important de maintenir des contrats à durée déterminée, d'une période pouvant varier... au moins deux ans. Est-ce que, pour les compagnies de téléphonie cellulaire, actuellement, ces compagnies sont capables de prévoir les modalités ou un prix qui fait en sorte que... Parce qu'il y a tellement d'évolution dans l'industrie. Est-ce qu'ils sont capables de prévoir un prix qui assure la qualité d'un service pour une durée minimale de deux ans?

**M. Lord (Bernard):** Présentement, c'est possible de signer des contrats de deux ans. Dans le marché actuel, l'option de deux ans est disponible, l'option de trois ans est disponible, l'option d'un an est disponible. L'option d'aucun contrat est aussi disponible, dans le... aucun contrat déterminé.

**M. Pinard:** ...deux ans, gelé, oui.

**M. Lord (Bernard):** Oui, c'est disponible.

**Le Président (M. Kotto):** Merci. Merci.

**M. Pinard:** O.K. Le député de Deux-Montagnes voudrait compléter. Est-il possible, M. le Président...

**Le Président (M. Kotto):** On ne peut pas.

**M. Pinard:** On n'a plus...

**Le Président (M. Kotto):** À moins qu'il y ait un consensus sur la question, mais c'est...

**M. Pinard:** Accepteriez-vous un petit 30 secondes...

**M. Charette:** 30 secondes. 30 secondes.

**Le Président (M. Kotto):** 30 secondes?

**M. Charette:** Oui, très, très rapidement.

**Le Président (M. Kotto):** Alors, il y a un consensus.

**M. Charette:** Merci à mes collègues de leur générosité. J'insiste toujours, hein, moi, c'est «Charette» et non pas «Charest». C'est important pour moi, la précision.

**Des voix:** Ha, ha, ha!

● (20 h 30) ●

**M. Charette:** Mais, sinon, très, très rapidement. Vous disiez tout à l'heure que, si le contrat était de trois ans, ça permettait au fournisseur d'amortir une certaine subvention qui était accordée au client. On sait fort bien qu'au niveau de la téléphonie, si, dans l'année qui suit, il y a une modification au contrat qui est apportée, on va rajouter un nouveau trois ans, ce qui fait que, même si le contrat n'a qu'une seule année d'âge, on rajoute un trois ans. Donc, il devient attaché pour quatre ans, par rapport au scénario initial. Avec ma compagnie de téléphone, je vous assure que c'est la façon dont ça fonctionne.

Donc, le client, par rapport au contrat initial, est lié, au final, sur une période de quatre ans et non pas de trois ans. Et, si, dans l'année qui suit, il apporte une autre modification, on va encore prolonger, ça dépend de la compagnie, mais ça peut être jusqu'à trois ans supplémentaires. Donc, ça devient difficile de se libérer de ce contrat-là avec le fournisseur.

**M. Pinard:** Un système accordéon.

**M. Lord (Bernard):** Dépendamment des circonstances. Mais, pour qu'un contrat... Moi, je ne suis pas au courant de détails comme ceux-là que vous mentionnez, mais, le consommateur qui signe son contrat, s'il respecte son contrat, à la fin du contrat, c'est fini, là.

**M. Charette:** ...par exemple, il y a une nouvelle option qui est proposée, que le client accepte cette option-là, on va l'engager pour un nouveau terme de trois ans.

**M. Lord (Bernard):** ...dans toutes les circonstances.

**M. Charette:** Dans le cas de ma compagnie, je peux vous l'assurer.

**M. Lord (Bernard):** Le marché est très concurrentiel, et il y a beaucoup d'autres... il y a beaucoup de façons d'offrir les services. Et, nous, à l'association, c'est une chose, on ne dit pas à nos membres comment offrir leurs services, on ne discute pas de prix pour les services, c'est à eux de le faire eux-mêmes.

Mais il y a parfois des fausses... des conceptions qui existent. Entre autres, il y en a qui croyaient qu'à la fin d'un contrat de trois ans, si on continuait avec le même fournisseur pour un mois, on était soudainement engagé pour un autre contrat de trois ans. Ce n'est pas vrai. Ce n'est pas la réalité en téléphonie sans fil. Si, à la fin du trois ans, vous continuez... si vous payez mois par mois puis si vous voulez finir, vous finissez à ce moment-là. L'inverse,

aussi, serait problématique pour le consommateur. Si on disait: Après trois ans, bien c'est fini, bien, les consommateurs parfois ne savent pas que c'est le trois ans, puis ne voudraient pas perdre leurs numéros de téléphone, parfois veulent le temps d'y penser. Donc, il faut permettre une période. Mais il n'y a pas de... À la fin d'un contrat de trois ans, il n'y a pas un nouveau trois ans qui s'ajoute automatiquement. Là, ça devient du mois à mois.

**M. Charette:** L'objet de la question, c'est réellement si, dans l'année...

**Le Président (M. Kotto):** Merci. Merci.

**Une voix:** ...

**Le Président (M. Kotto):** Merci. Alors, M. Lord, M. Morin, au nom de l'ensemble des membres de la commission, nous vous remercions pour votre contribution ce soir.

Alors, nous allons suspendre pour quelques minutes. Mais au préalable j'invite le prochain groupe, c'est-à-dire l'Association de protection des automobilistes du Québec, à bien vouloir s'avancer et prendre place.

*(Suspension de la séance à 20 h 33)*

*(Reprise à 20 h 35)*

**Le Président (M. Kotto):** Bon, bien, on enchaîne. On va enchaîner. Ne nous relâchons pas. Alors, je souhaite la bienvenue à l'Association de protection des automobilistes du Québec, et je reconnais M. George Iny. Merci de nous identifier la personne qui vous accompagne. Et par la suite, là, vous pourrez enchaîner avec votre exposé de 15 minutes.

#### **Association pour la protection des automobilistes (APA)**

**M. Iny (George):** Alors, à ma droite, Me Vanessa O'Connell-Chrétien, avocate avec l'Association pour la protection des automobilistes. Je suis George Iny, le président de l'association.

Bonsoir, M. le Président, Mme la ministre, Mme, MM. les députés et la délégation de l'office. Je suis ravi d'être ici pour vous parler.

Je vais commencer peut-être avec un petit cours sur comment lire une publicité automobile. Alors, vous avez tous la page? Je vais vous la montrer. C'est la page 10. Alors, vous avez une voiture annoncée à 9 999 \$, un prix très intéressant.

**Une voix:** ...GM?

**M. Iny (George):** Oui. Cette pub-là était en vigueur pendant cinq mois, jusqu'à la fin juin, je pense, à peu près, 2009. Par contre, le prix, arrivé à la concession, ajoutez 1 000 \$ si vous ne roulez pas déjà dans un véhicule GM. Et, après ça, il y a le transport et la préparation: 1 325 \$. Alors là, le véhicule qui est à 9 999 \$ sort à peu près à 12 300 \$. Maintenant, si vous voulez le financer avec GM, ajoutez un autre 3 000 \$. Alors là, on...

Je vous ramène alors à... à l'amendement proposé à l'effet, effectivement, que le prix soit un prix tout compris. Et ça amènerait, au niveau de la publicité sur les automobiles neuves, quand même une amélioration importante. La pub deviendra plus fiable. Ça se fait déjà, dans une mesure moindre, en Colombie-Britannique, en Alberta. Ça se fait en Europe, nous avons en annexe une autre pub auto où on voit qu'effectivement c'est un prix tout compris. En Ontario, ça fait partie d'un projet de loi qui a pris six ou sept ans pour voir la lumière du jour, alors... Et, au Québec, ça se fait déjà dans le domaine de la voiture d'occasion.

Et ce qu'on a vu... Parce qu'on l'a depuis à peu près deux ans au Québec dans le domaine du véhicule d'occasion, c'est un prix tout compris, sauf les taxes, et ça a amélioré l'assainissement des pratiques, une meilleure confiance de la part du public dans la pub auto et aussi moins de pression sur les commerçants. Parce que, si deux commerçants annoncent une voiture à 9 999 \$, mais un veut la vendre à 9 999 \$, c'est évident que l'autre qui la vend à 12 300 \$ lui fait une concurrence déloyale. Alors, avec le temps, il y a un genre de dénivellation vers le bas.

C'est un amendement qui est assez simple, je vous dirais, à rédiger mais où les bénéficiaires peuvent être très importants, sur l'ensemble de la publicité. Et malheureusement, en tout cas pour notre domaine, qui est le domaine de l'automobile, on voit que les associations de commerçants sont parfois pour et parfois contre, jusqu'au moment où ils vivent avec le nouveau régime. À ce moment-là, généralement leurs membres sont très... disposés favorablement à ça, mais à condition que tout le monde respecte la même règle, parce que sinon, là aussi, ceux qui ont une pub intègre suivent... sont désavantagés.

● (20 h 40) ●

On a, parmi les amendements, l'exigence — l'article 5 — à l'effet qu'on informe les consommateurs des obligations découlant de la garantie légale. Je peux vous dire que, et c'est un point favorable, au Québec, les commerçants font un meilleur travail à ce niveau, dans le cas des voitures d'occasion, que dans les autres provinces où l'APA est présente. Alors, à titre d'exemple, bien que l'Ontario, l'Alberta et la Colombie-Britannique ont des garanties implicites, lorsqu'on vend un bien, qui ressemblent un peu à la garantie contre les vices cachés, au Québec, les commerçants qui vendent des véhicules d'occasion sont très vites à dire qu'il n'y a pas de garantie sur l'auto. Ça arrive assez souvent qu'on remarque ça, nos acheteurs anonymes qui sont sur le terrain, qui se présentent comme des acheteurs avec des caméras cachées. Au Québec, ça se voit moins. Alors, c'est...

Mais il y a quand même un travail à faire, et vous allez être surpris, mais ce n'est pas dans le cas de la voiture d'occasion, où les commerçants semblent mieux faire leur travail, mais dans le cas des automobiles neuves, parce que les constructeurs ne reconnaissent pas expressément les obligations qu'ils ont envers leurs clients en vertu de la garantie légale. Alors, il y a un travail à faire à ce niveau. Et je crois que la possibilité offerte par cet amendement est quand même intéressante à ce niveau.

L'amendement... L'article 6 touche à la question des preuves pour les travaux d'entretien. Vous savez, la règle en matière de garantie, c'est que la garantie, comme telle, est un engagement, une promesse par le garant: je vous promets que, si vous arrivez chez moi et vous remplissez

certaines conditions, dans le cas d'une auto, de temps et de kilométrage, je paie la réparation. Jusque-là... Est-ce qu'on est à la page 5, en passant, de notre mémoire? En tout cas, avec le temps, certains constructeurs ont pris l'habitude d'exiger des preuves d'entretien. C'est faux. Si vous avez... vous offrez une garantie à la base, vous avez l'obligation de payer la réparation. C'est ça, le droit classique. Et c'est à vous, le garant, de faire la preuve. Et il y a quatre, cinq motifs d'exclusion qu'on retrouve dans toutes les garanties: alors, l'abus, la négligence, l'entretien, le fait que c'est un entretien normal. Ce sont des motifs qui ne sont pas changés avec cet amendement.

Mais ce qu'on veut éviter, c'est qu'on ajoute une condition au préalable qui est d'avoir la preuve documentaire. Et il y a déjà un corollaire à ça dans la LPC existante. Quand la loi a été adoptée, on a interdit à un commerçant d'exiger que vous ameniez le papier de garantie pour profiter de la garantie — c'est à l'article 226 de la loi actuelle — parce qu'à l'époque ça arrivait que les fournisseurs de... soit les vendeurs ou les fabricants refusaient d'exécuter la garantie, pour la simple raison que vous n'aviez pas le document, mais ça faisait partie d'une condition de vente. Alors, le fait de ne pas avoir le document ne devrait pas changer l'engagement du commerçant. Ici, on le fait au moment de la réclamation, c'est-à-dire, la garantie est valable, et c'est au commerçant de faire la preuve qu'il y a eu de l'abus ou de la négligence, et ça, c'est selon le droit classique.

Alors, c'est un amendement qui corrige une pratique qui s'est instaurée avec les années. Et, là aussi, ce n'est pas tous les fabricants qui le font. Il y a certains fabricants qui ont plus tendance à le faire. Chrysler, c'est un exemple, au Québec en tout cas. Et, sachant... Dans bien des cas, le constructeur sait que les preuves seront difficiles à obtenir. Parfois, il a les preuves parce que les entretiens se sont faits chez un concessionnaire, mais il ne les partage pas avec le bénéficiaire de la garantie.

À la page 6 de notre mémoire... Excusez-moi, non, je vais aller un peu plus loin, la page 7 de notre mémoire, on parle de ce nouvel outil qui serait une injonction et de partager cette possibilité avec certains organismes qui agissent dans l'intérêt public. Du côté d'une association, je dois vous dire qu'on est très reconnaissants à l'office, qui aurait l'esprit d'ouverture de penser à instaurer dans la législation cette possibilité.

Vous savez, à une époque, qui est quand même maintenant devenue assez lointaine, une dizaine d'années ou plus même, une dizaine d'années, oui, l'office comptait une trentaine d'avocats et 25 enquêteurs. Aujourd'hui, c'est, je pense — en tout cas vous pouvez me corriger — sept et sept ou huit et six, je ne sais pas, mais un petit chiffre. Alors, dans une certaine mesure, il faut prendre... trouver des stratégies un peu plus, je dirais, imaginées, un peu plus souples pour essayer de faire respecter la loi.

L'autre avantage... Et ça, je m'avance un peu, parce qu'on ne peut pas tout prévoir les séquelles, mais actuellement on est obligés, dans certains cas, avant d'intervenir, et par le biais d'un recours collectif, d'attendre qu'il y a des dommages et que les dommages soient suffisants pour intéresser un cabinet d'avocats. Alors, le secteur privé n'a pas allumé que des fois, en faisant des gaffes et en laissant les gaffes se continuer, dans une certaine mesure, ils finissent par augmenter les coûts pour eux à la fin. Puis, notre espoir, c'est que, si ça fonctionne, ce serait un

moyen pour nous d'agir rapidement lorsqu'on remarque un abus. Et le fait même d'écrire à une entreprise, une fois que les entreprises ont appris que ça peut marcher, va peut-être les convaincre à agir. Parce qu'ils savent qu'ils ne peuvent pas prolonger les délais, parce que l'État ne mène pas une enquête, il y a un risque qu'ils se retrouvent devant les tribunaux. L'avantage, c'est que, si on arrive à corriger les problèmes plus vite, le dédommagement en argent ne devient pas une importante partie... une partie du recours.

Je dois vous dire, je m'avance, parce qu'en matière de recours collectif, je crois, la loi a été... Les amendements au Code de procédure civile remontent à peu près à 1980, et ça a pris 15 ans avant que les associations deviennent très habiles avec ça et ont appris comment s'en servir, s'outiller pour le faire. Alors, il est possible que cet amendement, aussi beau qu'il paraît, va prendre du temps avant que vous voyiez des résultats. Mais je suis de l'avis que ça vaut la peine... même avec la question épineuse du financement pour l'activité, que ça vaut la peine de l'adopter, et peut-être, éventuellement, si on ne peut pas le faire ici dans le stade actuel, de trouver un moyen, peut-être avec la... en donnant le pouvoir à un juge d'accorder des frais extrajudiciaires à la demanderesse, si jamais la cause est favorable à la demande... la décision est favorable à la demande.

À l'amendement 17 — ça, c'est à la page 8 du mémoire — on ajoute la possibilité de former des fonds de réserve, pour différents secteurs, pour assurer, en cas d'insolvabilité, que les gens sont payés. Presque tout le monde au Québec connaît ce système, parce que je crois que c'est celui qui régit les agences de voyages. Et d'ailleurs le niveau de certitude offert aux clients des agences de voyages au Québec a été, à une époque — peut-être, il l'est toujours — un modèle pour les autres provinces. Ailleurs, des fois, les gens arrêtent... étaient pris, ils attendaient leur avion pour le retour. Le Québec a même été copié par d'autres territoires.

Quand l'État a un choix à faire pour une industrie, elle a plusieurs niveaux qu'elle peut choisir pour un secteur, et, moi, je m'inspire du secteur automobile. On peut avoir une caution, alors chaque entreprise a un cautionnement jusqu'à un maximum. La problématique, c'est que souvent le montant de la caution, qui est établi dans une loi ou par un règlement, n'est pas assez pour garantir toutes les obligations d'un commerce. Alors, 100 000 \$ peut paraître gros, mais en tout cas, dans le cas d'une automobile, c'est quelques voitures, si quelqu'un a fait une fraude massive.

On a la possibilité d'un fonds de réserve individuel, alors, qui serait déterminé par un actuaire. On a vécu l'expérience où les gens disparaissent avec ce fonds-là. La surveillance est plus difficile qu'avec un fonds collectif pour un secteur. Il y a eu quelques cas, au Canada, de monde qui ont passé leurs hivers sur un yacht en Floride après avoir vidé de réserve individuel.

Et finalement il y a l'assurance...

**Une voix:** ...

● (20 h 50) ●

**M. Iny (George):** En tout cas. L'assurance est chère et parfois n'est pas obtainable par la petite entreprise. Alors la création d'un fonds d'indemnisation collectif, pour un secteur, peut s'avérer intéressant.

Finalement, je vous dirais... Parce qu'à l'association une de nos activités, c'est de faire le tour un peu du Canada,

d'une province à l'autre, avec des acheteurs, et on magasin comme si on voulait regarder pour acheter une voiture, et ça, c'est enregistré, c'est avec des experts de l'industrie, même, qui nous aident. Et je peux vous dire que, par exemple, si on prend le marché du véhicule d'occasion au Québec, l'individu, le consommateur peut acheter plus en sécurité: les garanties sont supérieures, les commerçants ont un meilleur rendement qu'ailleurs. La raison? C'est peut-être, les dernières 25 années, le fait qu'en général le droit en matière de la vente de véhicules d'occasion a été plus à jour au Québec, avec le secteur, l'accès aux tribunaux qui est meilleur et plus facile ici, et les pratiques des commerçants, avec le temps, ils ont appris à mieux faire leur travail. Dans certains cas, il y a des choix qui ne valent pas la peine de préserver. Et je crois que certains de ces amendements peuvent nous aider justement à hausser la barre pour l'ensemble du secteur de la consommation. Merci.

**Le Président (M. Kotto):** Merci, M. Iny. La parole...

**Mme Weil:** Oui. Bonjour. Alors, bienvenue à l'Association pour la protection des automobilistes et puis en particulier à mon ami George Iny. Et en fait on a fait notre cours de droit ensemble il y a très, très longtemps à l'Université de McGill. Donc, enchantée de vous revoir ici.

J'ai des questions sur la clause pénale, la garantie, l'injonction, peut-être un peu de clarté. Parce que, vous, vous amenez vraiment une perspective différente. Je pense que les interventions qu'on a entendues de votre part sont très différentes de ce qu'on a entendu aujourd'hui. Donc, peut-être par rapport à l'injonction. Dans votre mémoire, vous en parlez beaucoup. Bien, c'est-à-dire que vous avez une section sur ça. Vous évoquez aussi d'autres types de recours. Vous ne dites pas que vous êtes contre cette mesure. Mais, premièrement, j'aimerais vous entendre sur... on a entendu des groupes, aujourd'hui, parler des organismes qui devraient pouvoir avoir recours à ce recours, donc la nature du type d'organismes qui pourraient l'intenter, qu'est-ce que vous pensez de cette mesure comme une façon finalement très efficace d'arrêter une action illégale, finalement, de la part du commerçant, et d'autres mesures que, vous, vous évoquez dans votre mémoire, peut-être dans un premier temps.

**M. Iny (George):** L'amendement, même tel que rédigé, démontre beaucoup d'imagination, d'ouverture, et pourrait aider à régler de façon plus efficace, et peut-être à un coût, curieusement, qui sera moins cher que par un recours collectif, une problématique en consommation. Il faut dire aussi qu'on comblerait... peut-être qu'il y a 15 ans ça aurait été impensable, mais, actuel, on comblerait un vide, qui est qu'effectivement l'office a besoin — c'est un discours pour un autre soir — de crédits pour peut-être plus muscler certaines de ses activités. On fonctionne en partenariat avec l'office actuellement dans des dossiers. Il est possible que ça nous permettrait d'agir de façon rapide.

Au niveau de... On n'a pas pensé au filtrage, comme les autres associations ont cru. Je vous dirais, l'élément clé, c'est d'agir dans l'intérêt du public, un organisme qui agit dans l'intérêt du public et qui est à but sans... non lucratif. Mais je n'ai pas pensé plus que ça, pas autant que les autres groupes, en tout cas, que vous avez entendus ce matin.

**Mme Weil:** Donc, pour vous — l'article parle d'un organisme destiné à protéger le consommateur et constitué en personne morale — a priori, ça pourrait être acceptable?

**M. Iny (George):** Oui. Il y avait le terme ajouté de «réputé» qu'on vu dans... aussi... Mais en tout cas ça n'a... Ce n'était pas la... On ne s'est pas beaucoup concentrés sur cette question.

**Mme Weil:** D'accord. Pour ce qui est de la garantie, vous évoquez dans votre mémoire que la rédaction actuelle de la disposition est déficiente, puisqu'elle ne couvre pas les garanties prolongées offertes par un tiers au contrat. Pouvez-vous expliquer davantage votre position et nous présenter des exemples?

**M. Iny (George):** Demain matin, on est devant la Cour d'appel à Montréal pour un recours contre Toyota, pour avoir facturé des frais lorsqu'elle faisait le transfert de sa garantie. Puis ces frais-là pouvaient varier de 25 \$ à 200 \$, 225 \$. Le recours est vieux de 10 ans. Ce sera la deuxième fois qu'on sera devant la Cour d'appel. Et c'est justement sur cette question: Toyota a prétendu — elle a gagné d'ailleurs en première instance — que ce n'était pas des frais de transfert de garantie, parce que ce n'était pas une garantie, c'était un contrat de services, et ce n'est pas vendu par Toyota, c'est vendu à un tiers qui est Toyota Motor Insurance quelque chose. En tout cas, tout ça pour vous dire que cette confusion a mené à judiciairiser la question des frais de transfert pendant presque 10 ans. Et en plus ce n'était pas une question finalement aussi claire qu'on l'aurait espéré, parce qu'on l'a perdue en première instance, pour la gagner en appel. Et maintenant on est devant la Cour d'appel pour les intérêts sur 10 ans.

Alors, tout ça pour vous dire que, si on peut éviter cette confusion aujourd'hui en ayant une définition un peu plus large, à la lumière de cette décision, pour ne pas se retrouver... ou un autre groupe, se retrouver impliqués dans un recours pour aller chercher des sommes qu'on alléguerait... avaient été perçues illégalement, alors l'idéal, c'est de dire qu'une garantie ou une couverture qui ressemble à une garantie mais que quelqu'un appelle une assurance soit couverte sur le même pied, soit assujettie aux mêmes règles pour la question.

**Mme Weil:** Et, vous, dans votre mémoire, vous suggérez de modifier l'article 52.1 proposé afin d'utiliser les termes «consommateur acquéreur» plutôt que «précédent propriétaire».

**M. Iny (George):** C'est ça. Alors, on parle... Nous, on s'est inspirés du vocabulaire existant dans la LPC au lieu d'inventer quelque chose de nouveau. On sait que la notion, même en 1978, de propriétaire était vue à l'époque comme étant trop restreinte. Aujourd'hui, les moyens d'utiliser un bien ont beaucoup multipliés. Des fois, on n'est pas propriétaire du bien, on est juste son locataire, peut-être, on inventerait autre chose un autre jour. Alors, l'idéal, c'est de parler de l'acquéreur. Et pas de limiter, non plus, le nombre de propriétaires antérieurs, l'auto peut avoir eu deux ou trois propriétaires avant qu'on se présente pour sa garantie.

**Mme Weil:** M. le président, quelques questions sur la clause pénale et ce qu'il y a dans votre mémoire.

Vous évoquez dans votre mémoire que la disposition relative à l'interdiction de prévoir une clause pénale devrait être modifiée afin de permettre certains types de clauses relatives aux dommages, particulièrement pour certains secteurs, dont l'automobile. Selon vous, quelles clauses pénales devraient être exemptées de l'application de l'article 13 et pour quel type de dommages?

**M. Iny (George):** Mais un exemple de clause pénale dans notre travail quotidien, c'est celui qu'on trouve à l'endos des contrats types pour l'achat d'une automobile. Alors, c'est 5 % si le consommateur annule, sans un motif accepté dans la LPC, le contrat. Pour une auto de 30 000 \$, ça veut dire 1 500 \$; pour une auto de 20 000 \$, c'est 1 000 \$. Et généralement, quand quelqu'un veut annuler, c'est le lendemain de sa visite à la concession. 1 000 \$, c'est le profit que les gens... que les concessionnaires prétendent faire sur une automobile aujourd'hui. Alors, il n'y a pas eu de vente, c'est une couple d'heures dans la salle de montre, souvent avec la pression sur le consommateur pour qu'il signe, puis, à notre idée, c'est trop.

Le revers de la médaille: il y a des comportements des consommateurs qu'on pourrait appeler insouciant. Des fois, les gens vont signer plus qu'un contrat avant de se rendre compte qu'ils ont un problème. Et en plus une clause pénale qui équivaldrait à un ticket modérateur qui finirait par dédommager un peu le commerçant pour son temps pourrait améliorer l'incertitude. On appellerait ça une forme de dommages-intérêts liquidés, mais pas une clause pénale abusive.

À notre façon de voir les choses, 1 000 \$ pour une couple d'heures de travail, c'est trop. Puis en général, lorsqu'on négocie avec les commerçants, on arrive à négocier ces annulations-là à peu près à 300 \$ ou 500 \$. Alors, ça nous dit que le gros bon sens déjà nous donne un barème qui pourrait s'appliquer.

**Mme Weil:** Merci. Peut-être d'ordre très général, c'est la question que j'ai posée un peu à tout le monde pour avoir un peu le poulx de l'opinion de ceux qui... des groupes qui viennent ici: Qu'est-ce que vous voyez dans ce projet de loi qui fait... ou qui représente vraiment peut-être une avancée importante, si vous en voyez une, pour les consommateurs? Généralement.

● (21 heures) ●

**M. Iny (George):** L'encadrement des pénalités, pour un peu faire un travail qu'on n'a pas réussi à faire en 1978. À l'époque, on croyait que la clause actuelle dans la loi nous amènerait à ne plus avoir des clauses pénales abusives. Finalement, les juges ont ouvert la porte dans les décisions. Et le secteur privé, au lieu d'être éveillé et de dire: O.K., maintenant, on a le droit à des dommages-intérêts liquidés, on va les mettre, mais ils seront raisonnables... Dans certains secteurs, ils sont abusifs. Alors ça, c'est un pas important, ça enlève une angoisse importante au consommateur, aussi, qui veut annuler un contrat.

Je vous dirai, en matière de garantie, les améliorations sont importantes pour un consommateur. En tout cas, dans le domaine de l'automobile, c'est intéressant, puis c'est juste une très petite chose, d'interdire ce qui n'était déjà pas nécessaire avant: c'est d'exiger des documents. Ça, c'est une invention, c'est une... Comme condition de refus, ce n'est même pas dans les documents de garantie. Alors, c'est quelque chose qui a été ajouté après par les... en pratique, là, et c'est facile à régler.

Je vous dirais aussi, le prix tout compris, dans notre domaine en tout cas, c'est un pas très important. C'est un peu plus large, à sa rédaction actuelle, que ce qu'on retrouve en Colombie-Britannique puis en Alberta. Puis, si on s'inspire du domaine de la voiture d'occasion, où nous avons ça déjà, en tout cas dans le domaine de l'automobile, on aura un régime, une vitesse et, je crois, aussi une publicité beaucoup plus fiable et crédible que celle que je viens de vous montrer.

**Le Président (M. Kotto):** Merci. Je reconnais le député de Saint-Maurice.

**M. Pinard:** Merci beaucoup, M. le Président. Nous allons continuer à faire du chemin sur la question des recours devant les tribunaux par des organismes, des organisations, des mouvements. Vous nous avez lu un texte tout à l'heure, Mme la ministre. Dans le texte, je pense qu'on pourrait peut-être insérer «accrédité par l'Office de la protection du consommateur». Est-ce qu'à ce moment-là on ne réussirait pas à combler toutes les aspirations des groupes qui sont venus nous rencontrer aujourd'hui? De sorte qu'on vient de se pourvoir contre certains... certains groupes qui pourraient être formés pour une mission bien précise, et les balises pourraient être... pourraient être dictées... édictées dans un règlement. Et je pense que l'Office de la protection du consommateur constitue un organisme qui a la confiance absolue de l'ensemble des Québécois et des Québécoises. Je pose la question à M. Iny: Que pensez-vous de cette suggestion? Ou est-ce que vous auriez une suggestion de meilleure qualité?

**M. Iny (George):** Je n'ai pas une idée arrêtée sur la question. Peut-être, pour vous dire, soit des critères qui pourraient être laissés à l'appréciation du tribunal... L'accréditation, c'est une étape de plus. Peut-être, ça pourrait être intéressant. Ce que je crois, c'est qu'on ignore réellement le danger qu'on essaie d'éviter, parce qu'on ne sait pas en pratique qu'est-ce que ça va réellement donner. Alors, est-ce qu'un concurrent va former un OSBL puis le faire durer un an pour prendre une injonction? Mais en tout cas...

**M. Pinard:** ...aujourd'hui.

**M. Iny (George):** ...on ne le voit pas actuellement, alors je ne pourrais pas vous répondre plus que ça.

**M. Pinard:** D'accord.

**M. Iny (George):** Mais je... la notion de vouloir plus filtrer a préoccupé plusieurs intervenants, et... vous, mais aussi certains des intervenants aujourd'hui, alors, peut-être, c'est quelque chose où on pourrait... En tout cas, on appuierait une démarche qui voudrait filtrer un peu ça.

**M. Pinard:** M. Iny... M. le Président, vous permettez?

**Le Président (M. Kotto):** Je vous en prie.

**M. Pinard:** Ce qui ressort de vos propos ce soir, c'est que le projet de loi... ce que vous retenez davantage, ce qui fait, disons... ce qui ressort de votre intervention,

c'est: vous êtes vraiment heureux de constater que maintenant le prix de vente de l'automobile, parce que c'est votre secteur d'activité, va devoir comprendre exactement tout le coût. Il n'y aura plus de contournement, les frais d'administration devront être indiqués, les frais de transport, les frais de lavage, de cirage, et mettez-en, là, tout devra être là, au niveau de la facture, sauf TPS, TVQ, c'est bien ça?

**M. Iny (George):** Ce serait intéressant. Ce n'est pas la formulation actuelle, mais ce serait une bonne formulation, effectivement. À titre d'exemple, je pensais à une affaire. Dans plusieurs pubs... Vous ne pouvez pas le savoir, mais, à titre d'exemple, Nissan ou Mitsubishi, l'auto est livrée au prix, dans l'annonce, seulement dans une couleur. Les autres couleurs ont toutes des suppléments. Puis c'est... à une époque, c'était pour certaines couleurs spéciales, qu'on appelait métallisées ou fini lustré, mais aujourd'hui tous les finis sont lustrés, presque. Alors, souvent, on ne le sait pas, mais l'auto est livrée seulement dans le blanc, ou le rouge, ou le noir, au prix de l'annonce. Alors...

**M. Pinard:** ...nous donner la couleur?

**Des voix:** Ha, ha, ha!

**M. Iny (George):** Et des fois le pire, c'est que la photo, c'est une auto argentée, alors techniquement l'auto dans la photo n'est pas livrable au prix de l'annonce.

**Une voix:** ...

**M. Iny (George):** Ah! O.K.

**M. Pinard:** Donc, M. le Président...

**M. Iny (George):** En tout cas, quand vous dites qu'il n'y aura plus de contournement, ça, ils sont trop brillants, les agences et les constructeurs, pour qu'on croie qu'il n'y aura plus de contournement, mais pas 20 % du prix du véhicule, comme on a vu dans la pub de GM. L'idéal, c'est que ça... on réduit le niveau du contournement à un niveau plus acceptable. Au pire-aller, on les testera avec un recours peut-être par... peut-être pas la voie d'injonction, mais peut-être... Peut-être! Ce serait le moyen de demander que la publicité cesse. Parce qu'un recours collectif pour une fausse pub ne fonctionne pas, généralement. C'est beaucoup trop long. La pub a une durée de quelques semaines, au maximum quelques mois, alors ça ne... un recours ne fonctionne pas dans ces cas-là.

**M. Pinard:** ...injonction. Par le biais d'injonction.

**M. Iny (George):** Oui.

**M. Pinard:** Est-ce que vous avez réfléchi sur le texte concernant justement la clause prix? Est-ce que vous êtes satisfaits de la proposition que nous avons dans le projet de loi ou si vous auriez émis une autre clause encore beaucoup plus... je ne sais pas, moi, plus raffinée, plus mordante, plus... Enfin, j'aimerais vous entendre là-dessus.

**M. Iny (George):** M. le député, j'ai bien aimé votre façon de le dire, qui était plus raffinée et mordante. Alors,

ça fait notre affaire. Tout, sauf les deux taxes de vente. Ça fonctionne. Il faudrait peut-être aussi envisager, peut-être, la notion d'une obligation plus générale que le prix, la notion d'obligation. Mais ça, je crois, même votre formulation va déjà très loin dans le... ou assez loin dans le bon sens.

**M. Pinard:** Une dernière question, M. le Président...

**Le Président (M. Kotto):** Oui. Il vous...

**M. Pinard:** ...et après ça nous... céder à mes collègues.

**Le Président (M. Kotto):** ...quatre minutes.

**M. Pinard:** La clause pénale... Pas la clause Pinard. Pas la clause Pinard, la clause pénale.

**Des voix:** Ha, ha, ha!

**M. Pinard:** Tout à l'heure, vous avez fait allusion que la clause pénale était quand même assez importante pour le consommateur. Pour un véhicule de 20 000 \$, ça représente 5 %, donc...

**M. Iny (George):** ...dans le domaine où l'APA travaille, oui, l'existence de clauses pénales qu'on pourrait appeler «abusives» est une problématique pour les consommateurs, oui.

**M. Pinard:** Bon.

**M. Iny (George):** Pour d'autres domaines où on ne travaille pas, je ne pourrai pas me... statuer.

**M. Pinard:** Non, mais on discute avec vous, là...

**M. Iny (George):** Oui.

**M. Pinard:** ...surtout au niveau de l'automobile. C'est votre spécialisation.

**M. Iny (George):** O.K.

**M. Pinard:** Alors, si, par exemple, 5 %, vous reconnaissez que c'est abusif pour le client, pour vous, qu'entendez-vous par une clause pénale raisonnable?

**M. Iny (George):** Pour les concessionnaires avec qui nous négocions les dédommagements, on arrive à peu près à 300 \$, des fois à 500 \$. Je parle du lendemain ou deux ou trois jours après, et pas dans le cas d'un... on a commandé un véhicule mauve, livré de... commandé de Calgary, avec des frais de transport particuliers. Ça, c'est des cas extrêmes. Mais, pour le cas typique qui est: Quelqu'un a ressenti un peu de pression ou, sur l'euphorie, a signé un document, le lendemain, il ne veut plus procéder avec, on règle ça à 300 \$, facilement.

**M. Pinard:** Ce qui veut dire 3 %?

**M. Iny (George):** Non, je mettrais même un montant fixe. Il y a des endroits, dans les sections sur l'automobile de la LPC, où on a des montants fixes. On pourrait faire ça aussi.

**M. Pinard:** Mais un montant fixe avec une automobile, par exemple, usagée...

**M. Iny (George):** 300 \$, pourquoi pas? C'est mieux que 5 %.

**M. Pinard:** D'accord. Merci, M. le Président.

**Le Président (M. Kotto):** Je vous en prie.

**M. Pinard:** Je céderai la parole à mes collègues.

**Le Président (M. Kotto):** La parole au député de Prévost.

**M. Robert:** Merci, M. le Président. Madame, monsieur. Ça m'apparaît évident que ce projet de loi là vous satisfait, mais j'aimerais ça revenir sur votre conclusion, quand vous écrivez que «l'APA est d'avis que l'effectif adéquat afin de faire respecter la Loi sur la protection du consommateur demeure [...] une problématique de premier ordre». Et là vous exprimez un souhait, là, qu'il y ait plus de personnel d'inspection. J'aimerais ça que vous précisiez votre pensée à ce niveau-là, en termes de besoin, là, d'après votre expérience.

● (21 h 10) ●

**M. Iny (George):** Je parlerai plutôt des antécédents historiques puis... A une autre époque, l'Office de la protection du consommateur avait une équipe de juristes d'une trentaine et 25 personnes affectées aux enquêtes. C'est évident que sa capacité d'agir était plus importante. J'imagine qu'aujourd'hui sa tâche est plus compliquée qu'elle l'était à l'époque, avant les coupures, et que le public s'attend autant... à autant de l'office. Mais, en tout cas, ça, j'imagine, c'était un discours pour un autre jour. En tout cas, je l'ai fait. Ça ne fait pas partie des amendements, mais on le porte à votre attention.

**M. Pinard:** ...budget.

**Une voix:** C'était votre conclusion, alors...

**M. Iny (George):** Merci. C'est bien apprécié que vous me donnez la possibilité de commenter aussi. Et les gens de l'office le savent, en passant, parce que des fois on est exigeant avec eux. Mais on doit être conscient, pendant la plus forte période de coupures, qu'il y avait même une association au Québec qui avait plus d'avocats dans son service que... qu'il restait à l'office, actifs, un moment. C'était Option Consommateurs.

**Le Président (M. Kotto):** Merci. Merci. Je me tourne... Oui, alors, M. le député de Viau, que je reconnais.

**M. Dubourg:** Merci, M. le Président. Écoutez, à mon tour de vous saluer, Mme O'Connell-Chrétien et M. Iny. Écoutez, je veux poursuivre sur la dernière intervention, là. Je sais que vous avez parlé aussi de l'office, mais... en fait du fait que le nombre d'avocats ait diminué, et tout ça, mais, moi-même, personnellement je tenais à vous dire, M. Iny, que... Bon, depuis ce matin, je vous vois aussi dans le coin, mais votre visage est très connu dans les médias, et je crois que le travail que vous faites, c'est un travail extrêmement important, et je pense que les

automobilistes, les consommateurs, là, doivent bien se réjouir, parce que, bon, vous aidez, là, l'industrie à, comment dirais-je, à s'autoréguler, si je peux m'exprimer ainsi, à clarifier tout ça, et vous donnez aussi beaucoup de renseignements, aussi, aux automobilistes, et je crois que ça nous rassure. Et, si je dis ça, je crois que je peux parler au nom des parlementaires pour le travail que vous faites. Donc, en ce sens, je pense que l'office, à sept, ils sont capables de continuer à... On fait équipe avec vous, là. Écoutez... Non, mais c'est très sérieux, c'est vrai, c'est très apprécié, là, et...

Maintenant, ce qu'on constate aussi, c'est que... Je ne sais pas si vous vous êtes déjà penchés sur ce côté-là, bon, on entend parler que c'est surtout maintenant vers Internet qu'il va falloir commencer à clarifier, parce que les gens utilisent toutes sortes d'astuces, c'est-à-dire qu'ils ne mettent pas de numéro de téléphone ou bien on ne sait pas où est-ce que le vendeur d'autos usagées dont on parle... Donc, ce serait, comme vous dites, dans un autre débat, peut-être, qu'on pourrait aborder ça.

J'ai deux questions très rapides que j'aimerais vous poser. C'est qu'on a parlé aussi, dans le projet de loi, de prix tout inclus. J'ai l'impression qu'au niveau des automobiles on peut faire une différence en ce sens que, question de prix tout inclus, au niveau de systèmes Internet, quand on s'abonne, par exemple, que ce soit haute vitesse ou bien basse vitesse... par rapport à l'automobile, où est-ce que, moi, je me dis: C'est plutôt de la fausse publicité. Parce que, comme vous avez présenté tout à l'heure, dans la publicité, 9 999 \$... et il y a pas mal de petites informations cachées. Je me suis dit: C'est... l'acheteur ou le consommateur, quand ça va être le moment de payer ou bien de faire son chèque, il va savoir c'est quoi, le montant exactement. Alors que, dans d'autres systèmes ou bien dans d'autres industries, ce montant payé là n'est pas aussi clairement défini. Donc, est-ce que ce n'est pas surtout un problème de publicité trompeuse, qu'on peut parler, dans l'industrie automobile ou est-ce qu'il y a d'autres coûts cachés effectivement, là, dont on devrait soulever dans notre projet de loi, par exemple?

**M. Iny (George):** Je vous dirais, ici, c'est vraiment l'assainissement de la publicité et aussi pour avoir un régime à une vitesse, parce que les règles en matière de publicité sur les voitures d'occasion ont éliminé ces jeux-là. Et avec des bénéfices pour les consommateurs et les commerçants aussi. Et d'ailleurs nos propos, ce soir, au niveau de l'affichage des prix sont partagés avec l'Association des marchands de véhicules d'occasion au Québec. Plusieurs autres de nos recommandations aussi le sont. Je vous dirais qu'on a besoin d'un régime à une vitesse et que ce sera mieux pour le consommateur. Et éventuellement je crois que les commerçants s'en rendront... les concessionnaires à bannière s'en rendront compte aussi. D'ailleurs, plusieurs le souhaitent, mais ils ne peuvent pas toujours compter... Les commerçants indépendants ne partagent... ne sont pas toujours très bien représentés par leurs associations. Ceux qui ne siègent pas sur les conseils, qui ne sont pas les gens à crier fort, des fois n'ont pas une voix, mais ils viennent nous voir. On travaille avec eux souvent de pair, et c'est souvent d'eux que viennent les solutions qu'on propose.

**M. Dubourg:** D'accord. Oui, M. le Président, une dernière question. Vous étiez là tout à l'heure, vous avez

entendu l'Association canadienne des télécommunications sans fil, tout à l'heure, qui nous faisait un peu le portrait par rapport à ce projet de loi, nous disant que... de faire attention, parce qu'il ne faut pas tuer l'industrie ici, au Québec, par rapport à d'autres provinces canadiennes. Je ne sais pas, vous, d'après votre lecture... Vous avez tout à l'heure parlé des clauses pénales, des questions de garantie. Vous avez même parlé de l'exemple avec Toyota. En appliquant ces... bien, enfin, ces suggestions ou bien les recommandations que vous faites à la commission, est-ce qu'il y a un risque pour le consommateur québécois de se faire imposer des frais exorbitants, d'après vous?

**M. Iny (George):** O.K. Premièrement, il faut qu'on... pour ma réponse, je fais abstraction du domaine de la téléphonie cellulaire parce qu'on n'a pas les connaissances pour ça. Pour le secteur de l'automobile, on a parlé... on a entendu la notion de choix et du fait que le choix serait réduit. Alors, au Québec, on n'a plus le choix d'acheter une garantie automobile de quelqu'un qui n'a pas un compte de réserve ou qui n'est pas assuré. Est-ce que c'est un choix qu'on voudrait protéger? On a ce choix en Ontario, O.K., puis, le lendemain, le bonhomme a été en Floride, en 2008, à Noël, O.K., pour une question de... un problème de garantie, dans un des cas. En Colombie... Au Québec, parce qu'on a légiféré pour éviter le contrat de location ou la valeur à la fin, la valeur, quand vous remettez l'auto, au Québec, est toujours assurée par celui qui vous loue le véhicule, à condition que vous respectez les limites de kilométrage et que vous ne faites pas l'abus du véhicule. Dans d'autres provinces, il est resté une partie du marché où cette valeur-là n'était pas... c'est vous qui avez le risque. Alors, ça a disparu.

Il y a certains choix qui ne sont pas souhaitables. Et ce qu'on fait quand on fait une... à notre idée, une réglementation saine, c'est qu'on améliore les conditions du marché, on améliore la sécurité du marché à long terme. On pourrait avoir l'expérience que nous avons ici dans le marché de l'occasion. Alors, ça veut dire un meilleur produit, moins cher, avec des meilleures garanties et des commerçants plus professionnels. Et on a la preuve, parce qu'on vient... je viens de retourner de la Colombie-Britannique, et on a été en Ontario aussi, un mois au... visiter différentes régions urbaines au Canada pour magasiner un véhicule d'occasion, et, je peux vous faire la preuve, c'est vraiment beaucoup mieux ici. Puis il y a plusieurs facteurs pour arriver à ça. On ne fait... on n'arrive pas à ça du jour au lendemain, mais il y a un engagement sur plusieurs années qui fait que, tout un secteur, le niveau s'augmente. Et je crois que ces amendements, il y en a plusieurs qui auront des effets secondaires qu'on ne peut même pas évaluer ce soir mais qui seront très positifs.

**M. Dubourg:** Ça m'amène, très rapidement, une dernière question...

**Le Président (M. Kotto):** Il reste... il vous reste deux...

**M. Dubourg:** ...parce que la réponse que vous avez donnée...

**Le Président (M. Kotto):** Vous avez 1 min 30 s.  
● (21 h 20) ●

**M. Dubourg:** Merci. Vous avez dit que, bon, comme, par exemple, lorsqu'un contrat arrive à terme, par exemple un contrat de location d'automobile, j'entends... et on le sait que c'est, comment dirais-je, la compagnie qui va dire... Bon, j'ai loué cette auto-là. Au bout de trois ans, est-ce qu'il y a, comment dirais-je, usage excessif, là, ou bien est-ce que la carrosserie, là, je n'ai pas pris soin... Avez-vous eu des... je ne sais pas, des plaintes? C'est quoi, la situation, là? Est-ce que ça arrive souvent ou bien est-ce qu'il y a souvent... est-ce qu'il y a entente entre commerçant et consommateur dans les fins de contrat?

**M. Iny (George):** Alors ça, c'est un à-côté, parce que ça ne fait pas partie du projet actuel, mais, oui, c'est... il y a une problématique. Et il y a des abus des deux côtés, parce que les consommateurs, aussi, qui sont rendus à leur troisième location, dans les années de vaches grasses, les compagnies ne regardaient pas les voitures très attentivement, à condition que le client louait une autre auto. Aujourd'hui, le paiement pour le même véhicule est souvent 50 \$ ou 100 \$ par mois plus cher pour le louer parce que les constructeurs ont perdu leur chemise, pendant la récession, sur les retours de location. À 100 \$ plus cher, la personne finance ou elle change de marque. Dans ce cas-là, on ne veut plus regarder d'un oeil la voiture, on veut faire le tour et l'évaluer correctement. Alors, dans certains cas, les consommateurs font face à des réclamations qui sont méritées. Mais le hic, c'est que, là aussi, à cause du manque d'encadrement, la facture arrive six semaines après ou trois semaines après. C'est le cas de General Motors, par exemple. Le véhicule a déjà été vendu à l'encan, vous n'êtes pas... vous n'avez pas les moyens de faire faire le travail ou obtenir une autre expertise vous-même.

Autre chose aussi, au départ, le client est négligent, mais, au lieu de faire la réparation au coût moindre, on change les quatre pneus, pas deux pneus. Au lieu de réparer une déchirure, on change toute la housse. C'est curieux, parce que, quand vous allez chez un commerçant qui, lui, doit payer pour revendre une auto, il change les deux pneus et il ne fait que réparer la housse parce que la réparation est invisible. Alors ça, c'est le genre d'affaire où, oui, effectivement il y aurait un besoin d'encadrement. Et c'est un peu nuancé, parce que je vous dirais que les clients ont aussi beaucoup profité d'une tolérance de la part des locataires qui aujourd'hui est moins présente qu'elle l'était à l'époque.

**Le Président (M. Kotto):** O.K. Je demande le consentement pour un 30 secondes supplémentaires pour le député de Chomedey. Est-ce qu'il y a consentement?

**M. Pinard:** Il l'a mérité.

**Le Président (M. Kotto):** Parfait.

**M. Ouellette:** Merci, M. le Président. Juste pour un 30 secondes et juste... ce n'est pas une question, c'est une intervention, parce que vous avez pris la peine, à la page 5 de votre mémoire, d'intervenir, et la ministre vous a fait préciser la définition ou d'apporter une modification du «consommateur acquéreur». Il y a de plus en plus de véhicules achetés à l'encan et... pour ne pas dire, c'est quasiment rendu la norme. Je pense que c'était très, très, très important qu'on retrouve... et on va s'assurer de faire les représentations qui s'imposent pour que «précédent

propriétaire», ça ne laisse pas... ça n'a pas la même connotation que «consommateur acquéreur» de véhicule acheté à l'encan.

**M. Iny (George):** Merci.

**Le Président (M. Kotto):** Merci.

**M. Ouellette:** C'est à peu près 30 secondes.

**Le Président (M. Kotto):** C'est parfait. C'est parfait. Une dizaine de minutes. Je reconnais le député de Deux-Montagnes.

**M. Charette:** Merci. Bonsoir à vous deux. Monsieur, vous avez évoqué dans votre présentation un exemple qui déborde quelque peu de votre domaine d'expertise, soit celui des agences de voyages. Vous avez évoqué le fonds d'indemnisation. Pour ma connaissance personnelle, c'est possible d'expliquer un petit peu quel est le... ce fonds en question? Et comment a-t-il été mis sur pied, si vous avez l'information?

**M. Iny (George):** Quand on achète un forfait de voyage par l'entremise d'une agence, il y a une partie de cette somme-là qui est versée dans un fonds commun qui est partagé par toutes les agences. Et le niveau, d'ailleurs, de ce fonds est censé être établi selon des règles d'analyse de risques. Et, lorsqu'une agence fait faillite, par exemple, lorsque les gens sont en vacances, ils veulent... l'avion... quelqu'un doit leur... les billets d'avion n'ont pas été payés, ou un problème d'hôtel... l'Office de la protection du consommateur a les pouvoirs de déléguer ou d'intervenir elle-même pour rapatrier les gens, dédommager les gens, aussi, qui auraient payé d'avance, par exemple, un billet. Et les gens ici pourraient vous en parler plus. Ce modèle, d'ailleurs, a été copié dans d'autres provinces aussi.

En matière automobile, actuellement, on a hérité de régimes plus vieux, qui sont antérieurs à ça, qui, à mon idée, fonctionnent un peu moins bien. On aurait pu dire aux agences: Écoutez, pour chaque forfait que vous vendez, vous devez avoir une assurance, par exemple. Mais c'est trop cher pour les petites entreprises, et le client finirait par payer plus cher son billet, de façon marquée. Le fonds d'indemnisation est un modèle efficace pour des secteurs où on prend de l'argent d'avance en contrepartie d'un service qu'on ne fournira pas pour une certaine période. Alors, dépôt, j'imagine... préarrangement funéraire, il y a plein de domaines où ça pourrait peut-être être utile. Je me fie à l'office pour savoir lesquels.

**M. Charette:** ...cas de votre industrie à vous, concrètement quels seraient les éléments qui pourraient être inspirants ou qui pourraient être intéressants de ce même fonds là?

**M. Iny (George):** ...resterait à voir avec l'office, mais, par exemple, peut-être les garanties de remplacement. Ça dépendra de ce que l'AMF, qui étudie la question, décidera. Elle décidera probablement que c'est de l'assurance. Alors, la question disparaîtrait. Mais, peut-être, pour les concessionnaires, même, eux-mêmes... ce serait... Aujourd'hui, on fonctionne avec un cautionnement, au Québec, et peut-être éventuellement un fonds que... où tout le monde

contribuerait pourrait aider à ça. Certainement, dans le cas des... il y aurait peut-être aussi... ça pourrait bénéficier de ça. Mais ce n'est pas une priorité pour nous. On n'est pas ici pour demander l'implantation de cette protection à un secteur particulier du domaine de l'auto, mais pour vous dire plutôt qu'il connaît... ça connaît une belle... un beau résultat dans les autres provinces où ça existe.

**M. Charette:** Merci. Une dernière question, rapidement. Et je reprends la publicité que vous nous avez présentée en début de présentation. Le client qui subit cette publicité et qui est tenté de se présenter au concessionnaire pour se procurer le modèle en question au prix affiché se rend compte rapidement que... bien c'est, à toutes fins pratiques, d'obtenir un véhicule au prix en question, là, au prix concerné, son recours — vous parliez d'un recours collectif qui s'applique difficilement, étant donné que c'est une publicité — son recours, ultimement, pour faire valoir son droit ou faire valoir qu'il a été peut-être lésé dans la perception que la publicité a créée chez lui...

**M. Iny (George):** Ce n'est pas évident, parce que, s'il aurait lu les 531 mots que j'ai été... on a été assez gentils de vous donner dans un 12 points mais qui étaient dans une très petite affaire, il aurait peut-être pu trouver la réponse, il l'aurait décortiquée. Les gens à qui ça nuit, ce n'est pas seulement le consommateur, c'est Toyota, qui avait un modèle concurrentiel, à cette époque, annoncé à 12 500 \$ ou 13 000 \$. Alors... ou Nissan, qui avait un modèle à 15 000 \$ qui finalement n'était pas beaucoup plus cher que celle-ci... celui-ci. Alors, ça aiderait l'ensemble des commerçants aussi.

**M. Charette:** Merci.

**M. Iny (George):** Et, en passant, vous savez qui hait ces pubs le plus? Vous allez... Ils ne vont jamais vous le dire ici. C'est les vendeurs. Parce qu'ils sont... À partir du moment où le client est devant eux, ils sont déjà menteurs parce qu'ils doivent faire le pont entre le prix dans le journal au prix qu'ils ont dans leurs catalogues à eux. Et ils adoreraient si, du côté patronal ou des constructeurs, ils pouvaient avoir un point de départ qui était plus réaliste. Et là ils n'auraient pas cette «rompue», ce schisme avec le client. Et les vendeurs sont plus... généralement plus ouverts à nous le dire ici que dans les autres provinces. Et je ne sais pas exactement pourquoi, mais il y a plus d'ouverture à ça. On s'est fait dire une fois, lorsqu'on achetait de façon anonyme, par un vendeur: On se trouve entre le client, le patron et la porte. Et je crois réellement que, si les règles étaient mieux... la pub était mieux encadrée, ça rendrait leur travail plus facile.

**Le Président (M. Kotto):** Merci. La parole est au député de Prévost pour 4 min 30 s.

**M. Robert:** Merci. Je vais... je veux vous poser la même question que j'ai adressée à la Coalition des associations de consommateurs du Québec cet après-midi. Ça concerne les frais cachés. Alors, évidemment, il y a des frais cachés, vous en avez parlé tantôt, qui sont direct dans la poche du commerçant. Il peut y avoir — je ne sais pas, dans votre industrie que vous couvrez — il peut y avoir des frais cachés qui concernent plus des frais

environnementaux. Ce que je posais comme exemple cet après-midi, c'était, exemple, un changement d'huile, quand on veut se débarrasser de l'huile. Est-ce que vous êtes favorables à ce que tous les frais... que le consommateur voie tous les frais?

● (21 h 30) ●

**M. Iny (George):** Aujourd'hui, quand vous louez une automobile à court terme, de façon quotidienne, on vous décortique les frais. Alors, vous avez l'auto à 29 \$ ou 35 \$, mais il y a des frais pour les pneus d'hiver qu'on vous facture en été, il y a des frais pour l'énergie. Sauf que, si on y pense, ce n'est pas logique, parce qu'on paie le gaz pour une auto qu'on loue. Alors, quand on leur a posé la question, c'est l'énergie pour chauffer leurs bureaux. Il y a toutes sortes de frais qui ne sont pas des... qui sont camouflés. C'est-à-dire, on les appelle des frais ou des redevances, mais ça n'équivaut pas à un montant qui est versé à un tiers, dans certains cas. À notre idée, ça, c'est des coûts fixes d'opération qu'on a décousus de l'offre de services pour sortir avec une offre à 29 \$ qui est réellement une offre à 35 \$. Ça nuit au consommateur. Quand on pose la question aux entreprises, elles disent: Oui, mais, le client, au moment de signer, on lui a dit qu'il y avait ces frais-là. Comme vous le dites, c'était 35 \$. Il est rentré pour 29 \$. Ça nuit aussi aux concurrents qui, eux, annoncent à 35 \$ ou à 33 \$, qui sont 2 \$ moins cher mais paraissent 4 \$ ou 3 \$ plus cher. Alors, si on pourrait régler la problématique, l'industrie aurait quand même le choix, après, de décortiquer les composantes du prix, si elle voulait.

Puis, en passant, dans le secteur automobile et dans le secteur de l'occasion, la plupart de ces redevances, avant qu'on ne les interdise, étaient fictives ou excessives. Ce n'était pas le montant qu'on avait payé réellement à un tiers pour enlever son huile, ou pour les chiffons, ou pour rédiger le contrat, parce que la personne qui rédigeait le contrat était le vendeur qui vous vendait l'auto. Alors, des frais de documents à 395 \$ ou 400 \$ n'ont pas de place. Ça fait partie du prix du bien. Vous achetez une tarte aux pommes dans une boulangerie; rendu à la caisse, on ne vous charge pas un supplément pour l'emballage. Et ça devrait être un peu la même chose en matière de l'automobile aussi.

**Le Président (M. Kotto):** Merci. Alors, satisfait? Parfait. Alors, je... M. Iny et Mme O'Connell-Chrétien, merci pour votre contribution. Merci d'avoir eu le courage de rester si tard avec nous. Ça compte. Ça compte pour aujourd'hui, pour l'histoire.

Alors, je me dois maintenant d'ajourner les travaux jusqu'à demain, après les affaires courantes, vers 11 heures, où la commission se réunira dans cette même salle afin de poursuivre ce mandat. Bonne soirée, bon repos.

*(Fin de la séance à 21 h 31)*