



ASSEMBLÉE NATIONALE

PREMIÈRE SESSION

TRENTE-NEUVIÈME LÉGISLATURE

Journal des débats

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

Le mercredi 21 octobre 2009 — Vol. 41 N° 8

Consultations particulières sur le projet de loi n° 60 — Loi
modifiant la Loi sur la protection du consommateur
et d'autres dispositions législatives (2)

**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

Dépôt légal: Bibliothèque nationale du Québec
ISSN 0823-0102

Commission permanente des relations avec les citoyens

Le mercredi 21 octobre 2009 — Vol. 41 N° 8

Table des matières

Auditions (suite)	1
Conseil canadien du commerce de détail (CCCD)	1
Coalition Multi-Store Gift Card/Multi-Store Gift Card Coalition (MGCC)	8
Groupe de recherche en droit international et comparé de la consommation de l'UQAM (GREDICC)	18
Barreau du Québec	27
Mémoire déposé	36
Remarques finales	36
M. Benoit Charette	36
Mme Kathleen Weil	37

Autres intervenants

M. Raymond Bernier, président
M. Guy Ouellette, président suppléant

M. Claude Pinard
Mme Francine Charbonneau
M. Emmanuel Dubourg
M. François Ouimet
M. Gilles Robert

- * Mme Diane Brisebois, CCCD
- * Mme Kateri-Anne Grenier, idem
- * M. Marc Duquette, idem
- * Mme Manon Parisien, MGCC
- * M. Steve Plamondon, idem
- * Mme Marie-Pierre Braswell, idem
- * M. Scott W. Krigel, idem
- * M. Thierry Bourgoignie, GREDICC
- * M. Marc Sauvé, Barreau du Québec
- * M. Luc Thibault, idem
- * M. Marc Lacoursière, idem

- * Témoins interrogés par les membres de la commission

Le mercredi 21 octobre 2009 — Vol. 41 N° 8

**Consultations particulières sur le projet de loi n° 60 — Loi modifiant
la Loi sur la protection du consommateur et d'autres dispositions législatives (2)**

(Onze heures vingt-huit minutes)

Le Président (M. Bernier): À l'ordre, s'il vous plaît! 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 à toutes les personnes dans la salle de bien vouloir éteindre la sonnerie de leurs téléphones cellulaires.

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, y a-t-il des remplacements?

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

Le Président (M. Bernier): Merci. Ce matin, nous entendrons le Conseil canadien du commerce de détail. Alors, bienvenue, c'est un grand plaisir de vous recevoir. Par la suite, nous entendrons également la Coalition Multi-Store Gift Card et, cet après-midi, le groupe de recherche en droit international et comparé de la commission de l'Université du Québec à Montréal, et le Barreau du Québec également. Alors, ce sont quatre groupes que nous allons entendre aujourd'hui dans nos auditions.

Auditions (suite)

Donc, la façon de procéder, c'est que vous avez... Bienvenue, je vous souhaite la bienvenue. Et vous avez 15 minutes pour votre exposé et environ une trentaine de minutes de discussion entre les parlementaires. Donc, je verrai... nous allons procéder par bloc d'échange au niveau... avec les parlementaires. Donc, sur cela, sans plus tarder, je vous inviterais également à présenter les gens qui vous accompagnent, et je vous souhaite la bienvenue. Donc, la parole est à vous pour un bloc de 15 minutes. Bienvenue.

**Conseil canadien du
commerce de détail (CCCD)**

Mme Brisebois (Diane): Merci, M. le Président. Mme la ministre. Mon nom est Diane Brisebois. Je suis présidente du Conseil canadien du commerce de détail, et se joignant à moi aujourd'hui sont Me Marc Duquette et Me Kateri-Anne Grenier qui participeront à la présentation et qui travaillent en fait sur ce dossier pour le Conseil canadien et nos membres.

● (11 h 30) ●

Le Conseil canadien du commerce de détail remercie la Commission des relations avec les citoyens de lui donner l'occasion de présenter ses commentaires et recommandations relativement au projet de loi n° 60. Nous avons produit un mémoire qui couvre tous les points en profondeur, étant donné l'importance du projet de loi et le respect que nous avons pour le processus de consultation.

La qualité des services offerts aux consommateurs et le respect de leurs droits sont des préoccupations constantes pour le conseil et ses membres. Comme représentant des détaillants nationaux, le conseil se préoccupe des problématiques d'harmonisation. Comme l'a dit M. Pinard, député de Saint-Maurice, nous sommes à la recherche d'une harmonie entre le consommateur et le détaillant.

Il y a plusieurs préoccupations qui sont exposées dans notre mémoire, mais nous voulons mettre l'emphasis sur les sujets suivants, dont trois: la divulgation de la garantie légale et l'information à fournir sur les garanties gratuites; deuxièmement, l'indication des frais environnementaux; et, troisièmement, le recours en injonction à des associations de consommateurs.

En fait, le premier sujet, la divulgation de la garantie légale. La garantie légale. Si le but est de porter à l'attention du consommateur le texte de l'article 38 de la loi, cette divulgation présente des problèmes:

a. les vendeurs vont se faire poser des questions, puisqu'ils ne sont pas des spécialistes en droit, ils ne pourront pas répondre adéquatement, il y a un risque que le consommateur soit induit en erreur;

b. le commerçant n'aurait pas droit à l'erreur, l'obligation est donc trop lourde à assumer;

c. le temps limité de certains consommateurs pour conclure la transaction;

d. en magasin, la divulgation orale et écrite à chacun des clients, sur une base individuelle, est trop onéreuse, et le commerçant sera à la merci d'une erreur ou d'un oubli de bonne foi d'un préposé, notamment dans le contexte où ces derniers sont souvent sollicités par plus d'un client;

e. la preuve que la garantie légale a été divulguée verbalement sera difficile à faire pour le détaillant si un litige survient;

f. et finalement, la divulgation orale ne peut se faire pour les contrats en ligne.

Si l'intention ou le but est de faire expliquer par le commerçant au consommateur la nature et la portée de la garantie légale, c'est encore pire et impossible à exécuter en pratique. Le contexte de l'article 38 de la loi prête à interprétation, et c'est le travail des tribunaux, non des vendeurs, de l'interpréter.

En deuxième lieu, la divulgation de l'existence, de l'objet et de la durée de toute garantie offerte gratuitement. Ces obligations sont impossibles à respecter en pratique. Le détaillant ne peut connaître toutes les garanties gratuites. Et, comme vous le savez, certains détaillants offrent plus de 1 500 produits en magasin ou en ligne. Une multitude de combinaisons de garanties sont donc possibles.

Même pour la garantie du fabricant, cela pose problème dans le secteur. La garantie du fabricant est incluse dans l'emballage, et le commerçant peut difficilement y avoir accès. Le détaillant n'a pas de contrôle sur la manière dont peut être rédigée la garantie du fabricant. Ce n'est pas à lui de résumer ou de l'expliquer, et on risque d'induire le consommateur en erreur.

Le temps alloué pour conclure une transaction n'est pas illimité, et la complexité des informations présentées au consommateur de même que la longueur des documents qu'il doit lire ont un impact direct sur la conclusion d'une vente, surtout en ligne. Si la vente est trop complexe, les consommateurs vont se tourner vers des commerçants à l'extérieur du Québec qui n'obéissent pas à ces règlements.

Nous ne voyons pas la situation pire qu'elle ne l'est en réalité. Il ne faut pas penser que la garantie prolongée est identique à celle du fabricant. Cette affirmation est erronée, puisque les contrats de garantie prolongée doivent expliquer ce que la garantie apporte de plus, par exemple la réparation de certaines pièces, un service d'installation, un soutien technique à distance, une durée de couverture plus longue et un meilleur service. Le consommateur est déjà protégé, car la loi prévoit déjà un contenu obligatoire pour les contrats de garantie prolongée. Pour s'assurer que le consommateur le comprend bien, doit-on en plus dispenser le consommateur de lire le contrat et obliger le commerçant à déprécier son propre produit? L'obligation de conseil a des limites, et le consommateur a aussi des obligations: se renseigner, se comporter de manière diligente. C'est la Cour suprême qui l'a dit dans l'arrêt *Bail*, page 16 de notre mémoire, et je cite: «...j'ajouterais qu'il ne faut pas donner à l'obligation de renseignement une portée telle qu'elle écarterait l'obligation fondamentale qui est faite à chacun de se renseigner et de veiller prudemment à la conduite de ses affaires.»

Maintenant, je demanderais à Me Grenier d'aborder le deuxième et le troisième sujet.

Mme Grenier (Kateri-Anne): M. le Président, Mme la ministre. Je suis Kateri-Anne Grenier. Je traiterai du deuxième sujet, qui est les frais environnementaux, qui touche à l'article 224 dont la ministre propose une modification.

D'abord, quels sont exactement les frais environnementaux que nous visons dans notre exposé? Vous savez sûrement qu'au Québec, ainsi que dans d'autres provinces canadiennes, des programmes environnementaux sont en place. On peut citer, par exemple, les exemples des appareils électroniques, la récupération de peinture, d'huile, et nous avons aussi, qui est l'exemple donné dans notre mémoire, d'ailleurs, les compensations en matière de recyclage et les compensations qui sont données aux municipalités.

Ce qui est fort important pour nous, pour les détaillants nationaux, c'est que l'article 224, tel que modifié, ne puisse pas être interprété de façon à ce que ces frais environnementaux doivent être masqués ou cachés dans le prix que le consommateur... sera à payer. C'est notre première préoccupation. On croit que, d'abord, le consommateur devrait être informé que des frais environnementaux existent, qu'il devrait, pour faire un choix éclairé, être informé que certains produits collaborent à ces programmes environnementaux, qu'il puisse ainsi faire un choix éclairé et qu'il puisse aussi comprendre pourquoi il paie un peu plus cher pour faire un choix qui est valable sur le plan environnemental. Notre préoccupation est donc que le consommateur soit conscientisé et bien sûr que les détaillants ne soient pas pénalisés.

On y voit aussi, dans le danger que pourrait susciter le fait de masquer les frais environnementaux, on y voit bien sûr un danger au niveau de l'harmonisation des pratiques des détaillants à travers le Canada. Vous le savez

peut-être, les frais environnementaux ne sont pas les mêmes d'une province à l'autre. Donc, pour différents programmes, les montants en jeu ne seront pas semblables. De même, les provinces ont quand même une façon distincte d'incorporer ou non... de traiter ces frais par rapport au consommateur. Certaines provinces acceptent que les coûts environnementaux soient divulgués au consommateur à la caisse, d'autres vont encourager les détaillants et permettre que ce prix soit indiqué distinctement du prix du produit. C'est certain que, si le prix environnemental, si les frais environnementaux devaient être cachés dans le prix total du produit, ce serait très désavantageux pour les détaillants québécois puisque le prix paraîtrait, d'une part, plus élevé qu'ailleurs au Canada et on ne saurait pas pourquoi. Le consommateur verrait qu'il paie davantage, il ne saurait pas pourquoi, et, là encore, il y a toujours une problématique avec le commerce en ligne que le consommateur aille voir ailleurs. Dans le commerce du détail, le meilleur prix est une donnée extrêmement importante. Il faut, je pense, en être très conscients au niveau des programmes environnementaux.

De même, on a soulevé dans notre mémoire que le fait de masquer les frais environnementaux dans le prix du produit pourrait soulever une certaine difficulté d'application au niveau de la Loi sur la concurrence. Vous savez, un commerçant qui veut annoncer un rabais ou un escompte sur un produit doit être capable de justifier, et c'est l'article 74.01 de la Loi sur la concurrence, que son prix habituel par ailleurs est bel et bien 20 % ou 30 % au-dessus du rabais qu'il annonce. Là encore, quelle sera la façon de déterminer le prix habituel, alors qu'au Québec les frais environnementaux seraient cachés et qu'ailleurs au Canada ils ne le seraient pas? C'est évident que ça pose des difficultés pour les détaillants qui ont des politiques nationales au niveau de la fixation des prix.

● (11 h 40) ●

Et finalement je voudrais aussi porter à votre attention: Il faut faire attention en matière de frais environnementaux pour ne pas que ce soient les petits détaillants qui soient pénalisés. En effet, les compensations environnementales, pour un détaillant qui est national, qui a un immense pouvoir d'achat, ce détaillant-là pourra faire supporter une partie des frais environnementaux par le fabricant, par exemple, étant donné qu'il a un pouvoir d'achat extrême. Le détaillant, lui, par exemple, le détaillant local ou un détaillant indépendant n'a pas cette capacité de faire assumer par le fabricant, par exemple, les frais environnementaux. Alors, le résultat, c'est qu'évidemment il assume tous ces frais par lui-même et en plus il doit les cacher dans le prix du produit. Ça le désavantage doublement parce que, là, le consommateur va voir qu'il paie plus cher chez le détaillant indépendant, et évidemment la comparaison avec le détaillant national ne tiendra plus la route pour, évidemment, les indépendants.

Je passe tout de suite au troisième sujet, qui est le recours en injonction introduit par les organismes destinés à protéger le consommateur et la dispense de caution qui est liée à l'exercice de ce recours, donc les articles 266 et 316. Comme vous l'avez vu dans notre mémoire, ce sujet suscite d'importantes préoccupations. Les détaillants nationaux sont par ailleurs en faveur de l'exercice de l'injonction par l'Office de la protection du consommateur et son président, mais ne sont pas du tout en accord avec la suggestion de donner un recours d'intérêt public à des

organismes qui ne sont pas imputables et qui ne sont pas redevables à l'Assemblée nationale ou au gouvernement.

Il faut savoir aussi que l'injonction, c'est un remède qui est assez extrême, qui est coûteux et qui fait, comment dire, passer beaucoup de temps devant les tribunaux. Une injonction, il faut savoir d'abord que c'est une interdiction de faire quelque chose. Ici, ce qu'on veut faire, c'est empêcher certains commerçants d'insérer certaines clauses dans leurs contrats. Il y a toujours deux stades à une injonction. Il y a le premier stade, qui est finalement le débat, au fond, qui peut avoir lieu dans un an, un an et demi, deux ans après l'introduction de l'injonction. Mais ce qui est aussi le nerf de la guerre, c'est l'injonction qu'on appelle interlocutoire, donc un débat qui se fait pour que l'injonction soit... que la cessation soit faite par le commerçant avant le procès. Et c'est évident que c'est des recours qui sont complexes et qui sont débattus âprement devant les tribunaux, qui sont extrêmement coûteux et qui sont lourds à supporter pour le système judiciaire.

La situation actuelle, M. le Président, c'est qu'en ce moment on a un organisme qui s'appelle l'Office de la protection du consommateur. L'Office de la protection du consommateur, avant de lancer une injonction, la façon de procéder souvent, ils vont envoyer un avis au détaillant, ils vont communiquer avec lui, lui exposer des préoccupations. Il ne faut pas penser que les détaillants sont fermés au dialogue, loin de là. La pratique, c'est que le détaillant, qui est organisé et qui voudra évidemment éviter un litige, va discuter, présenter son point de vue, qu'est-ce qu'on peut faire pour justement respecter les points de vue de chacun puis peut-être faire des ajustements ou prendre des engagements. C'est la façon de faire et c'est pour ça que l'on ne voit pas d'ailleurs beaucoup d'injonctions: parce qu'il y a un processus, un filtre et un processus de médiation de la part de l'office, qui est très important.

Par conséquent, nous sommes loin d'être certains que ce processus serait respecté si c'étaient les organismes à la défense des... la protection du consommateur qui s'occupaient de gérer ces recours. On pense aussi que l'injonction, c'est un recours extrême et qu'il faut justement qu'il soit exercé avec parcimonie, et nous croyons que la situation actuelle avec l'OPC est tout à fait satisfaisante. Il faut aussi prendre en considération le processus et le système judiciaire que nous avons. Nous croyons que le fait de mettre l'injonction à la portée des groupes de pression multipliera les recours devant les tribunaux, ce qui risque d'alourdir.

Le Président (M. Bernier): Vous avez environ une minute pour conclure, s'il vous plaît.

Mme Grenier (Kateri-Anne): Très bien. Finalement, au niveau de la caution, c'est évident que le fait d'avoir à fournir une caution lorsqu'on prend un remède aussi sévère qui a autant d'impact économique et médiatique qu'une injonction, le fait de devoir fournir une caution pour le demandeur est toujours un facteur à considérer. Il faut aussi savoir que les tribunaux ont des critères pour permettre d'attribuer... de forcer le demandeur à donner caution. Par conséquent, notre position, c'est que ça devrait rester comme ça: on devrait remettre ça entre les mains des tribunaux, et il y aurait possibilité pour le recours en injonction qu'une caution soit payable, sinon on met ici entre les mains de groupes de pression un recours qui est très lourd de conséquences.

Le Président (M. Bernier): Merci beaucoup.

Mme Grenier (Kateri-Anne): Je vous remercie.

Le Président (M. Bernier): Merci de votre présentation. Avant de débiter les échanges, ça me prend un consentement pour que nous puissions terminer nos travaux à 13 h 15. Est-ce qu'il y a consentement?

Une voix: Consentement.

Le Président (M. Bernier): Consentement. J'ai également à procéder à une nouvelle répartition du temps en considérant l'heure de début et l'heure de fin. Donc, nous allons procéder par blocs. Donc, le premier bloc du gouvernement pour une période d'environ sept minutes; par la suite, l'opposition pour un bloc de neuf minutes; nous revenons pour un deuxième bloc; et terminer par la suite avec l'opposition. Donc, si ça vous va, nous allons procéder immédiatement.

Mme la ministre, je vous souhaite la bienvenue et je vous donne la parole.

Mme Weil: Oui, merci. Alors, bienvenue, Mmes Brisebois, Grenier et M. Duquette. J'aimerais peut-être d'entrée de jeu, parce que c'est un point évidemment qui est très important pour vous, puis je veux bien le saisir, c'est cette question des frais environnementaux. Vous avez parlé de transparence, l'importance de la transparence, et donc c'est bien important pour moi de revoir... Je vois que, dans le mémoire... je pense qu'il y a plusieurs pages qui traitent de ça. Je suis sûre que j'aurai l'occasion de bien lire ça, mais là je saisis l'occasion parce que vous êtes là. Si le prix tout inclus comprenait ces frais environnementaux, mais que le commerçant pouvait indiquer quels étaient ces frais, est-ce que ça, ça répond à cette question de transparence, ou est-ce que c'est trop compliqué, ou... J'essaie de comprendre un peu la mécanique lorsque ces frais sont intégrés dans le prix.

Mme Brisebois (Diane): Alors, je vais commencer et j'invite mes collègues à ajouter des commentaires. Le plus gros défi pour les détaillants nationaux, qu'ils aient un bureau-chef au Québec ou ailleurs, c'est le marketing national et de pouvoir marketer un prix spécifique pour le produit. Nous comprenons qu'au Québec, en magasin, il y a une loi qui indique que c'est le prix total qui doit être indiqué, ce qui encore cause d'énormes problèmes au niveau compétitif. Et nous pensons aussi qu'au niveau environnemental c'est très important.

Par exemple, pour une télévision, si je suis un consommateur, j'ai une télévision de 999 \$, une télévision de 1045 \$. Si la télévision à 1045 \$ a un frais environnemental de 45 \$, on devrait pouvoir éduquer le consommateur en tant que choix. Est-ce que c'est une télévision qui coûte plus cher? Il y a un frais environnemental parce qu'elle a été fabriquée d'une certaine façon versus un autre produit qui n'aurait peut-être pas de frais environnemental.

Le deuxième problème, c'est que les frais, comme ma collègue a mentionné, sont différents d'une province à l'autre. Alors, pour les commerçants, si on ne peut pas harmoniser les frais, c'est d'harmoniser la façon dont on indique les frais à comparer au prix du produit. J'espère que ça répond à votre question.

Mme Weil: Merci.

Le Président (M. Bernier): Merci. Mme la ministre.

Mme Weil: Sur la question de — j'ai beaucoup de questions, mais je vais aller rapidement — l'injonction, donc, est-ce que l'autorisation préalable d'intenter un recours en injonction par le président de l'office serait de nature à encadrer adéquatement ce recours, selon vous?

Le Président (M. Bernier): Mme Grenier.

Mme Grenier (Kateri-Anne): Oui. C'est sûr que les détaillants ne sont pas fermés à toute discussion par rapport au projet de loi, mais c'est sûr que ce recours-là pose vraiment d'énormes problèmes. On ne voit pas pourquoi il y aurait un dédoublement du procédé déjà existant.

Et aussi, ce qui nous irrite un peu au niveau justement du fait que ce soient des organismes, ces organismes-là ont évidemment... et c'est leur droit et ils apportent beaucoup au débat, mais ces organismes ont évidemment une couleur. On connaît leur couleur. On sait qu'ils sont extrêmement proconsommateurs. Est-ce qu'ils ont entre les mains, bon, tous les outils? Et est-ce que ce serait si efficace d'avoir un filtre, alors qu'on a déjà de toute façon un système qui existe, qui est... que l'OPC gère ce recours? On n'est pas convaincus, bien qu'on soit ouverts à discussion, que ce soit le moyen approprié.

Le Président (M. Bernier): Merci.

Mme Weil: Je vous demanderais peut-être un commentaire par rapport... Évidemment, l'intention ici, c'était... c'est une mesure qui était perçue comme préventive pour éviter des recours collectifs et donc qu'on puisse arrêter l'acte plus tôt dans le processus. Donc, l'intention, c'était finalement de faire en sorte qu'il y ait moins de coûts de justice et moins de procédures. Alors, j'aimerais juste vous entendre sur cette...

Mme Grenier (Kateri-Anne): Bien sûr.

Mme Weil: Votre perception de ça.

● (11 h 50) ●

Mme Grenier (Kateri-Anne): Bien sûr. D'abord, au niveau de l'effet préventif, on croit toujours que la meilleure prévention est le dialogue préalable. L'injonction, c'est une mesure, comme je vous dis... c'est assez extrême. Et un détaillant qui reçoit une injonction, je ne crois pas qu'il soit placé en mode discussion. Et nos détaillants font déjà beaucoup d'efforts pour justement se conformer, discuter avec les autorités, faire des représentations et tenter de justement prévenir les conflits. Je ne crois pas que leur envoyer une procédure d'injonction va les amener à faire plus. Au contraire, je crois que ça va jeter de l'huile sur le feu.

Et, pour reprendre votre deuxième remarque, je sais que ça a été abordé, là, dans des mémoires que nous avons eus hier matin, sur l'effet préventif de recours. Écoutez, on n'a pas de boule de cristal, on ne sait pas qu'est-ce que le futur apporte. Moi, j'aurais une remarque qui ne va pas dans le même sens. Un détaillant qui se

voit condamné, dans le cadre d'une injonction, qui se voit, à ce moment-là, déclaré une de ces clauses prohibées et interdites, il y a ici chose jugée, il y a un jugement qui est rendu par une cour disant que cette clause n'est pas valide ou prohibée. C'est quoi, la prochaine étape? Un recours collectif pour des dommages. On croit que ce serait une possibilité. Et on ne croit pas justement que ça viendrait amoindrir le risque de poursuite, mais on croit que ce serait justement une occasion d'obtenir, d'une part, une déclaration d'un tribunal sur la validité ou non d'une clause, pour ensuite peut-être qu'il y ait d'autres étapes, à savoir une poursuite en dommages contre le commerçant. Alors, c'est une crainte qu'on a. Je vous dis que personne ne peut prévoir le futur, mais c'est quand... quand on a vu cette thèse qui a été amenée, nous en différons quelque peu.

Le Président (M. Bernier): Merci. Mme la ministre, vous avez environ une minute pour ce bloc.

Mme Weil: J'ai une question sur les garanties: Quelle est votre expérience par rapport aux connaissances qu'ont les consommateurs des deux types de garantie? Et je ne sais pas si vous avez peut-être des cas en cause, c'est-à-dire... Est-ce qu'ils savent qu'il y a une garantie légale? Est-ce qu'ils savent qu'il y a une garantie du fabricant? C'est quoi, leur niveau de connaissance, de votre expérience?

Mme Brisebois (Diane): Je dois avouer qu'en général...

Le Président (M. Bernier): Mme Brisebois, la parole est à vous.

Mme Brisebois (Diane): Merci, M. le Président, je m'excuse. En général et d'après nos sondages, la plupart des consommateurs sont conscients des différentes garanties. Le sont-ils de façon approfondie? Probablement pas, dépendant du genre de garantie et comment elle est présentée. Ils ont peut-être aussi le même défi que le commerçant quand ça vient une garantie du fabricant, parce qu'elles changent, elles sont différentes, dépendant des produits. Mais en général et en discutant de ce sujet avec plusieurs de nos marchands à travers le Canada, ils ont dit que... ils disent que les consommateurs ne semblaient pas se plaindre et qu'ils étaient conscients des droits et, en fait, des renseignements généraux autour des garanties.

Le Président (M. Bernier): Merci. Nous allons donc passer maintenant du côté de l'opposition. Donc, je vous souhaite la bienvenue, M. le député de Saint-Maurice, porte-parole. Vous avez un bloc d'environ neuf minutes.

M. Pinard: Merci beaucoup, M. le Président. Alors, je vous souhaite la bienvenue et je vous remercie de vous présenter. D'ailleurs, vous étiez parmi nous hier, et aujourd'hui également. Alors, merci beaucoup.

Je voudrais continuer dans la même veine que Mme la ministre concernant la question des garanties. Moi, je ne suis pas avocat. On parle d'une garantie légale, on parle de la garantie du fabricant et on parle d'une garantie que le commerçant vend, une garantie prolongée. Moi, je suis persuadé que, si on faisait un sondage au Québec... sur 7,5 millions de citoyens, je serais excessivement surpris s'il y en avait seulement 10 000, excluant la profession

juridique, qui seraient capables de répondre puis de me faire la distinction entre les trois garanties. Moi, je crois ça.

Tout à l'heure, je vous écoutais, parce que... Comme Mme la ministre a mentionné, on a reçu votre mémoire ce matin, donc il est évident qu'on va le scruter de la première à la dernière ligne, ça, soyez-en certains. Mais je vous écoutais, et ce que j'ai cru comprendre, c'est que, dans le fond, ce que vous aimeriez maintenir, c'est le fait qu'il y a une garantie légale que le commerçant devrait divulguer quelque peu ou même pas... même pas en parler à son consommateur, mais surtout insister pour expliquer qu'est-ce que c'est que la garantie prolongée, hein, c'est à peu près ça.

Moi, j'ai une question à vous poser. Comme j'ai déjà été également dans le commerce dans ma vie, habituellement, lorsque j'achetais quelque chose que je remettais en vente, je m'informais drôlement du produit que j'achetais. Je voulais savoir quels étaient mes droits à moi lorsque mon consommateur va revenir me déposer l'objet que je lui avais vendu, parce que le commerçant est quand même un intermédiaire entre le fabricant et le consommateur. Alors, si le commerçant achète, par exemple, des réfrigérateurs et ne s'informe pas auprès du fabricant quelle est la garantie — le moteur, la structure, les roues, peu importe — et vend le réfrigérateur avec une garantie prolongée que, là, par exemple, il va expliquer en long et en large à son consommateur, parce que c'est tellement important de vendre une garantie prolongée, et, dans bien des cas, c'est là qu'est la marge de profit du commerçant... Or, on ne touchera plus à la garantie légale, on ne touchera plus à la garantie du fabricant, mais on va toucher à la garantie prolongée, de sorte que le commerçant... Ne croyez-vous pas, Mme la présidente, que le commerçant va sortir du commerce en se disant: Je suis très, très bien protégé maintenant, j'ai une belle garantie prolongée de cinq ans ou de sept ans, mais aucune espèce d'information sur la garantie légale ni aucune espèce d'information sur la garantie prolongée? Est-ce que vous ne croyez pas que ça frise un peu, je ne dirais pas l'indécence, mais que c'est loin d'être... De cette façon-là, moi, je considère qu'on est rendus loin du professionnalisme.

Le Président (M. Bernier): Merci. Mme Brisebois.

Mme Brisebois (Diane): M. le Président, merci. Je vais partager mes commentaires, mais j'aimerais inviter mes collègues à aussi partager leur opinion.

Le Président (M. Bernier): En vous identifiant, s'il vous plaît.

M. Duquette (Marc): Oui. Marc Duquette. M. le député Pinard, avec respect, je crois qu'on... Ici, il y a plusieurs choses que vous mettez ensemble, j'aimerais un peu les distinguer. Il y a une obligation qui est proposée d'informer et de donner des explications de façon orale et écrite non seulement à l'égard de la garantie prolongée qui est offerte et non seulement au sujet de la garantie légale qui, elle, est la même en principe pour tous les produits, mais au sujet de chacun des produits... de la garantie du fabricant de chacun des produits. Comme disait Mme Brisebois tout à l'heure, il y a peut-être 1 500 produits sur les tablettes, vous ne vous attendez sûrement pas à ce que chaque vendeur sur le...

Mettez-vous peut-être quelques jours avant Noël. Un vendeur doit... on lui demande: Est-ce que vous avez tel produit? Oui, il est là. Il faudrait qu'il dise: Un instant, n'allez pas à la caisse tout de suite, il faut que je vous explique la garantie qu'il y a dans la boîte de ce produit-ci. Puis ensuite, le produit suivant, lui, il a l'autre garantie, et voici la garantie qu'il y a là-dedans. Cette garantie-là, vous l'avez déjà lue comme moi, a peut-être quatre, cinq, six pages, si ce n'est pas 10, et donc il y a des conditions qui sont attachées qui sont différentes pour chaque produit.

Vous demandez à un vendeur d'être un expert sur toutes les garanties juridiques fournies par chaque fabricant. Je pense que, avec respect, c'est beaucoup demander à des gens. Imaginez le type de formation que ça va prendre, le temps que ça va prendre, et la preuve que peut faire ensuite le détaillant du fait que son employé s'est acquitté, son commis s'est acquitté de cette obligation-là... Comment peut-on raisonnablement demander à un détaillant de dire que ce commis-là, à ce moment-là, trois minutes avant Noël, quand il a vendu ce produit-là, il a donné les explications non seulement sur la garantie prolongée qu'il proposait, mais aussi sur celle du fabricant.

Nous, on propose, dans les annexes ici, des textes où... il y a des solutions qu'on propose qui nous paraissent raisonnables sur l'affichage de la garantie légale, puis on pense que... on veut collaborer puis faire en sorte que le consommateur soit mieux informé, mais de là qu'il y ait une présentation orale et écrite de chacune des garanties, c'est beaucoup demander au petit commerçant. Ça fait que, avec respect... Je pense que ce n'est pas un manque de respect envers cette Chambre, c'est plutôt, je pense, un peu de réalisme dans la vie quotidienne des détaillants et c'est, je pense... en tout cas, l'élément que je voulais faire valoir.

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

● (12 heures) ●

M. Pinard: Oui. C'est qu'à ce moment-là... vous allez sûrement me remettre à l'ordre si j'erre, mais, si je me rends, par exemple, acheter un réfrigérateur, peu importe la marque, on est d'accord qu'il y a déjà une garantie du fabricant qui existe, mais on est d'accord aussi qu'on va insister long comme le bras, on va prendre énormément de temps pour me vendre une garantie prolongée. La garantie prolongée qu'on va me vendre est de cinq ans, ou six ans, ou sept ans, peu importe, c'est moi qui choisis. Cette garantie prolongée débute la journée où je signe mon contrat pour cinq ans, supposons. N'y a-t-il pas cumul de garantie entre la garantie du fabricant sur un morceau du réfrigérateur, supposons le moteur, par exemple, et la garantie prolongée que vous, comme commerçant, vous me vendez pour assurer le moteur, si ce moteur-là brise? Bien, je sors de là, de votre commerce, avec une impression absolument incroyable d'homme comblé parce que je me dis: Bon, je viens d'acheter un réfrigérateur, ça coûte 1 000 \$, 800 \$, 900 \$, peu importe, là, 1 000 \$, et avec ça je viens de me pourvoir que, pour les six prochaines années, les cinq prochaines années, les sept prochaines années, si j'ai le moindre problème, je vous appelle, vous venez chercher le frigidaire, vous me remplacez mon morceau, et, moi, je ne débourse rien parce que je paie une assurance. C'est ça, une garantie prolongée, c'est une assurance, appelons ça de même.

Une voix: ...

M. Pinard: Non, mais, pour les gens qui nous écoutent, il faut qu'ils comprennent, là, qu'une garantie prolongée, c'est une assurance. C'est comme une assurance vie...

Le Président (M. Bernier): M. le député...

M. Pinard: ...une assurance invalidité...

Le Président (M. Bernier): M. le député de Saint-Maurice, je veux juste vous aviser que votre premier bloc est terminé. Nous allons donc débiter sur votre deuxième bloc si vous voulez qu'on réponde à votre question.

M. Pinard: Oui, on va... je voudrais compléter ça...

Le Président (M. Bernier): Oui. C'est bien. Alors, je vous laisse continuer sur votre deuxième bloc.

M. Pinard: ...parce que je voudrais comprendre véritablement si je mets le pied à côté du rail ou si je suis encore sur le rail. Parce que, si j'achète une garantie prolongée de cinq ans, six ans, sept ans sur mon réfrigérateur et que le fabricant de mon réfrigérateur vous a donné à vous, comme commerçant, une garantie de, supposons, cinq ans sur le moteur...

Le Président (M. Bernier): ...cellulaire... Excusez, M. le député de Saint-Maurice, il y a un cellulaire qui sonne...

M. Pinard: Oui, je sais, j'entends ça, là.

Le Président (M. Bernier): J'aimerais qu'on puisse éteindre la sonnerie des cellulaires parce qu'au niveau des enregistrements ça cause problème. Probablement que c'est un citoyen qui nous écoute. Alors, M. le député de Saint-Maurice, allez-y.

M. Pinard: Parce que je suis persuadé, moi, que c'est vraiment, là, la grosse pièce maîtresse, là. C'est qu'on travaille pour assurer, oui, une certaine sécurité au niveau des transactions, pour faire en sorte que les commerçants puissent opérer mais que les consommateurs également ne se fassent pas flouer. Et, moi, dans mon cas, là, je viens d'acheter un frigidaire, O.K., mon exemple, là, je viens d'acheter un réfrigérateur, je viens de payer 1 200 \$, O.K., le commerçant vient de me vendre une garantie prolongée que j'ai acceptée. La garantie prolongée n'est pas donnée non plus, hein? Une couple de 100 \$, madame? Bon, mettons 200 \$. Alors, de 1 200 \$, je suis rendu à 1 400 \$.

Là, je veux savoir: Est-ce que la garantie du fabricant porte sur la même période ou si ma garantie prolongée commence une fois que la garantie du fabricant est expirée. Si le fabricant a donné une garantie de cinq ans sur le moteur et que je prends une garantie prolongée de six ans, est-ce que ma garantie prolongée commence à courir après le cinq ans ou si elle commence la même journée que vous m'avez donné la garantie du fabricant, tel qu'obligé par la loi? Et même, en plus, j'aimerais savoir quel est le nombre d'années de garantie légale que j'aurais droit, également. Est-ce que ça aussi, c'est concurrent?

Le Président (M. Bernier): Alors, Mme Brisebois, rapidement.

Mme Brisebois (Diane): Ah, M. le Président, je vais demander à Mes Grenier et Duquette, en fait, de vous donner plus de renseignements et d'éclaircir... éclaircir le sujet.

Mme Grenier (Kateri-Anne): Oui. D'abord, un premier éclaircissement sur une conception qui a été véhiculée hier, et je pense que ça fait des petits aujourd'hui: la garantie conventionnelle ne peut pas être exactement la même que la garantie légale ou que la garantie du fabricant. La garantie conventionnelle, pour laquelle le consommateur paie, elle doit avoir un avantage. Et la loi, aux articles 44 et suivants, prévoit justement que ces avantages, les conditions, ce qui est couvert exactement, doivent être énoncés. Ça, c'est une protection qui existe depuis longtemps, qui existe aujourd'hui. Et, savez-vous, moi, j'en ai lu, des contrats de garantie prolongée pour des détaillants, c'est écrit. Il y a un chapitre qui s'appelle *Avantages additionnels*.

Qu'est-ce que la garantie conventionnelle, pour laquelle vous allez payer, vous donne de plus? La garantie... Faire la comparaison avec la garantie légale, c'est difficile. La garantie légale, ça s'applique... c'est du cas-par-cas. Un réfrigérateur n'aura peut-être pas la même durée de vie... expectative de durée de vie que, par exemple, un bien comme, par exemple, un lecteur numérique, là, un Ipod ou autre. Alors, c'est toujours du cas-par-cas. Puis il y a un facteur très important, qui est pris en considération dans l'article 38, c'est les conditions d'utilisation du bien par l'acheteur. Comment le vendeur peut-il savoir en détail comment le consommateur va utiliser son bien?

Vous donnez l'exemple d'un frigidaire. C'est sûr que, bon, l'utilisation est assez normalisée, là, mais quand même il y a plusieurs autres biens pour lesquels c'est absolument imprévisible. Et il n'y a pas de durée. C'est les tribunaux qui déterminent, quand ils ont des plaintes: Bien, écoutez, je crois que la durée de vie ici qu'on pouvait s'attendre de la protection légale est échue ou elle ne l'est pas. Et il va prendre en considération une foule de considérations factuelles que les vendeurs ne peuvent pas savoir.

Vous me demandiez aussi quelle est la durée des garanties conventionnelles. Ça dépend. Il y a des garanties conventionnelles qui ajoutent toujours un avantage, là, mais qui vont commencer à courir à partir du moment où vous achetez le bien. Il y en a qui vont s'ajouter à la garantie du fabricant. C'est écrit dans les contrats. Et vous...

M. Pinard: Prenons le cas du frigidaire. Est-ce que vous êtes en mesure d'expliquer à la population les distinctions qu'on pourrait retrouver dans les contrats de garantie?

Le Président (M. Bernier): Mme Grenier.

Mme Grenier (Kateri-Anne): Oui, absolument. On a fait quelques exemples tout à l'heure. Mme Brisebois parlait, par exemple, d'un service qui pouvait se faire de façon plus efficace, service technique, des fois à distance, qui pouvait être fourni. Certains détaillants prévoient également que le bien sera remplacé au lieu d'être réparé. Ça, c'est bien sûr un avantage assez considérable pour le

consommateur que le bien soit remplacé si les réparations qui sont à faire sur le bien sont trop importantes ou trop longues à faire. Et c'est expliqué, encore une fois.

Vous parliez tout à l'heure, M. Pinard, vous, quand vous magasinez, vous vous renseignez...

Une voix: ...

Mme Grenier (Kateri-Anne): Excusez. Oui, excusez-moi, M. le député...

Une voix: ...

Mme Grenier (Kateri-Anne): Effectivement. Je m'excuse. Vous parliez tout à l'heure du fait que l'acheteur doit aussi se comporter de façon diligente. Il y a un contrat, il doit être lu. Il y a aussi une deuxième réalité dont il faut prendre... prendre en compte. Sur certains produits... ça ne peut pas s'appliquer à tous, mais sur certains produits, soit en ligne ou en magasin, il y a des indications sommaires — parce que détailler, c'est très complexe — qui sont données sur la garantie du fabricant, et le consommateur éclairé qui veut faire la différence peut également poser des questions. Mais c'est sûr qu'une divulgation ad hoc, pour tous les consommateurs, détaillant la garantie du fabricant, c'est une analyse qui est extrêmement laborieuse.

Le Président (M. Bernier): Merci. Mme la ministre, vous avez environ un bloc de six minutes.

Mme Weil: Oui. J'ai quelques questions, puis ensuite je laisserais peut-être mes collègues poser des questions. Très, très généralement, vous dites d'entrée de jeu, dans votre mémoire, que vous accueillez, finalement, ce projet de loi et que vous trouvez qu'il y a des bonnes mesures, et il y a ensuite une série de recommandations, de modifications. Qu'est-ce que vous voyez qui est intéressant dans ce projet de loi, très généralement? Et peut-être quelles sont les mesures les plus préoccupantes, pour vous?

Le Président (M. Bernier): Mme Brisebois.

Mme Brisebois (Diane): M. le Président, merci. C'est peut-être plus facile de vous dire ce qui nous préoccupe, alors il faudrait conclure que, ce qui ne nous préoccupe pas, nous sommes en accord. Et, spécifiquement, nous avons présenté trois sujets aujourd'hui parce qu'il y a un temps limité, mais dans notre mémoire on parle aussi des cartes-cadeaux, des cartes prépayées. C'est très important pour le secteur du détail au Québec et à travers le Canada, ainsi que les trois sujets que nous avons apportés aujourd'hui, les frais environnementaux, les garanties... et je vous invite à en ajouter, mais je pense que c'est le sommaire de nos ennuis.

M. Duquette (Marc): Et c'est les recours...

Le Président (M. Bernier): M. Duquette.

● (12 h 10) ●

M. Duquette (Marc): ...M. le Président. Aussi, Mme la ministre, les recours. La possibilité d'injonction est une de nos grandes préoccupations. Non pas lorsqu'elle provient de l'OPC; nous sommes à l'aise avec un organisme

qui relève du gouvernement et qui est redevable envers cette Chambre et envers l'Assemblée nationale. Nous nous préoccupons beaucoup, cependant, de la possibilité que des groupes — et on ne veut viser personne — abusent du système pour créer vraiment des difficultés importantes aux détaillants, qui n'ont pas de commune mesure avec les fautes qui leur sont reprochées, alors que d'autres solutions, peut-être des ententes, la négociation et la conciliation auraient pu permettre de trouver des solutions valables pour le citoyen... pour le consommateur et évidemment pour les détaillants. Alors ça, c'était une préoccupation que nous avions aussi, qui, je pense, devrait être soulignée.

Mais pour l'ensemble je dois dire qu'il y a des dispositions avec lesquelles nous sommes assez à l'aise. Mme Brisebois parlait des cartes prépayées. Les dispositions qui veulent, par exemple, que les cartes qui sont achetées n'aient pas de date de péremption, nous n'avons pas d'objection à ça. Nous avons apporté des distinctions seulement pour les cartes qui sont données et aussi pour ce que j'appellerais les cartes des centres d'achat pour une pléiade de petits détaillants et qui, selon nous, compte tenu de l'expérience que le conseil a glanée dans les autres juridictions, devraient faire l'objet d'un traitement distinct ou d'une exception. Et tous les détails de ça apparaissent dans les annexes. Nous avons proposé à votre commission des modifications qu'elle pourrait juger à propos d'apporter et qui, je pense, viendraient alléger le fardeau des détaillants, tout en permettant l'esprit de la loi et les besoins qui l'animent d'avoir cours.

Donc, je pense qu'on est... On n'est pas contre les principes. On pense qu'ils sont louables, valables. On a certaines modalités dont on voulait vous faire part, Mme la ministre, et MM. et Mmes les députés, qui sont importants, qui touchent des... on parle de détaillants, on parle de commerçants, on parle de gens qui représentent 12 % à 13 % du produit intérieur brut du Québec, des emplois, des gens qui sont fragilisés déjà par la condition économique que l'on connaît. On souhaite trouver une façon d'accueillir les objectifs de votre projet de loi, qui sont louables, d'une façon qui ne fragilise pas plus une industrie, je pense, qui est importante et qui fait sa part pour l'économie du Québec.

Le Président (M. Bernier): Merci.

M. Duquette (Marc): Merci.

Le Président (M. Bernier): Mme la ministre, il vous reste environ 1 min 30 s. M. le...

Mme Weil: Peut-être à mes collègues.

Le Président (M. Bernier): Oui. Mme la députée de Mille-Îles.

Mme Charbonneau: Merci, M. le Président. Bonjour ou, je devrais dire, bonjour. Vous avez compris aussi que, du siège qu'on occupait et de par les échanges qu'on a eus, notre préoccupation se situe vraiment vers le citoyen, celui qui consomme. Et, quand on insiste sur les garanties, on sait que, si jamais le citoyen ou la personne, le consommateur est allé au magasin, souvent il est, lui, imputable d'un prix, on ne va pas le rembourser s'il n'a pas bien compris le principe. Et c'est à ce moment-là que, nous, en tant que grands défenseurs du citoyen, on les

reçoit dans nos bureaux pour entendre cette plainte-là, qu'on n'a pas bien expliqué... Donc, on va continuer à insister, mais il est de votre devoir de nous expliquer la complexité de ces échanges-là.

Je veux revenir sur la carte prépayée. C'est comme si on m'avait donné une mission spéciale, mais c'est juste que j'y tiens. Vous savez, la carte prépayée est quelque chose d'extraordinaire. Elle est extraordinaire dans cette façon de pouvoir offrir à quelqu'un ce qu'il désire sans être obligée de nécessairement aller choisir entre les quatre sortes de produits. Quand il dit: Je veux un séchoir à cheveux, je ne suis pas obligée de choisir. Je peux lui donner une carte prépayée, puis il va choisir sa...

Le Président (M. Bernier): ...Mme la députée.

Mme Charbonneau: ...son propre séchoir à cheveux. Je voulais savoir si vous faites une distinction entre la carte de services et la carte de biens.

Le Président (M. Bernier): Je vous donne 30 secondes pour répondre, Mme Brisebois... Mme Grenier.

Mme Grenier (Kateri-Anne): Effectivement, il y a, M. le Président, des remarques à cet effet dans notre mémoire. En général, comme l'a expliqué Me Duquette, nous sommes assez favorables aux changements proposés. Il y a peut-être quelques problématiques d'harmonisation. Au niveau de la rétroactivité, ça pose beaucoup de problèmes. Au niveau des services, c'est certain qu'on voit d'un bon oeil le fait qu'il n'y ait pas d'expiration pour une carte, par exemple, qui donne une valeur en argent pour que le consommateur puisse l'utiliser à sa guise et sans être pressé dans le temps. Maintenant, en ce qui a trait à un service, on corrobore ce que le Conseil québécois a expliqué hier. C'est évident que le prix d'un service à un moment donné ne sera plus le même dans cinq ans et c'est sûr que c'est préjudiciable pour un détaillant qui accorde un certificat-cadeau pour un bien ou un service, souvent un service en particulier, une entrée au cinéma, par exemple.

Le Président (M. Bernier): Merci, Mme Grenier.

Mme Grenier (Kateri-Anne): C'est préjudiciable.

Le Président (M. Bernier): Merci. Il vous reste deux minutes, M. le député de Saint-Maurice.

M. Pinard: Mais l'argent est...

Le Président (M. Bernier): Une question et une réponse courte.

M. Pinard: ...l'argent est encaissé par le commerçant, même si le service est rendu plus tard. Normalement, son rôle, c'est de le faire fructifier pour s'assurer d'être toujours en mesure d'offrir le service à son client.

Maintenant, ma question est la suivante. Comme j'ai très peu de temps... On parlait de prix tout à l'heure. Est-ce que vous seriez ouverts à l'établissement, par exemple, d'un prix, par exemple, pour l'appareil de télévision, le téléviseur, que vous avez soulevé, madame, et le prix pour le téléviseur et le montant pour l'environnement, pour que ces deux prix-là soient affichés, pour faire un prix total de...

Le Président (M. Bernier): Merci, vous avez environ une minute pour répondre.

Mme Brisebois (Diane): Absolument. Et, M. le Président, je sais qu'on a très peu de temps, mais je vais répondre aussi... ou commenter sur votre premier commentaire, le fait que... On a discuté hier et vous avez mentionné que le marchand vend les cartes-cadeaux, encaisse l'argent. On doit aussi comprendre qu'il y a des coûts d'exploitation et que souvent, quand les magasins vendent les cartes-cadeaux spécifiquement au mois de décembre, c'est parce qu'ils savent que les gens vont utiliser la carte au mois de janvier. Alors, ils n'encaissent pas l'argent, ils achètent du stock pour s'assurer que les magasins seront bien stockés en janvier. Alors, il faut s'assurer de comprendre que ce n'est pas parce que... ce n'est pas qu'on vend la carte, et on met l'argent en banque, et on fait de l'argent sur l'intérêt. En fait, on l'investit parce que la pire situation, c'est de vendre une carte en décembre et de voir un consommateur entrer dans votre magasin, en janvier, sans stock, sans marchandise. Alors, l'argent est investi. C'est très rare que l'argent est sur vos états financiers, que vous l'investissez pour faire de l'argent.

Le Président (M. Bernier): Alors, je vous remercie. Je remercie les représentants du Conseil canadien du commerce au détail.

Je vais suspendre les travaux pour quelques instants afin de permettre à la coalition pour les cartes-cadeaux multimagasins de prendre place. Merci.

(Suspension de la séance à 12 h 17)

(Reprise à 12 h 19)

Le Président (M. Bernier): À l'ordre, s'il vous plaît! Donc, nous recevons les membres de la Coalition Multi-Store Gift Card, ou les membres pour les cartes-cadeaux multimagasins. On vous souhaite la bienvenue. Merci d'être là. Donc, si vous voulez bien vous identifier et présenter les gens qui vous accompagnent, s'il vous plaît.

Coalition Multi-Store Gift Card/Multi-Store Gift Card Coalition (MGCC)

Mme Parisien (Manon): Mme la ministre, M. le Président, madame et messieurs les parlementaires, merci de nous recevoir et de nous entendre sur cette importante réforme de la Loi sur la protection du consommateur que représente le projet de loi n° 60.

Je me présente: Manon Parisien, vice-présidente de la région de l'Est-du-Canada pour La Corporation Cadillac Fairview. Je vous présente également trois autres membres — il manque un membre, mais je vais vous la présenter à son arrivée — de notre regroupement, alors M. Scott Krigel, fondateur de StoreFinancial et administrateur du programme de cartes-cadeaux, et M. Steve Plamondon, directeur régional, Exploitation, chez Ivanhoé Cambridge. Et très bientôt arrivera Mme Marie-Pierre Braswell, superviseuse — la voilà — du Service d'inventaire des cartes chez StoreFinancial.

● (12 h 20) ●

Le Président (M. Bernier): Bienvenue.

Mme Parisien (Manon): Pour débiter, j'aimerais vous confirmer que notre regroupement appuie les objectifs sur les cartes-cadeaux proposés dans le projet de loi n° 60. Nous constatons qu'un changement s'impose puisque ce produit n'existe que depuis cinq ans. Il est évident que des dispositions doivent être mises en place afin de prévenir les abus auprès des consommateurs. Toutefois, il faut également protéger les émetteurs de cartes-cadeaux qui offrent un produit équitable en y divulguant clairement les frais et conventions relatives à la carte bancaire prépayée.

Pour vous situer, La Corporation Cadillac Fairview est l'une des plus grandes sociétés d'investissement, d'exploitation et de gestion de biens immobiliers commerciaux en Amérique du Nord. Au Canada, la superficie locative brute de nos centres commerciaux représente près de 23 millions de pieds carrés, dont 21 % est situé au Québec, avec les quatre centres à la mode: Carrefour Laval, Promenades St-Bruno, Fairview Pointe Claire et Galeries d'Anjou.

Depuis 2004, nous opérons un programme national de cartes-cadeaux multimagasins, avec une carte-cadeau unique — celle-ci — dans 29 propriétés à travers le Canada. Nos quatre propriétés situées au Québec produisent le tiers de l'ensemble des ventes de cartes-cadeaux. En ce sens, nous espérons que la réglementation sera cohérente avec les autres provinces. Je laisse maintenant le soin à mon collègue Steve Plamondon de situer son entreprise. Steve.

Le Président (M. Bernier): M. Plamondon.

M. Plamondon (Steve): M. le Président, Mme la ministre, chers parlementaires, Ivanhoé Cambridge, dont le siège social est situé à Montréal, est également un important propriétaire, gestionnaire, promoteur et investisseur immobilier canadien d'envergure internationale. La société concentre ses activités dans le domaine des centres commerciaux. Nous détenons, gérons 18 propriétés au Québec, dont plusieurs dans la grande région de Montréal. En fait, nous en avons huit. L'ensemble de notre portefeuille immobilier québécois est également réparti dans la région de Québec, à Laurier et Sainte-Foy entre autres, du Bas-Saint-Laurent, les centres Rimouski et Rivière-du-Loup, de Chaudière-Appalaches, à Saint-Georges et Thetford Mines, et en Mauricie, pour le Centre Les Rivières. L'ensemble de nos propriétés accueille plus de 130 millions de visiteurs par année, et plus de 1 500 détaillants y sont représentés.

Le programme des cartes-cadeaux a été instauré au sein de nos centres commerciaux en septembre 2005. Ce programme de cartes-cadeaux succède à un système de certificats-cadeaux et s'inscrit dans la foulée de la bonification de notre service à la clientèle et surtout de la simplification des processus transactionnels pour nos détaillants. Je redonne maintenant la parole à Mme Parisien.

Mme Parisien (Manon): Je représente aujourd'hui le regroupement des cartes-cadeaux multimagasins. Les membres de notre regroupement distribuent au Québec plus de 600 000 cartes-cadeaux par an, représentant 42 millions de dollars de ventes par l'entremise des 31 centres commerciaux membres au Québec. Chaque centre commercial du Québec qui distribue sa carte-cadeau est membre de ce regroupement. Ces cartes sont un service que nous offrons à la fois aux commerçants et aux consommateurs de nos centres commerciaux. Au cours des cinq dernières années,

c'est-à-dire depuis que nos membres offrent ces cartes-cadeaux au Québec, leur popularité a augmenté de 33 % en moyenne par année.

Il apparaît donc clairement que les consommateurs québécois ont adopté ce produit. Les cartes-cadeaux multimagasins que nous distribuons sont une alternative très appréciée par rapport à la carte du détaillant destinée à effectuer des achats chez le détaillant uniquement. Nos cartes offrent aux consommateurs la possibilité de magasiner chez des centaines de commerçants regroupés en un seul centre commercial ou encore chez des milliers de détaillants dans une multitude de centres commerciaux, comme c'est le cas chez Cadillac Fairview.

Dans chacun de nos centres, le consommateur qui reçoit une carte-cadeau peut choisir parmi les produits de grands magasins, de boutiques de vêtements, d'électronique, de bijouteries, de restaurants et de boutiques de jeux et de divertissement. Ces cartes sont offertes par nos centres commerciaux afin de mieux servir nos détaillants. Elles permettent d'attirer de nouveaux clients et de desservir également les petits commerçants qui ne sont pas en mesure d'offrir un tel programme.

Nous sommes devant vous aujourd'hui pour vous présenter les avantages uniques des cartes-cadeaux multimagasins et pour améliorer votre connaissance de notre produit par rapport à la carte-cadeau du détaillant.

Permettez-moi d'abord de vous citer deux aspects importants de nos programmes. Dans un premier temps, il est important de mentionner qu'à titre de gestionnaires des centres commerciaux nous ne récoltons aucun profit sur les cartes-cadeaux elles-mêmes. À la différence, le détaillant qui reçoit et échange les cartes récolte ses profits sur la marchandise vendue au détenteur de la carte. En deuxième lieu, nous n'avons pas accès aux fonds du détenteur de la carte. Tous les montants sont conservés de façon sécuritaire par une institution financière au nom de la banque émettrice et ne sont utilisés qu'au moment de rembourser le commerçant qui a échangé la carte. Pour bien comprendre comment fonctionne le programme de cartes-cadeaux, nous vous invitons à consulter le tableau explicatif en page 7 du mémoire que nous vous avons remis.

Vous serez d'autre part intéressés de savoir que plus de 50 % des cartes-cadeaux sont vendues pendant la période des fêtes et que la majorité des montants disponibles par l'entremise des cartes sont utilisés dans les six semaines suivant la date d'achat de la carte. Les soldes d'après Noël, Boxing Day, constituent le moment privilégié pour l'utilisation des cartes-cadeaux.

Au niveau de la divulgation des frais, les membres de notre regroupement ont été très proactifs en établissant un code de bonne pratique. L'une des clauses de ce code concerne la divulgation complète de tous les frais associés à l'achat et à l'utilisation de la carte. À cet effet, vous trouverez tous les détails en page 8 du mémoire. C'est donc avec beaucoup d'enthousiasme que nous appuyons le nouvel article 187.2 proposé pour la Loi sur la protection du consommateur.

En ce qui a trait à l'expiration et frais de service, les cartes-cadeaux utilisées par les membres du regroupement des cartes multimagasins n'ont pas de date d'expiration. MasterCard exige que les cartes plastiques soient remplacées après une période de temps prédéterminée pour prévenir toute fraude. Le solde de la carte peut être utilisé de la même façon après le remplacement d'une

carte. Aucun frais n'est facturé au détenteur qui doit remplacer cette carte pour laquelle il y a toujours un solde disponible.

Les frais de service sont débités d'un solde restant 15 mois après la date d'activation de la carte si un solde est toujours disponible. Vous allez entendre ou avez entendu plusieurs données statistiques, mais en fait nous pouvons vous confirmer qu'environ 96 % des fonds disponibles sur nos cartes sont utilisés à l'intérieur des 15 premiers mois alors qu'aucun frais de service n'est exigé. À l'exception des cartes-cadeaux qui n'ont jamais été utilisées, la très grande majorité des cartes pour lesquelles des frais sont prélevés ont un solde ne dépassant pas quelques dollars, voire même quelques sous.

Au niveau de l'appréciation des programmes de cartes-cadeaux par les détaillants, plus de 97 % des commerçants présents dans nos centres commerciaux acceptent nos cartes-cadeaux. Les seuls détaillants qui ne les acceptent pas sont ceux qui n'acceptent que l'argent comptant. Ils sont de plus en plus rares. Les petits commerçants apprécient particulièrement les programmes de cartes multimagasins parce qu'ils ne sont pas en mesure d'offrir leurs propres programmes de cartes-cadeaux, ce qui les désavantage par rapport aux grands détaillants, qui ont les moyens d'offrir leurs propres programmes. Dans les faits, la carte-cadeau facilite les transactions aux points de vente pour l'ensemble des détaillants, car elle est aussi simple à utiliser que la carte de crédit.

Frais de service et raison d'affaires. Les commerçants qui disposent de leur propre programme de cartes-cadeaux le financent à même les profits qu'ils tirent des biens et services qu'ils offrent. Par exemple, lorsqu'un commerçant vend une paire de chaussures à 75 \$, il peut générer 35 \$ de profit. Lorsqu'une carte-cadeau multimagasin est utilisée pour cette transaction, le commerçant récupère la totalité du 75 \$. Aucune part des profits n'est destinée au centre commercial. Celui-ci ne peut donc pas assurer le paiement des dépenses et des frais liés au programme s'il n'a pas la possibilité de facturer des frais au consommateur. Aucun centre commercial ne vend de marchandise directement au consommateur. De plus, le programme de cette carte-cadeau multimagasin est un service qui bénéficie à la fois au consommateur et au détaillant.

● (12 h 30) ●

Protection contre les faillites. En cette période économique incertaine, les commerçants doivent jongler avec des situations financières parfois complexes et difficiles. Lorsqu'un détaillant ferme ses portes, rien ne l'oblige à accepter des cartes-cadeaux valides pendant la période de liquidation finale. La plupart du temps, comme ce fut le cas l'an dernier, aux États-Unis, pour Linens 'n Things et Sharper Image, la valeur et le remboursement des cartes prépayées ont été laissés à la discrétion du juge. Même si les cartes sont acceptées pendant la période de liquidation finale, les détenteurs qui ne se prévalent pas de soldes restants à leurs cartes se retrouvent avec une simple carte de plastique sans aucune valeur. La carte du détaillant peut donc perdre toute sa valeur lorsque le commerçant ferme ses portes.

Avec une carte multimagasin, même si plusieurs détaillants fermaient leurs portes au même moment dans un centre commercial en particulier, le solde des cartes-cadeaux restera entre les mains de la banque émettrice et le détenteur continuera d'avoir accès à un choix diversifié

de biens et de services en échange des fonds disponibles sur sa carte.

Cartes multimagasins personnalisables de marque Visa ou MasterCard versus cartes de crédit des centres... cartes de centres commerciaux. Les cartes multimagasins personnalisables de marque Visa et MasterCard sont généralement vendues par les pharmacies, les petits détaillants ou les épiceries. Ces cartes coûtent généralement entre 3 \$ et 7 \$ pour l'activation. Ces frais s'ajoutent au solde de la carte au moment de l'achat. Ces cartes sont similaires aux cartes-cadeaux de centres commerciaux, à l'exception du nombre de commerçants qui acceptent la carte. Les cartes de marque Visa ou MasterCard disponibles dans les épiceries sont valides dans tous les établissements de la chaîne. Par exemple, une carte-cadeau MasterCard pourra être utilisée dans près de 1 million d'établissements à travers le Canada, alors qu'une carte de centre commercial ne sera honorée que dans l'établissement situé à l'intérieur même du centre commercial ou encore dans les établissements présents dans les centres commerciaux du groupe, s'il y a lieu. Ces deux systèmes comportent des avantages et tous deux représentent des segments en croissance parmi les activités de l'industrie de la carte bancaire, notamment grâce à une forte demande du public et à une large acceptabilité du produit. La carte-cadeau de centre commercial est vendue sans frais supplémentaires au consommateur ou pour un maximum de 1,50 \$ par rapport aux 3 \$ à 7 \$ pour la carte multimagasin personnalisable.

Les enjeux pour les consommateurs. Depuis l'instauration des programmes de cartes-cadeaux multimagasins par les membres de notre regroupement au Canada, il y a un peu plus de cinq ans, notre partenaire StoreFinancial a répertorié l'ensemble des appels au service à la clientèle en lien avec les frais de service. Par exemple, l'an dernier, alors que 624 000 cartes ont été émises au Québec, notre service à la clientèle n'a reçu que 221 demandes relatives aux frais de service. La majeure partie de ces appels n'étaient pas des plaintes mais de simples demandes sur la date où des frais deviennent applicables pour une carte en particulier. C'est-à-dire que nous recevons une demande par 2 800 cartes vendues, pour un ratio de 0,035 %.

Sommaire et recommandations.

Le Président (M. Bernier): Il vous reste à peu près une minute pour conclure.

Mme Parisien (Manon): C'est parfait. Je vous remercie à nouveau d'avoir pris le temps de nous recevoir et d'entendre les préoccupations des membres de notre coalition quant au projet de la loi n° 60. Voici donc nos recommandations à cette commission pour permettre la poursuite de nos activités au Québec.

Notre première recommandation est d'exclure les cartes-cadeaux multimagasins ou cartes émises par des banques du projet de loi présentement à l'étude, notamment les cartes utilisables dans une multitude de magasins non affiliés entre eux.

Notre deuxième recommandation est de permettre à l'émetteur ou au distributeur de la carte de facturer des frais d'activation au moment de l'achat à la condition que ces frais soient clairement mentionnés à l'acheteur.

Notre troisième et dernière recommandation est de permettre à l'émetteur, sur la base d'une entente pour l'utilisation d'une carte multimagasin, de facturer des

frais de service au détenteur de la carte aux conditions suivantes:

- a. aucun frais n'est chargé pendant les 15 mois suivant la date d'activation de la carte;
- b. les frais n'excèdent pas 2,50 \$ par mois;
- c. chaque carte dispose d'une mention, à l'avant de celle-ci et en caractère d'une taille minimale de 10 points, à l'effet que des frais peuvent s'appliquer et que les informations relatives à ces frais sont disponibles à l'endos de la carte;
- d. les conditions dans lesquelles des frais sont appliqués sont clairement exposées à l'endos de la carte.

Le Président (M. Bernier): Merci, Mme Parisien, de votre présentation. Merci, M. Plamondon. Donc, Mme la ministre, vous avez un premier bloc d'environ sept minutes.

Mme Weil: Oui. Alors, bonjour et bienvenue. Alors, d'entrée de jeu, je voulais tout simplement dire... Je sais que vous avez eu des échanges avec l'Office de protection du consommateur et je veux vous dire qu'il y a beaucoup, beaucoup d'écoute par rapport à vos trois recommandations, beaucoup d'écoute. On comprend qu'il y a une distinction, mais, pour le bénéfice de tout le monde, est-ce que vous pourriez expliquer la différence entre les cartes prépayées multimagasins et les cartes prépayées lorsqu'il s'agit d'un détaillant? Je pense que ce serait utile pour tout le monde.

Mme Parisien (Manon): La carte du détaillant...

Le Président (M. Bernier): Mme Parisien, la parole est à vous.

Mme Parisien (Manon): Excusez-moi. La carte multimagasin offre la possibilité à tous les consommateurs d'acheter dans plusieurs magasins. La carte du détaillant offre la possibilité au consommateur d'acheter dans la bannière du magasin pour laquelle la carte a été achetée. À titre d'exemple, vous achetez une carte Aldo, vous pouvez dépenser chez Aldo. Une carte-shopping, une carte-cadeau multimagasin offre la possibilité de dépenser une partie chez Aldo, une partie chez Tristan, une partie chez un autre détaillant.

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

Mme Weil: Peut-être plus au niveau de l'impact, pourquoi, vous, vous souhaitez qu'on fasse cette distinction, parce que... à cause des coûts que ça engendre, ce type, c'est ça qu'il serait important pour les membres de comprendre.

Mme Parisien (Manon): La carte-cadeau, si je peux prendre l'exemple de Cadillac Fairview, notre carte est disponible chez 4 000 de nos locataires à travers le Canada. Alors, pour nous, c'est quand même un programme coûteux. Nous avons des frais d'entrée de 1,50 \$ par carte, et le 1,50 \$ est le frais qui nous est nécessaire parce que nous voulons offrir un produit de qualité au consommateur qui vient chercher une carte-cadeau à l'intérieur de nos centres. Alors, lorsque nous présentons, nous avons toujours une façon très professionnelle, et ce qui est encore plus important, c'est que nous avons toujours, d'une façon encore une fois un petit peu plus raffinée, l'ensemble des

règlements qui entourent la convention lors de l'achat d'une carte-cadeau. Alors, nous avons comme obligation de toujours communiquer l'information à nos consommateurs, et c'est toujours le choix du consommateur de décider d'acheter la carte-cadeau par la suite.

Mme Weil: Connaissez-vous votre part...

Le Président (M. Bernier): Mme la ministre.

Mme Weil: Excusez-moi, M. le Président.

Le Président (M. Bernier): Mais non, mais non, c'est beau.

Mme Weil: Connaissez-vous votre part du marché dans le secteur des cartes prépayées?

Mme Parisien (Manon): La part de marché, peut-être... Marie, est-ce que tu as l'information?

Mme Weil: Les cartes multi...

Le Président (M. Bernier): En vous identifiant, s'il vous plaît.

Mme Parisien (Manon): The market share.

Une voix: ...

Mme Parisien (Manon): Yes. Marie, tu peux répondre.

Mme Braswell (Marie-Pierre): Au Canada, la plupart des centres commerciaux, excepté une chaîne très petite, propose une carte-cadeau multimagasin comme un avantage au consommateur.

Le Président (M. Bernier): Merci, Mme Braswell. Mme la ministre.

Mme Weil: Oui. Dans votre mémoire, vous suggérez que les émetteurs et les distributeurs de cartes prépayées multimagasins puissent réclamer des frais d'activation. Quels seraient ces frais et quel montant serait acceptable, selon votre organisme?

Le Président (M. Bernier): Mme Braswell.

Mme Braswell (Marie-Pierre): Oui, merci. Les frais d'activation sont une part des frais. Il y a aussi tout un système d'opérations et d'avantages de services, un bouquet de services que nous offrons au consommateur. Il y a bien sûr la tenue des comptes, l'historique des transactions que nous tenons disponible pour les consommateurs, et, je tiens à préciser, entièrement gratuitement, qu'ils peuvent accéder par Internet. Ils peuvent également accéder à un service à la clientèle par téléphone avec un numéro sans frais. Ce service est ouvert pendant les heures d'opération du centre commercial et le temps de réponse est de quelques secondes. Nous avons beaucoup d'informations sur ces cartes qui sont disponibles à ce service. Il est donc très difficile d'offrir ce bouquet de services sans percevoir de frais en contrepartie.

Mme Weil: Très bien.

Le Président (M. Bernier): Merci. Mme la ministre.

Mme Weil: Oui. Je suis bien intéressée à entendre un peu parler de votre code de bonne conduite. Est-ce que vous avez été capables de voir les liens entre ce code-là et peut-être les mesures dans notre projet de loi? Et qu'est-ce que ce code de conduite venait corriger? Ou est-ce qu'il venait corriger quelque chose, des observations que vous aviez par rapport à certaines pratiques de détaillants?

Le Président (M. Bernier): Mme Braswell.

● (12 h 40) ●

Mme Braswell (Marie-Pierre): Oui. Nous approuvons tout à fait les recommandations de la loi, surtout l'article 187.3 qui prévoit de supprimer les dates d'expiration sur les cartes-cadeaux. Nous tenons à prévenir les abus à l'encontre du consommateur. Nos recommandations d'ailleurs incluent un plafonnement des frais à 2,50 \$. Nous tenons également à une parfaite transparence pour le consommateur vis-à-vis des frais. C'est pour cela que nous avons suivi l'exemple de l'Ontario qui tenait à divulguer ces frais sur le verso de la carte... pas seulement sur le... sur le verso, pour que ce soit bien clair au consommateur. Il y a également des affichettes à tous les comptoirs pour activer les cartes-cadeaux afin que le consommateur fasse un choix éclairé.

Le Président (M. Bernier): Merci. Mme la ministre.

Mme Weil: Oui. C'est concernant les frais de dormance. Dans votre mémoire, vous suggérez que des frais de dormance de 2,50 \$ par mois puissent être réclamés après 15 mois de l'activation de la carte. Pouvez-vous nous expliquer pourquoi vous estimez que ces frais sont nécessaires?

Le Président (M. Bernier): Mme Braswell.

Mme Braswell (Marie-Pierre): Oui, bien sûr. Les frais que nous recommandons correspondent au bouquet de services que nous offrons au consommateur. Je sais que, dans les discussions d'hier, vous avez tenu particulièrement à s'assurer que le consommateur ait accès à ses transactions, à l'historique de son compte. C'est une chose que nous proposons gratuitement aujourd'hui. Cela nécessite beaucoup de personnel de notre côté parce que, comme nous l'avons expliqué, les transactions sont faites chez tout un panel de commerçants et non uniquement chez un détaillant. Ça nécessite beaucoup de suivi, beaucoup de personnel informatique. Et nous tenons également à offrir un service à la clientèle qui est très bénéfique, c'est-à-dire qu'il est en deux langues, alors que... nous sommes basés aux États-Unis, mais nous tenons à offrir les mêmes services à... nous tenons à être accessibles aux consommateurs. Beaucoup de consommateurs nous appellent également non pour se plaindre, mais pour avoir des informations sur les heures d'ouverture, sur les détaillants qui acceptent la carte-cadeau. C'est vraiment un panel de questions variées que nous recevons.

Le Président (M. Bernier): Merci.

Mme Parisien (Manon): Il faut réaliser que la...

Le Président (M. Bernier): Oui.

Mme Parisien (Manon): ...la majorité des cartes ont déjà été utilisées après cette période. Alors, la majorité de nos consommateurs n'ont eu aucun frais à encourir.

Le Président (M. Bernier): Merci, Mme Parisien. M. le député de Saint-Maurice, un premier bloc.

M. Pinard: Merci, M. le Président. Je vous souhaite, moi aussi, la plus cordiale bienvenue à cette commission. J'ai lu avec énormément d'intérêt votre mémoire, que vous aviez déjà déposé. Vous l'avez corrigé un petit peu ce matin, c'est mineur.

Je voudrais revenir sur les frais. J'ai en main une carte — bon, on va faire de la publicité — Carrefour Rimouski, que vous nous avez remise tout à l'heure, et, au verso, il est mentionné que «des frais de 2,50 \$ plus taxes applicables seront déduits mensuellement de votre carte à compter de 16 mois suivant la date d'activation. Si, toutefois, vous le demandez durant le 15e mois, la période de 16 mois sera prolongée jusqu'à 19 mois.» Bon.

Vous nous avez également mentionné tout à l'heure... Vous nous avez donné des chiffres. Vous nous avez dit que 42 millions de cartes avaient été vendues. Vous nous avez également mentionné que 96 % avaient été des sommes d'argent, qui ont été achetés par... c'est-à-dire échangés, dans le fond, là: si je vous donne 500 \$, vous me donnez une carte d'une valeur de 500 \$. 96 % de ce 42 millions là avaient été dépensés dans le 15 mois suivant l'acquisition de la carte. Remarquez que les mathématiques n'ont jamais été ma force, mais, si je fais le calcul, ça veut dire qu'il vous reste 1 680 000 \$, plus...

Mme Braswell (Marie-Pierre): Pas exactement 96 %...

M. Pinard: Je continue, plus...

Le Président (M. Bernier): Attendez. M. le député va terminer, puis par la suite je vais vous donner la parole.

M. Pinard: Il y a donc 1 680 000 \$ qui n'ont pas été dépensés par les consommateurs, plus des intérêts sur la somme de 42 millions de dollars que vous avez perçus de la part des consommateurs... Est-ce que vous ne croyez pas que le fait de demander, à la page 8 de votre mémoire, qu'on maintienne des frais initiaux de 2 \$... non, permettant l'imposition d'un frais initial jusqu'à 1,50 \$ la carte, ça ajouterait au 1 680 000 \$, ça ajouterait aux intérêts perçus, plus le 2,50 \$ après 15 mois... Et, si j'ai bien suivi et si j'ai bien lu, en aucun temps, Aldo dans votre centre commercial ou, en ce qui me concerne, Laura Secord, que j'adore — pas faire de publicité, là, mais, durant que Monique est chez Aldo, je suis au Laura Secord — eux, ces commerçants, qui sont membres de... qui sont commerçants à l'intérieur de Carrefour Rimouski, ces commerçants-là ne déboursent aucun sou pour la carte qu'on appelle la carte-magasin... non, pas la carte-magasin...

Une voix: La carte multimagasin.

M. Pinard: C'est ça, multimagasin, réservée au centre d'achats. Aucun commerçant, ni Laura Secord ni

Aldo ne perçoivent ou sont obligés, sont tenus de verser un sou à la compagnie qui gère les cartes émises par le Carrefour Rimouski ou... que ce soit par le Carrefour Rimouski ou par la maison-mère, pas aucun commerçant ne verse un sou. Tout repose sur les épaules des consommateurs. Et pourtant vous allez admettre avec moi que Laura Secord... s'ils bénéficient de ce que vous émettez comme cartes, il y a des revenus additionnels sûrement qu'Aldo reçoit, que Canadian Tire reçoit ou autres commerces qui ont adhéré au principe de la carte pour l'ensemble du centre commercial. Vous ne trouvez pas que vous... que la situation, parce que ça, c'est nouveau, là, depuis quatre, cinq ans, vous ne trouvez pas qu'on fait supporter beaucoup aux consommateurs, alors que le commerçant, lui, n'est engagé financièrement absolument à rien, et perçoit, et perçoit beaucoup grâce à l'effort que le locateur met à l'intérieur en émettant ces cartes-là, en faisant l'administration, et tout ça? Mme la présidente.

Le Président (M. Bernier): Mme Parisien.

Mme Parisien (Manon): En fait, mon collègue aimerait bien répondre.

Le Président (M. Bernier): M. Plamondon. Bon, il s'agit simplement de vous identifier pour permettre l'enregistrement de vos noms au moment où vous donnez la réponse.

M. Plamondon (Steve): Steve Plamondon. J'aimerais répondre au député de Saint-Maurice. Il faudrait apporter une nuance au 96 %. On dit que 96 % des cartes sont complètement dépensées pendant la période de six mois courants par la suite. Sur le 4 % qui reste, il ne reste pas 4 % de 42 millions. Il reste quelques dollars, voire des fois quelques sous sur le 4 % qui reste. Donc, la mécanique de mentionner que notre montant résiduel serait au bénéfice de StoreFinancial ou des centres commerciaux est erronée, parce que le montant qui reste sur le solde de la carte-cadeau est extrêmement minime par la suite.

Pour en revenir au produit en tant que tel, il faut toujours se mettre dans la peau du client, parce qu'on parle beaucoup de législation ou beaucoup de procédures, mais, quand le client achète une carte-cadeau multimagasin, par exemple à Place Sainte-Foy, il achète un produit, il achète un cadeau. Comme je l'entendais hier, si on voulait donner de l'argent liquide, bien on donnerait de l'argent dans une enveloppe et puis ce serait réglé, vite fait, puis...

Une voix: ...

● (12 h 50) ●

M. Plamondon (Steve): Pas de... Non, un cadeau de Noël, un cadeau de Noël aux enfants. Mais je tiens à préciser que, quand on achète une carte-cadeau, on achète un cadeau qui est emballé avec soin, puis qui donne une certaine latitude au consommateur de le dépenser dans le magasin de son choix, dans un centre commercial qui a jusqu'à 150, des fois 350 magasins, comme Laurier Québec. Alors, c'est un peu le rapport au produit qu'on doit faire.

Les frais qui sont perçus sont des frais minimums qui sont voulus dans le but de s'assurer du maintien du système. On veut avoir un système qui est transparent pour le consommateur, qui est transparent pour le détaillant aussi, puis qui permette une gestion efficace. Vous savez que,

dans toute organisation financière et informatique, nous sommes obligés de maintenir un système informatique, de maintenir une audition de ces comptes-là, un service téléphonique qui répond non pas nécessairement par boîtes vocales superposées, mais en personne. Je peux vous dire que, même le vice-président répond lui-même au téléphone, Mme Braswell répond au téléphone de cette entreprise-là. Ils sont seulement 65. Ce n'est pas une multinationale.

C'est un produit qui répond de beaucoup à nos consommateurs, mais, encore là, il faut relativiser. On a, au Québec, vendu, l'an passé, 623 000 cartes dans l'ensemble du réseau pour 42 millions, mais 42 millions sur l'ensemble des ventes de commerce au détail dans nos centres commerciaux, c'est moins de 0,5 % de nos ventes totales dans les centres commerciaux. Alors, il faut relativiser aussi l'ampleur du phénomène. On dit qu'on a une croissance importante, ce qui est vrai, mais le phénomène est quand même marginal. On ne peut pas dire que les cartes-cadeaux créent la richesse chez le détaillant. C'est un service à la clientèle dans nos centres commerciaux au même titre que le vestiaire, que les poussettes, que les photocopies puis que les autres services qu'on offre à la clientèle, aux consommateurs et aux détaillants.

Puis, comme le mentionnait tout à l'heure Mme Parisien, le risque d'enlever la possibilité au détaillant d'utiliser ce produit-là le rendrait moins compétitif vis-à-vis les grandes chaînes qui ont les moyens d'avoir un système efficace qui va leur permettre de pouvoir aller chercher leur clientèle. Alors, on permet aux petits détaillants dans nos centres commerciaux d'avoir le même niveau de service et d'opportunité que les grands détaillants.

Le Président (M. Bernier): Donc, nous allons passer du côté de la ministre pour un autre bloc d'environ sept minutes. Mme la ministre. Ou Mme la députée de Mille-Îles? Mme la députée de Mille-Îles, vous avez un bon moment, là.

Mme Charbonneau: C'est un grand plaisir de vous retrouver ce matin, donc, mesdames, messieurs. Pour avoir travaillé à l'intérieur de Fairview Pointe-Claire et pour avoir le privilège de fréquenter Carrefour Laval, je connais bien le service à la clientèle.

Une voix: Dans mon comté.

Mme Charbonneau: Je dois vous dire, par contre... pas «par contre», je dois vous dire dès le départ qu'à chaque fois que je me suis présentée à un comptoir, qui est tout à fait particulier, du service à la clientèle j'ai toujours été excessivement bien reçue. Votre personnel est non seulement bien formé, mais a bien compris que le sourire, et la compétence, et la gentillesse, c'est toujours de rigueur. Si jamais personne ne vous en a fait signe, je vous le dis. Il y a toujours un service fort incroyable qu'on retrouve au service à la clientèle, que ce soit à l'intérieur des heures que vous offrez pour le consommateur ou à l'extérieur, puisqu'au Carrefour Laval il y a la possibilité de louer, à l'intérieur du complexe, et le service de vestiaire est ouvert, et je dois vous dire qu'encore une fois, à chaque fois, j'ai été fort impressionnée.

Une voix: ...

Mme Charbonneau: Mon collègue d'à côté n'arrête pas de me souffler à l'oreille que c'est dans son comté, mais vous n'êtes pas obligés de le savoir.

Je voulais revenir sur quelques éléments. Le premier, c'est: on doit se rappeler par contre que la carte-cadeau est aussi... tout en étant un nouveau service, est aussi un service pour s'assurer une fidélisation du client. On ne peut pas se cacher derrière juste un service offert pour faciliter ses achats. Il faut aussi se dire les vraies affaires en se disant que, si j'ai une carte de chez... des Centres à la mode, bien je ne peux pas aller la passer ailleurs que dans un Centre à la mode. Donc, j'assure aussi à mon petit détaillant une relation avec le client, mais aussi un client fidèle. Je ne suis pas sûre que, quand on prend l'exemple d'Aldo, on peut l'appeler un petit détaillant, Tristan non plus. Mais, ceci dit, je peux comprendre que des fois leur espace semble restreint, mais, en arrière de l'espace, il y a quand même un grand détaillant.

J'aimerais que vous reveniez un petit peu sur le principe de la banque. Moi, ce matin... Et, si vous avez suivi les débats depuis hier, la carte prépayée fait partie de mon intérêt personnel. Mais j'aimerais savoir l'intérêt de la banque, puisque la page 7, pour les gens qui nous écoutent, la page 7 nous explique très, très bien les principes et les transactions, mais malheureusement les gens qui nous regardent ne la voient pas. Et, dans ce que, moi, j'observe, je vois le mot «banque» et, à aucun moment depuis hier, je n'ai entendu ce mot-là. Alors, je veux savoir la relation entre... J'ai compris la relation entre l'émetteur de la carte et la banque émettrice, je veux savoir la relation entre la banque émettrice et le centre commercial.

Le Président (M. Bernier): Alors, Mme Braswell.

Mme Parisien (Manon): Je vais laisser la parole à Mme Braswell.

Le Président (M. Bernier): Mme Braswell.

Mme Braswell (Marie-Pierre): Merci. En fait, dans un souci de protection du consommateur, nous avons choisi de placer les fonds des cartes-cadeaux sur une banque canadienne, dans un système bancaire très sécuritaire. Et nous avons assisté hier à différentes audiences où l'importance des faillites, des magasins en difficulté a été soulignée, ce qui donc nous paraît important de faire jouer ce rôle sécuritaire à une banque du pays.

Le Président (M. Bernier): Merci. Mme la députée.

Mme Charbonneau: Pour la première fois, et je suis heureuse qu'on ait cet échange-là, pour la première fois, on peut entendre que, dès le départ, vous avez eu, le même souci que nous avions par rapport à la faillite. Nécessairement, si j'ai bien compris le principe, ceux qui font le profit — on va se dire les choses comme ça, si jamais je me trompe vous me corrigerez — ceux qui font les profits sont les banques émettrices et non les gens qui veulent offrir un meilleur service aux gens qui viennent au centre commercial, en l'occurrence Cadillac Fairview, ou les autres centres d'achats. Je veux juste m'assurer que je comprends bien entre le rôle de la banque et le rôle de celui qui doit gérer le «après que j'ai acheté ma carte-cadeau».

Mme Braswell (Marie-Pierre): Oui, c'est exact. Je veux clarifier simplement que l'accès au compte de cette banque... nous n'avons pas accès, en tant que StoreFinancial, et les centres commerciaux, nous n'avons pas accès à ces comptes, ce qui garantit notre protection aux consommateurs. Nous ne pouvons donc retirer des fonds impunément. Et, en contrepartie de l'administration du programme, StoreFinancial perçoit une commission directement de la banque. C'est comme ça que le système est bouclé.

Mme Charbonneau: Je comprends de mieux en mieux et j'apprécie vos explications. Maintenant, quand vous faites la gestion, je vais reprendre le terme que j'ai pris plus tôt, le service à la clientèle, est-ce qu'il y a une partie qui est une ponction à la banque pour le service à la clientèle ou vous assumez de juste droit et dans une caisse différente le service à la clientèle?

Mme Braswell (Marie-Pierre): Non, il n'y a pas de caisse différente. C'est un service que nous assumons, que nous devons aux consommateurs.

Mme Charbonneau: Donc, il n'y a aucune somme, quand j'achète une carte-cadeau... Quand je l'achète, elle me coûte 20 \$. Je veux l'offrir à ma fille qui va être super-contente parce qu'elle va pouvoir aller magasiner une millième fois, et, de ce fait... Mais, quand je l'achète à 20 \$, le coût à l'intérieur de cette carte sera pris par la banque et non par le service à la clientèle de votre centre d'achats ou du multi où je vais l'acheter.

Le Président (M. Ouellette): Mme Parisien.

Mme Parisien (Manon): En fait, j'aimerais quand même commencer à répondre et ensuite je pourrai passer la parole à Marie. Dans le cas de l'achat d'une carte-cadeau chez Cadillac Fairview, par exemple, si vous achetez une carte d'une valeur de 20 \$, vous avez des frais de 1,50 \$ alors qui viennent, bon, avec tout l'emballage mignon, là, qu'on peut remettre, et puis... c'est 1,50 \$, par exemple, qui est moins cher qu'une carte qu'on peut acheter chez Hallmark ou quoi que ce soit; vous pouvez écrire un message à l'intérieur. Alors ça, c'est pour la première partie.

Votre carte vaut toujours 20 \$. Alors, le client qui l'achète pour un cadeau, l'offre en cadeau, c'est la bonne valeur. Alors, les frais sont divulgués sur le devant de la carte, c'est très, très clair, avec une fonte ou, en tout cas, un caractère suffisamment gros pour que les gens... Et on le dit également. Alors, le choix au consommateur est vraiment évident, et nous tenons à ce que chacun des consommateurs qui veulent se prévaloir du droit d'acheter... ou quoi que ce soit en soit conscient. Alors ça, c'est pour la première partie. Maintenant...

Le Président (M. Ouellette): Mme Braswell, pour finir.

Mme Braswell (Marie-Pierre): Oui. C'est exact. Comme Mme Parisien l'a souligné, les consommateurs ont accès au service à la clientèle du centre commercial directement et également à un numéro d'appel gratuit que nous assurons. Il est donc important aussi de souligner que les 20 \$ sur la carte restent sur la carte, et nous ne percevons pas une partie de ces frais pour assurer ce service pour le consommateur.

Le Président (M. Ouellette): Mme la députée de Mille-Îles.

Mme Charbonneau: Il me reste du temps, M. le Président?

Le Président (M. Ouellette): Il vous reste deux minutes.

Mme Charbonneau: Alors, je vais le laisser à mon collègue d'à côté qui brûle d'envie de poser une question.

Le Président (M. Ouellette): Trop de bonté, mais faites-le pas brûler trop fort. M. le député de Viau.

● (13 heures) ●

M. Dubourg: Merci. On a vu qu'on avait changé... M. le Président, merci. Écoutez, bonjour, mesdames, messieurs. Je continue sur les cartes prépayées. J'avais une petite question. Tout à l'heure, vous étiez dans l'assistance, vous avez entendu, bien, enfin, le groupe qui vous a précédés, le Conseil canadien du commerce de détail, qui nous expliquait, qui répondait à une question de mon collègue en disant que les cartes prépayées ou bien ces montants-là... parce qu'on leur disait que... Vous avez les deux éléments avec vous, c'est-à-dire que non seulement vous avez l'argent de la carte prépayée du commerçant, mais vous avez aussi le produit. Or, ils nous disaient que, écoutez, il faut que les produits soient sur les tablettes, etc., rapidement. Mais, dans le schéma que vous avez présenté à la page 7, on voit que, bon, la transaction du consommateur, ça s'en va à la banque et ce n'est qu'une fois le service rendu que l'argent revient, là. Donc, expliquez-nous cette différence-là que... Ces détaillants-là, ils ont déjà acquis ces produits-là. Alors, expliquez-nous votre...

Mme Parisien (Manon): En fait...

Le Président (M. Ouellette): Mme Parisien.

Mme Parisien (Manon): Mme Parisien. Il faut réaliser que l'utilisation de la carte se fait à l'intérieur des six semaines. Alors, il y a quand même un délai relativement court entre l'émission et le début de la dépense proprement dite. Ce que le Conseil canadien a mentionné était probablement particulièrement relatif aux détaillants qui avaient leur propre carte-cadeau et qui doivent, bon, assurer naturellement d'avoir... s'assurer d'avoir un inventaire suffisant pour la période des fêtes.

M. Dubourg: O.K.

Le Président (M. Ouellette): M. le député de Viau.

M. Dubourg: Bien. D'accord. Merci, M. le Président, je suis tout à fait satisfait...

Le Président (M. Ouellette): Il y a encore du temps.

M. Dubourg: Ah oui!

Le Président (M. Ouellette): Je vous le dirai, je vous le dirai.

M. Dubourg: Ah! O.K.

Le Président (M. Ouellette): Avant que le feu prenne, je vous le dirai, M. le député de Viau.

M. Dubourg: Merci, M. le Président. Mais je veux dire que je suis tout à fait satisfait des réponses, là. Mais l'explication que vous avez donnée effectivement en ce qui concerne les cartes-cadeaux, plusieurs magasins, je trouve que c'est important de faire cette distinction-là aussi pour les consommateurs, et de la façon dont vous présentez ça, même incluant les frais dont vous avez parlé, c'est pour pouvoir maintenir le service. Mais j'espère qu'avec ce système-là... Parce que, vous le savez, il y a énormément de cartes-cadeaux, énormément de cartes de ce genre. Je pense que ce que vous proposez, et de la façon dont vous le faites aussi, pourrait peut-être aider à assainir le marché ou bien l'industrie, montrer que voilà quel type de carte on devrait acheter, parce qu'on veut aussi être protégés en tant que consommateurs, ou bien, quand on donne ça à des gens, qu'effectivement le cadeau soit complet, qu'il n'y a pas de ponctions faites sur ces cartes-là. Donc, c'est un commentaire, M. le Président, que je voulais faire.

Le Président (M. Ouellette): Et, sur ces commentaires très encourageants, nous allons maintenant au député de Saint-Maurice.

M. Pinard: Bien, je vais commencer...

Le Président (M. Ouellette): Non?

M. Pinard: ...et, par la suite, mon collègue poursuivra. Tout simplement...

Le Président (M. Ouellette): J'avais anticipé que le député de Deux-Montagnes clorait notre avant-midi.

M. Pinard: Merci, M. le Président. Alors, écoutez, j'ai votre mémoire à la page 10 et je vous inviterais peut-être à le corriger parce que c'est bien mentionné qu'«environ 96 % des fonds disponibles sur nos cartes sont utilisés à l'intérieur des 15 premiers mois». Donc, s'il y a 96 % qui sont utilisés à l'intérieur des 15 premiers mois, il y en a sûrement 4 % qui ne sont pas utilisés à l'intérieur des 15 premiers mois. Et 4 % de 42 millions, ça donne toujours le montant que je vous ai mentionné tout à l'heure, de 1 680 000 \$, plus les intérêts sur ces sommes d'argent, plus le montant initial pour acheter, on parle de 1,50 \$, et je comprends qu'on ne le déduit pas sur le montant que je convertis, mais que je le paie cash, comptant, lors de l'acquisition de la carte. Est-ce bien ça?

Mme Parisien (Manon): Oui.

M. Pinard: Oui? O.K.

Le Président (M. Ouellette): Mme Parisien.

M. Pinard: Et on parle toujours de 600 000 cartes par année, hein?

Mme Parisien (Manon): Oui.

M. Pinard: À 1,50 \$ de la carte.

Mme Parisien (Manon): Bien, en fait, ce n'est pas 600 000 cartes à 1,50 \$ parce que c'est Cadillac Fairview qui charge 1,50 \$, d'autres...

M. Pinard: Mais il y en a d'autres que c'est plus dispendieux.

Mme Parisien (Manon): ...promoteurs immobiliers ont des frais...

M. Pinard: Il y en a que c'est plus dispendieux.

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

M. Pinard: M. le Président, vous avez mentionné tout à l'heure que l'argent est disposé à la banque — je serais inquiet si c'était chez Norbourg, mais, à la banque, je ne suis pas inquiet, alors, l'argent est déposé à la banque — et que vous ne percevez pas ces sommes d'argent là tant et aussi longtemps que la carte n'est pas utilisée. À quel moment faites-vous les comptes avec la banque? Parce que j' imagine que la banque doit sûrement percevoir un pourcentage, hein, pour ce service-là qu'elle vous rend de recueillir votre argent, de l'investir. Je suis persuadé, il n'y a pas de banques qui font ça gratuitement au Québec ni à travers le Canada. Alors, à quel moment que les comptes... le compte final s'effectue entre votre entreprise, par exemple, et la banque avec laquelle vous travaillez?

Le Président (M. Ouellette): Mme Braswell ou Mme Parisien, là?

Mme Parisien (Manon): En fait...

Le Président (M. Ouellette): Mme Parisien.

Mme Parisien (Manon): ...je vais offrir la chance à Mme Braswell et peut-être de concert avec M. Krigel, qui est la personne responsable également. Alors, ce que je propose, c'est de traduire à M. Krigel l'équivalent de ce qu'on vient de commenter pour avoir la réponse de M. Krigel.

Le Président (M. Ouellette): Il y a consentement, oui?

Des voix: Consentement.

Le Président (M. Ouellette): Il y a consentement.

Une voix: ...

Le Président (M. Ouellette): Non, non.

Mme Parisien (Manon): Est-ce que vous consentez à ce qu'il donne sa réponse en anglais?

Le Président (M. Ouellette): Ah! Aucun problème.

Mme Parisien (Manon): Scott, you can speak in English.

Le Président (M. Ouellette): M. Krigel, vous vous identifiez avant de donner votre réponse. You have to identify yourself for the purpose of the debate.

M. Krigel (Scott W.): Thank you. My name is Scott Krigel and I am one of the founders of StoreFinancial. To answer your question, the money that is in the bank is there for a very short time, first of all. Most of the money is spent within the first six weeks, therefore it's not there very long, and we have to wait about two days before we actually get the money from the shopping center's account to the pool account in... at the bank. Once it's at the bank, it's the property of the bank, the issuing bank; it's not our property. And it's part of their income however they want to use that money, if they want to loan it out or they want to just keep it. It's showing in the account, because we do the accounting for that account, but it's not our money, and any interest that they might receive is their interest and not ours. We receive a payment for the bank to be the processor, but we don't receive the interest. I would guess that part of that money, any money they make from the funds that are there, go towards the programmed profitability for the bank, but I really can't answer for the bank.

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

M. Pinard: Merci. M. le Président, ce sera ma dernière question. Ensuite de ça, je cède la parole à mon collègue.

Il y a quelques semaines, il y a eu une émission *La Facture* où un jeune de 12 ans est entré dans un commerce de Jean Coutu et s'est procuré une carte MasterCard. Il a payé... il a changé 25 \$, 20 \$?

Une voix: 25 \$.

M. Pinard: 25 \$, et on lui a remis une carte. Mais il y avait des coûts d'administration initiaux de 3 \$, ce qui représente 12 % du montant. Comment expliquez-vous la différence aussi importante entre MasterCard et votre entreprise, madame?

Le Président (M. Ouellette): Mme Parisien ou Mme Braswell?

Mme Parisien (Manon): Mme Braswell.

Le Président (M. Ouellette): O.K.

Mme Braswell (Marie-Pierre): La différence réside dans la nature de la carte elle-même. Étant donné que la carte MasterCard porte le logo de ce réseau bancaire, elle est échangeable dans vraiment tous les magasins qui acceptent MasterCard, à la différence... la carte multi-magasin du centre commercial est uniquement échangeable dans tous les détaillants de ce centre.

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

M. Pinard: C'est ce qui explique la différence dans le coût initial. C'est vraiment très important et majeur.

Mme Braswell (Marie-Pierre): Exact.

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

M. Charette: C'est bien gentil, merci, M. le Président. Merci de votre présence, merci de vos éclairages. Peut-être, avant de passer à la question que j'avais en tête, revenir sur l'élément de mon collègue. Bon, on parle dans votre mémoire d'un code de bonne pratique. Est-ce que pour vous ce serait envisageable d'ajouter un élément à ce code-là pour un âge minimum pour se procurer que ce soit une carte multimagasin ou encore une carte avec un logo d'une institution de crédit?

M. Pinard: Est-ce qu'un enfant de 12 ans peut se la procurer?

Le Président (M. Ouellette): Mme Braswell ou Mme Parisien?

Mme Braswell (Marie-Pierre): Oui. J'aimerais que vous précisiez votre question, mais il est envisageable, par exemple, de planifier les frais en fonction de l'index du coût de la vie ou, bien sûr, sur l'inflation, et il y a beaucoup de différentes façons dont on pourrait ajouter des références et des marges.

M. Charette: Oui, je n'ai peut-être pas été...

Des voix: ...

● (13 h 10) ●

M. Charette: Je n'ai peut-être pas été suffisamment clair dans le phrasé de ma question. Est-ce qu'au niveau des règles de bonne pratique que vous vous donnez ce serait envisageable d'imposer un minimum d'âge, le 18 ans, ou encore le 16 ans, ou le 17 ans, avant de pouvoir se procurer une carte de cette nature-là?

Le Président (M. Ouellette): Mme Braswell...

Mme Parisien (Manon): Je vais répondre à la question.

Le Président (M. Ouellette): Ah! Mme Parisien.

Mme Parisien (Manon): Oui. Alors, on n'a pas vraiment d'âge minimum. Dans la mesure où le ou la cliente arrive chez nous et paie la carte, nous offrons ce service-là. Est-ce que c'est une ouverture? Pour nous, tous les clients qui sont prêts à acheter la carte, dans la mesure où ils sont capables de payer la carte, on est quand même ouverts à leur vendre la carte. Est-ce qu'on est ouverts à avoir un âge minimum? Il faudrait comprendre si c'est une grande problématique, dans un premier temps, et voir s'il y a lieu de raffermir. Mais, si ça devenait une problématique, oui, on... Ce qu'on veut, nous, c'est bien servir notre consommateur et bien servir notre détaillant. Dans le fond, c'est ça, le but d'avoir cette carte-cadeau magasin, multimagasin, à l'intérieur de nos centres.

Le Président (M. Ouellette): Mme Braswell, vous voulez rajouter un commentaire?

Mme Braswell (Marie-Pierre): Oui. Merci, M. le Président. J'ajouterais également que, étant donné que je prends des appels, je suis en contact avec le consommateur également, et beaucoup d'entre eux ont porté à notre attention que cette carte était vraiment utile à leur sens parce qu'elle proposait une limite à ce que des jeunes gens pourraient dépenser lors de leurs visites au centre commercial et également un outil pour leur apprendre à gérer leurs propres budgets.

Le Président (M. Ouellette): M. le député de Deux-Montagnes, en vous rappelant qu'il vous reste deux minutes.

M. Charette: C'est gentil, merci. Simplement... Mais est-ce que, pour vous, 12 ans, ça vous apparaît trop jeune, pour faire suite au reportage qui a été diffusé ces dernières semaines?

Le Président (M. Ouellette): M. Plamondon.

M. Plamondon (Steve): Écoutez, je pense qu'il faut se mettre dans le contexte où on est aujourd'hui à offrir différents produits. Je pense qu'une personne de 12 ans peut entrer chez un détaillant où ils vendent de la marchandise pour son âge... Je prends Freedom, puis il a 12 ans, il peut avoir l'argent de ses parents puis le dépenser. Alors, je pense qu'il y a des éléments de limitation, je pense, qui sont très bien expliqués de par la loi, qui sont l'alcool, le tabac, la conduite automobile. Je pense que, si on arrive à rajouter dans des cartes-cadeaux de... on risque de créer plus de problèmes et d'insatisfaction pas seulement avec la personne, mais avec les parents aussi qui vont avoir donné l'opportunité à notre enfant d'aller acheter une carte-cadeau. Puis souvent 12 ans, peut-être, comme vous le mentionnez, est un âge un peu jeune pour acheter des choses similaires, mais vous avez beaucoup de jeunes de 16, 17, 17 et demi qui se présentent, qui font des cadeaux à leurs parents avec ce produit, alors, je pense que ça va au-delà de la carte, mais c'est dans l'ensemble de la consommation en général, je pense, qu'il faut regarder la réglementation.

Le Président (M. Ouellette): Une petite de 45 secondes?

M. Charette: Oui, très rapidement. Dans votre mémoire, à la page 12, vous faites état des différences au niveau de la réglementation provinciale, des différences qui peuvent être notables dans certains cas. Dans quelle mesure, pour vous, c'est handicapant, ces différences-là au niveau de la législation? Et est-ce que votre organisation a, par le passé, entamé des poursuites, des poursuites à l'égard d'une législation pour faire valoir un droit qui, selon vous, aurait été lésé?

Le Président (M. Ouellette): Mme Parisien, en conclusion.

Mme Parisien (Manon): Merci. En fait, la carte-cadeau multimagasin chez Cadillac Fairview, elle est acceptée. Étant acceptée à l'échelle nationale sous un format unique, alors je n'ai qu'un produit pour l'ensemble de mes centres. C'est très important pour nous d'avoir

une constance entre les provinces, alors, parce qu'on veut offrir le même produit à travers l'ensemble des provinces où nous sommes représentés. Alors, c'est évident qu'on désire avoir de la cohérence au niveau de l'adoption de la réglementation pour s'arrimer avec l'ensemble des... bon, de la majorité des provinces qui ont compris que la carte-cadeau multimagasin avait des éléments qui leur étaient propres. Alors, c'est dans ce but-là que nous souhaitons d'avoir de la cohérence à travers le Canada.

Le Président (M. Ouellette): Merci, Mme Parisien, Mme Braswell, Mr. Krigel et M. Plamondon, de vous être déplacés ce matin. Vous représentiez la Coalition Multi-Store.

La commission suspend ses travaux jusqu'à 15 heures, pour le bénéfice de nos téléspectateurs, cet après-midi, et nous entendrons le Groupe de recherche en droit international et le Barreau du Québec.

(Suspension de la séance à 13 h 15)

(Reprise à 15 h 16)

Le Président (M. Bernier): 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.

Et alors 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.

Je veux saluer le groupe de recherche droit international comparé de la commotion... de la consommation de l'Université du Québec à Montréal, représenté par M. Thierry Bourgoignie. J'espère que votre nom est correct. Je vous souhaite la bienvenue. Ça me fait un grand plaisir de vous recevoir ici, à la commission. Vous avez une quinzaine de minutes pour faire votre présentation. Par la suite, vous allez échanger avec les parlementaires. Donc, bonjour. Bon après-midi à vous tous. Et je vous laisse la parole pour votre présentation.

**Groupe de recherche en droit
international et comparé de la
consommation de l'UQAM (GREDICC)**

M. Bourgoignie (Thierry): Merci, M. le Président. Mesdames, messieurs, Mme la ministre, je vous remercie de cette invitation adressée au GREDICC, que je vais représenter cet après-midi pour quelques commentaires partiels mais, j'espère, significatifs sur le projet de loi dont il est question au sein de cette commission: le projet de loi visant à modifier certaines dispositions de la Loi sur la protection du consommateur du Québec.

Une appréciation globale du projet. Je dirais, tel que je le souligne dans le mémoire, si je voulais qualifier le projet, je le trouve fondé, je le trouve courageux, je le trouve cohérent, je ne le trouve certainement pas excessif, quand on le compare notamment à l'état du droit à l'étranger, et je le trouve donc, en conclusion, presque parfait. Presque, parce qu'il y a toujours des imperfections. Vous êtes sans

doute habitués à ce qu'un universitaire soit plus critique peut-être que moi aujourd'hui, mais je n'ai pas trouvé, dans le projet, matière à critique sur le fond, plutôt sur des aspects mineurs ou certaines incohérences, que je soulignerai par la suite et qui font l'objet des remarques particulières dans mon mémoire.

Projet fondé. Je pense que les intervenants antérieurs ont dû insister beaucoup là-dessus, ce n'est pas mon rôle, mais le projet répond à des besoins évidents exprimés par les consommateurs auprès de leurs associations, auprès de l'OPC.

Je peux dire aussi que, dans la doctrine juridique, il y a une sorte de consensus, d'unanimité pour dire qu'il y a lieu de revoir la Loi sur la protection du consommateur, de la mettre à niveau notamment dans les matières qui sont celles qu'aborde le projet, à savoir la problématique des clauses abusives et la problématique des garanties prolongées ou certains contrats particuliers, la définition de clauses particulières à certaines transactions.

Projet courageux parce qu'il est un projet qui intervient au cœur même du contrat. Il n'est pas en périphérie. Je veux dire par là qu'il ne se contente pas d'introduire des mesures d'information du consommateur, consommateur mieux informé, plus rationnel, faisant ses choix. Il n'hésite pas à décider du sort à réserver à certaines clauses prévues dans les contrats, des clauses tenues pour... comme créant un désavantage excessif au détriment du consommateur, que l'on pourrait rapprocher donc du concept de clause abusive tel qu'on le connaît dans le Code civil, à l'article 1437.

● (15 h 20) ●

En ce sens, la ministre de la Justice, qui est aussi gardienne des principes du Code civil, reconnaît indirectement que certains de ces principes, à commencer par le principe de l'autonomie des volontés, c'est-à-dire cette idée que le contrat résulte d'une libre négociation entre deux parties qui sont également éclairées, c'est une fiction dans le cadre des contrats de consommation, ça ne marche tout simplement pas. On a affaire à des contrats d'adhésion que les parties ne négocient pas, sur lesquels il n'y a pas... à propos desquels il n'y a pas véritablement de négociation individuelle. Et donc ce principe sacro-saint de notre Code civil ne trouve pas à s'appliquer dans les contrats de consommation, et c'est beaucoup plus souvent le législateur qui est appelé en tiers arbitre, qui est appelé à intervenir pour décider si, oui ou non, telles clauses auront l'équilibre contractuel, auront l'équité contractuelle entre les parties.

Courageux aussi le projet l'est parce qu'il s'intéresse aux contrats à exécution successive de service fourni à distance et, en faisant cela, il s'intéresse évidemment à un secteur en plein essor, en plein développement, qui répond aux nouvelles habitudes de consommation des consommateurs, parce qu'il risque aussi, il ne faut pas se le cacher, de soulever des questions de nature constitutionnelle, puisqu'il entend aborder des secteurs qui relèvent du domaine de la compétence fédérale.

Mais on sait aussi, à ce propos, que la matière des contrats, que la matière des pratiques du commerce, que la matière de la protection du consommateur sont des compétences provinciales, et l'on a pas mal de jurisprudence, une jurisprudence qui commence à s'étoffer depuis la décision Marcotte, qui nous montre bien qu'une plus grande admissibilité à l'application des lois provinciales est reconnue par les tribunaux.

Le projet est donc fondé, il est courageux, il est aussi cohérent. Il est cohérent parce qu'il nous propose une approche globale des questions donc qu'il aborde. «Approche globale», je veux dire par là que nous avons, dans ce projet, trois types de mesures. Nous avons des mesures qui visent à assurer la transparence du marché, améliorer l'information du consommateur. C'est à ce titre-là que l'on va informer le consommateur sur l'existence de la garantie légale. C'est à ce titre-là que l'on va exiger un contrat écrit pour les contrats à exécution successive fournis à distance, que l'on va indiquer, dans une longue liste, les mentions que ce contrat doit obligatoirement comporter, que l'on va exiger des conditions de présentation des cartes prépayées, que l'on va plaider pour un prix de vente total.

Mais ces mesures d'information du consommateur... Nous le savons tous, dans la doctrine et dans les études empiriques ou scientifiques que nous faisons, l'information du consommateur n'est jamais suffisante pour rétablir un équilibre sur le marché, pour 36 000 raisons: soit que l'information n'est jamais parfaitement transparente, qu'elle peut prêter à interprétation, soit qu'elle n'est pas accessible, soit que le consommateur tout simplement se trouve démuné devant une surabondance d'information, qui finalement ne l'informe plus ou qui l'informe mais sur des aspects trop techniques ou trop juridiques.

Et donc, bien souvent, on ne peut se contenter de mesures d'information, il faut avoir des mesures plus interventionnistes à caractère plus réglementaire. Et c'est aussi le sens du projet, puisque le projet entend interdire certaines clauses contractuelles, puisque le projet entend dicter le contenu, pas tout le contenu mais tout de même pas mal de clauses essentielles, des contrats à exécution successive de service fourni à distance, puisque le projet interdit certaines pratiques de commerce et puisqu'il interdit aussi cette pratique consistant à interpréter le silence du consommateur comme un consentement. Il y a donc à la fois un dosage d'information et de protection, d'intervention.

Et enfin, troisième élément, souvent oublié dans les législations, ce sont les éléments, les mesures qui vont veiller à rendre cette loi plus effective. Et ce point est essentiel. La reconnaissance d'associations de consommateurs du droit de requérir une injonction à l'encontre des pratiques ou des clauses interdites par la loi s'explique par cette préoccupation de rendre la LPC plus effective qu'elle n'est. Là, je prends le point de vue de nouveau de la doctrine. Il y a eu plusieurs ouvrages, récemment, et plusieurs contributions de collègues qui ont, à divers égards, sur divers points, divers chapitres de la LPC... qui ont démontré l'ineffectivité de cette loi dans cette application pratique, le manque d'effectivité de la législation, pour diverses raisons, sur lesquelles on pourrait revenir tout à l'heure. Mais il m'apparaît que l'insertion d'un pouvoir d'injonction va certainement combler une lacune à cet égard.

À ceux qui s'inquiéteraient du caractère prétendument excessif du projet de loi, je répondrai en me référant au droit comparé. Alors, sachez... On y reviendra tout à l'heure, mais sachez que la question des clauses abusives dans les contrats de consommation, et plus spécifiquement dans les contrats de téléphonie mobile, fait l'objet de réglementation bien plus complète dans les pays européens, à l'initiative soit du législateur européen lui-même, la Commission européenne, soit de certains États membres comme la France ou la Belgique qui ont pris à cet égard peut-être une position plus avancée que celle dictée par Bruxelles.

Tous les pays, les 27 pays de l'Union européenne, ont une législation qui contient à la fois une liste noire de clauses abusives, entre 10 et 15 clauses, tenues pour prohibées en toute circonstance, proche du concept de clause interdite, et, d'autre part, une liste grise avec encore une nouvelle liste d'une quinzaine de clauses qui sont des clauses présumées abusives — présumées abusives — l'avantage étant que c'est au vendeur, au commerçant à démontrer le caractère non abusif de sa clause et non pas au consommateur à démontrer que la clause est abusive.

Les clauses dont il est question aujourd'hui et que le projet entend aborder sont toutes parties soit de la liste noire soit de la liste grise communément appliquées en Europe. Les clauses de modification unilatérale de contrat, la clause de résiliation pour les contrats de services à exécution successive sont dans la liste noire européenne. Donc, rien de nouveau dans le projet, rien d'exceptionnel par rapport à ce qui est le droit commun à l'étranger. Je parle de l'Union européenne, mais je pourrais vous parler aussi de législation de certains pays d'Amérique du Sud comme le Mexique ou le Brésil.

Sachez aussi que le droit des associations de consommateurs d'agir en cessation d'une pratique interdite ou d'une clause interdite ou contraire, de façon plus globale d'ailleurs, à l'intérêt collectif des consommateurs est reconnu par une directive européenne de 1998 transposée dans les 27 États membres. En Belgique, un même droit a été reconnu aux associations de consommateurs dès 1971. Donc, là, de nouveau, rien d'exceptionnel.

Le projet m'apparaît donc un bon projet, j'allais dire un excellent projet. Il répond à un besoin évident d'équité contractuelle, il renforce l'effectivité de la Loi sur la protection du consommateur et il introduit, en faveur du consommateur québécois, des mesures de protection dont le consommateur bénéficie déjà ailleurs à l'étranger.

Mais le projet n'est pas parfait, bien entendu. Il y aurait des points à éclaircir... à éclaircir, il y aurait des points à préciser, et j'en donne quelques exemples dans les remarques particulières de mon mémoire. Je pense notamment à l'article 224 nouveau, la notion de droit exigible dans cette idée de prix total qui est souhaité, c'est le droit fondamental du consommateur de connaître au moins de manière claire ce qu'il va devoir déboursier pour acquérir un bien ou un service. Le prix total me paraît donc un point essentiel. Comme Européen, je suis complètement désarçonné, en Amérique du Nord, devant chaque fois ajouter ne fut-ce que les taxes au prix qui m'est annoncé. C'est, pour moi, un élément de non-transparence totale. Alors, la proposition mise sur la table d'au moins comprendre tous les droits exigibles autres que les taxes me paraît d'une évidence criante pour la protection du consommateur.

Deux ou trois autres points que je pourrais souligner et sur lesquels on reviendra probablement dans les questions: une incohérence, je vois une incohérence dans la proposition de modifier, ou de compléter, ou de clarifier l'interdiction des clauses pénales. Voilà une mesure qui devrait, on l'espère, mettre fin à une jurisprudence trop laxiste en la matière et revenir à ce qu'était l'intention du législateur au départ, c'est-à-dire interdire les clauses pénales dans les contrats de consommation. Mais pourquoi ne pas l'avoir alors interdit dans les contrats de crédit de consommation? Pourquoi avoir maintenu l'alinéa deux de cet article 13, alors que c'est dans ces contrats-là précisément que les clauses pénales font le plus de dégâts?

En matière de garantie prolongée, j'étais cet aspect, si vous le souhaitez, dans la période de discussion, mais je ne suis pas du tout convaincu que l'obligation faite au commerçant de faire référence à l'existence de la garantie prévue par l'article 38 va mener à quelque chose. C'est un pas dans la bonne direction, mais la question des garanties conventionnelles et de la confusion qui règne à propos de l'application respective de la garantie légale, de la garantie conventionnelle du fabricant et puis des garanties prolongées de ces trois sources de garantie, il règne là une confusion totale qui m'a fait écrire dans un article récemment: «Mais où est donc passée la garantie légale?» Je ne suis pas sûr que la disposition qui est prévue ici va me permettre de dire: Je vais la retrouver, la garantie légale, parce qu'on va simplement m'y référer dans les conditions générales de vente.

En matière de clauses abusives, j'ai identifié un point qui, pour moi, pourrait poser... pas problème mais qui mérite réflexion, c'est la possibilité, pour le gouvernement, par voie réglementaire, de compléter la liste des clauses abusives. Comprenez-moi bien, je pense qu'il faut effectivement se donner les moyens de compléter cette liste de clauses abusives sans passer par une réforme de la loi, beaucoup trop lourde, beaucoup trop longue. Il faut pouvoir répondre à l'actualité. La question est de savoir si le gouvernement, dans cette démarche, ne devrait pas s'entourer d'une commission des clauses abusives, comme il en existe en Europe, qui regrouperait les professionnels, les consommateurs et certains juristes.

● (15 h 30) ●

Le Président (M. Bernier): Je vous invite donc à conclure, s'il vous plaît, monsieur.

M. Bourgoignie (Thierry): En conclusion, je dirais ceci: Le projet est presque parfait, il contient quelques lacunes dont nous pourrions parler: il n'est pas suffisant à long terme, il s'inscrit dans un processus de réforme de la loi qui, selon moi, reste ponctuel, partiel et éclaté. Je félicite l'Office de protection du consommateur pour la succession de réformes qui l'amène à la loi, mais cette succession de réformes porte en elle-même un facteur d'incohérence, un facteur de complication du texte; il va devenir de plus en plus difficile de se retrouver dans cette loi qui va devenir de plus en plus imposante et pas toujours parfaitement structurée. Et j'en appelle donc à une réforme plus fondamentale, plus à long terme, de la législation en matière de protection du consommateur au Québec. Merci, M. le Président.

Le Président (M. Bernier): Merci, M. Bourgoignie. Merci de votre présentation. Nous allons procéder par des blocs, quatre blocs d'environ 10 minutes chaque, à partir de l'opposition et du gouvernement. Donc, la parole est à Mme la ministre pour un premier bloc de travail.

Mme Weil: Oui. Bonjour, M. Bourgoignie. Alors, c'est vraiment un grand plaisir pour nous de vous recevoir, mais je crains que le temps va être trop court pour vous poser toutes les questions qu'on voudrait vous poser, parce qu'évidemment vous arrivez comme un académique un peu entre certains groupes qui sont venus faire des présentations. Alors, c'est vraiment l'opportunité pour nous de vous poser des questions de fond.

Mais peut-être une question générale. J'ai eu l'occasion de poser la question hier, je pense, c'était l'Union

des consommateurs ou un des groupes représentant les consommateurs. Il y a un peu cette différence de culture entre l'Europe et l'Amérique du Nord, parce que souvent ce que les commerçants vont nous dire ici, en Amérique du Nord, c'est que, si le Québec fait ça puis avance trop, vous allez déséquilibrer, puis les prix vont être plus importants ici pour le consommateur, et finalement ils seront pénalisés, et puis que, nous, on a les mains liées par des normes de l'Amérique du Nord, etc. Ce serait de voir un peu, en Europe, tous ces arguments.

Puis ça touche à certains éléments que vous avez soulevés aujourd'hui. Par exemple, juste cette mesure d'injonction, vous dites que ça fonctionne très bien en Europe. Il y a sûrement eu un ou quelques États qui ont commencé peut-être, et puis finalement les autres ont suivi. Et, nous, on pense peut-être que le Québec sera un leader dans ce domaine, et peut-être que d'autres juridictions vont nous regarder aller, puis finalement, à la façon de l'Europe, on aurait une évolution.

Peut-être un commentaire de droit comparé: Pourquoi cette différence d'approche?

Le Président (M. Bernier): M. Bourgoignie.

M. Bourgoignie (Thierry): Oui. Merci. Je pense que... Bon, il y a eu, en Europe, depuis 20, 30 ans, une synergie de plusieurs acteurs, et cette synergie explique l'abondance de législation dans le domaine de la consommation sur la scène européenne. «Synergie», je veux dire que, tout d'abord, les administrations en charge de la protection du consommateur se sont vu conférer des moyens d'intervention sur le marché très considérables. Donc, je dirais que le système de surveillance du marché fonctionne probablement de manière plus réelle, plus effective qu'au Québec.

C'est un peu la... Je m'excuse de le dire aussi directement, mais c'est un petit peu mon observation. Je crois que, les 10 dernières années, les ressources dont bénéficie l'OPC ne lui permettent pas de jouer un rôle comparable à ce qu'un Office of Fair Trading, ou la DGCCRF, ou le secteur de... département de protection des consommateurs en Belgique peut jouer dans le contrôle des pratiques du marché. C'est un élément.

Un deuxième élément, c'est un rôle peut-être aussi différent des organisations de consommateurs. N'oubliez pas qu'en Europe les organisations de consommateurs travaillent beaucoup sur leurs membres et que, pour un pays comme la Belgique, 10 millions d'habitants, bien, l'association de consommateurs compte 400 000 membres. C'est donc une force de négociation et de pression considérable à la fois sur les représentants des secteurs économiques et sur le gouvernement.

Enfin, la doctrine. La doctrine, également en Europe, a joué un rôle considérable dans ces activités de conseil de la commission européenne et des gouvernements. Nous avons, en Europe, eu un groupe de chercheurs, c'est-à-dire que, par pays, il y avait à peu près quatre ou cinq professeurs d'université qui se revoyaient tous les six mois, tous spécialisés en droit de la consommation, et qui, tous, proposaient des initiatives au gouvernement.

Alors, je crois que la conjonction de ces différents facteurs explique qu'il y ait eu autant de développement dans le domaine. Plus une culture. Je crois qu'effectivement on a, en Europe, une approche de la

consommation qui est peut-être moins matérialiste, moins libre marché qu'on ne l'a en Amérique du Nord. Et ça ne nous gêne pas trop d'intervenir pour réglementer le contenu des contrats. Le libre marché est là, mais on souhaite qu'il s'équilibre aussi avec des impératifs sociaux comme l'environnement, comme la consommation, et maintenant la consommation durable. Donc, ce sont des choses qui peuvent expliquer, je pense, qu'il n'y a pas de résistance, même du côté des professionnels, à aller dans cette voie-là. Voilà quelques éléments qui peuvent l'expliquer.

J'ajoute encore un dernier point à cela. Dans un contexte d'eupéanisation, de régionalisation, c'est assez, je dirais, heureux de constater que tout le phénomène d'ouverture des marchés, de libre circulation des produits, de libre circulation des services s'est accompagné d'un mouvement en parallèle visant à accroître la protection du consommateur avisé vers un commun dénominateur qui ne soit pas le plus bas mais le plus élevé, et c'est une tendance qui s'est maintenue. Alors, je crois qu'effectivement l'argument, pour le Québec, qui souhaite à se rapprocher de l'Union européenne ou... Je pense que maintenir un état de législation qui serait en deçà du standard international n'est pas une bonne chose et je ne vois pas en quoi économiquement le Québec souffrirait de se mettre à niveau.

Le Président (M. Bernier): Merci. Mme la ministre.

Mme Weil: Une autre question d'ordre général avant de poser quelques questions plus pointues. Vous parlez d'un peu cette réforme à la pièce. J'ai déjà entendu cette critique un peu, parce que c'est une réforme en trois étapes. Le législateur québécois pensait que c'était une façon d'aborder une réforme qui était par ailleurs assez coûteuse. Pensez-vous... Parce qu'on a une troisième étape de réforme qui s'en vient, sur le crédit. Pensez-vous qu'il y a une façon de corriger, à la fin de cet exercice, ce que vous appelez l'incohérence? Est-ce que vous voyez, entrevoyez déjà un exercice qui pourrait être fait, à la fin de ces trois étapes, qui pourrait amener un peu la cohérence dont vous parlez?

Le Président (M. Bernier): ...

M. Bourgoignie (Thierry): Oui. Je pense que l'exercice devra être fait parce que... Notamment après la réforme sur le crédit, qui est un chapitre majeur de la LPC, qui va lui-même appliquer probablement l'énoncé de nouvelles clauses abusives, de nouvelles pratiques interdites, il va falloir — je pense que c'est indispensable — remettre une structure dans cette législation, revoir les incohérences qu'elle soulève par rapport notamment à des dispositions du Code civil. Les définitions ne sont pas les mêmes dans l'un et dans l'autre: on a des garanties légales d'un côté, des garanties de l'autre; des clauses abusives d'un côté et des clauses interdites de l'autre. Il y a, à mon avis, un ménage à faire, qui sera beaucoup plus un travail de simplification pour avoir une législation beaucoup plus lisible, accessible, et donc aussi, à mon sens, dont l'effectivité sera plus grande. On va beaucoup... bien davantage pouvoir s'y référer, tant les professionnels que les consommateurs, si elle est lisible. Alors, je crois qu'un travail devra être fait.

Dans mon centre de recherche, nous travaillons, depuis trois ans, à l'élaboration de lignes directrices pour

un futur code de la consommation au Québec. Actuellement, la tendance des législateurs qui se sont dotés très rapidement de législation, comme le Québec en 1971 et puis en 1978 — Québec a été précurseur — la tendance de ces pays, une fois... après un très gros effort législatif, comme le Québec le fait, c'est de regrouper l'ensemble de ces dispositions dans un code de la consommation dans lequel on trouverait l'ensemble des dispositions intéressant les consommateurs. Alors, je crois que c'est dans cette voie-là probablement qu'il faudrait aller.

● (15 h 40) ●

Le Président (M. Bernier): Merci. Mme la ministre.

Mme Weil: Oui. Là, j'aimerais en venir à l'action en cessation. En Europe, vous appelez ça l'action en cessation. On a entendu beaucoup de groupes, représentant surtout, évidemment, les commerçants, inquiets de la judiciarisation puis que cette mesure est un peu lourde et coûteuse par rapport à l'injonction. Mais vous dites que ça fonctionne très bien en Europe. Quel a été l'impact? Est-ce qu'en fait, en réalité, ça a mené à beaucoup de... à une judiciarisation, à des coûts plus élevés ou est-ce que ça agit dans le sens que, nous, on veut, c'est-à-dire une mesure un peu préventive, finalement?

Le Président (M. Bernier): M. Bourgoignie.

M. Bourgoignie (Thierry): Oui. Il faut savoir que l'action en cessation, son origine en Europe, elle n'était pas dans le droit de la consommation mais dans le droit de la concurrence déloyale. C'est une action qui était utilisée par les commerçants entre eux pour faire cesser une pratique déloyale à l'égard du commerce. Elle a été reprise de là pour la transposer dans le domaine de la consommation en permettant de sanctionner toute pratique contraire aux intérêts collectifs des consommateurs. Le champ d'application est encore bien plus large que ce qui est prévu ici, puisqu'ici on s'inscrit dans le cadre de la LPC. En Europe, généralement, on s'inscrit... cela peut couvrir n'importe quelle autre législation, pas seulement la législation spécifique à... destinée aux consommateurs.

L'expérience: l'effet de cette injonction est davantage préventif, dans la mesure où les organisations de consommateurs n'ont pas nécessairement les moyens financiers pour se lancer dans une action en cessation, une action en injonction, mais, lorsque vraiment le cas est patent, est évident, lorsqu'il y a un risque éventuel, une tromperie trop manifeste, il est fréquent que les organisations de consommateurs s'y réfèrent, le fassent, à ce moment-là, par les voies du référé, comme nous l'appelons, donc une procédure accélérée devant... procédure civile. On arrive à des résultats très concrets. Le fait que quelques actions modèles, types, arrivent à des résultats aussi concrets, en quelques jours d'arriver à stopper une campagne publicitaire, fait que l'action a eu un effet préventif considérable, me semble-t-il. Nous n'avons pas le recours collectif en Europe. Nous n'avons pas le recours collectif, mais donc l'injonction sert un peu de palliatif à cet aspect.

Le Président (M. Bernier): Merci. Nous allons donc terminer ce premier bloc. Nous allons revenir tout à l'heure du côté gouvernemental. On est du côté de l'opposition officielle avec le député de Deux-Montagnes.

M. Charette: Merci beaucoup, M. le Président. Monsieur, merci d'être avec nous aujourd'hui, merci de vous prêter au jeu. Pour nous, c'est drôlement éclairant. Je vais profiter, si vous me permettez, de votre expertise en droit mais également de votre expertise en études comparées pour qu'on puisse se familiariser avec un certain nombre de concepts.

Vous avez mentionné, d'entrée de jeu, quand... des compétences qui relèvent directement du Québec, lorsqu'il est question de contrats, mais, dans le projet de loi qui nous concerne aujourd'hui, est-ce qu'il y a des éléments, selon vous, qui seraient susceptibles d'être contestés par d'autres dispositions? Et, si oui, peut-être nous les présenter.

Le Président (M. Bernier): M. Bourgoignie.

M. Bourgoignie (Thierry): Ce que je veux dire par là, c'est que la question des contrats, de la protection du consommateur, est une compétence provinciale, et donc la Loi sur la protection du consommateur est parfaitement fondée et ne peut pas subir, je dirais, de critiques sur le plan constitutionnel. La question se pose toujours lorsque l'on tente d'appliquer les principes généraux de la LPC à certains domaines qui, eux, relèvent de la compétence fédérale. On a l'exemple de la Loi sur les banques, on a l'exemple de la Loi sur les transports, on a l'exemple ici de la téléphonie mobile, qui sont des domaines de compétence fédérale au niveau de la régulation de ces secteurs. Alors là, vous avez effectivement une interprétation délicate, un arbitrage qui doit se faire. Est-ce que, dans les questions précises qui sont ici, c'est l'aspect régulation du marché qui l'emporte, régulation des opérateurs économiques? À ce moment-là, me semble-t-il, on est dans le fédéral. Ou est-ce l'aspect contractuel, l'aspect transaction avec le consommateur? Et là, pour moi, c'est clair qu'on est dans le provincial.

Donc, pour moi, personnellement, mon avis est que rien n'est contestable dans les textes qui nous sont soumis ici, mais j'imagine que la question sera soulevée au niveau de cet arbitrage fédéral-provincial. Mais, pour moi, certainement pas, on est dans une... La dominante de l'intervention du législateur, c'est de protéger le consommateur dans le contrat. Ces deux domaines, protection du consommateur et contrat, sont de la compétence provinciale.

Le Président (M. Bernier): Merci. M. le député.

M. Charette: Merci, c'est gentil. Sinon, le Québec a signé, il y a quelques jours maintenant, un accord au niveau du commerce intérieur, accord qui vise notamment à uniformiser un certain nombre de pratiques en matière de commerce. Est-ce que, d'après vous, cet accord-là serait une porte d'entrée éventuellement pour contester certaines dispositions du projet de loi... ça revient sensiblement à la question précédente, mais en vertu d'une nouvelle entente qui, elle, est tout récemment signée?

Le Président (M. Bernier): M. Bourgoignie.

M. Bourgoignie (Thierry): Merci, M. le Président. La question d'une intégration régionale — ici, dans le cas, provincial — au niveau du Canada, et donc de la création d'un marché intérieur plus effectif entre les provinces, va évidemment, il ne faut pas se le cacher, soulever un

jour la question de la compatibilité de certaines mesures qui sont plus protectrices dans une province que dans une autre par rapport à l'impératif du libre commerce. On a vécu ça en Europe de manière très claire. Je pense que, dans la... Toute la LPC pourrait à la limite être contestée par quelqu'un qui voudrait nous dire: Vous avez, dans cette législation, un degré... vous offrez aux consommateurs québécois un degré de protection plus important qu'aux consommateurs de telle autre province, donc il s'agit d'une entrave au commerce et à la création de ce marché intérieur. Cette interprétation-là me paraît totalement excessive et à écarter.

L'expérience nous montre que, dans tous les processus d'intégration régionale, la protection du consommateur est toujours tenue, soit par les gouvernements, soit, même si ça va devant un juge, par un juge, par un arbitre, ou par un pouvoir judiciaire, comme un motif légitime d'exception à la libre circulation. En Europe, c'est très clair, dans le Mercosur, c'est très clair, dans l'ALENA, c'est très clair: la protection du consommateur relève... est une exception légitime, bien sûr sous certaines conditions, par exemple la proportionnalité. On pourrait invoquer certains critères qui vont nous dire: Oui, vous avez le droit de prendre une mesure plus protectrice, mais attention, n'exagérez pas, pas quelque chose d'excessif, qui ne serait pas justifié. Donc, on peut mettre des conditions.

Mais, dans l'état de la législation actuelle au Québec, et y compris le projet de loi qui est ici déposé, je ne vois vraiment pas comment l'on pourrait fonder un recours en disant: Il y a là une entrave au commerce, le marché intérieur est en péril. Non. Je crois qu'il faut réagir autrement, et je suggère au Québec de réagir autrement, comme on l'a fait partout ailleurs, en disant: Non, non, il y a une entrave peut-être, mais nous devons définir des exceptions. Il y a des principes, comme la protection de l'environnement, la protection du consommateur, la protection sociale, qui restent, eux, des compétences des provinces et qui peuvent justifier des dérogations au libre commerce. C'est tout le débat de la mondialisation que vous posez là.

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

M. Charette: Merci bien. Une autre question, qui va vous amener du côté de l'Europe cette fois. Ce matin, hier, on a questionné certains des groupes sur la notion d'âge. Est-ce qu'il y a des législations, en Europe ou ailleurs, à votre connaissance, qui stipulent quel est l'âge du... non pas du consentement raisonnable mais de l'âge qui permet au client de faire des choix éclairés en fonction notamment des nombreuses clauses qui accompagnent souvent un contrat ou qui accompagnent souvent un service qui peut être vendu sous forme de carte ou encore sous d'autres formes?

Le Président (M. Bernier): M. Bourgoignie.
● (15 h 50) ●

M. Bourgoignie (Thierry): Non, on n'a pas de disposition à caractère général qui nous dirait que, telle catégorie de consommateurs, les enfants en dessous de 14 ans ou de 16 ans doivent être considérés comme devant être plus protégés que d'autres, non. On aura des dispositions particulières. Par exemple, pour les cartes de crédit, on va prendre des dispositions spéciales pour les enfants

de moins de 16 ans. On n'a pas donc de règle plus générale que ça.

Cela va toujours se jouer... Dans la législation, nous n'avons pas inséré de critère d'âge. Je n'en vois pas dans la législation générale. La jurisprudence va en tenir compte. C'est évident qu'en cas de procès, en cas de litige, le juge va tenir compte de la condition particulière des parties et de sa vulnérabilité, mais, dans la législation, non. Nous n'avons pas non plus, par exemple, une publicité interdite aux enfants de moins de 13 ans comme vous l'avez dans la LPC, nous n'avons pas cela. Ce qui n'empêche que, si une affaire devait être traitée devant un tribunal, on va en tenir compte. Mais on n'a pas... non. Dans la législation générale, vous ne trouverez pas ces références à l'âge. Vous la trouverez dans certaines situations spécifiques, surtout dans le domaine bancaire.

Le Président (M. Bernier): Merci. M. le député.

M. Charette: Vous parlez du domaine bancaire, vous avez évoqué les cartes de crédit. Il y a un produit qui est de plus en plus accessible sur le marché, soit celui des cartes de crédit jetables, en quelque sorte, prépayées. Vous me parlez de 16 ans, un âge qui semble faire consensus ou du moins qui semble avoir été reconnu comme âge minimum en Europe pour les notions de cartes de crédit. Est-ce que, pour de tels produits, ce serait raisonnable, au niveau de la législation québécoise, d'introduire certaines contraintes à l'achat?

Le Président (M. Bernier): M. Bourgoignie.

M. Bourgoignie (Thierry): Je n'oserais pas trop me prononcer. Je pense que ce qui me paraît important, c'est de considérer que ces cartes tombent bien sous le coup de la législation qui est ici proposée. Je crois comprendre que certaines cartes de crédit, mais qui sont aussi des cartes-cadeaux, mais qui servent aussi aux paiements, souhaiteraient ne pas être couvertes par la législation ici. Je crois qu'au contraire il m'apparaît très important de garder le caractère général de la définition qui est donnée ici des cartes prépayées pour couvrir toutes les formes de cartes prépayées, et notamment celles qui pourraient être offertes aux enfants.

Introduire un critère d'âge? Je ne suis personnellement pas convaincu que ce soit le moyen de décider par un critère objectif de la vulnérabilité ou non du consommateur — sauf interdire l'offre de toute carte à des personnes en dessous de 16 ans, c'est une option qui pourrait être prise. Une interdiction, je pourrais imaginer, comme vous l'avez pour la publicité commerciale, par exemple, on pourrait s'inscrire dans cette voie-là, mais renforcer par un critère d'âge les conditions d'information, par exemple, non, ça ne me paraît pas pertinent, personnellement.

Le Président (M. Bernier): Merci. M. le député.

M. Charette: Autre question, toujours sur la notion de cartes. L'impression qu'on peut avoir, c'est que, lorsque la carte, elle est vendue, lorsqu'elle a été vendue, le commerçant ou le détaillant a tous les privilèges au détriment du client qui, lui, hérite d'une carte qui a une certaine valeur. Cette carte-là, elle peut être considérée comme une carte de service, elle peut être considérée comme une carte à valeur déterminée pour l'achat d'un

produit, mais le client a très, très peu de recours. Est-ce que ce serait raisonnable de penser ou d'exiger que cette carte-là soit soumise aux mêmes dispositions, donc remboursable, si le client devait éventuellement le souhaiter?

Le Président (M. Bernier): Merci.

M. Bourgoignie (Thierry): Moi, j'irais tout à fait dans ce sens. Personnellement, le projet ne le prévoit pas, donc je n'ai pas fait de commentaire là-dessus, mais je pense que, pour les cartes prépayées, on devrait pouvoir offrir aux consommateurs qui en héritent de se la faire rembourser. J'ajoute, sur ce point-là, qu'en Europe, dans les législations qui ont traité des cartes prépayées, le consommateur a le droit de se faire rembourser le solde de sa carte à tout moment. Et donc je pense qu'effectivement ce que vous proposez là me paraît tout à fait naturel comme protection.

Le Président (M. Bernier): Merci. Merci. Nous allons retourner du côté gouvernemental. Mme la ministre.

Mme Weil: Merci, M. le Président. J'aimerais revenir sur cette question d'injonction. On a aussi parlé... certains groupes qui ont parlé de peut-être que ça... ils ont une crainte par rapport à la taille ou la nature de l'organisme qui pourrait prendre le recours, le lien entre l'organisme et le président de l'OPC, problème d'imputabilité, problème d'excès d'actions en injonction. Alors, j'aimerais vous entendre là-dessus. Parce que je vois qu'en Europe, quand même, c'est des organismes qui semblent être accrédités par le gouvernement, donc il y a peut-être une structure là-bas qui fait en sorte que, les organismes qui prennent ces mesures, il y a déjà un niveau de contrôle. Est-ce que je pourrais vous entendre là-dessus, par rapport à ce que, nous, on propose, ce que vous en pensez?

Le Président (M. Bernier): M. Bourgoignie.

M. Bourgoignie (Thierry): Merci. Alors, effectivement, en Europe, dès lors qu'il s'agit d'une action qui vise à défendre l'intérêt collectif des consommateurs, il y a toujours eu ce consensus pour dire: Bien, il faut désigner les organismes qui sont censés représenter l'intérêt collectif des consommateurs. Alors, vous avez deux modèles: soit c'est le juge qui, saisi de l'action, va décider de la représentativité de l'organisme en question, soit, c'est le modèle le plus communément répandu, on va procéder par une agrégation. L'on va, dans la loi ou par voie de règlement, décider des critères de représentativité de l'association, du groupement habilité à agir, les critères étant généralement l'activisme, le nombre de membres, la représentation nationale ou non, le but étant que cette association puisse parler au nom de l'intérêt collectif, pas d'un intérêt purement local mais d'un intérêt collectif des consommateurs.

Alors, je crois que le mécanisme d'agrégation, personnellement, me paraît le plus... le plus sain, le plus facile à gérer, sans quoi on va se perdre en cas d'action. Alors que l'on veut aller vite, on risque de s'arrêter déjà au départ dans un débat sur la représentativité ou non du groupement qui saisit le judiciaire.

J'ajoute — bien, ceci est un peu une parenthèse, mais pour vous montrer à quel point, en Europe, cet instrument est privilégié — dans cette fameuse directive

de 1998, on a prévu un système de reconnaissance mutuelle de l'intérêt à agir des organisations. Donc, une association britannique reconnue comme représentant l'intérêt des consommateurs au Royaume-Uni pourrait parfaitement être habilitée à agir devant un tribunal belge. Donc, vous avez un système de reconnaissance mutuelle.

Alors, quand le marché intérieur canadien sera créé, on pourra imaginer la même solution. Mais on n'y est pas encore. Au niveau provincial, oui, un mécanisme d'agrément me paraît bon. Là, je ne me souviens pas si vous aviez... Dans l'article sur l'injonction, je crois que rien n'est prévu pour ce mécanisme d'agrément. C'est peut-être quelque chose...

Mme Weil: C'est ça, et donc...

Le Président (M. Bernier): Merci. Mme la ministre.

Mme Weil: Certains ont proposé que l'organisme puisse prendre une action suite au consentement du président de l'office, voulant garder un certain contrôle. Et par ailleurs les organismes sont indépendants et en... Donc, il y a toute cette question de l'autonomie des organismes. Mais, écoutez, j'ai bien saisi ce que vous avez dit. Là, je pense que je céderais la parole à mes collègues.

Le Président (M. Bernier): Oui. M. le député de Marquette.

M. Ouimet: Merci, M. le Président. Alors, M. Bourgoignie, bienvenue aux travaux de la commission et merci de mettre à notre disposition, dans le fond, votre grande expertise en matière du droit de consommation.

Je veux revenir sur un point que vous avez soulevé dans votre mémoire, également dans votre présentation, concernant les listes noires et les listes grises, c'est-à-dire les clauses abusives et les clauses présumées abusives. Dans un premier temps, j'aimerais mieux comprendre la dynamique créée ou l'impact de ces clauses par rapport au comportement et aux pratiques des commerçants: Est-ce qu'une fois que ces clauses-là font leur entrée sur cette liste les commerçants cessent d'insérer ces clauses-là dans leurs contrats?, d'une part, et, d'autre part, l'impact de cela par rapport aux décisions des tribunaux. Ultimement, c'est un tribunal qui peut déterminer si une clause est abusive, et celles qui sont présumées abusives, là je ne sais pas quel est l'impact au niveau de la pratique des consommateurs. Mais j'essaie de mieux comprendre ça avec vous.

Le Président (M. Bernier): M. Bourgoignie.

● (16 heures) ●

M. Bourgoignie (Thierry): Pour comprendre ça, je dirais deux mots, si vous me permettez, M. le Président, sur la manière dont on arrive à élaborer ces listes. Vous avez donc... En France ou en Belgique, où le système est le plus élaboré, vous avez une commission des clauses abusives, dans laquelle siègent — une commission qui a un pouvoir de recommandation — des représentants des professionnels, des représentants des consommateurs et des juristes indépendants. C'est une commission qui va, soit à son initiative, soit saisie, pouvoir émettre des recommandations sur le caractère abusif ou non de clauses dans un secteur.

Par exemple, cette commission pourrait décider de se faire livrer tous les contrats en vigueur dans le secteur de la téléphonie mobile, pourrait les analyser et arriver à conclure... à proposer l'exclusion de certaines clauses desdits contrats. Cette recommandation va au ministre de l'Économie, qui peut alors décider soit de laisser le texte à l'état d'une recommandation, mais tout de même une recommandation émanant d'une composition paritairement composée, c'est important, soit peut, par voie de décret, rendre le contenu de la recommandation obligatoire au secteur.

Alors, le décret dont je parle dans mon mémoire, qui est un décret de mars 2009, donc très récent, est un décret qui fait une synthèse des principales clauses désignées comme abusives ou non par la Commission des clauses abusives. C'est dire la valeur morale qui est attachée non seulement au décret, mais aussi même aux recommandations. Le fait qu'une recommandation identifie dans tel secteur 15, 20 clauses ou mette... ou aille plus loin, propose des modèles de contrat, des présentations différentes de contrat a beaucoup d'impact sur le secteur, beaucoup d'impact. Lorsque la clause est dans une liste noire, le juge est lié. C'est une clause qui doit être soulevée... la présence de cette clause dans le contrat est soulevée d'office par le juge. Il n'y a aucun pouvoir d'interprétation du juge à l'égard du caractère abusif ou non de cette clause puisqu'elle est dans une liste noire. C'est une clause interdite, purement et simplement.

Ce n'est que lorsqu'elle est dans une liste grise que là le juge va garder un pouvoir d'interprétation sur le caractère abusif ou non de la clause. Alors, des clauses qui peuvent porter à controverse vont plutôt se retrouver dans la liste grise. Je prends un exemple: la clause pénale. Alors, c'est une clause interdite au Québec. Là, le Québec est un petit peu en avance sur l'Europe puisqu'en Europe cette clause est généralement dans une liste grise. On laisse aux commerçants le droit de justifier du caractère non disproportionné de l'indemnité qui est prévue, vous voyez? Voilà le jeu.

Mais je dirais que, sur l'aspect de la valeur morale de ces clauses, sur l'impact que cela a dans la pratique des professionnels, le rôle de cette commission des clauses abusives et des recommandations qui sont émises, sans même aller jusqu'au décret, est considérable, considérable.

Le Président (M. Bernier): Merci. M. le député de Marquette.

M. Ouimet: Ça va. Merci.

Le Président (M. Bernier): Ça va? M. le député de Viau. Vous avez environ deux minutes.

M. Dubourg: Merci, M. le Président. Bon après-midi, M. Thierry Bourgoignie. Je voudrais vous amener à votre mémoire, à la page 7. C'est concernant l'article 35.1. On sait que cet article-là nous parle de garanties conventionnelles relatives à un bien. Tout d'abord, vous, vous nous dites qu'on devrait élargir à un service aussi, pas seulement à un bien. Et ensuite, dans cet article-là, on parle de... que le commerçant doit l'informer oralement et par écrit du contenu de la garantie. Donc, en deuxième partie, j'aimerais vous entendre en ce qui concerne cette partie-là, oralement et par écrit, parce qu'on a entendu d'autres groupes qui sont venus nous dire que les aviser oralement...

et que le vendeur n'est pas en connaissance de cause de toutes les garanties qui peuvent exister. J'aimerais vous entendre là-dessus, concernant ces représentations-là.

Le Président (M. Bernier): Vous avez deux minutes, M. Bourgoignie.

M. Bourgoignie (Thierry): Oui. Alors, sur le fait de l'élargir à la location et aux services, car j'ai ajouté la location aussi, c'est parce que je me réfère à l'article 34 de la loi, qui effectivement applique la garantie telle qu'elle est prévue dans la LPC non seulement à la vente, mais aussi aux services et aux biens loués. Donc, je pense qu'il faut être logique et, par souci de cohérence, il faut l'élargir aussi aux biens loués et aux services.

Sur l'information par écrit, je pense que là il est absolument indispensable... Vous aurez compris, dans la lecture de ce que j'ai proposé, que je suis assez sceptique sur le fait que la seule référence à l'article 38 — entre parenthèses, il faudrait y ajouter 37 et il faudrait y ajouter aussi le Code civil, qui, lui aussi, a une garantie légale — donc, la seule référence va nous satisfaire. En fait, on pourrait très bien se contenter... les conditions générales pourraient se contenter de reproduire le texte de l'article 37, 38 et celui du Code civil, sans autre élément, ou bien pourraient en faire une interprétation que le commerçant lui-même décidera de rédiger.

Alors, je crois qu'il faut absolument éviter ça. Il faut donc que, par voie réglementaire ou dans le texte de la loi, je ne sais pas, probablement par voie réglementaire... il faudra prévoir les modalités de cette information. Et personnellement — l'exercice ne sera pas facile et suppose sans doute que l'on revoie le régime des garanties — l'idéal serait: La garantie légale vous dit ceci, la garantie conventionnelle du fabricant éventuel vous dit cela, la garantie prolongée vous dit cela, et se limiter aux avantages supplémentaires que cette garantie apporte. Ne pas mêler le reste.

Actuellement, les garanties prolongées, ne nous leurrions pas, dans 99 % des cas, limitent ou excluent la garantie légale, ce que d'ailleurs elles ne peuvent pas faire en droit. On est dans une illégalité totale. Alors, moi, je dis: Rétablissons l'ordre, rétablissons la loi. Que nous dit la garantie légale? Quel est le délai de la garantie légale?

Le Président (M. Bernier): Alors, je vous remercie.

M. Bourgoignie (Thierry): Et... Vous voyez? Bon. Ça ne va pas être facile, mais il faut faire l'exercice.

Le Président (M. Bernier): Nous allons retourner du côté de l'opposition pour un dernier bloc d'une dizaine de minutes. M. le député, la parole est à vous. M. le député de Prévost.

M. Robert: Bonjour. Bonjour, monsieur. Vous parlez, dans votre mémoire, d'un projet fondé, courageux, cohérent. Par contre, vous dites que c'est un projet de loi qui n'est pas suffisant. Vous parlez d'une réforme... Vous exprimez le souhait d'une réforme plus fondamentale et complète de la Loi de protection du consommateur. Moi, j'aimerais vous entendre sur l'écart qui peut exister actuellement entre le niveau de protection du consommateur québécois versus ce qu'il y a de mieux, selon vous, là.

Vous parlez de certains consommateurs en Europe, même de certains pays d'Amérique. J'aimerais vous entendre sur l'écart, là. C'est quoi, le manque, là?

Le Président (M. Bernier): M. Bourgoignie.

M. Bourgoignie (Thierry): Bien, c'est une...

Une voix: ...

M. Robert: Le manque à gagner, oui.

M. Bourgoignie (Thierry): Oui. En fait, pour simplifier mon propos, je dirais que la Loi de protection du consommateur, lorsqu'elle a été adoptée, au Québec, en 1971 et puis remplacée en 1978, était une loi pionnière. Je crois d'ailleurs, sans me tromper, pouvoir affirmer que le Québec était le premier ordre juridique à se doter d'une telle législation-cadre. Et le Québec a été la référence, je peux vous le dire. Ayant travaillé en Europe pendant 20 ans ou 30 ans, je me référais régulièrement à la loi du Québec pour innover dans d'autres pays.

Actuellement, cette loi a vieilli. Elle n'a pas été suffisamment adaptée aux nouvelles pratiques du commerce, aux nouveaux contrats. Alors, elle est actuellement... Depuis quelques années, par voie de réformes successives, on attaque tel chapitre de la loi, tel autre. Mais ce qui est important... Il y a deux choses. Il y a d'une part une remise à niveau de la loi. Il y a, sur certaines matières, notamment les clauses abusives, notamment les garanties, notamment les pratiques du commerce... je crois que l'on doit aller plus loin si l'on veut se mettre à niveau avec ce qui existe à l'étranger, notamment le principe d'une liste des clauses abusives, le principe, actuellement en Europe, d'une liste noire des pratiques du commerce, le même principe mais appliqué aux pratiques du commerce. Donc, il y a une série de choses qui justifieraient que la loi québécoise soit mise à niveau, c'est-à-dire qu'elle offre au consommateur un degré de protection plus élevé que ce qu'elle offre actuellement. Ça se justifierait entièrement au regard du droit étranger.

L'autre élément, c'est de donner cohérence, c'est de finir, dans deux, trois ans, notre exercice de réforme avec un outil qui soit cohérent, qui soit unique, que tout ce qui concerne le consommateur soit dans une même législation. Et ça, c'est un effort auquel la France s'est prêtée, la Belgique s'est prêtée, l'Espagne, l'Italie. J'apprends que le Pérou est en train actuellement de négocier un code... de préparer un code de la consommation. Le Brésil l'a fait. C'est évidemment une tendance tout à fait claire actuellement au niveau mondial, et je pense que le Québec a les outils pour s'inscrire dans cette même voie.

Donc, mon plaidoyer, c'est de dire à la fois mise à niveau, sans que pour autant le Québec ne devienne un oasis de protection excessif par rapport à ce qui se fait ailleurs, pas du tout, c'est une mise à niveau, ce n'est pas dépasser ce qui se fait ailleurs, et, deux, la cohérence par la rédaction d'un code de la consommation.

Le Président (M. Bernier): Merci. M. le député de Prévost.

● (16 h 10) ●

M. Robert: Donc, selon vous, ce n'est pas un travail qui est quand même gigantesque, ça, quand vous

parlez de ces deux éléments-là de mise à niveau. Et vous suggérez aussi un code de la consommation au Québec.

M. Bourgoignie (Thierry): Oui. Gigantesque, non, mais tout de même important, puisqu'il faudrait reprendre vraiment... il faudra redéfinir la structure même de la loi actuelle, qui, il faut le reconnaître, n'est pas cohérente. Il y a des dispositions générales et particulières qui sont un petit peu dispersées dans la loi. Donc, il faudra redonner un plan, une table des matières toute nouvelle, et donc réinjecter les dispositions actuelles selon ce nouveau plan, et puis, je crois, les confronter aussi à ce que le Code civil nous dit. Arriver... Je pense que c'est un travail faisable, s'il y a une volonté d'aboutir, c'est un travail qui m'apparaît réaliste, mais pas facile, mais réaliste. Là où ça a été fait, cela a pris deux, trois, quatre ans parfois.

Le Président (M. Bernier): Merci. M. le député de Prévost.

M. Robert: Ça va.

Le Président (M. Bernier): Non? M. le député de Deux-Montagnes.

M. Charette: Merci, M. le Président. On a évoqué un petit peu plus tôt l'obligation qui serait faite aux commerçants ou aux détaillants d'expliquer aux clients les garanties qui sont applicables. Plusieurs des groupes représentant des fournisseurs ou encore des détaillants nous ont exprimé une crainte à cet effet. C'est que plusieurs de leurs membres, par exemple, sur leurs surfaces peuvent avoir jusqu'à 1 500, sinon 2 000 produits différents. Donc, ça pourrait représenter pour eux un défi assez colossal. Concrètement, comment un commerçant ou un fournisseur pourrait simplement expliquer au client quelle est la garantie qui s'applique au produit qui serait vendu ou au service qui serait vendu?

Le Président (M. Bernier): M. Bourgoignie.

M. Bourgoignie (Thierry): Alors, il y a trois choses. Il y a la garantie légale. Celle-là, elle est la même pour tous les produits. Je veux dire qu'il n'y a pas à distinguer selon le type de produit. Il y a une garantie de durée, durée raisonnable pour un usage normal du produit. Alors, vous allez me dire: Ces concepts de durée raisonnable et d'usage normal ne vont pas beaucoup éclairer le consommateur. Mais c'est la garantie légale avec laquelle on vit. Cette information-là pourrait se faire très facilement, de dire, par un avis écrit, soit général soit individualisé: Vous avez une garantie légale qui dit ceci, et la reformuler en termes simples. Elle vous garantit pour un usage normal du produit, pendant x temps, pendant une durée raisonnable, interprétée de telle ou de telle façon. Ça ne me paraît pas difficile.

S'il s'ajoute à cela une garantie contractuelle du fabricant, gratuite, il me paraît indispensable que le consommateur puisse en avoir connaissance et ne pas la découvrir le jour où il va déballer le produit de son emballage et à ce moment-là apprendre qu'il existe une garantie contractuelle particulière. Donc, je crois que, là aussi, l'information doit pouvoir être donnée au consommateur avant même l'acquisition du bien. Pourquoi serait-ce difficile? On n'oblige pas nécessairement, me

semble-t-il, le commerçant à donner tout le contenu de la garantie, mais au moins à ce que le document de garantie soit donné au consommateur pour qu'il puisse en prendre connaissance.

S'il y a une garantie prolongée, une garantie conventionnelle à titre onéreux, que le consommateur achète, là, raison de plus pour qu'il soit informé, au moment de l'achat, du prix, des conditions d'application de cette garantie. Et là c'est un contrat particulier qui, comme tous les autres contrats, doit faire l'objet d'une information précontractuelle. Donc, je ne vois pas l'argument. Si le commerçant décide d'offrir une garantie prolongée, bien c'est un contrat en lui-même, il doit se soumettre aux obligations contractuelles qui existent pour tous les autres contrats. Je ne pense pas, moi... je ne suis pas ému par le fait qu'il y ait 100 produits dans le magasin. La garantie prolongée, bien c'est le commerçant qui décide de l'appliquer à tel ou tel produit. Et les garanties contractuelles sont celles du fabricant. Ce sont les mêmes garanties qui sont généralement déjà sous forme de conditions générales. Il suffit de les remettre au consommateur.

Le Président (M. Bernier): M. le député.

M. Charette: Merci. Vous avez évoqué la garantie qui est assurée ou qui est offerte par le manufacturier lui-même. Avec le phénomène de mondialisation, vous avez aussi évoqué, dans bien des cas, la garantie, pour s'en prévaloir, il faut retourner le produit dans un pays autre, à des frais souvent importants, tout dépendant de la grosseur du produit. Est-ce qu'avec de telles dispositions, avec de telles pratiques le consommateur ou le client est bien protégé ou bien servi?

Le Président (M. Bernier): M. Bourgoignie.

M. Bourgoignie (Thierry): Oui. Dans le cas de transactions transfrontières, il m'apparaît clair que le vendeur est responsable de la garantie, a fortiori si le fabricant n'est pas même dans le pays et se trouve à l'extérieur du pays. Alors, soit le fabricant a un représentant, un importateur, c'est lui qui va assumer la responsabilité du fabricant, soit nous sommes en présence d'un vendeur. La garantie légale, celle du Code civil en tout cas, ne l'oublions pas, s'applique au vendeur et pas au fabricant. Alors, je pense que cette hypothèse où le consommateur se trouverait totalement démuné parce qu'il ne pourrait pas reporter le bien à un opérateur économique situé au Québec serait, me semble-t-il, a priori contraire en tout cas à la loi. Et je ne vois pas comment cette hypothèse pourrait se présenter. Il y aura soit un mandataire, soit un représentant, soit un importateur du fabricant, nommément désigné au Québec, qui devra assumer les responsabilités du fabricant, et le vendeur en premier lieu.

Le Président (M. Bernier): Alors, merci, M. Bourgoignie, professeur et directeur du Groupe de recherche en droit international et comparé de la consommation à l'Université du Québec à Montréal. Merci de votre participation. C'était très instructif. Merci beaucoup.

Donc, je vais demander aux gens du Barreau du Québec de se présenter et je vais suspendre quelques instants.

(Suspension de la séance à 16 h 17)

(Reprise à 16 h 20)

Le Président (M. Bernier): À l'ordre! À l'ordre, s'il vous plaît! Nous allons reprendre nos travaux. Nous accueillons, cet après-midi, les représentants du Barreau du Québec, dont M. Marc Sauvé, M. Luc Thibodeau, Me Marc Lacoursière. Alors, bienvenue à la Commission des relations avec les citoyens. Vous avez une période de 15 minutes pour votre présentation. Et je vous inviterais — il y a une autre personne qui s'ajoute — je vous inviterais à présenter les membres qui vous accompagnent... les personnes qui vous accompagnent. Allez-y.

Barreau du Québec

M. Sauvé (Marc): Alors, merci beaucoup, M. le Président. Mon nom est Marc Sauvé. Donc, Mme la ministre, bonjour, Mmes, MM. les députés. Alors, mon nom est Marc Sauvé. Je suis directeur du Service de recherche et de législation au Barreau du Québec. Et pour la présentation du Barreau je serai accompagné, à ma gauche, de Me Luc Thibodeau, qui est un praticien en droit pour la firme Lavery à Montréal; et, à mon extrême gauche, Marc Lacoursière, qui est professeur de droit à l'Université Laval, qui enseigne le droit de la consommation à l'Université Laval; et, à ma droite, Louis-Philippe Lefebvre, qui est avocat au Service de recherche et législation au Barreau du Québec.

Le Président (M. Bernier): Bienvenue, messieurs.

M. Sauvé (Marc): Alors, je vous remercie évidemment de nous donner l'opportunité de contribuer à l'amélioration de la protection des consommateurs au Québec. La mission du Barreau, vous le savez, c'est une mission de protection du public, et nos représentations devant vous doivent être interprétées en fonction de cette mission sociale.

La liberté contractuelle, la stabilité des contrats font évidemment partie des principes fondamentaux de notre droit civil. Cependant, en matière de contrat de consommation, les forces en présence sont très inégales. Le contrat lui-même est très souvent un contrat d'adhésion. Socialement, donc, le consommateur doit être protégé et il est protégé. Cela est reconnu dans des dispositions particulières du Code civil, notamment au chapitre des clauses abusives, et la Loi sur la protection du consommateur applique les principes du Code civil.

Le Québec s'est donné un organisme pour veiller au respect et à l'application de la Loi sur la protection du consommateur: l'Office de protection du consommateur. Or, malheureusement, on note des difficultés, je dirais, au niveau des ressources. C'est le bâtonnier Claude Masse qui soulignait cette difficulté, pour l'Office de la protection du consommateur, de surveiller adéquatement l'application de la loi. Il disait: «Comment peut-on penser que l'office, avec six enquêteurs pour tout le Québec, peut avoir un effet réel sur plus de 125 000 commerces?» Dans la même ligne de pensée, on a été informés que les effectifs de l'Office de la protection du consommateur seraient passés de 252 employés en 1992 à environ 100 employés actuellement. Il y a sept enquêteurs actuellement, alors que l'on pouvait en compter 25 avant 1995. Alors, évidemment, je crois qu'il faut apporter une attention particulière aux ressources que l'on accorde aux organismes de surveillance

si l'on veut qu'ils puissent exercer pleinement leurs mandats publics.

Alors, en ce qui concerne plus spécifiquement le projet de loi n° 60, le Barreau appuie le projet de loi. Le Barreau est d'avis que ces nouvelles règles, de façon générale, sont de nature à favoriser le consentement libre et éclairé du consommateur. Le Barreau a aussi formulé certains commentaires, certaines observations en regard de divers articles, et je vais laisser Me Thibodeau élaborer et développer davantage sur certains aspects de notre présentation.

Le Président (M. Bernier): M. Thibodeau.

M. Thibodeau (Luc): Merci, M. le Président. Merci, Me Sauvé. Bonjour, Mme la ministre, MM. les députés membres de cette commission parlementaire.

Je voudrais d'abord, en premier lieu, remercier mon ordre professionnel pour l'honneur qu'il me fait, aujourd'hui, de le représenter.

En deuxième lieu, je crois que cette faveur que mon ordre professionnel me fait découle de certains échanges que j'ai eus avec Me Sauvé. Comme il vous a dit, je pratique en droit du commerce de détail depuis mon arrivée tardive, oui, j'en conviens, à l'âge de 37 ans, au Barreau du Québec, j'ai aujourd'hui près de 50 ans, mais je pratique principalement en droit du commerce de détail, et vous comprendrez tout de suite que je ne représente pas beaucoup d'associations de consommateurs.

J'ai eu certains échanges avec Me Sauvé, dans lesquels je me suis empressé de saluer le projet de loi. Et d'ailleurs, Me Allard va vous confirmer, il y a même un courriel de ma part, quelques jours après la diffusion du projet de loi, qui le félicitait. Ce n'était pas le cas du projet de loi n° 48. Il y avait... ça accrochait. Le projet de loi n° 60, je trouve que c'est un très bon projet de loi.

Ma pratique consiste à conseiller plusieurs entreprises dans un domaine que je qualifie et que j'appelle «best practices», je m'excuse de l'anglicisme. Ma pratique consiste à conseiller des commerçants désireux de respecter la loi, de leur donner des outils pour effectivement respecter la loi le plus possible, dans la mesure où, opérationnellement et commercialement parlant, ça va être faisable. Jusqu'à date, je réussis dans ma pratique.

Je constate que le projet de loi n° 60, par contre, en tant que membre du Barreau du Québec, va me poser certains problèmes dans ma pratique, plus particulièrement dans un contexte où je devrai conseiller certains de mes clients relativement à la façon dont ils pourront s'acquitter de leurs nouvelles obligations qui sont contenues au projet de loi n° 60. Et ça, je pense que le Barreau se fait du souci pour moi en ce moment, O.K.? Plus particulièrement, et venons-en au vif du sujet, j'ai eu l'occasion maintenant non seulement d'étudier le projet de loi, mais d'écouter les représentations qui ont été faites hier et aujourd'hui, et je crois que tout le monde va convenir avec moi aujourd'hui pour dire que le savoir est quelque chose qui évolue, et une opinion, c'est quelque chose qui évolue, et tout d'ailleurs comme des lois, O.K.?

Dans le mémoire du Barreau, j'ai réalisé plus particulièrement hier, en relisant l'article 19.1, avec tout respect, que ce recours est déjà prévu à la loi. J'ai réalisé hier qu'une clause inapplicable, et corrigez-moi si je me trompe, c'est une clause inapplicable opérationnellement. Et la raison pour laquelle j'ai réalisé ça, c'est parce qu'à

l'article 316 on fait une distinction entre la clause interdite et la clause inapplicable. Je comprends que la clause inapplicable ne serait pas interdite, et il s'agit tout simplement d'une applicabilité opérationnelle. Je vous dirais qu'on parle, à ce moment-là, carrément de fausses représentations, de la part d'un commerçant, pour lesquelles des recours sont déjà prévus dans la loi, sauf le recours maintenant prévu à 316, qui va être dévolu à des associations de protection du consommateur, et on y reviendra, O.K.? Je m'interroge et, quand mes clients vont me demander des questions sur cet article-là, je vais avoir de la misère à leur répondre.

Le deuxième article avec lequel j'ai beaucoup de misère à répondre à mes clients, c'est l'article sur les garanties. Je serais très... je prendrais avec beaucoup de précautions le défi d'expliquer à un consommateur le contenu de la garantie légale contenu à l'article 38. Je pourrais l'asseoir en face de moi pendant une semaine, puis il ne comprendrait toujours pas, O.K.? Le professeur qui nous précédait parlait également de l'article 37. Je m'interroge pourquoi le législateur n'a pas adopté une formule qui était déjà couramment utilisée, c'est-à-dire carrément d'imposer aux commerçants de reproduire un texte de loi dans un contrat. Je me demande quelle sera la responsabilité du commerçant qui sera déclenchée par ce devoir d'information qu'on va imposer à un étudiant en administration qui travaille le soir chez Future Shop. Je me demande si vraiment le consommateur, après avoir reçu ces informations sur la garantie légale, sur la garantie conventionnelle... Ne perdez pas de vue qu'il y a un article juste avant, qui s'appelle 35, qui dit que la garantie... qu'il faut qu'elle soit supérieure. Gaston Lafleur vous l'a dit hier, O.K.?

Est-ce que le consommateur qui est en train de s'acheter soit un frigidaire à 1 000 \$ ou un cinéma maison de 20 000 \$ a la tête à recevoir un cours de droit de la part de son vendeur? Je ne pense pas. Je pense que le consommateur, il va ressortir de là aussi mélangé, O.K.? Et en plus il va y avoir une responsabilité additionnelle sur les épaules du commerçant, qui va avoir fait des représentations proches de celles de la nature légale.

● (16 h 30) ●

Est-ce que la proposition du Barreau ayant... Je ne pense pas que le Barreau prétend avoir la solution, mais de dire aux consommateurs, et c'est une formule qui a été utilisée dans plusieurs lois sur la protection du consommateur: Va donc penser à ça chez toi pendant 10 jours, à voir si tu as... et vous allez avoir le temps de prendre connaissance vous-même du contrat qui reproduit l'article 35, 37, 38, et pourquoi pas ceux du Code civil, vous allez avoir le temps de prendre connaissance de la garantie conventionnelle, vous allez avoir le temps de prendre connaissance de la garantie supplémentaire qu'on vous offre. Si vous n'êtes pas satisfait, vous allez avoir une faculté de dédit. Oui, la stabilité des contrats pourrait s'en trouver affectée, mais le désengorgement des tribunaux s'en trouverait vraiment favorisé.

Le troisième article sur lequel je voulais vous entretenir: la carte-cadeau. Et j'aurais bien aimé que... malheureusement, on m'a expliqué pourquoi M. Pinard n'est pas ici aujourd'hui, parce que j'avais toutes les réponses à toutes ses questions. Il y a un jugement qui a été rendu, au Québec, qui définit la nature juridique d'une carte-cadeau. Je ne veux pas me taper les bretelles, mais c'est moi qui l'ai gagné, O.K.? Il faut, je crois... Je suis d'accord avec M. Lord quand il dit que nous devons faire une distinction

avec les cartes de services prépayées et les cartes-cadeaux. Ce sont définitivement — et si vous voulez que je vous en entretienne plus longtemps... — deux modèles d'affaires diamétralement opposés, O.K.? Et, dans le cas de M. Lord, en plus, je pourrais lui rajouter aussi que, dans son cas, en plus d'être une carte de services prépayée, c'est des services qui sont fournis à distance, ça fait que, là, il y a deux actions de la loi qui vont s'appliquer à M. Lord. Mais je vais fermer cette parenthèse-là.

Le certificat-cadeau, il ne faut pas oublier que c'est un certificat-cadeau. S'il y a quelqu'un qui a subi un préjudice dans les exemples que M. Pinard donnait hier, il faudrait commencer par identifier c'est qui. Qui est le consommateur? On s'entend ici que personne ne va acheter un certificat-cadeau chez RONA pour s'acheter lui-même un marteau dans six mois, O.K.? Ça va être un certificat-cadeau. Le certificat-cadeau que M. Pinard va avoir donné à son fils à Noël, les chances sont que son fils va aller l'échanger au Boxing Day, O.K., le lendemain. Le certificat-cadeau que Mme Bolduc, sur la rue De Lorimier au coin de Marianne, vend pour 10 \$, qui va vous permettre d'aller déjeuner demain matin, O.K., c'est un modèle d'affaires qui n'a absolument rien à faire avec l'argent Canadian Tire. L'argent Canadian Tire, en passant, n'est pas soumis à la LPC. Tout certificat-cadeau donné dans le cadre d'une promotion n'est pas soumis à la LPC, parce qu'il ne fait pas l'objet d'une contrepartie monétaire.

Et je vous demande de me rassurer tout de suite et de me dire que l'abolition de la date de péremption sur le certificat-cadeau ne vient pas chambrouiller tous les principes élémentaires de prescription en droit civil. Vous, vous étendez l'obligation du commerçant de gérer, entre guillemets, ses certificats-cadeaux plus longtemps qu'il le voudrait bien, j'en conviens, mais le commerçant a des obligations qui découlent de ses certificats-cadeaux — Pharmascience contre RONA, O.K. — et des obligations, ça s'éteint après trois ans.

Vous avez un office de protection du consommateur qui fait sa job, je le sais, je travaille de façon quotidienne ou hebdomadaire avec les agents de l'Office de protection du consommateur. Me Allard sait que, quand je ressors d'un dossier de l'Office de la protection du consommateur, mon client, il est «compliant». Me Allard, je suis sûr qu'il a étudié la possibilité de déposer ces montants-là en fidéicommis, comme semblait le suggérer M. Pinard hier, et également Mme la ministre. Moi...

Le Président (M. Bernier): ...M. Thibault, qu'on doit nommer...

M. Thibault (Luc): ...15 secondes.

Le Président (M. Bernier): Non, je veux juste vous rappeler qu'on doit nommer le député par son nom de comté. Ici, vous êtes en commission parlementaire, donc c'est le député de Saint-Maurice.

M. Thibault (Luc): Je m'excuse. M. le député de la Mauricie...

Le Président (M. Bernier): Saint-Maurice.

M. Thibault (Luc): De Saint-Maurice.

Le Président (M. Bernier): Saint-Maurice. Je vous en prie.

M. Thibaut (Luc): Je suis juste avocat. Je m'excuse humblement.

Le Président (M. Bernier): Non, non, ce n'est pas grave, c'est juste pour une formalité.

M. Thibaut (Luc): Mais, si vous voulez mon avis, l'obligation de dépôt de ces montants-là en fidéi-commis, encore une fois, est déjà dans la loi, et je suis convaincu qu'il y a soit un avocat ou une association de consommateurs qui... Le jour où ils vont trouver qu'il y a une pratique abusive qui est posée dans le cadre des certificats-cadeaux, ils vont faire valoir leur droit devant les tribunaux. C'est l'article 255, je pense, Me Allard, qui parle d'un contrat...

Le Président (M. Bernier): Vous avez une minute, monsieur.

M. Thibaut (Luc): «Une somme d'argent reçue par un commerçant d'un consommateur avant la conclusion d'un contrat est transférée en fiducie.» Je vous remercie énormément de m'avoir écouté.

Le Président (M. Bernier): Merci. M. Sauvé, vous avez une minute, est-ce que vous avez autre chose à ajouter?

M. Sauvé (Marc): Alors, écoutez, nous sommes disponibles à répondre à vos questions.

Le Président (M. Bernier): Merci. Merci. Donc, nous allons procéder immédiatement aux échanges entre les parlementaires. Donc, nous allons débiter un premier bloc d'environ une dizaine de minutes avec Mme la ministre. Mme la ministre, la parole est à vous.

Mme Weil: Oui. Alors, bienvenue. Merci beaucoup de votre participation. Je pense que je vais peut-être commencer, au lieu de rentrer dans tous les détails... On vient d'avoir un échange intéressant avec un professeur de l'université de l'UQAM, et ça me permet... parce que je vois qu'il y a aussi un professeur de Sherbrooke qui enseigne... de Laval, excusez-moi, excusez-moi. On a parlé de réforme de la Loi de protection du consommateur. Quelques commentaires que j'ai entendus depuis le dépôt... Évidemment la loi... le projet de loi est très, très apprécié. Quelques commentaires que j'ai vus: que c'était un peu une réforme à la pièce, bon, c'est une deuxième phase de trois phases qui s'en viennent, que c'est peut-être le temps de réfléchir à faire une réforme plus cohérente ou de ramener une cohérence et d'en faire un code. Peut-être que... je m'adresse à vous, en tant que professeur, vous avez peut-être regardé cette question-là: Trouvez-vous que la loi actuellement manque un peu de cette cohérence, parce qu'on vient amener des réformes par bouts, et qu'il y aurait lieu peut-être de réfléchir à ça?

M. Lacoursière (Marc): Absolument...

Le Président (M. Bernier): Alors, Me Lacoursière, si vous voulez vous identifier.

M. Lacoursière (Marc): Marc Lacoursière, de l'Université Laval.

Alors, absolument, Mme la ministre, je suis d'accord avec les propos, dans son ensemble, de mon collègue Bourgoignie. Évidemment, je crois que c'est une réforme à la pièce, c'est une... On essaie de... Et c'est une réforme maintenant dans les années 2000, mais cette tendance-là remonte dans le temps, parce que, lorsqu'il y a eu... Certaines autres réformes ont été dans les années quatre-vingt-dix, quatre-vingt et, reculons jusqu'au début de la loi, 1978: il y a eu un problème, on va solutionner le problème. Les premières fois, ça va, mais, quand on est plusieurs années plus tard, une trentaine d'années plus tard, c'est peut-être le temps de s'asseoir et regarder dans son ensemble: Est-ce qu'il y a des incohérences? Et je ne veux pas reprendre les mêmes paroles que Thierry Bourgoignie, mais, pour aller assez rapidement, oui, je suis d'accord avec le principe.

Évidemment, ceci étant dit, il faut être conscients que le Code de la consommation en France peut difficilement être copié ici, pour une raison très simple: c'est un problème de partage des compétences, parce qu'il y a des problèmes de... des protections de consommateur de compétence fédérale et d'autres de compétence provinciale. Ceci étant dit, si on s'en tient à nos compétences provinciales, je suis d'accord.

Et, un deuxième bémol, juste pour terminer ma réponse: c'est très large, la consommation. J'ai de la misère, moi, même à dire: Je rencontre quelqu'un qui est spécialiste en consommation, je n'en connais pas, dans un sens que c'est tellement transversal: l'aspect crédit, l'aspect international, l'aspect concurrence, l'aspect sécurité des produits, tout ça. Alors, il faut savoir qu'il y a quelques lois qui sont sous la direction de l'OPC, mais il y a également d'autres protections qui viennent, par exemple, de la Loi sur les valeurs mobilières, de la loi sur la distribution des produits financiers, etc. Donc, c'est un travail de longue haleine, mais je pense que, sur le principe, je suis entièrement d'accord.

Le Président (M. Bernier): Merci. Mme la ministre.

Mme Weil: Merci. C'est intéressant parce que ça veut dire que le milieu universitaire regarde ça à long... à moyen terme et peut-être que c'est une occasion pour nous aussi de regarder ce qu'on pourrait faire à moyen terme.

Peut-être pour revenir maintenant vraiment à la position du Barreau par rapport à ce projet de loi, donc c'est une question générale que j'ai demandée à presque tout le monde qui est venu: un peu comment vous voyez ce projet de loi n° 60, qu'est-ce qu'il vient rajouter, peut-être les mesures les plus importantes d'avancement pour protéger le consommateur et quels seraient les problèmes, mais j'aimerais qu'on y aille beaucoup sur le droit, là, tant les cartes prépayées que l'injonction, le statut de l'organisme qui pourrait prendre l'injonction, la question d'imputabilité, le contrôle que le président devrait avoir sur cet organisme.

On avait eu beaucoup de discussions là-dessus. J'aimerais entendre la position du Barreau. Je vais regarder d'autres... Parce que, hier, je me suis dit: Ah! j'aimerais donc demander au Barreau qu'est-ce qu'il pense de ça, parce qu'on a l'opportunité d'avoir des avocats ici pour échanger. Donc, peut-être d'abord commencer par les aspects que

vous trouvez intéressants, positifs, et les aspects plus juridiques qui seraient à regarder, à amender.

Le Président (M. Bernier): Alors, qui répond? Me Lacoursière.

● (16 h 40) ●

M. Lacoursière (Marc): Je vais plonger. Donc, dans l'ensemble, la position du Barreau est que nous sommes très... Le Barreau est en accord avec les grandes lignes du projet de loi, en fait avec le principe du projet de loi lui-même. Nous croyons que c'est un excellent projet de loi dans son ensemble, qui apporte beaucoup, qui répond à des besoins, sous réserve, là, de ce que je vous parlais — du Code de la consommation — mais, pour les besoins actuels, surtout l'aspect des... La téléphonie cellulaire, et tout ça, il y a une multitude de plaintes. Je ne connais pas les chiffres, là, je ne suis pas allé à Option Consommateurs ou à un organisme de consommation, mais je sais qu'il y a beaucoup de plaintes sur cette question-là. Les contrats sont compliqués à comprendre, ils sont longs, ils sont offerts à des mineurs qui, eux, achètent rapidement, là... Il y a plein de petits problèmes là-dessus. Le projet vient répondre à ça.

Les cartes prépayées, sous réserve de certains petits détails techniques qu'on abordera dans les prochaines minutes... Effectivement, c'est un autre problème. On a fait une nuance entre les cartes-cadeaux et les cartes prépayées; on en a déjà parlé auparavant. Les dernières présentations, d'autres personnes, je crois, ont abordé l'aspect des cartes Visa qui peuvent être des sortes de cartes-cadeaux. Ça, c'est autre chose en ce qui me concerne, là. Je n'avais pas prévu vraiment d'en parler. Je le mets dans le crédit à la consommation, pour plus tard — mais ça, c'est peut-être mon idée à moi plus que celle du Barreau, là.

Donc ça, cet aspect-là, en partant, là, des téléphones cellulaires qui pourraient être réglementés, ça, c'est souhaitable, et c'était même souhaitable depuis un bout, mais on comprend l'évolution que ça nécessite et les consultations, et tout ça. Donc ça, c'est une bonne chose.

Bien sûr, également, l'aspect de 316, permettre aux associations de consommateurs... sur le principe, on est d'accord. Bien sûr, il y a des petites modalités, mon collègue, confrère en pratique, va s'interroger, voit... a une vision un peu différente, évidemment, mais, dans son ensemble, on en a discuté, bien sûr, entre nous et puis on est d'accord avec cet aspect-là que les organismes de protection devraient avoir le droit d'ester en justice et de représenter des consommateurs. On s'est interrogés sur certains problèmes que ça pourrait poser, là, je pourrais peut-être y revenir dans quelques instants, juste faire un petit tour d'horizon.

Et, sur d'autres questions, la clause pénale, on en a peu parlé, mais on est entièrement d'accord également avec ça. Moi, je pense que c'est quelque chose qui était nécessaire, mettons, on est... je n'ose pas dire rendus là, mais c'est quelque chose qui va être apprécié, évidemment.

Donc, dans son ensemble, c'est pas mal... À moins que, si vous vouliez ajouter quelque chose sur la question... Les garanties également, sous réserve, là, de qualifier — Thierry Bourgoignie l'a mentionné — à l'article 38. C'est sûr que c'est très large, l'article 38. Expliquer la garantie légale... Comme on dit, le vendeur, le petit gars du samedi... qui travaille là le vendredi soir ou la fin de semaine... On ne peut pas tout connaître, tu sais. On

peut à la limite comprendre la chose, là. Mais, en même temps, je pense que mon collègue Bourgoignie a bien expliqué comment ça pourrait se faire, alors je ne vais pas reprendre ses paroles, je vais prendre pour acquis que c'est, dans l'ensemble, une bonne chose. Il y a un autre élément qu'on aimerait ajouter là-dessus, on pourra revenir, mais c'est juste pour des aspects positifs pour le moment, à moins que vous n'ayez d'autre chose de positif à ajouter. Pour moi, ce sont les principales choses.

Il y a des éléments, juste pour terminer, qu'on n'a pas mentionnés, vers la fin, là, du projet de loi, les petits détails, agences de voyages, et tout ça, ça va de soit que c'est correct, on ne passe pas là-dessus, là, on est d'accord avec ça.

Le Président (M. Bernier): Merci. Mme la ministre.

Mme Weil: Bien, je vais peut-être laisser mes collègues poser une question. Allez-y.

Le Président (M. Bernier): M. le député de Marquette.

M. Ouimet: Alors, merci. À mon tour de souhaiter la bienvenue aux représentants du Barreau du Québec, particulièrement Me Sauvé, que je connais bien, avec qui j'ai eu le plaisir de travailler il y a quelques années, lorsque j'étais porte-parole de l'opposition officielle, alors ça remonte à quelques années.

Je ne vais peut-être pas nécessairement aller dans le vif du sujet en ce qui concerne les dispositions du projet de loi mais peut-être au niveau de l'organisation des services gouvernementaux en matière de protection du consommateur. Vous citez le bâtonnier Claude Masse à la première page de votre mémoire, et le bâtonnier déplorait, dans le fond, que la dispersion de divers organes de protection du consommateur à travers 11 ministères ou organismes différents ne semblait pas servir le consommateur comme tel. J'aimerais peut-être... Je ne sais pas si c'est toujours le point de vue du Barreau du Québec.

Une voix: ...

Le Président (M. Bernier): Me Sauvé.

M. Ouimet: J'essaie de mieux comprendre. Parce que je suis ici depuis 15 ans, je pense que c'est la première fois, là, où on articule une vision qui voudrait comme englober les différents secteurs d'expertise pour les regrouper sous un seul organisme, là. Je me demande, je m'interroge: En quoi ça servirait davantage le consommateur?

M. Sauvé (Marc): M. Bourgoignie en a fait référence tantôt, où il parlait de la dispersion des dispositions dans diverses lois et dans divers secteurs, ce qui amène d'ailleurs l'Office de la protection du consommateur de rencontrer actuellement ces organismes-là. Il y a des rencontres avec ces divers organismes là pour essayer de se concerter ou d'avoir une cohérence plus grande dans la protection des consommateurs, que ce soit dans le milieu financier, par exemple les consommateurs de services ou de biens, de services financiers, même au niveau du droit professionnel, services professionnels. Donc, il y a déjà

un effort qui est fait, de l'office, pour essayer de... enfin d'améliorer la cohérence de ça. Mais on pense qu'il y aurait probablement lieu à une cohérence additionnelle via une codification, puis M. le professeur en parlait tantôt. Je pense que c'est quelque chose qui serait souhaitable dans l'intérêt des consommateurs. Peut-être que M. le professeur aurait des choses à ajouter là-dessus, je ne sais pas. Essentiellement...

M. Ouimet: ...du droit de la consommation que je comprends, et vous avez cité Françoise Maniet dans votre mémoire, mais l'organisation des services du gouvernement, par exemple la Régie du logement, l'Office de la protection du consommateur, la Régie du bâtiment, d'avoir un mégaorganisme qui s'occuperait de tout le droit de la consommation, est-ce que ça servirait bien les intérêts des consommateurs? Je veux juste mieux comprendre, là, le positionnement du Barreau du Québec là-dessus.

M. Sauvé (Marc): Pour dire qu'il y a eu une réflexion à l'intérieur du comité sur ces questions-là, non. Mais c'est certainement quelque chose qui doit faire l'objet d'une réflexion pour qu'on puisse avancer plus loin dans la cohérence de la législation pour la protection des consommateurs, qui se retrouvent dans tous les secteurs d'activité.

Le Président (M. Bernier): Merci. Nous allons donc passer du côté de l'opposition pour un premier bloc. M. le député de Deux-Montagnes? M. le député de Prévost?

M. Robert: Merci, M. le Président. Alors, bonjour, messieurs. Le représentant du Groupe de recherche en droit international et comparé à la consommation, tantôt, parlait que la Loi de la protection du consommateur avait vieilli, parlait de la nécessité d'une mise à niveau et d'une cohérence. Vous, vous avez parlé de la complexité de certaines dispositions de la loi. C'est un projet de loi qui apporte des choses très positives, mais est-ce que vous pensez qu'elle va pouvoir s'appliquer efficacement avec les ressources actuelles de l'Office de protection du consommateur? Parce qu'on retrouve ça, là, comme critique dans votre... ou comme observation en fait dans votre mémoire.

Le Président (M. Bernier): Alors, lequel est lequel? Me Thibaut.

M. Thibaut (Luc): Je peux vous donner un exemple: 316 est fantastique comme idée. Il ne faut pas perdre de vue que 316 vise quelque chose de très simple, qui est la suppression d'une clause interdite ou inapplicable dans un contrat. Et ce n'est pas compliqué, là, «inapplicable»... C'est pour ça que je vous disais plus tôt, là, que, l'«inapplicable», je l'interprète comme «inapplicable opérationnellement», là. On offre un service en Ontario, puis on ne l'offre pas au Québec, je ne vois pas quelle idée de marketing ce serait de mettre ça dans un contrat, là, pour un marchand, mais admettons que c'est fait ou admettons qu'il y a une clause interdite, et là on offre la possibilité d'un recours en injonction, là où est-ce que la situation peut s'en venir complexe, parce que je pense que c'est ça, le but de votre question, parler de la complexité... On a déjà... Vous avez déjà discuté, hier, avec plusieurs

organismes, là, de quels organismes pourraient se qualifier sous 316. Moi, je ne crois pas en des organismes fantômes vraiment, là, je pense... je crois en des organismes très sérieux, là, parce que je ne vois pas quel organisme, entre guillemets, fantôme investirait 50 000 \$ pour aller prendre une injonction en Cour supérieure, O.K.?

Sur ce volet-là, particulier, je crois que vous devriez vous demander: Est-ce que c'est vraiment le meilleur remède que vous... C'est sûr que c'est meilleur que le recours collectif. Je pense qu'ils pouvaient le faire par voix de recours collectif. Une injonction, c'était possible, O.K.? Et ça permet au consommateur, et à l'union, et à l'organisation en question de sauter l'étape de l'autorisation. Mais est-ce que vous vous êtes demandés si c'est vraiment le meilleur remède à offrir au consommateur ou à une union de consommateurs pour quelque chose de quand même relativement assez simple, qui est de demander à un juge: M. le juge... Et, plutôt, on voit même qu'en Europe on a une liste de clauses. Puis, moi, je ne vois pas pourquoi qu'on se donne la peine de les qualifier d'abusives: si elles sont interdites, elles peuvent être abusives, elles peuvent être n'importe quoi, elles sont interdites, ça s'arrête là. Et ce n'est pas, il me semble...

En passant, le président, lui, il n'a pas droit à l'interlocutoire dans la loi, hein? Il a juste droit à... Pardon, il n'a pas droit à la provisoire, il a juste droit à l'interlocutoire dans la loi. Moi, je vais vous dire, quand je reçois un dossier d'injonction, là, je suis bien content, je ne le fais jamais tout seul, O.K., c'est une partie de mon beurre, O.K., de beurre exotique même, là, c'est une de mes spécialités,   a côte cher, c'est onéreux.

Est-ce que c'est vraiment le recours le plus simple que vous avez pu trouver pour mettre à la disposition de l'union qui va représenter les droits? Parce que, moi, je veux dire, je vois facilement un commerçant contester   a, là. Puis il y en a, des avocats ici, dans la salle, hein, des recours en injonction, on sait que des fois on part en guerre.   a ne mérite pas de guerre,   a, là, faire enlever une clause interdite dans un contrat. C'est un exemple, M. le député du comté de?

   (16 h 50)   

M. Robert: Prévost.

M. Thibaut (Luc): Prévost.

M. Robert: Dans les Laurentides.

M. Thibaut (Luc): M. Charest, c'est ça?

M. Robert: Non. M. Robert.

M. Thibaut (Luc): Non. Je m'excuse. C'est lui. C'est Charette. Charette.

M. Robert: Lui aussi est dans les Laurentides.

M. Thibaut (Luc): Je m'excuse. C'est un exemple où est-ce que je trouve que c'est un peu complexe.

35.1, c'est un autre exemple où j'ai de la... Vous savez, quand le ministre... Je suis sûr que... Ce que je trouve de louable dans ce projet de loi là, c'est que vous entendez du monde faire des représentations puis que vous êtes ouverts aux recommandations. Et puis je suis sûr que vous allez profiter de cet outil-là. Et je pense sincèrement que vous pouvez trouver quelque chose de mieux.

Le Président (M. Bernier): Merci. M. le député de Prévost. M. le député de Deux-Montagnes.

M. Charette: C'est gentil, merci, M. le Président. À vous quatre, messieurs, bonjour. Je vais commencer par une question qui a été posée à l'interlocuteur précédent, parce que, bon, oui, c'est une préoccupation qui est nôtre. Vous n'êtes pas sans savoir que, la semaine dernière, il y a eu un accord qui a été signé au niveau du commerce intérieur, accord qui vise à uniformiser en partie certaines pratiques, au niveau du commerce, à la grandeur du Canada. Est-ce qu'en adoptant des règles ou des normes spécifiques à la consommation au Québec on ne risque pas, aux yeux de certains commerçants à l'extérieur du Québec, d'entraver le commerce, selon leur propre vision des choses?

Le Président (M. Bernier): Alors, qui répond? Me Thibault.

M. Thibault (Luc): J'ai — c'est quoi, son comté? — l'impression...

M. Charette: Le député de Deux-Montagnes.

M. Thibault (Luc): J'ai l'impression, M. le député de Deux-Montagnes, que... Effectivement, ça a été une de mes interrogations. Il y a l'air à avoir un genre... Le projet de loi n° 48, quelque chose qui était bien, c'est qu'il était basé sur un modèle d'harmonisation, hein, le projet de loi sur des contrats conclus à distance. Parce que c'est vraiment... Le commerce électronique, c'est quelque chose qui... ça avait besoin de ça. Et, quand je regarde le projet de loi n° 60 et que je vois effectivement qu'il y a même une disposition qui dit que, quand un commerçant insère dans un contrat une clause qui ne s'applique pas au Québec... Et c'est pour ça que je me demandais...

Là, j'en suis venu à la conclusion que c'est de l'applicabilité opérationnelle, mais, durant la période précédente, où j'étais d'avis que c'était une applicabilité légale, je me disais: Comment ça se fait que... Est-ce que je vois dans ça une admission du législateur qu'au Québec ça va être différent? Et ça m'a... Et effectivement, dans un contexte où on tend à suivre des modèles d'harmonisation... Vous avez entendu parler du problème d'internalisation des prix du Conseil québécois du commerce de détail, hier, surtout en tout ce qui concerne les matières d'écopneu, écopinture, etc., et puis comment c'est différent en Ontario, et puis le consommateur d'Ottawa ou de Hull qui traverse la rivière et qui paie 2 \$ de moins pour son pot de peinture? C'est des situations comme ça qui se présentent, et puis, écoutez, moi, qui me font m'interroger, qui me font m'interroger et puis qui me font aussi...

Regardez, c'est gentil, maintenant, il y a certains de mes clients qui ont définitivement besoin d'un contrat différent au Québec, O.K., parce qu'effectivement le droit semble différent au Québec, et, quand je dis «différent», ce n'est pas juste par traduit, là. Moi, j'ai fait plusieurs mandats, là, encore une fois que j'appelle de «best practices», qui constituaient justement, pour des commerçants, à tenter d'établir des modèles d'affaires qui... Et ce qu'on faisait, c'est que je prenais, là, la nation la plus sévère, O.K., la loi la plus sévère, et je leur disais: Vous allez prendre un contrat, là, vous allez faire un contrat et vous allez vous baser sur la législation la plus sévère en matière de protection

du consommateur, ou en matière de vente, ou en matière de garantie, ou en matière de crédit, etc. Mais là, maintenant, on est rendus des fois avec... on est rendus qu'on va avoir le choix.

Est-ce que c'est là qu'on s'en va, je vais avoir le choix entre deux législations les plus sévères? Moi, je suis plutôt en faveur d'une harmonisation. Parce que, les lois sur la protection du consommateur, il ne faut pas perdre une chose de vue, je pense qu'il n'y aura personne ici qui va venir me contredire quand j'avance le précepte suivant, c'est la loi qui trouve application dans votre vie de tous les jours et qui a déjà trouvé application dans votre vie quotidienne, aujourd'hui sans doute, dans les premières heures de votre journée, et ça, c'est indéniable, c'est universel.

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

M. Lacoursière (Marc): Est-ce que je peux ajouter...

Le Président (M. Bernier): Oh! vous voulez ajouter, monsieur... maître...

M. Lacoursière (Marc): Lacoursière.

Le Président (M. Bernier): Lacoursière.

M. Lacoursière (Marc): Très bien. Alors, juste quelques mots pour compléter cette vision de mon collègue praticien.

M. Thibault (Luc): Es-tu d'accord?

M. Lacoursière (Marc): Je suis d'accord, mais je voudrais ajouter par contre que le fait d'avoir une loi qui pousse un peu plus loin est une excellente opportunité pour... de modèles de lois pour d'autres provinces, et on recherche toujours les meilleurs standards de protection pour les consommateurs, toujours en gardant à l'esprit qu'on ne veut pas tout donner au consommateur mais qu'on veut rechercher l'équilibre. Et, même s'il y a une entente qui est signée, est-ce que c'est le meilleur équilibre qui est atteint? Est-ce qu'on ne pourrait pas regarder et dire: Nous, on a le bon modèle? Puis je pense qu'il pourrait y avoir d'autres législateurs dans d'autres provinces canadiennes qui pourraient être intéressés par ce modèle-là et, question d'avoir un futur accord qui pourrait relever ce standard-là de protection, je pense que c'est une excellente opportunité d'aller dans ce sens.

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

M. Charette: Merci. Si on... Vous avez manifestement suivi les travaux qui se sont déroulés hier, notamment avec les gens de l'association... je ne me souviens pas du nom de l'organisation complète mais l'association des fournisseurs de services sans fil, avec M. Bernard Lord, il a été question des contrats, des contrats ou de l'obligation, à travers le présent projet de loi, d'y aller avec un contrat écrit, donc, sous format papier. Eux exposaient certaines réserves, sinon de sérieuses réserves parce que, dans leur cas et dans le cas de d'autres fournisseurs de services, le contrat peut être contracté via appel téléphonique, il

peut être contracté via une opération sur Internet, il peut être aussi papier, bref il peut prendre différentes formes. Pour vous, est-ce que le consentement par écrit est le seul consentement valable dans un contrat qui doit intervenir entre un client et un fournisseur de services ou encore un détaillant?

Le Président (M. Bernier): M. Lacoursière.

M. Lacoursière (Marc): Non, ce n'est pas le seul type de consentement par écrit. D'ailleurs, il y a quelques années, on a eu la Loi concernant le cadre juridique des technologies de l'information qui complétait certaines dispositions du code et une nouvelle disposition sur la signature électronique. Je pense qu'on est rendus au niveau qu'il y a beaucoup de contrats qui se font de manière électronique. J'ai vu les... cette discussion-là de M. Lord hier soir, mais je crois que, si on a un support sur lequel on peut imprimer, on peut avoir vraiment... on reçoit le support qui est lisible, si je peux dire, non pas en version électronique ou version difficile à lire mais en langage courant, on peut le conserver sur un support soit qu'on peut imprimer soit en mémoire dans un ordinateur, en ce qui me concerne, et en ce qui nous concerne, je crois, ça convient très bien. Il y a beaucoup de contrats qui se font de manière électronique, donc je pense que c'est une bonne chose, malgré toute l'idée d'avoir absolument des contrats par écrit.

Je comprends, c'est l'article 23 de la loi qui prévoit cette chose-là au niveau des contrats spécialement réglementés, mais je pense qu'un contrat de manière électronique maintenant on peut l'amener en preuve, et tout, là, il y a des présomptions, des manières de l'amener en preuve suffisamment. Donc, il y a suffisamment de certitude.

Le Président (M. Bernier): Alors, merci pour ce premier bloc. Nous allons donc retourner du côté ministériel avec Mme la ministre.

Mme Weil: Juste un commentaire. Oui, on a eu l'occasion de parler de ça, c'est qu'«écrit» ne veut pas dire «sur papier». Donc, on a pu clarifier ça avec M. Lord hier. Et d'ailleurs on vient d'adopter le *Recueil des lois et règlements* où ça a été... Vous pourriez aller voir ça sur l'Internet, justement. On a beaucoup parlé de support technologique et donc on vient de faire une avancée importante, je pense, à ce niveau-là. Et d'ailleurs on ne fait que rattraper beaucoup d'autres provinces du Canada qui avaient déjà adopté des lois dans ce sens-là.

M. Lacoursière (Marc): Parfois, on les rattrape, parfois on les devance.

Mme Weil: Moi, je pense que... J'essaie de voir... Bien, je vais peut-être permettre à d'autres de poser des questions.

Le Président (M. Bernier): M. le député de Viau.

M. Dubourg: Merci, M. le Président. Messieurs, bon après-midi et bienvenue aussi. Vous êtes notre dernier groupe, et je ne voudrais pas vous opposer... La question que je vais poser, là, ce n'est pas... l'objectif, ce n'est pas de vous opposer au Jeune Barreau du Québec, mais je voulais tout simplement dire que, hier, l'Association du

Jeune Barreau nous a fait une proposition, et je voudrais vous entendre là-dessus. C'est qu'ils nous disaient, concernant, dans le projet de loi, l'article 11.2, ils se référaient de façon plus spécifiquement à l'alinéa c, à savoir que... Ils disaient que, bon, cet article-là, bon, enfin, c'est de permettre aux consommateurs d'être mieux informés quant à leurs droits et obligations envers le... en vertu de leurs contrats de consommation, et ils nous ont suggéré de modifier le paragraphe c de l'article 11.2 parce qu'ils se disaient que...

Ils veulent chercher à éviter de décourager les contrats à long terme et, en ce sens, ils nous proposaient de réécrire l'article ainsi: «Toutefois, à moins qu'il ne s'agisse d'un contrat de service à durée indéterminée — et là c'est la partie qu'ils viennent rajouter — ou d'un contrat de service à durée déterminée après les deux premières années du contrat, une telle stipulation est inapplicable à l'égard d'un élément essentiel du contrat.» J'aimerais entendre de la part du Barreau: Est-ce que... Cette suggestion-là faite par l'Association du Jeune Barreau, êtes-vous... Qu'en pensez-vous plutôt, pour être plus large?

M. Lacoursière (Marc): Bien, avec...

Le Président (M. Bernier): Me Lacoursière.

● (17 heures) ●

M. Lacoursière (Marc): Marc Lacoursière. Avec le respect que nous avons pour l'Association du Jeune Barreau de Montréal, nous sommes en désaccord. Je crois que la disposition, telle qu'elle est rédigée, elle est très bien comme ça. Je ne vois pas... on ne voit pas, pardon, la nécessité d'ajouter «durant les deux premières années», mais vraiment pas. Si c'est un contrat à durée indéterminée... déterminée, pardon, on pourrait le résilier, s'il y a un problème, unilatéralement. Donc, je n'ai pas de problème.

Mais il n'est pas question que le commerçant vienne modifier en cours de route le contrat. On a un problème avec ça, c'est... Lorsque c'est à durée indéterminée, on peut comprendre... ça peut être, par exemple, les contrats de carte de crédit qui sont continuellement renouvelés, ça, c'est une chose, il y a des avis qui sont donnés avant, mais, lorsqu'on parle d'un contrat vraiment de... cibler le pendant, disons deux, trois ans, un contrat vraiment fixe, là, ça va contre les principes mêmes de droit dans certains cas. Donc, on est en désaccord.

M. Dubourg: D'accord. Donc, si je comprends bien...

Le Président (M. Bernier): M. le député de Viau.

M. Dubourg: M. le Président, avec votre permission. Donc, si je comprends bien, bon, leurs préoccupations, ils disaient... bon, c'était de deux sortes: tout d'abord, étant donné que le commerçant ne pourra pas anticiper des coûts pour l'avenir... et ensuite on veut encourager les commerçants à ne conclure que des contrats à durée indéterminée. Donc, ils avaient deux préoccupations en ce sens. Donc, ma compréhension, c'est que le Barreau nous dit: L'article est bien écrit tel quel. Merci. Merci beaucoup de votre intervention.

Le Président (M. Bernier): Merci, M. le député de Viau. Mme la députée de Mille-Îles.

Mme Charbonneau: Merci, M. le Président. Messieurs, je n'ai pas le privilège d'avoir le certificat

d'avocat, mais je vous lance une question. L'intervenant auparavant a fait une présentation fort intéressante et il s'est penché sur quelque chose qui existe en Europe, qui n'existe pas ici, je crois. Je sais qu'il existe des listes noires et je sais qu'il peut exister toutes sortes de listes, mais je ne croyais pas que quelqu'un qui avait une notion d'avocat pouvait parler d'une liste grise qui est pour moi quelque chose d'un peu nébuleux. Je me demandais si je pouvais vous entendre, vous, les gens du Barreau, sur une liste qui serait grise. Et vous avez compris que je ne m'adresse pas à une couleur de cheveux ni à une sagesse, mais plutôt à une liste qui est ni blanche ni noire, mais qui est un petit peu entre deux chaises.

Le Président (M. Bernier): Alors, qui prend la question? Très bonne question. Donc, Me Thibaudeau.

M. Thibaudeau (Luc): Je suis Luc Thibaudeau. Ça fait un peu écho: tout à l'heure, je mentionnais qu'une clause est légale ou elle ne l'est pas, O.K.? Et, un coup qu'on a décidé qu'une clause pénale était illégale, je pense qu'on n'a plus besoin de la qualifier d'abusive, comme le Code civil le fait. Les listes... et ça, c'est les listes noires, O.K., il n'y a pas de discrétion, O.K., et c'est une clause interdite.

Il y a la liste grise, et, en ce moment, dans ma tête, je pense au pouvoir de réglementation de l'office, là, et, si ma mémoire est bonne, l'office... je m'excuse, je fais un lapsus, il va y avoir un pouvoir de réglementation conféré au gouvernement qui va lui permettre de déterminer des stipulations interdites additionnelles dans le contrat. Donc ça, c'est aussi des listes noires. Je ne pense pas qu'il y ait de liste grise. Moi, la liste grise, c'est la présomption, O.K., et c'est la liste... la couleur, justement, ça impose un fardeau à une partie ou à une autre, et sans doute à un commerçant, de démontrer qu'effectivement sa clause de dommages liquidés n'est pas abusive. Sa clause de dommages liquidés va bien effectivement pouvoir représenter le montant des dommages qui ont été réellement encourus. Comme ça, du coup que le commerçant a dû prouver ça, la clause devient à toutes fins inefficace, mais disons que c'est, d'après moi, une clause qui, sauf preuve contraire, va avoir une présomption de «sombreté», O.K., «the dark side of the force», là, qui va être du côté des listes noires. Et puis je pense qu'il n'y aura jamais de listes blanches parce que, je veux dire, ce qui est légal, c'est ce qui est permis, O.K.?

Mais, moi, je crois que... Je vais vous donner un exemple. La clause qui impose au commerçant... pardon, la clause qui impose au consommateur de faire la preuve du respect de la garantie par les acheteurs antérieurs, je ne suis pas en train de me prononcer, là, mais j'ai vu dans un des mémoires qu'il y avait effectivement... je pense que c'était le Jeune Barreau effectivement qui proposait une présomption et qui venait nous dire, et je trouvais ça effectivement entièrement justifié, qu'à moins de preuve contraire il va être effectivement... il va être présumé que l'acheteur antérieur a respecté la garantie. En vous le disant, je constate, ce n'est pas un exemple parfait. Je pense que le meilleur exemple, et c'est celui qui a été donné par l'intervenant précédent, la clause qui imposera, par un truchement ou un autre, un certain fardeau, par exemple, soit au marchand de prouver que, oui, il a effectivement subi ces dommages-là, est-ce que c'est suite à une preuve *prima facie* du consommateur à l'effet que la clause est *prima facie* abusive? Peut-être. Mais je crois que c'est

un champ qui mérite d'être exploré, effectivement, plus que de partir, là, vite, vite comme ça, avec des clauses interdites. Parce que c'est déjà dans le Code civil, ça.

Le Président (M. Bernier): Merci, Me Thibaudeau. Mme la députée de Mille-Îles.

Mme Charbonneau: Dans ma poursuite de peu de connaissances en vertu de la loi en tant que quelqu'un qui peut l'interpréter, il y a longtemps que j'ai compris que, quand on a fait de longues études pour pouvoir l'interpréter, on n'aime pas que les autres le fassent. Je vous le dis un peu à la blague, mais j'ai déjà entendu plusieurs personnes se prononcer là-dessus.

Et, quand on a parlé de la garantie tantôt, j'ai senti que, et je l'ai senti chez d'autres groupes, que d'avoir un vendeur — nommons les gens avec leur titre — interpréter la loi, il y a quelque chose de, disons, fatigant là-dedans. Donc, votre suggestion pour pouvoir permettre à mon fils de 19 ans, qui peut travailler chez Future Shop, de donner la bonne information, tantôt je sentais que vous aviez une suggestion, mais vous n'avez pas été jusqu'au bout de l'idée, je crois. Donc, si je pouvais vous entendre sur cette suggestion qui pourrait faire en sorte que mon vendeur, mon préféré, mon fils de 19 ans qui travaille chez Future Shop, pourrait être le meilleur dans sa performance, puisque le client est empressé d'aller essayer son nouveau jeu vidéo chez lui et qu'il ne veut pas passer trois heures à entendre la perception légale de sa garantie.

Le Président (M. Bernier): Alors, Me Lacoursière? Me Thibaudeau?

M. Lacoursière (Marc): Oui, alors, vous pourrez compléter, mais, dans un premier temps, un premier réflexe, ce serait peut-être, par le biais justement d'un pouvoir réglementaire ou peut-être amener quelques balises pour juste indiquer qu'est-ce que ce vendeur-là, votre fils, ou les autres milliers ou millions de vendeurs, peu importe, qu'est-ce qu'ils doivent donner comme éléments. Ce n'est vraiment pas une question de donner un cours de droit. Je suis convaincu que la plupart des gens qui sérieusement regardent le projet le voient... dans ce sens-là. Certains peuvent être un peu alarmistes puis dire: Aïe! il faut qu'ils... Ce n'est vraiment pas ça, là. Mais peut-être qu'il doit donner certains éléments principaux.

Comme l'a mentionné Thierry Bourgoignie tout à l'heure, bien, il y a, à la base, la garantie légale, elle est là puis elle s'applique, donc de base, donc... Il y a plus certains éléments ciblés et essentiels qu'on doit expliquer: la durée, qu'est-ce qui est couvert fondamentalement, il y a tel ou tel aspect qui sont couverts, combien de temps, combien ça coûte, est-ce qu'il y a de l'intérêt à payer si... Bon, etc. Alors, vraiment cibler les principaux éléments, c'est quelque chose qui ne prend pas nécessairement une demi-heure à expliquer. On peut comprendre que la personne se dirige chez Future Shop un vendredi soir, à 8 h 15, avec sa famille, le bébé, tout ça, on fait ça vite un peu, le vendeur peut être pressé, il y a beaucoup de monde. Bon. Alors, ce n'est pas une question de dire: On doit lui expliquer une demi-heure de temps, ce n'est vraiment pas ça, mais cibler certains éléments puis peut-être, si c'était encadré ou s'il y avait un petit règlement quelque part qui pouvait dire: Doit notamment expliquer tel élément, tel élément,

tel élément de base, puis je pense qu'avec ça ce serait un bon départ, en ce qui nous concerne. À moins que vous vouliez compléter, mais je pense que c'est pas mal les principaux éléments.

Le Président (M. Bernier): Me Thibaut, avez-vous quelque chose à ajouter?

M. Thibaut (Luc): Oui.

Le Président (M. Bernier): Je vous donne deux minutes.

M. Thibaut (Luc): Trois remarques rapides. Premièrement, le commerçant a déjà une obligation d'information. Deuxièmement, je ne pense pas que la loi est en train de donner l'obligation aux commerçants de donner un cours de droit. Ce que je me demande, c'est: Est-ce que certains consommateurs vont l'interpréter comme tel? Moi, je vais vous dire, j'étais là dans le dossier du monsieur qui s'est fait financer un divan, une TV, une maison puis une automobile, puis, un mois après, il les a poursuivis, toute la gang, O.K., parce qu'il y avait une certaine interprétation de la loi puis sur la publicité en matière de crédit, O.K.? Et je crois que le Barreau... les intérêts du Barreau aujourd'hui, c'est d'essayer d'éviter effectivement qu'on aille aller interpréter cette loi-là devant les tribunaux puis à se demander si, effectivement, ça donne une obligation d'information aussi étendue que ça émanant du commerçant, O.K.?

Moi, ce que je pense effectivement: pouvoir réglementaire, vous voulez régir les contrats de garantie additionnelle, insérez des mentions obligatoires dans les contrats de garantie additionnelle, octroyez une faculté de dédit au consommateur. Je pense que les droits du consommateur vont être extrêmement bien protégés. Et, côté opérationnel, chez les commerçants, l'économie va pouvoir continuer à fonctionner.

● (17 h 10) ●

Le Président (M. Bernier): Merci. Nous allons donc passer du côté de l'opposition. Alors, M. le député de Deux-Montagnes.

M. Charette: Merci, M. le Président. Me Thibaut, vous nous avez dit d'entrée de jeu... ou vous avez relevé, plutôt, d'entrée de jeu, des questionnements que mon collègue député de Saint-Maurice a répétés à quelques reprises et qui ont été partagés des deux côtés de la Chambre quant à la notion de carte, à savoir: Est-ce qu'elle est de services? est-ce que c'est de l'argent en plastique? Bref, le questionnement a pris différentes formes.

Vous nous avez dit... bien, en fait, vous avez proposé d'apporter votre lanterne sur la question. La question est simple: éclairez-nous, parce qu'effectivement ça a fait l'objet d'un bon nombre d'échanges et de questionnements hier tout au long de la journée et encore ce matin.

M. Thibaut (Luc): Combien de temps, M. le Président?

M. Charette: 10 minutes.

Le Président (M. Bernier): On a 10 minutes.

M. Thibaut (Luc): J'ai 10 minutes.

Le Président (M. Bernier): Me Thibaut, je vous invite à plaider.

M. Thibaut (Luc): Non.

Des voix: Ha, ha, ha!

Le Président (M. Bernier): Allez-y. Allez-y.

M. Thibaut (Luc): Je pense que c'est indéniable, O.K., que le consommateur doit être protégé, O.K., dans tous les genres de pratique commerciale. Et je ne viendrai pas renier ici que le chèque-cadeau, le certificat-cadeau, le bon d'achat, appelez-le comme vous le voulez, oui, c'est vrai que c'est un outil de marketing, O.K.? Oui, c'est vrai qu'au niveau des liquidités d'opération du commerçant, c'est une grande aide, effectivement. C'est une vente. C'est une vente, O.K.?

Comme vous le savez, il n'y a aucune obligation de remboursement volontaire et d'échange volontaire de prévue dans la Loi sur la protection du consommateur ni dans le Code civil. N'importe qui peut décider que, à moins de défectuosité du bien, toute vente est finale, O.K.? Moi, je... et je ne sais pas si M. le juge Breault en parle dans son jugement, mais je dois vous dire que c'est courant, O.K., et je n'ai pas de statistiques, mais c'est courant dans l'industrie qu'on remet la monnaie sur les certificats-cadeaux, O.K.? C'est sûr que, si on va s'acheter un article de 10 \$ avec un certificat de 100 \$, c'est peut-être quelque chose d'autre. Mais, si on juge qu'on donne un certificat-cadeau d'une valeur de 100 \$, c'est parce qu'on juge que quelqu'un a besoin d'un objet ou que les goûts de la personne vont être alentour de 100 \$ de... de vêtements, de disques, peu importe. Et ça, on dit, bon, 27 % de montants non utilisés et 41 % d'achats additionnels, c'est les statistiques que j'ai entendues hier.

Encore une fois, le but de la Loi sur la protection du consommateur est de protéger un consommateur. Qu'est-ce que la loi peut mettre en branle pour protéger le consommateur qui oublie de se servir de son bon-cadeau? Il y aurait des remèdes, effectivement, mais est-ce qu'on est dans un cas où le consommateur a subi un préjudice, où il a été floué? Je ne pense pas qu'il y a une personne ici qui peut me dire oui, O.K.? Le consommateur, il a reçu un cadeau ou il s'est acheté... il a décidé de s'acheter un bon d'achat pour aller s'acheter son marteau dans six mois. Si c'est sa façon de vivre... moi, je ne ferais pas ça, là, un certificat-cadeau, c'est un certificat-cadeau. Donc, le bénéficiaire du certificat-cadeau n'a même pas payé, O.K., la plupart du temps. C'est un cadeau, il l'a reçu. C'est un cadeau.

Et, oui, effectivement, il va rester ce 27 % là, O.K.? Et, si le gouvernement se demande... bien, il y a de l'argent qui est là, et, moi, je me demande également: Est-ce que, jusqu'à la conclusion du contrat, l'argent ne devrait pas aller en fidéicommis et comment je devrais trouver un équilibre parmi tout ça pour protéger les droits du consommateur le plus possible sans nuire au modèle d'affaires des certificats-cadeaux? J'ai entendu parler du Fonds d'indemnisation qui, selon moi, est une bien meilleure idée que le compte en fidéicommis parce que... Je vais vous dire, si on regarde la dernière décision de la Cour suprême sur les fidéicommis, O.K., ce qui était sur le gage, là, à la caisse populaire Desjardins, ils n'ont pas dû la trouver drôle, O.K.? Et

c'est en droit civil. Puis je vais vous dire, je suis allé à une conférence en Ontario il y a un mois, puis on en parle, de cette décision-là, puis... Alors, je ne suis même pas convaincu que dans un contexte de faillite... O.K.?

Maintenant, ceci étant dit, en fidécommis, qu'est-ce que vous faites avec le 27 % qui reste au bout de la ligne? Moi, je ne l'ai pas, la réponse. Je ne l'ai pas, la réponse. Au niveau du 41 %, est-ce que le... Si vous pensez qu'il y a... Moi, ce que le prof P.-A. Côté m'avait appris, il appelait ça un «mischief», hein, le «mischief rule». Si vous pensez qu'il y a un «mischief» là-dedans au fait que: Est-ce que c'est de l'hyperendettement? Est-ce que c'est du surendettement du consommateur qu'il restait, admettons, 21 \$ sur son... lui, puis que 40 % de ces gens-là qu'il leur reste 21 \$ vont faire des achats additionnels? Si c'est des achats avec lesquels ils ont décidé d'avoir accès au crédit, O.K., bien, à ce moment-là, on tombe dans un autre champ d'application de la loi, O.K.? Si c'est un achat, je veux dire, moi... Ça se plaide, ça se plaide, que c'est de l'incitation au crédit, mais honnêtement, moi, je pense que ça ne tient pas. Je pense que ça ne tient pas. Je pense qu'en 2010, et vous lirez la décision dans Dell, où est-ce que la juge Deschamps, de la Cour suprême, nous dit qu'en 2008 — parce que Dell, c'est en 2007, même — on a maintenant affaire à des consommateurs sophistiqués, là, on a affaire surtout en matière de e-commerce, de commerce électronique... Moi, j'ai pataugé en commerce électronique depuis les dernières cinq années, et on a affaire à une génération très sophistiquée qui connaît ses droits, qui connaît ses obligations, et qui connaît les rouages de la loi souvent, et puis qui souvent va... Mais ça, je ne veux pas aller là.

Ce que je constate, c'est que les arguments... Au niveau de la liste grise, Mme la députée de Mille-Îles, il ne faudrait pas mettre sur la liste grise une présomption à l'effet que... une présomption que le consommateur a été floué, là, par n'importe quelle pratique des commerçants. Puis je ne suis pas en train de vous dire que c'est ça qui se passe. Mais, quand je regarde au niveau des certificats-cadeaux, puis j'écoutais M. le député de Saint-Maurice, hier, avoir des gros soucis au niveau d'une faillite éventuelle, j'avais envie de téléphoner à Me Allard puis lui demander: Coudon, au niveau de vos plaintes, en avez-vous reçu beaucoup, des plaintes de certificats-cadeaux qui ne pouvaient pas être échangés parce que le commerçant était en faillite?

C'est mes réflexions sur ce que j'ai entendu hier sur les certificats-cadeaux.

Une voix: ...

M. Thibaudeau (Luc): Hein?

Le Président (M. Bernier): Je vous en prie, l'échange est avec l'opposition. M. le député de Deux-Montagnes.

M. Thibaudeau (Luc): Merci, M. le Président.

M. Charette: Très rapidement, tout dans le même sens, et là la question ne sera point ouverte en espérant une réponse qui, elle, sera moins longue, mais je suis conscient que c'est moi qui ai ouvert la porte à une réponse aussi longue. Est-ce que, d'après le projet de loi qui nous concerne, les cartes de service sont touchées par les dispositions? Est-ce que les cartes de service, dont les cartes d'appel, seraient considérées ou concernées par l'actuel projet de loi?

Le Président (M. Bernier): Me Thibaudeau.

M. Thibaudeau (Luc): Je vous remercie. Bien, vous l'avez inclus. J'ai de la misère à comprendre votre question. J'ai de la misère à comprendre la question. Je lis 187.1, puis il est inclus: «...permettant au consommateur de se procurer un bien ou un service disponible...»

Je pense que je comprends votre question: Est-ce que la carte en question... Parce que ce que M. Lord disait hier, là, c'est que, quand le consommateur s'est procuré la carte, il s'est procuré le service. C'est ça, le modèle d'affaires de ces gens-là. Ce n'est pas la même chose si je me procure une carte pour pouvoir bénéficier d'un service d'aller chez le coiffeur dans un mois. Puis ça, c'est un modèle d'affaires encore différent. Mais, si j'ai bien compris les représentations de M. Lord, hier, c'est que, quand il vend la carte, il a vendu le service, il a activé le numéro de téléphone, et puis le consommateur a effectivement déjà à sa disposition un service. Est-ce qu'on parle d'un service qui va être rendu dans le futur? Je pense qu'il y a déjà... il a déjà été... Il l'a dit, le numéro est réservé, le numéro est réservé, et, moi, je vais vous dire, il m'a convaincu. Il m'a convaincu. Et effectivement de demander de garder une minute de temps sur une carte de téléphone pendant trois ans, O.K., qui est la prescription légale, je ne suis pas familier avec beaucoup de ces... des intervenants dans ce milieu-là, O.K., mais je pense qu'effectivement ça va leur poser des problèmes opérationnels, des gros.

Le Président (M. Bernier): Merci.

M. Thibaudeau (Luc): Ça me fait plaisir.

Le Président (M. Bernier): Donc, Me Thibaudeau, Me Lacoursière, Me Sauvé, Me Lefebvre, merci de votre participation à cette commission.

Je vais suspendre pour quelques instants nos travaux.

(Suspension de la séance à 17 h 20)

(Reprise à 17 h 24)

Le Président (M. Bernier): Nous allons reprendre. Alors, À l'ordre, s'il vous plaît! Nous allons reprendre nos travaux.

Mémoire déposé

Donc, avant de passer aux remarques finales, je vais procéder au dépôt du mémoire de Visa Canada qui n'a pas été entendue lors des auditions. Donc, je dépose ce mémoire.

Remarques finales

Nous en sommes donc rendus aux remarques finales. J'invite donc M. le député de Deux-Montagnes, au niveau de l'opposition officielle, à nous faire ses remarques finales. M. le député, la parole est à vous.

M. Benoit Charette

M. Charette: Merci, M. le Président. Très, très simplement et très rapidement, vous dire qu'on a entendu,

au cours des deux derniers jours, bon nombre d'interlocuteurs nous dire que le défi à travers le présent projet de loi est de trouver le juste équilibre en vertu ou en fonction du consommateur versus le fournisseur ou, sinon, le détaillant. Cet équilibre-là, c'est le défi que nous avons à l'identifier, à le trouver, parce que, oui, nous voulons une protection juste pour le consommateur, mais en même temps nous ne voulons pas nuire à l'industrie qui pourrait souffrir ou pâtir sinon d'un nombre de contraintes difficiles à interpréter ou sinon à juger. Donc, c'est le défi que nous aurons au cours des prochaines étapes.

La commission aura le loisir d'étudier notamment article par article le présent projet de loi. Donc, ce sera l'occasion de tenter de le parfaire en fonction des différents commentaires que nous avons reçus des différents interlocuteurs que nous avons rencontrés.

Et j'ai senti une belle collaboration de la part de la partie gouvernementale. Leur souci semble le nôtre, donc il nous faut, à partir de ce constat-là, travailler ensemble à identifier les différents éléments qui pourront être bonifiés. Et, oui, la prochaine étape nous sera fort utile à ce niveau-là. Et je peux réitérer à la ministre justement notre volonté de travailler en ce sens-là et la remercier pour l'ouverture dont elle a fait preuve, et nous travaillerons ensemble à bonifier le projet de loi, et j'espère que nous trouverons le bon chemin et la bonne voie pour retenir les éléments communs, là, qui conviendront ultimement aux deux parties et à protéger le consommateur, mais sans nuire non plus à l'entreprise et aux différents détaillants. Merci, M. le Président.

Le Président (M. Bernier): M. le député de Deux-Montagnes, je vous remercie de vos remarques. Maintenant, la parole est à Mme la ministre, pour vos remarques finales également.

Mme Kathleen Weil

Mme Weil: Merci, M. le Président. Alors, membres de la commission, mesdames, messieurs, représentants des organismes présents, il faut avant tout que je vous dise que je suis extrêmement satisfaite des échanges que nous avons eus ici durant ces deux derniers jours. C'est dans un esprit de critique constructive que nous avons discuté du projet de loi n° 60 modifiant la Loi sur la protection du consommateur et d'autres dispositions législatives. Comme nous avons pu le constater, les groupes que nous avons entendus à l'occasion de ces consultations particulières sont d'accord avec les principes qui nous ont guidés dans la rédaction du projet de loi. D'une part, il y a consensus sur l'esprit de la majorité des mesures proposées et, d'autre part, des questions pertinentes ont été posées, des suggestions intéressantes ont été faites sur des points particuliers.

Ainsi, nous nous entendons donc tous sur les principes voulant que le commerçant doit divulguer une information juste et complète au consommateur. Ce geste permettra à celui-ci de prendre des décisions plus éclairées et de contracter en toute connaissance de cause. Comme nous l'avons mentionné auparavant, l'obligation d'information s'étend à plusieurs domaines de la consommation, notamment aux contrats de télécommunications, aux garanties prolongées et aux cartes prépayées. Une telle mesure de transparence constitue un des éléments clés d'une relation contractuelle dans un marché équilibré. En résumé, les

groupes qui se sont exprimés à l'occasion de ces consultations conviennent que les nouvelles mesures sont bénéfiques à la fois pour les consommateurs qui seront mieux protégés ainsi que pour les commerçants soucieux de garantir de bonnes pratiques de commerce.

Je regarderai avec beaucoup d'attention, avec l'Office de la protection du consommateur, l'ensemble des mémoires reçus et des commentaires entendus. Il s'agira de formuler certaines suggestions de modification que nous pourrions d'ailleurs partager, le cas échéant, avec les membres de cette commission. Mon intention est cependant de bien garder le cap des changements proposés. Rappelons que le but recherché par ce projet de loi est d'abord et avant tout de favoriser des rapports plus équilibrés entre les consommateurs et les entreprises tout en promouvant le climat de confiance nécessaire à la prospérité économique du Québec.

Les mesures législatives dont il est présentement question constituent la phase II de la révision de la législation en matière de protection des consommateurs. L'office travaille déjà à la troisième phase, qui portera sur le crédit à la consommation, et nous allons peut-être éventuellement entamer une autre phase de modification, tel qu'on nous a proposé cet après-midi, qui viendrait vraiment amener beaucoup de cohérence à la Loi sur la protection du consommateur. Donc, je pense qu'on a du pain sur la planche pour les prochaines années. Vous comprendrez qu'il est devenu nécessaire d'actualiser le dispositif législatif et réglementaire régissant ce secteur névralgique de la consommation. Cette démarche sera menée en consultation avec les associations de consommateurs et celles regroupant les entreprises ainsi qu'avec les experts en consommation.

En terminant, je souhaite remercier les groupes qui se sont présentés devant la Commission des relations avec les citoyens pour leur contribution et leur apport à la bonification de ce projet de loi. Je remercie également les membres de la commission, le porte-parole de l'opposition officielle, ainsi que le personnel de l'Office de la protection du consommateur, dont son président, M. Louis Borgeat, et M. André Allard, et les juristes qui l'accompagnent, Mmes Geneviève Duchesne et Nathalie Jackson derrière moi.

Je demanderai aussi aux députés de l'opposition si vous pourriez transmettre au député de Saint-Maurice ma très grande appréciation pour sa contribution extraordinaire aux échanges que nous avons eus depuis deux jours, lui dire aussi qu'on transmet... que, moi, j'offre évidemment toute la collaboration, je pense qu'on a tous besoin d'une séance d'échange avec l'Office de la protection du consommateur qui va vraiment prendre toute cette information qu'on a eue, qui est, par ailleurs, assez technique, la distiller pour nous tous, et j'offre donc... nous, on offre ce briefing pour vous, et j'aimerais que vous transmettiez ce message au député de Saint-Maurice.

Nous reviendrons plus tard pour l'étude détaillée en commission parlementaire. Il y aura eu entre-temps des discussions entre l'office et certains groupes afin de répondre aux questions soulevées aujourd'hui. Au besoin, des modifications seront apportées au projet de loi lors de l'étude article par article.

Alors, bonne fin de journée à toutes et à tous.

● (17 h 30) ●

Le Président (M. Bernier): Merci, Mme la ministre. Donc, avant de mettre fin à nos travaux, je tiens à remercier tous les groupes qui se sont présentés ici, en

commission parlementaire, et faire valoir de l'information, leurs points de vue. Je veux vous remercier, Mme la ministre. Merci également au député de Saint-Maurice pour son excellente collaboration et son travail. Remercier les membres du gouvernement, députés, les membres de l'opposition. Merci de votre travail. Je veux saluer les représentants de l'Office de la protection du consommateur qui ont participé, le personnel du cabinet également, le secrétaire de la commission, ainsi que tout le personnel de l'Assemblée nationale qui nous assiste dans ces travaux, ainsi que ceux qui sont à l'extérieur d'ici — on est enregistrés, il y a également production au niveau caméras. Donc, je veux saluer ces gens-là; merci de votre travail.

Donc, ayant accompli le mandat, la commission ajourne ses travaux sine die. Bonne fin de soirée.

(Fin de la séance à 17 h 32)