



---

---

# ASSEMBLÉE NATIONALE

---

---

PREMIÈRE SESSION

TRENTE-NEUVIÈME LÉGISLATURE

## **Journal des débats**

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

**Le mercredi 4 novembre 2009 — Vol. 41 N° 10**

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

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

---

**QUÉBEC**

Abonnement annuel (TPS et TVQ en sus):

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

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

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

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

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

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

Dépôt légal: Bibliothèque nationale du Québec  
ISSN 0823-0102

**Commission permanente des relations avec les citoyens**

**Le mercredi 4 novembre 2009 — Vol. 41 N° 10**

**Table des matières**

Document déposé	1
Remarques préliminaires	1
Mme Kathleen Weil	1
M. Claude Pinard	2
Étude détaillée	
Loi sur la protection du consommateur	
Contrats relatifs aux biens et aux services	3

**Autres intervenants**

M. Raymond Bernier, président

M. Guy Ouellette

- \* M. André Allard, Office de la protection du consommateur
- \* M. Louis Borgeat, idem
- \* Témoins interrogés par les membres de la commission

Le mercredi 4 novembre 2009 — Vol. 41 N° 10

**Étude détaillée du projet de loi n° 60 — Loi modifiant la Loi sur la protection du consommateur et d'autres dispositions législatives (1)**

*(Onze heures quinze minutes)*

**Le Président (M. Bernier):** À l'ordre, s'il vous plaît! 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 procéder à l'étude détaillée du projet de loi n° 60, Loi modifiant la Loi sur la protection du consommateur et d'autres dispositions législatives.

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

**La Secrétaire:** Oui, M. le Président. M. Pinard (Saint-Maurice), le porte-parole de l'opposition officielle en matière de protection du consommateur...

**Le Président (M. Bernier):** Bienvenue.

**La Secrétaire:** ...remplace Mme Lapointe (Crémazie).

**Document déposé**

**Le Président (M. Bernier):** Avant de procéder aux remarques préliminaires, je désire déposer un document qui nous a été produit par l'Association des marchands de véhicules d'occasion du Québec lors des consultations sur le projet de loi n° 60. Donc, je dépose officiellement ce document qui a été adressé aux membres de la commission.

Je désire également vous souhaiter la bienvenue, aux collègues du gouvernement, aux collègues de l'opposition. Bienvenue à cette étude article par article, je vous souhaite... Et merci également aux membres de l'Assemblée nationale qui sont ici présents, je vous souhaite une bonne séance de travail.

**Remarques préliminaires**

Et, sans plus tarder, Mme la ministre, je vous souhaite la bienvenue, je vous remets le temps pour que vous puissiez présenter vos remarques préliminaires.

**Mme Kathleen Weil**

**Mme Weil:** Merci, M. le Président. Alors, M. le Président, M. le député de Saint-Maurice, chers collègues membres de la commission, c'est avec grand plaisir que j'entreprends avec vous aujourd'hui l'étude détaillée du projet de loi n° 60.

Je suis accompagnée par Me Louis Borgeat, président de l'Office de la protection du consommateur, Me André Allard, directeur des affaires juridiques, ainsi que les deux membres de son équipe juridique, Me Nathalie Jackson et Me Geneviève Duchesne.

Ces modifications législatives sont importantes et attendues. Le dépôt du projet de loi a suscité des réactions

qui ont été plus que positives. En effet, en examinant les revues de presse, en écoutant les commentaires des différentes tribunes publiques, on constate à quel point ces mesures s'avèrent les bienvenues et suscitent une grande satisfaction autant de la part des consommateurs que des groupes et des analystes spécialisés en consommation.

Par ailleurs, les représentations faites par les organismes présents aux consultations particulières et aux auditions publiques tenues les 20 et 21 octobre dernier témoignent aussi du très grand intérêt et des attentes que suscite ce projet de loi. Je remercie d'ailleurs tous les groupes qui se sont déplacés à Québec. Cet exercice nous aura permis d'entendre des groupes engagés activement dans la défense des droits et des intérêts des consommateurs ainsi que des représentants du milieu économique soucieux d'améliorer les pratiques de commerce. Je dois dire à ce sujet que je suis extrêmement satisfaite de la qualité des échanges et des remarques constructives qui ont imprégné ces deux jours de discussion.

J'ai écouté avec attention et beaucoup d'intérêt les présentations de chacun des groupes qui ont participé aux consultations. Je retiens que la majorité d'entre eux s'entendent sur la pertinence des mesures proposées. Aussi, nous avons pu clarifier les points qui ont suscité des questionnements. Finalement, certaines modifications pourront donc être apportées suite à des suggestions pertinentes faites sur des points particuliers.

Je ne reviendrai pas sur chacun des éléments du projet de loi, puisque nous avons aujourd'hui l'occasion de l'étudier en détail, article par article, mais je prendrai quelques minutes pour traiter des principales mesures de ce projet de loi.

Comme vous le savez sans doute, la Loi sur la protection du consommateur a été adoptée dans les années soixante-dix. Depuis, le marché de la consommation s'est complexifié, et diverses pratiques commerciales et clauses fort discutables ont vu le jour. Le consommateur, de son côté, demeure très souvent isolé et vulnérable. En termes d'information et d'accès à un recours utile en cas de litige, il se retrouve dans une situation de déséquilibre constant et, à plusieurs égards, croissant. Il devenait donc impératif de procéder à une actualisation de certaines dispositions de notre législation afin de maintenir un niveau élevé de protection dont les consommateurs québécois doivent pouvoir se prévaloir et ainsi favoriser un marché de la consommation plus équilibré.

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

Aujourd'hui, avec cette deuxième phase de révision législative, nous poursuivons cette modernisation avec le projet de loi n° 60. Cette pièce législative propose des

mesures qui touchent notamment au secteur des télécommunications. Inspirées par la lettre et l'esprit du Code civil, elles portent notamment sur les règles qui régissent la modification, le renouvellement et la résiliation de ces contrats et sur la responsabilité des consommateurs en cas de résiliation de leur part. Je suis convaincue que ces nouvelles dispositions amélioreront considérablement la protection du consommateur québécois et favoriseront une concurrence plus saine, puisqu'elles permettront aux consommateurs de mieux comparer les offres qui leur sont formulées par les entreprises.

● (11 h 20) ●

Le projet de loi vise également à promouvoir un meilleur équilibre entre les droits et les obligations des parties à un contrat de consommation. Il aspire aussi à assurer au consommateur l'accès à toute l'information nécessaire concernant les caractéristiques ou le prix de biens et services offerts en vente. Nous proposons ici une mesure qui nous semble toute naturelle et légitime, que les commerçants aient l'obligation d'annoncer le prix total des biens et des services offerts, à l'exclusion, bien sûr, des taxes à la consommation.

L'obligation d'offrir une information juste et complète s'appliquera aussi lors de la vente d'une garantie prolongée. En vertu de la Loi sur la protection du consommateur, les biens achetés font l'objet d'une garantie légale. En outre, la plupart des biens offerts en vente font également l'objet d'une garantie conventionnelle du fabricant. Depuis quelques années, cependant, les commerçants proposent aux consommateurs l'achat d'une garantie supplémentaire, aussi appelée garantie prolongée. Souvent, malheureusement, le commerçant omet d'informer adéquatement le consommateur du contenu de la garantie légale et de l'existence de la garantie du fabricant.

Dans l'objectif général de rétablir un certain équilibre dans le marché de la consommation, notre gouvernement propose une autre mesure importante. Le projet de loi vise ainsi à permettre à un organisme de protection du consommateur, à certaines conditions, d'exercer un recours en injonction pour obtenir d'une entreprise qu'elle cesse une pratique interdite par la loi.

Nos propositions législatives viennent également élargir le régime de protection financière des consommateurs par l'introduction d'une disposition permettant de créer, par règlement, des fonds d'indemnisation des consommateurs.

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

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

plus équitables entre les consommateurs et les entreprises. Voilà, M. le Président, ce que vise avant tout le projet de loi n° 60.

Aujourd'hui, nous avons donc l'occasion d'explorer ensemble les articles de ce projet de loi qui, je le crois sincèrement, contribuera à améliorer les relations contractuelles entre les consommateurs et les commerçants. J'ose croire en la collaboration de l'opposition, qui se montre aussi très soucieuse, aussi soucieuse que nous, d'améliorer les lois vouées à la protection des consommateurs et à l'assainissement des pratiques de commerce. Je vous remercie de votre attention.

**Le Président (M. Bernier):** Merci, Mme la ministre, de vos remarques préliminaires. M. le député de Saint-Maurice, porte-parole en cette matière pour l'opposition officielle, la parole est maintenant à vous.

### M. Claude Pinard

**M. Pinard:** Merci beaucoup, M. le Président. Tout d'abord, je voudrais vous saluer, M. le Président, ainsi que saluer Mme la ministre et tous les membres, tous les collègues de l'Assemblée nationale qui sont membres de la commission parlementaire, également M. le président de l'office et le conseiller juridique, directeur du Service du contentieux, également le chef de cabinet de Mme la ministre, Mme la secrétaire de la commission également. Bonjour.

Vous savez, ce matin, je pense qu'on fait de l'histoire. Si on se rapportait il y a 40 ans, au début des années soixante-dix, à ce moment-là je pratiquais. Et, lorsque je pratiquais, j'avais un téléphone noir avec une ligne. Et, par la suite, quelques lignes sont apparues, tranquillement le cellulaire nous a été donné... offert, c'est-à-dire, ça pesait une tonne. Et, au niveau des télécommunications, il y a eu, en l'espace d'une dizaine d'années, d'une quinzaine d'années, un progrès inouï, mais le droit n'a pas suivi.

Également, au niveau de la consommation, vous avez parlé tout à l'heure, Mme la ministre, de cartes, de cartes-cadeaux, de certificats, et ainsi de suite, ce que nous aurons l'occasion de discuter plus longuement dans le projet de loi. Également, c'est une nouvelle méthode commerciale qui est apparue, et ça ne fait pas 30, 40 ans.

Les garanties supplémentaires, la même chose. Les garanties du fabricant, les garanties légales, ça, c'était dans notre Code civil du Québec, mais les garanties supplémentaires, c'est un nouveau produit également qui a été offert aux commerçants. Mais la loi n'a pas suivi, en ce sens que la Loi de protection du consommateur, qui est une des lois les plus importantes au Québec, une des lois sociales les plus importantes au Québec, n'a pas suivi tous ces changements, toutes ces modifications dans notre société, et c'est la raison pour laquelle je vous dis immédiatement que nous nous engageons dans le travail, dans ce travail de modifier, ramener à l'ère moderne une loi qui, dans un certain secteur... il y avait des défauts, il y avait des lacunes parce que, justement, la société a évolué plus vite que le droit.

Bien, je vous assure de notre plus entière collaboration au niveau du travail et au niveau de la réalisation de votre projet de loi. Maintenant, je vous mentionne également que nous avons travaillé passablement pour

étudier ce projet de loi. Nous avons énormément de remarques également qui vous seront données. Et le but de tout ce travail que nous avons effectué, c'est de faire en sorte que ce soit le consommateur qui sorte gagnant de tout ce travail qui est effectué à la fois par votre ministère, par mes collègues gouvernementaux, mais également aussi par les collègues de l'opposition officielle et de la deuxième opposition possiblement.

Permettez également... Avant qu'on débute l'article 1, je voudrais remercier tous les groupes qui se sont présentés devant nous. Moi, j'ai étudié 13 rapports. Donc, ces groupes ont pris la peine de les confectionner, ces rapports, ont pris la peine de se déplacer pour venir rencontrer les parlementaires à Québec. Et c'est grâce à leur travail, dans le fond, qu'on peut bonifier un projet de loi, et je tiens à leur dire merci.

Donc, M. le Président, en ce qui me concerne, en ce qui concerne les remarques du critique officiel, bien, moi, j'ai terminé. Et je tiens, en terminant, là, à remercier la chef de ma formation politique, qui m'a confié la responsabilité d'être le critique en matière de protection du consommateur. C'est vraiment un dossier qui me plaît énormément parce que j'ai eu l'occasion de pratiquer durant 20 ans comme notaire, et, lorsqu'on a tombé dans la potion magique, bien on y demeure. Merci, M. le Président.

**Le Président (M. Bernier):** Merci, M. le député de Saint-Maurice. C'est sûrement une bonne décision de votre chef de vous avoir choisis.

**M. Pinard:** Bien, merci beaucoup. Merci.

**Le Président (M. Bernier):** Nous aurons l'occasion de travailler ensemble au cours des prochaines heures. Donc, merci à vous tous. Donc, s'il n'y a pas de motions préliminaires, nous allons débiter l'étude du projet de loi article par article, là. Je dois vous mentionner qu'il y a plusieurs amendements qui sont déposés, donc ils vous ont été traduits. Moi, je vais les appeler un à la fois, au moment où ils se présentent au niveau de l'article, de façon à faciliter les choses. N'hésitez pas si, à un moment donné, il y a des incompréhensions ou quoi que ce soit parce qu'il y en a quand même plusieurs qui sont appelés. Déjà, au niveau de l'article...

**M. Pinard:** ...question de...

**Le Président (M. Bernier):** Oui.

**M. Pinard:** De quelle façon qu'on va procéder? Est-ce que c'est à bâtons rompus...

**Le Président (M. Bernier):** Bien, écoutez, moi, je pense que...

**M. Pinard:** ...ou bien si on entre dans le règlement, là, très encarcané, là?

**Le Président (M. Bernier):** Moi, ce que je vous propose, c'est de l'étudier article par article et, à ce moment-là, de mentionner... et je vous demande vos commentaires. La ministre présente l'article avec ses commentaires, et, par la suite, je vous donne la parole pour que vous puissiez apporter vos commentaires sur le sujet ou sur l'article.

Est-ce que vous avez d'autres suggestions à faire? Est-ce qu'il y a d'autres points que vous voulez soulever?

**M. Pinard:** Non, on peut y aller à bâtons rompus.

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

**Mme Weil:** Moi, je suis d'accord. C'est-à-dire que, moi, je vais présenter l'amendement, puis ensuite ce sera vraiment à vous de poser les questions pour avoir plus d'information. On pourra creuser. Évidemment, lorsqu'on sera sur un terrain très technique, avec votre permission, on pourra demander aux experts parce que ça va permettre de clarifier puis de s'assurer qu'on a vraiment le meilleur projet de loi.

● (11 h 30) ●

**M. Pinard:** Alors, disons que, pour la durée du projet de loi, c'est déjà quelque chose de réglé. On consent, nous, de notre part, à ce que le président de l'office ainsi que son directeur du contentieux, M. André Savard...

**Mme Weil:** Allard.

**Le Président (M. Bernier):** Donc, on a déjà le consentement...

**M. Pinard:** ...participent à nos débats.

**Le Président (M. Bernier):** On a déjà le consentement pour permettre au président et au représentant juridique de prendre la parole. Donc, ce qu'on veut, c'est d'avoir un projet de loi le plus constructif possible pour l'ensemble de la population. C'est ce que nous souhaitons tous.

## Étude détaillée

### Loi sur la protection du consommateur

#### Contrats relatifs aux biens et aux services

Donc, déjà, dans un premier temps, il y a un amendement. Avant de vous présenter l'article 1 du projet de loi, il y a un amendement, 0.1, si on veut, qui serait inséré avant l'article 1 du projet de loi, et je vous invite donc, Mme la ministre, à en faire la lecture et à en faire la présentation. Et, comme vous savez, je vous... je veux simplement vous mentionner que des explications et des informations qui sont données pour chacun des articles ou des amendements feront l'objet, au niveau des galées... pour interprétation au niveau du projet de loi s'il y avait du questionnement. D'accord? Donc, même si on consent de la tête, ce n'est pas suffisant, il faut dire les choses. Merci.

**Mme Weil:** Merci, M. le Président. Alors, premier amendement: Insérer, avant l'article 1 du projet de loi, l'article suivant:

0.1. L'article 1 de la Loi sur la protection du consommateur est modifié par l'insertion, après le paragraphe e, du paragraphe suivant:

«e.1) "contrat de garantie supplémentaire": un contrat en vertu duquel un commerçant s'engage envers un consommateur à assumer directement ou indirectement, en tout ou en partie, le coût de la réparation ou du

remplacement d'un bien ou d'une partie d'un bien advenant leur défectuosité ou leur mauvais fonctionnement, et ce autrement que par l'effet d'une garantie conventionnelle de base accordée gratuitement à tout consommateur qui achète ou qui fait réparer ce bien;».

Cette définition de «contrat de garantie supplémentaire» est actuellement prévue à l'article 260.6, au titre III.2 de la loi, intitulé Administration des sommes perçues en matière de garantie supplémentaire, qui ne s'applique qu'au commerçant qui offre des contrats de garantie relatifs aux automobiles et aux motocyclettes.

Afin qu'elle puisse s'appliquer au nouvel article 228.1 relatif aux garanties supplémentaires offertes dans tous les secteurs d'activité et non plus seulement au secteur de la vente d'automobiles et de motocyclettes, cette définition doit être déplacée à l'article 1 de la loi qui prévoit la définition de certains termes utilisés dans l'ensemble de la loi. L'article 228.1 obligera le commerçant qui propose au consommateur de conclure un contrat de garantie supplémentaire relatif à toute catégorie de biens de l'informer du contenu de la garantie légale et de l'existence de la garantie du fabricant.

**Le Président (M. Bernier):** Merci, Mme la ministre. M. le député de Saint-Maurice, la parole est à vous.

**M. Pinard:** Tout d'abord, je voudrais qu'on discute de la... L'article 228.1 obligera... Les trois dernières lignes à la fin de votre commentaire, «obligera le commerçant qui propose au consommateur de conclure un contrat de garantie supplémentaire, relatif à toute catégorie de biens, de l'informer du contenu de la garantie légale et de l'existence de la garantie du fabricant», bon, je pense que ça, ça fait partie, là... c'est un des points majeurs que, moi, j'ai retrouvés à l'intérieur du projet de loi n° 60. Nous allons avoir probablement l'occasion de revenir ultérieurement là-dessus parce que... À l'article 5, je pense. Bon.

Mais immédiatement, Mme la ministre, là, j'aimerais quand même, là, vous situer un petit peu la pensée qui est... ou la problématique, là, qui m'est venue, c'est que le commerçant va devoir... Prenons le cas que notre président, qu'on connaît bien, qu'on aime bien, décide d'entrer dans un magasin d'électronique, il décide, pour terminer la série mondiale, de se munir d'un écran de 48 pouces. Alors, le commerçant, là, si notre projet de loi était adopté, le commerçant devra lui soumettre la teneur de la garantie légale qui s'applique au téléviseur que notre président a acheté. Maintenant, il ne devra que de lui dire qu'il existe aussi une garantie du fabricant et, immédiatement, il va sauter sur l'occasion pour vendre à notre président, qui est un consommateur hors pair, une garantie supplémentaire, faisant en sorte que la garantie légale... Supposons que la garantie légale, pour la durée, est de quatre ans, cinq ans, si tu achètes une garantie supplémentaire, mon cher Président, à ce moment-là tu vas avoir une durée additionnelle sur l'écran, sur les principales pièces.

Mais la garantie conventionnelle, la garantie du fabricant... Parce que, en loi, le fabricant, supposons la compagnie Sony, Toshiba ou autre, là, pour ne pas les nommer, lorsqu'ils confectionnent un appareil, doivent vendre l'appareil à leurs détaillants avec une garantie du fabricant qui est de tant d'années sur le tube, tant d'années sur les autres composantes, ainsi de suite, et là on précise que la garantie légale devra être expliquée par le commerçant

au consommateur conformément aux articles du Code civil mais qu'il n'aura, tout simplement, qu'à lui dire: Bien, n'oubliez pas non plus qu'il existe une garantie du fabricant, sans être obligé de l'expliquer. Ça, c'est le petit côté qui me chatouille un petit peu. Je dois vous avouer que ça me chatouille un petit peu.

Si le commerçant se doit, en vertu du projet de loi, de donner toutes les indications importantes par écrit et oralement à l'acheteur de ce qu'est la garantie légale — durée et principaux accessoires — puis qu'il passe rapidement, rapidement sur la garantie du fabricant pour essayer de vendre la garantie supplémentaire et... Je ne veux pas me montrer mauvais joueur, Mme la ministre, mais on sait pertinemment, aujourd'hui, que, dans bien des cas de vente, la vente de la garantie supplémentaire est plus payante pour le vendeur que la vente du morceau, de l'appareil, du frigidaire ou... Bon. Donc, à ce moment-là, ne devrait-on pas être un petit peu plus explicite sur les devoirs du vendeur concernant la garantie conventionnelle? Je ne lui demanderai pas de mettre autant de temps à expliquer la garantie du marchand que d'expliquer sa garantie supplémentaire, mais il pourrait au moins en mettre un peu.

**Le Président (M. Bernier):** Ça va? Mme la ministre.

**Mme Weil:** Donc, la question, c'est... Éventuellement, c'est qu'on va avoir une discussion lorsqu'on viendra à l'article sur les différents types de garantie, la nature de cette garantie, l'obligation du commerçant d'aviser et d'aviser jusqu'à quel point... Alors, on aura l'occasion de creuser ça. Je comprends très bien la teneur de la question. Ici, évidemment, on parle d'un contrat de garantie supplémentaire. Donc, c'est vraiment l'apanage du commerçant, qui connaît son produit, donc il s'engage. Parce que c'est très facile, évidemment, pour le commerçant, il le vend. Par ailleurs, je vous dirais que... c'est vraiment anecdotique, c'est peu mon expérience, mais les bons vendeurs connaissent les garanties et ils connaissent bien les garanties des fabricants aussi s'ils veulent vendre leurs produits. Mais ça, c'est autre chose. Et je pense qu'on va en venir de façon... plus profondément lorsqu'on va venir à l'article 11.1 pour creuser toute cette question de l'obligation du commerçant, jusqu'à quel point, existence, information, et on va revenir sur les commentaires qui nous ont été faits pendant la commission. Pour l'instant, évidemment, ici, on parle du contrat de garantie supplémentaire. C'est une clause qui existait déjà, et là on s'assure qu'elle s'applique à la loi dans son entité.

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

**M. Pinard:** Et le fait d'amender en ajoutant e.1 fait en sorte que...

**Mme Weil:** C'est de la concordance, essentiellement. ● (11 h 40) ●

**M. Pinard:** ...la question des garanties supplémentaires n'est pas seulement réservée...

**Mme Weil:** Aux motos puis...

**M. Pinard:** ...au chapitre...

**Mme Weil:** C'est ça.

**M. Pinard:** Bon. Mais que ça comprend tous les biens.

**Mme Weil:** Exactement.

**M. Pinard:** O.K.

**Le Président (M. Bernier):** Ça va? Oui, M. le député de Saint-Maurice.

**M. Pinard:** J'avais une autre question. Vous parlez de e.1, et e, à ce moment-là, on lit: «Dans la présente loi, à moins que le contexte n'indique un sens différent, on entend par:

«"consommateur": une personne physique, sauf un commerçant qui se procure un bien ou un service pour les fins de son commerce.»

C'est une définition du mot «consommateur». Alors, à ce moment-là, pourquoi ne pas créer un autre paragraphe distinct...

**Une voix:** Une autre lettre.

**M. Pinard:** ...une autre lettre, ajouter une autre lettre?

**Le Président (M. Bernier):** Monsieur...

**Mme Weil:** Oui, mais c'est-à-dire...

**M. Pinard:** Parce que, là, à e, on parle de «consommateur», on donne la définition du mot «consommateur». À ce moment-là, donnons une définition claire à «contrat de garantie supplémentaire» qui, au lieu d'être e.1, pourrait être, par exemple, g... Allons-y à la fin complètement, on pourrait le mettre à — m, n, o, p — q. Mettons-le à — m, n, o, p, q — à q.

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

**Mme Weil:** Oui. Là, c'est vraiment une question de procédure de législation, et il y a des règles de législation. Alors, parce que c'est en ordre alphabétique, il faut carrément le mettre après «consommateur» et avant «crédit», et on ne peut pas changer la séquence. Et ça, c'est juste... vraiment, c'est très procédural, c'est la législation, on ne peut pas changer la séquence des lettres alphabétiques qui suivent.

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

**M. Pinard:** Si on l'examine encore, là, est-ce que vous verriez, par exemple, qu'on pourrait mettre...

**Une voix:** C'est «contrat», c'est à cause de «contrat».

**M. Pinard:** À cause de «contrat»?

**Une voix:** Oui, regardez...

**M. Pinard:** «Contrat de garantie supplémentaire»... Est-ce qu'on pourrait mettre ee?

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

**Mme Weil:** Ça, c'est vraiment des questions de législation. Alors là, je vais demander peut-être aux légistes.

**M. Pinard:** Il ne faut pas que ce soit assimilé à «consommateur».

**Le Président (M. Bernier):** M. Borgeat? M. Allard? Lequel?

**Mme Weil:** M. Allard.

**M. Allard (André):** C'est-à-dire que ce ne sera pas assimilé au paragraphe e. Il y a plusieurs articles à la loi qui portent le suffixe .1, .2, .3, et ça devient un article supplémentaire qui se distingue nettement de l'article qui précède et qui le suit, e.1 va être dans la séquence alphabétique de l'article 1 et se distinguera donc de e et de f au même titre... Il aura une autonomie entière à titre de e.1.

**M. Pinard:** O.K.

**Le Président (M. Bernier):** Merci. M. le député de Saint-Maurice, ça va?

**M. Pinard:** Parfait, M. le Président. J'apprécie les remarques, et nous sommes prêts à voter.

**Le Président (M. Bernier):** Alors, est-ce que l'amendement introduisant l'article 0.1 est adopté?

**Des voix:** Adopté.

**Le Président (M. Bernier):** L'article 0.1 est adopté. Nous allons maintenant passer à l'étude de l'article 1, et il y a également un amendement. Donc, je vous propose d'introduire l'article 1 et d'introduire son amendement par la suite.

**Mme Weil:** À l'article 11.2 de la Loi sur la protection du consommateur introduit par l'article 1 du projet de loi, remplacer les paragraphes b et c par les suivants:

«b) que le commerçant doit, au moins 30 jours avant l'entrée en vigueur de la modification, transmettre au consommateur un avis écrit, rédigé clairement et lisiblement, contenant exclusivement la nouvelle clause ou la clause modifiée ainsi que la version antérieure, la date d'entrée en vigueur de la modification et les droits du consommateur énoncés au paragraphe c;

«c) que le consommateur pourra refuser cette modification et résilier ou résoudre le contrat sans frais, pénalité ou indemnité de résiliation, en transmettant un avis à cet effet au commerçant au plus tard 30 jours suivant l'entrée en vigueur de la modification, si la modification entraîne l'augmentation de son obligation ou la réduction de l'obligation du commerçant.»

**Une voix:** Si vous voulez resituer l'article...

**Mme Weil:** Oui, je vais, dans un...

**Le Président (M. Bernier):** Oui, il serait peut-être intéressant... C'est pour ça que ce que je vous propose,

c'est d'introduire l'article 1 puis, après ça, introduire l'amendement pour qu'on puisse voir quelles sont les corrections qui sont apportées.

**Mme Weil:** O.K. Alors là, je ferais les commentaires plus généraux dans un premier temps, ensuite les commentaires sur l'amendement, pour situer l'article.

Donc, depuis quelques années, de plus en plus d'entreprises insèrent dans les contrats d'adhésion qu'elles concluent avec des consommateurs certaines clauses qui leur confèrent des avantages excessifs. C'est le cas, notamment, des clauses qui permettent au commerçant de modifier unilatéralement le contrat. Ces clauses permettent au commerçant d'imposer au consommateur des conditions contractuelles auxquelles celui-ci n'a pas consenti initialement.

Dans le cas d'un contrat de service à durée déterminée, le consommateur pourrait être tenu de respecter de nouvelles conditions pendant de nombreuses années. Le seul recours accordé par le commerçant au consommateur qui refuserait les modifications apportées à son contrat de service est la résiliation du contrat. Une telle résiliation entraînera généralement pour le consommateur le paiement de frais de résiliation et, dans la mesure où le service résilié est une composante d'un bouquet de services, la perte de l'avantage financier associé à un tel bouquet.

Cette mesure propose que les clauses de modification unilatérale soient encadrées. Ainsi, un commerçant ne pourrait prévoir au contrat une clause qui lui permet de modifier unilatéralement les éléments essentiels de celui-ci. Il pourrait toutefois prévoir une clause lui permettant de modifier unilatéralement des éléments du contrat qui ne sont pas essentiels.

Dans le cas d'un contrat de service à durée indéterminée, les clauses de modification unilatérale seraient permises même à l'égard d'éléments essentiels du contrat comme le prix ou la nature du service faisant l'objet du contrat.

Dans les cas où la clause de modification unilatérale serait permise, celle-ci devra indiquer les éléments du contrat qui pourront faire l'objet d'une modification et que le consommateur pourra résilier le contrat sans frais dans un délai... — nous, on propose de 30 jours — après avoir été avisé qu'une modification sera adoptée au contrat si la modification entraîne l'augmentation de son obligation.

Et là je pourrai faire les commentaires par rapport aux amendements...

**Le Président (M. Bernier):** Par rapport à l'amendement à l'article...

**Mme Weil:** ...parce que c'est assez substantiel.

**Le Président (M. Bernier):** ...à l'élément 11.2. C'est ça.

**Mme Weil:** C'est ça. Alors, un, il réduit, au paragraphe b, de 60 à 30 jours le délai maximal à l'intérieur duquel le commerçant doit transmettre au consommateur l'avis de modification avant d'apporter une modification au contrat.

Il ajoute l'exigence de rédiger clairement et lisiblement cet avis et d'ajouter à l'avis l'information sur les droits du consommateur à la suite de cet avis, c'est-à-dire le droit de refuser et de résilier ou résoudre le contrat, tel que le stipule le paragraphe c de cet article.

Le paragraphe c de l'article 11.2 est également modifié par l'amendement. Celui-ci prévoit une modification au délai accordé au consommateur pour refuser et résilier ou résoudre le contrat. Ce délai, initialement de 30 jours suivant la réception de l'avis, est porté à 30 jours suivant l'entrée en vigueur de la modification. Cette nouvelle approche permettra au consommateur de mieux évaluer l'impact de la modification apportée au contrat. L'amendement vient également préciser que c'est par le biais d'un avis transmis au commerçant que le consommateur pourra résoudre ou résilier son contrat.

L'ajout du terme «résoudre» à ce paragraphe est requis, puisque cet article ne s'applique pas seulement aux contrats à exécution successive, mais également aux contrats à exécution instantanée.

Enfin, le paragraphe c prévoit déjà que le consommateur pourra résoudre ou résilier le contrat sans frais ni pénalité. L'amendement ajoute qu'il pourra le faire également sans indemnité de résiliation.

Peut-être pour rajouter, c'est sûr que tous ces amendements ont été apportés suite aux consultations qu'on a pu faire avec autant les groupes représentant les consommateurs que les organismes qui représentaient les détaillants et les commerçants, et on a voulu préserver... Je pense que c'est important de le souligner, il y a deux principes importants. C'est, oui, protection du consommateur, et l'équilibre dans un marché concurrentiel, et une certaine uniformité de pratique qui va au-delà des frontières du Québec. Donc, c'est dans ce souci-là qu'on a amené ces amendements, de toujours bien préserver l'objectif de ce projet de loi n° 60 qui est d'amener une meilleure protection du consommateur, mais tout en étant sensible aux préoccupations aussi de certains commerçants ou représentants de commerçants qui avaient des suggestions très, très précises.

**Le Président (M. Bernier):** Merci. Donc, pour clarifier les choses, nous en sommes à l'article 1. Il y a trois amendements qui sont déposés, et nous allons donc, dans un premier temps, étudier l'amendement à l'article 11.2 concernant l'article 1 de la loi. M. le député de Saint-Maurice.

● (11 h 50) ●

**M. Pinard:** Merci beaucoup. Ma première question, Mme la ministre: Pourquoi qu'on fait passer... Dans le projet de loi initial, le délai était de 60 jours. Pourquoi voulez-vous le faire passer à 30 jours?

**Mme Weil:** Ça, c'était suite à des commentaires qu'on a eus, d'une cohérence avec une pratique, et, je pense, surtout avec l'Ontario, qui fait en sorte que c'est comme ça que ça fonctionne là et de ne pas avoir ce décalage entre les pratiques d'une juridiction, évidemment, où les échanges commerciaux... Et les échanges entre l'Ontario et le Québec sont très, très importants, c'est peut-être un de nos plus grands partenaires. Donc, pour les commerçants, ça avait été un des commentaires. Et, en même temps, on amène des modifications qui vont dans le sens de mieux protéger aussi le consommateur. Donc, on a gardé l'équilibre dans ces amendements qu'on apporte.

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

**M. Pinard:** On se rappelle que, lors de nos échanges avec les groupes, on leur a posé régulièrement

la question: Est-ce qu'un délai de 30 jours pourrait être satisfaisant? Et la plupart des associations de consommateurs préféreraient, et de loin, maintenir le 60 jours. Mais ce que je comprends, c'est qu'en incluant un 30 jours, avec le commerce intérieur canadien, on est sensiblement sur la même longueur.

**Mme Weil:** Tout à fait.

**M. Pinard:** C'est à peu près ça?

**Mme Weil:** Tout à fait.

**M. Pinard:** Ça, ça me va. Rappelons-nous maintenant...

**Une voix:** ...

**M. Pinard:** Oui, s'il y a quelque chose, vous me faites signe. Rappelons-nous le dépôt du mémoire du Jeune Barreau. Le Jeune Barreau mentionnait qu'il était nécessaire de modifier l'article 11.2, car ce n'est que dans les contrats à durée indéterminée que les commerçants peuvent changer les éléments essentiels, soit la durée, le prix, la valeur du bien ou des services. Eux nous disaient que ça peut décourager les contrats à long terme, faire en sorte de faire disparaître une tradition pour les commerçants de procéder avec des contrats à long terme, ça ne peut qu'encourager les contrats à durée indéterminée. Alors, à ce moment-là, ils recommandaient de rajouter, après «durée indéterminée», «ou d'un contrat de service à durée déterminée après les deux premières années du contrat». Autrement dit, ce n'est que dans les contrats à durée indéterminée que les commerçants peuvent changer les principaux, là, éléments: le prix, la durée, la nature du bien ou du service. Ce n'est que dans les contrats à durée indéterminée que le commerçant peut, par avis, changer cela.

Et ils nous mentionnaient que, si on ne veut pas faire en sorte que ça ne devienne que des contrats à durée indéterminée, à ce moment-là il faudrait prévoir que, dans les contrats à durée déterminée... C'est que le commerçant pourrait le faire après les deux premières années du contrat. Supposons que, tous les deux, moi et le président, on signe un contrat à durée déterminée de trois ans, ou de quatre ans, ou de cinq ans. À ce moment-là, après deux ans, selon le Jeune Barreau, on pourrait, à ce moment-là... moi, comme commerçant, je pourrais changer les données principales du contrat à durée indéterminée parce que le contrat devient à durée indéterminée, tout comme un contrat à durée indéterminée.

Alors, je ne sais pas si les gens qui nous écoutent ont compris, là, je me suis mal exprimé. Vous allez comprendre qu'un notaire n'a pas la facilité qu'un avocat peut avoir, mais...

**Le Président (M. Bernier):** On va tâcher, monsieur, M. le député de Saint-Maurice, que tout le monde comprenne.

**M. Pinard:** Alors, le Jeune Barreau, moi, m'avait vraiment puis nous avait vraiment éclairés là-dessus en nous disant: Le problème qu'on a, c'est que les commerçants, actuellement — actuellement, là, avant le dépôt de ce projet de loi là — peuvent contracter un contrat

puis faire ce qu'ils veulent après. Ils t'envoient un avis, le contrat change. Que ce soit à durée indéterminée ou pas, là, il n'y a absolument rien, là, qui leur serre un petit peu, là, le bras. Là, Mme la ministre veut déposer un beau projet de loi qui nous dit: Le commerçant ne peut pas changer, ne peut pas changer la donne, sauf si c'est un contrat à durée indéterminée. Si c'est un contrat à durée indéterminée, là, à ce moment-là, on peut jouer sur les points majeurs du contrat. Autrement dit, si c'était une automobile, ce sera sur le moteur qu'on peut jouer, point majeur.

Là, le Jeune Barreau nous dit: Attention! c'est que vous êtes en train d'instaurer, avec le projet de loi, une nouvelle orientation où tous les commerçants, pour avoir une latitude complète, ne vont que signer des contrats à durée indéterminée. Donc, on pourrait continuer avec des contrats à durée déterminée mais qui ne permettraient aux commerçants... et qui permettraient aux commerçants, ces contrats-là à durée déterminée, après deux ans, de pouvoir changer les parties majeures de leurs contrats. Et là on se couche là-dessus, puis on réfléchit, et on se dit: Bon, les jeunes surtout, les jeunes qui sont obligés de signer des contrats à durée déterminée pour pouvoir acquérir un appareil de... un cellulaire, par exemple, ils ne leur vendront pas ça, aux jeunes, si le contrat est à durée indéterminée, ils vont leur vendre ça si c'est un contrat à durée déterminée, et ils vont amortir l'appareil sur une période de trois ans, trois ans.

Alors, à ce moment-là, est-ce que, nous, là, on ne sera pas un peu visionnaires en disant: Bon, O.K., si j'étais commerçant, je pourrais y aller quand même avec un contrat à durée déterminée et son renouvellement, mais, après une période de deux ans, automatiquement on pourrait, comme commerçant, modifier les parties majeures et importantes, le coeur du contrat?

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

**Mme Weil:** Oui. Je vais répondre dans un premier temps puis, ensuite, peut-être demander à l'office, à Me Allard ou Me Borgeat. Toutes les discussions qu'on a eues, tant avec les consommateurs qu'avec les commerçants, c'est qu'il y avait la question... une compréhension, si vous voulez, de ce contrat de trois ans. Les consommateurs, c'est sûr qu'ils auraient voulu une réduction, mais il y avait quand même une certaine appréciation d'un modèle d'affaires, et on revenait beaucoup sur cette question du modèle d'affaires de trois ans. Donc, il n'y a pas eu de représentations, on n'a pas entendu ça. C'est le Barreau qui l'a demandé, mais on n'a pas eu... le Jeune Barreau. On n'a pas eu d'échanges précisément là-dessus, sur la question de réduire ça à deux ans. Je n'ai pas pu écouter les différents représentants par rapport à une suggestion dans ce sens-là, c'est vraiment une... il y avait une compréhension qu'on restait avec la durée de trois ans. Mais je demanderais peut-être à Me Allard ou Me Borgeat de compléter.

**Le Président (M. Bernier):** Me Allard ou Me Borgeat.

**M. Borgeat (Louis):** Je peux peut-être commencer, puis André complétera pour une... peut-être une connaissance plus fine de toutes ces dispositions-là. Ce qu'il faut savoir, c'est que cette question-là est une question

particulièrement litigieuse, la question de la durée des contrats en matière de téléphonie cellulaire, et qu'en réalité il y a deux positions qui s'opposent là-dedans. Et la première, c'est celle de l'industrie, qui est fondée sur une pratique de l'industrie nord-américaine à l'effet que les contrats, ici, peuvent être d'une durée longue de un an, de deux ans et de trois ans, et même potentiellement davantage, mais les pratiques actuelles sont de un, deux et trois, avec l'offre de rabais.

Du côté des consommateurs, il y a une réaction importante à l'existence puis à la prépondérance, je dirais, des contrats d'une durée de trois ans parce que ces contrats-là sont consentis sur la base d'un rabais au départ qui est fourni au consommateur et qui fait en sorte que le consommateur, évidemment, est attiré dans un contrat de trois ans avec lequel, au fil des années, sa situation pouvant évoluer, il se retrouve, des fois, prisonnier. Alors, on a eu une demande — soyons francs là-dessus — des associations de consommateurs assez importante de réduire la durée des contrats, de dire: Écoutez, comme législateur, vous en avez la capacité, intervenez pour dire: Trois ans, c'est excessif, il n'y aura plus de contrat de trois ans, les contrats seront maximum, disons, de deux ans pour l'ensemble des consommateurs.

● (12 heures) ●

Les difficultés que ça pose sont sur le plan, d'abord, des principes, de dire que le législateur intervient pour limiter la liberté contractuelle des parties en disant: Les contrats de trois ans sont quoi? Ils sont... ils deviennent, en quelque sorte, immoraux pour que le législateur intervienne et les prohibe. Oui, argument de principe. Argument de pratique aussi de l'industrie, qui nous dit: Écoutez, c'est le modèle d'affaires nord-américain qui s'applique partout, et on pense que, nous, il est bénéfique aux consommateurs, dans le sens qu'il permet à bien des consommateurs de se procurer un bénéfice au départ et de bénéficier de l'appareil pendant toute la durée du contrat. Et, s'il fallait renoncer à ce modèle d'affaires, bien il y aurait des... c'est tout un ajustement du marché pour une partie et c'est considérable. Alors, c'est l'approche qui a été retenue dans le projet de loi, de respecter la possibilité d'avoir des contrats de longue durée.

Alors, lorsque le Jeune Barreau vient nous dire — c'est bien ça, c'est le Jeune Barreau? — vient nous dire: Écoutez, vous allez, avec cette approche, diriger les entreprises vers des contrats en durée indéterminée, je pense que, un, on peut en douter parce que le modèle d'affaires est plutôt en sens inverse, de lier les consommateurs pour des périodes qui sont importantes pour toutes sortes de raisons. Et, deux, je crois que, si on faisait ça, on se trouverait, en réalité, à transformer à peu près tous les contrats de trois ans en contrats de deux ans à la discrétion, à la volonté des entreprises, et on se trouverait à faire indirectement, là, ce que nous ne souhaitons pas faire parce que la pratique ferait probablement en sorte qu'après deux ans tous ces contrats-là seraient modifiés. Alors, c'est ce qui fait que je pense que ces commentaires-là ont été reçus mais n'ont pas eu de suite.

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

**Mme Weil:** Oui. Je rajouterai qu'il n'y a pas eu de demande dans ce sens-là des commerçants. Donc, c'est le Jeune Barreau qui dit, donc — la modification dont

vous parlez: Le commerçant devrait cependant avoir le droit de modifier des éléments essentiels du contrat après les deux premières années du contrat, alors qu'on vient juste d'accepter l'argument que leur modèle d'affaires exige que ce soit trois ans. Et je pense que c'est bien pour ça qu'ils n'ont pas demandé qu'on fasse ça, parce qu'on ferait indirectement ce qu'on ne peut pas faire directement. Alors donc, voilà.

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

**M. Pinard:** L'étude de droit comparé avec les autres provinces canadiennes... Est-ce que c'est sensiblement le même délai, de trois ans, qui prévaut dans les autres juridictions au Canada? Et, au niveau de l'Europe, qu'en est-il, surtout, notamment, au niveau de la téléphonie?

**Le Président (M. Bernier):** Mme la ministre? M. Bourgeois?

**Mme Weil:** Moi, dans un premier temps, vous connaissez peut-être mieux le droit international, mais ce que j'en sais, c'est que c'est le modèle surtout au Canada, en Amérique du Nord. En Europe, c'est différent, par exemple. En Europe, on a entendu, des fois, ça peut être 18 mois, je pense, dans certaines juridictions, deux ans en France; en Espagne, c'est 18 mois. Bon. Alors, c'est sûr que... Et c'est pour ça qu'on a eu l'occasion de poser cette question à certains experts, hein, qui étaient ici, pourquoi est-ce que l'Europe semblait avoir une certaine avance par rapport aux pratiques ici, en Amérique du Nord, qui semblait aller plus... Donc, il y a une certaine...

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

**M. Pinard:** Merci, M. le Président. Ma réflexion est à l'effet que, comme probablement qu'on ne jouera plus dans le même film avant plusieurs années, est-ce que le Québec s'installe au premier rang des législations, en termes de droit de consommation, à ce niveau-là? Parce qu'au niveau de l'Europe vous avez mentionné: La France, c'est deux ans. L'Espagne, c'est 18 mois. Je pense que, la Belgique, il n'y a absolument aucun délai. Et la plupart des gouvernements européens ont vraiment légiféré pour faire en sorte qu'il n'y ait pas de contrat qui dépasse 24 mois.

**Mme Weil:** ...

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

**Mme Weil:** M. le Président, oui, avec votre permission. Là où, vraiment, on exerce un leadership au niveau du Québec, ça va être concernant la résiliation et les pénalités pour résiliation. Et c'est là qu'on va amener des mesures, on aura l'occasion de regarder ça. Évidemment, au niveau aussi de l'information qui devra être transmise au consommateur, c'est là qu'on amène toutes ces protections pour le consommateur. Donc, c'est tout ça, cet exercice d'équilibre, d'assurer qu'on ne va pas causer préjudice quand même à un milieu d'affaires important, mais, en même temps, on amène des mesures qui vont contrôler des clauses abusives ou des pratiques abusives. En autant que le consommateur est bien conscient du contenu de ce contrat et qu'il y adhère mais qu'il a une

bonne compréhension... Parce qu'on oblige que l'information soit transmise de façon très claire — et on aura l'occasion de creuser tout ça éventuellement — donc le consommateur est bien protégé à ce point de vue là, et ensuite qu'il ne soit pas obligé de payer des pénalités excessives au niveau de la résiliation. Donc, c'est là, je vous dirais, qu'on amène cet équilibre.

**M. Pinard:** M. le Président...

**Le Président (M. Bernier):** Merci. Oui, M. le député.

**M. Pinard:** ...en ce qui me concerne, pour compléter, ce que je comprends bien, c'est qu'on va rétablir un certain équilibre lorsqu'on va toucher aux clauses de résiliation des contrats.

**Mme Weil:** Exactement.

**M. Pinard:** Merci beaucoup.

**Le Président (M. Bernier):** Oui, Me Bourgeois.

**M. Borgeat (Louis):** Je me permettrais d'ajouter qu'ici aussi on a un progrès, cet article-ci est un progrès significatif sur le plan de la protection du consommateur parce qu'il s'applique... D'abord, il s'applique en toutes matières, hein? C'est une stipulation en matière de contrats. Nos propos sont beaucoup orientés vers télécommunications, téléphonie cellulaire, mais l'article 11.2, c'est une disposition qui touche l'ensemble du droit qui s'applique dans les relations consommateur-commerçant.

Alors, on a là un principe qui vient dire: La résiliation unilatérale pour les contrats à durée déterminée et indéterminée, maintenant voici son encadrement juridique. Et le noeud de ça, c'est de dire que certaines modifications unilatérales ne seront pas permises lorsqu'elles touchent le coeur du contrat. Et là, écoutez, c'est un pas significatif pour les consommateurs d'avoir cette protection-là avec une portée qui touche l'ensemble de la Loi de la protection du consommateur.

Mais, si on reprend la question de la téléphonie cellulaire et les préoccupations des associations avec les contrats trois ans, deux ans, beaucoup du fondement de la préoccupation des associations de consommateurs, c'est que, dans un contrat de trois ans, lorsque le consommateur souhaite se retirer du contrat, il est astreint à payer des pénalités qui sont très élevées, et qui le dissuadent, et qui font en sorte que la résiliation devient un peu fictive. Alors, ce qu'on fait un peu plus tard dans le projet de loi avec d'autres dispositions, 214.6., 214.7, introduites, c'est qu'on consacre le droit de résilier, et on dit: L'indemnité de résiliation ne pourra excéder tel montant, et c'est là que les protections se concrétisent plus précisément.

**Le Président (M. Bernier):** Merci, Me Bourgeois... Me Borgeat. M. le député, avez-vous...

**M. Pinard:** Non, ça va aller. Moi, je serais prêt à ce qu'on règle la question du point 2.

**Le Président (M. Bernier):** O.K. Bon. L'amendement qui modifie l'élément 11.2 de l'article 1 est-il adopté?

**Des voix:** Adopté.

**Le Président (M. Bernier):** Adopté. Nous allons donc passer maintenant à l'amendement à l'élément 11.3 de l'article 1.

**M. Pinard:** ...M. le Président, c'est réglé?

**Le Président (M. Bernier):** 11.2, c'est réglé. Nous allons donc passer à 11.3, un amendement qui modifie l'élément 11.3 de l'article 1.

**Mme Weil:** À l'article 11.3 de la Loi sur la protection du consommateur introduit par l'article 1 du projet de loi, ajouter, à la fin du premier alinéa, ce qui suit: «, sauf en application des articles 1604 et 2126 du Code civil et, dans ce dernier cas, que conformément à l'article 2129 de ce code.»

Alors, commentaire. L'amendement modifie l'article 11.3 tel qu'il est proposé par cet article 1 du projet de loi afin de clarifier le droit du commerçant de résilier un contrat à exécution successive lorsque le consommateur est en défaut de respecter ses obligations — l'article 1604 du Code civil du Québec — ou pour un motif sérieux, articles 2126 et 2129 du Code civil.

**Une voix:** ...

● (12 h 10) ●

**Mme Weil:** Oui, je fais... Oui, c'est ça, les commentaires plus généraux. Donc, plusieurs commerçants insèrent dans les contrats de service à exécution successive qu'ils concluent avec des consommateurs une clause par laquelle le consommateur consent à l'avance à ce que l'entreprise puisse mettre fin au contrat en tout temps. De son côté, le consommateur ne pourra mettre fin à son contrat à durée déterminée sans payer une indemnité de résiliation et sans aviser le commerçant selon des règles que ce dernier aura établies.

Généralement, lorsque le commerçant s'est réservé la faculté de résilier le contrat sans préciser les motifs qui pourraient justifier une telle décision, la clause prévoit qu'avant de mettre un terme au contrat le commerçant en avisera le consommateur dans un certain délai. Plusieurs entreprises se réservent également le droit de résilier le contrat sans préavis. Lorsque les motifs qui pourront être invoqués par l'entreprise pour résilier le contrat sans préavis sont prévus au contrat, certains de ces motifs justifient difficilement une telle résiliation, ils sont souvent imprécis et laissent, en pratique, une grande discrétion à l'entreprise.

Par exemple, certaines clauses octroient à l'entreprise la faculté de cesser de fournir le service si elle estime qu'il est raisonnablement probable que le consommateur puisse en arriver à violer les modalités de service. Une discrétion absolue de résilier le contrat est également octroyée à une entreprise dans le cas où le consommateur utiliserait le service de façon inappropriée, alors que rien n'indique ce qui constituerait une utilisation raisonnable du service.

Plusieurs contrats de fourniture de services de téléphonie et d'Internet contiennent des clauses de résiliation unilatérale stipulées en faveur du fournisseur de services. Compte tenu de l'importance de ces modes de communication, le fait qu'un fournisseur de services cesse de fournir le service est susceptible d'entraîner des conséquences

importantes pour certains consommateurs. Il est donc très problématique qu'un fournisseur de services puisse résilier le contrat en tout temps pour des motifs dont l'énoncé laisse, en pratique, une entière discrétion pour l'entreprise de résilier le contrat.

L'objectif de la mesure proposée est d'interdire dans un contrat de service à durée déterminée conclu avec un consommateur la clause qui réserve au commerçant la faculté d'y mettre fin unilatéralement de même que la clause qui réserve au commerçant la faculté de mettre fin au contrat à durée indéterminée sans préavis. Donc, alors, le texte du projet de loi modifié se lirait tel quel:

«Est interdite la stipulation qui réserve à un commerçant le droit de résilier unilatéralement un contrat de service à exécution successive à durée déterminée — et là on rajoute — sauf en application des articles 1604 et 2126 du Code civil et, dans ce dernier cas, que conformément à l'article 2129 de ce code.

«Un commerçant qui prévoit résilier un contrat de service à exécution successive à durée indéterminée doit, si le consommateur n'est pas en défaut d'exécuter son obligation, lui transmettre un avis écrit, au moins 60 jours avant la date de la résiliation.»

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

**M. Pinard:** Merci, M. le Président. Alors, les remarques des organismes qui sont venus déposer devant les membres de la commission ont été respectées, et je pense, par exemple, à option du consommateur qui voulait qu'on ajoute la possibilité de résilier un contrat au moins pour un motif sérieux. Alors là, c'est explicitement mentionné.

Je pense également au groupe de droit international comparé et au Barreau, Barreau du Québec, qui, eux, trouvent qu'il faudrait peut-être déplacer, là, l'article 11.3 dans la section qui apparaît... dans la section VI, dans les contrats de service à exécution successive. Semble-t-il que, pour eux, le 11.3 n'a pas sa place dans cette section. Alors, j'aimerais, là, qu'on discute précisément de ce point-là pour clarifier le fait que... Et, sur trois groupes de droit, le Jeune Barreau, le Barreau et le groupe de droit comparé, il y a deux groupes qui sont venus nous dire que l'article 11.3, là, n'a pas sa place dans cette section-là. Alors, Mme la ministre, ou Me Borgeat, ou Me Savard.

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

**Mme Weil:** Me Allard, avec votre permission.

**Le Président (M. Bernier):** Me Allard, alors c'est à vous.

**M. Allard (André):** Oui. Bien, écoutez, l'article 11.3 est un article qui est situé en tout début de loi pour permettre son application à tous les contrats. Et, dans ce cas-ci, on vise particulièrement les contrats de service à exécution successive. Dans la loi, un peu plus loin dans la loi, on a des sections de la loi qui régissent des contrats particuliers. Or, il y a deux sections... en fait, il y en a une actuellement qui régit les contrats de service à exécution successive et qui vise certains de ces contrats-là, essentiellement les contrats de formation personnelle, les studios de santé, etc. Donc ça, ça vise uniquement ces contrats de service à exécution successive.

La raison pour laquelle on propose que le 11.3... ou enfin que cette disposition soit en début de loi, c'est pour qu'elle puisse s'appliquer à tous les autres contrats également, alors, bien sûr, ceux qui sont visés spécifiquement à la loi, mais également les contrats qui ne sont pas spécifiquement prévus à la loi mais qui sont des contrats de service et dont les services sont fournis de façon successive dans le temps. Alors donc, ça ne se limiterait pas uniquement aux sections sur les contrats de formation personnelle, par exemple, mais il s'appliquerait à tout type de service à exécution successive.

Donc, il nous apparaît préférable d'avoir une disposition générale qui couvre l'ensemble de ces contrats-là et qui, si les nouvelles dispositions sont intégrées ou insérées à la loi sur les services de télécommunications, s'appliquerait également à ce type de contrat là. Donc, l'idée ou l'objectif ici, c'est d'avoir une application la plus générale possible, ce qui ne serait pas le cas si on la déplaçait dans une de ces sections qui visent des contrats plus spécifiques. Ça limiterait considérablement la portée de cette disposition.

**Le Président (M. Bernier):** Merci, M. Allard. M. le député.

**M. Pinard:** D'accord. Une question, là, pour les gens qui nous écoutent. Vous avez ajouté «, sauf en application des articles 1604 et 2126 du Code civil et, dans ce dernier cas, que conformément à l'article 2129 de ce code». À ce moment-là, ça veut dire que... Spécifiquement, vous mentionnez que des dommages peuvent être, à ce moment-là, revendiqués par le consommateur contre le commerçant qui déciderait de couper unilatéralement le service en question. Mme la ministre.

**Le Président (M. Bernier):** Mme la ministre ou M. Bourgeois... Me Borgeat?

**M. Borgeat (Louis):** Oui. En réalité, la façon dont c'est rédigé, c'est pour, bon, reproduire dans le contexte, ici, de ces contrats-là la capacité, prévue au Code civil, du commerçant de résilier unilatéralement... Dans les cas de 1604, là, le défaut du consommateur. Et 2126, c'est autres motifs sérieux qui sont les motifs de résiliation. Et 2129, bien c'est, en quelque sorte, la façon dont les choses peuvent se faire lorsqu'il y a résiliation, avec les obligations qui en découlent de part et d'autre, pour permettre l'application des motifs, mais sauvegarder l'application de l'article 2129.

**Mme Weil:** Essentiellement, je rajouterais, M. le Président...

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

**Mme Weil:** Et, finalement, c'est le droit commun qui s'applique, et c'est pour plus de clarté. C'est presque pédagogique, finalement, dans son intention.

**M. Borgeat (Louis):** Tout à fait.

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

**M. Pinard:** Je vous souligne, Mme la ministre, que je trouve ça très intéressant, c'est beaucoup plus

explicite pour le consommateur. Et la pédagogie a toujours sa place.

**Le Président (M. Bernier):** Merci. Bon, est-ce que ça va, M. le député de Deux-Montagnes? Non? Ça va? Donc, est-ce que l'amendement à l'élément 11.3 de l'article 1 est adopté?

**Des voix:** Adopté.

**Le Président (M. Bernier):** Adopté. Nous introduisons donc un nouvel amendement avec l'introduction de l'élément 11.4 à l'article 1. Mme la ministre.

**Mme Weil:** Donc ça, c'est un nouvel article. Ajouter, à la fin de l'article 1 du projet de loi, l'article suivant:

«11.4. Est interdite la stipulation qui exclut en tout ou en partie l'application des articles 2125 et 2129 du Code civil relatifs à la résiliation des contrats d'entreprise ou de service.»

L'amendement ajoute l'article 11.4 qui interdit la stipulation qui exclut en tout ou en partie du contrat l'application des articles 2125 et 2129 du Code civil relatifs à la résiliation des contrats d'entreprise ou de service. L'article 2125 permet au client — consommateur — de résilier unilatéralement un contrat d'entreprise ou de service. Et l'article 2129 prévoit la détermination de l'indemnité de résiliation dans ces circonstances. Donc, essentiellement, c'est une mesure qui vient protéger le consommateur et c'est une concordance aussi avec 11.3.

**Le Président (M. Bernier):** Merci, Mme la ministre. M. le député de Saint-Maurice.

● (12 h 20) ●

**M. Pinard:** Pour les motifs que nous avons discutés tout à l'heure, je pense que c'est un plus que d'ajouter 11.4 à l'article 1, et nous sommes tout à fait favorables à cet amendement, Mme la ministre.

**Le Président (M. Bernier):** Merci. Est-ce que l'amendement qui introduit l'élément 11.4 à l'article 1 est adopté?

**Des voix:** Adopté.

**Le Président (M. Bernier):** Adopté. Donc, l'article 1, tel qu'amendé, est-il adopté?

**Des voix:** Adopté.

**Le Président (M. Bernier):** L'article 1, tel qu'amendé, est adopté. Nous allons maintenant passer à l'article 2. Il y a également un amendement à l'article 2. Mme la ministre, l'article 2 et son amendement.

**Mme Weil:** Alors, l'amendement: À l'article 13 de la Loi sur la protection du consommateur, modifié par l'article 2 du projet de loi, remplacer le mot «Est» par ce qui suit: «Sous réserve de ce qui peut être prévu par règlement, est».

Alors, cet amendement permettra de prévoir par voie réglementaire des exemptions à cette interdiction et d'en déterminer les modalités.

Bon. Là, peut-être un commentaire général...

**Une voix:** Sur l'article 2, oui.

**Mme Weil:** ...sur l'article 2. Donc, l'article 13 interdit la stipulation qui impose au consommateur, dans le cas d'inexécution de son obligation, le paiement de frais autres que l'intérêt couru. Or, selon la jurisprudence, cette disposition n'interdit pas les clauses pénales visant à liquider d'avance les dommages du commerçant lors de l'inexécution d'une obligation par le consommateur. En effet, les frais visés par l'article 13 de la Loi de protection du consommateur sont, par exemple, les frais d'administration, de perception ou encore les frais extrajudiciaires, alors que, rappelons-le, l'intention du législateur était d'interdire, outre ces frais, l'imposition de toute forme de pénalités ou de dommages prédéterminés par le commerçant.

Même si le commerçant peut être justifié de réclamer une certaine somme en compensation des dommages que lui occasionne le défaut du consommateur de respecter ses obligations, le montant de ces dommages devrait être évalué à la suite du défaut par le consommateur, et correspondre aux réels dommages subis par le commerçant, et ultimement, en cas de litige, faire l'objet d'une évaluation par le tribunal. Les dommages seront alors évalués selon les circonstances de chaque cas plutôt que déterminés arbitrairement par le commerçant préalablement à la survenance du défaut. Dans un tel cas, en effet, il n'y a pas nécessairement de correspondance entre le dommage subi et la compensation monétaire qui en découle.

(Consultation)

**Mme Weil:** L'article 13 se lirait: «Sous réserve de ce qui peut être prévu par règlement, est interdite la stipulation qui impose au consommateur, dans le cas de l'inexécution de son obligation, le paiement de frais, de pénalités ou de dommages, dont le montant ou le pourcentage est fixé à l'avance dans le contrat, autres que l'intérêt couru.»

Je répète. En effet, c'est parce que ce sera au tribunal de déterminer quels sont les réels dommages et ce n'est pas au commerçant de prédéterminer les dommages qu'il subira.

**Le Président (M. Bernier):** Merci. M. le député de Saint-Maurice, sur l'amendement et sur l'article 2.

**M. Pinard:** Mme la ministre, j'aime et je n'aime pas cet article. Je me sens un peu inconfortable. Je me sens un peu inconfortable parce que, soyons clairs, l'article 13 interdit que le commerçant, dans un contrat, prévoie qu'il peut y avoir une clause pénale. Point. C'est ça que ça veut dire, l'article 13. Et là, en introduisant l'amendement, c'est qu'on vient de permettre à l'office, par le biais d'un règlement, d'aller à l'encontre de ce principe général, de ce principe clair, net et précis, ce qui veut dire qu'on légifère, que le législateur légifère, mais qu'on ouvre la porte en disant: Nous, on légifère qu'il n'y a aucune espèce d'autre pénalité. Il n'y en n'a pas, de pénalité, il n'y a pas de clause pénale. Il y a tout simplement ce qui est prévu à la loi, les intérêts courus et... Mais, vous, vous pouvez décider par règlement de fixer, dans certaines sphères d'activité, qu'il pourrait y avoir des pénalités.

Bon, bien honnêtement, là, j'ai de la difficulté un petit peu à vivre avec ça parce que j'ai... Pour moi, si on accepte un principe de droit aussi important que celui de l'article 13 en faisant abstraction, là, du pouvoir réglementaire, là, bien, à ce moment-là, je ne vois pas pourquoi, comme législateur, je permettrais à un tiers, par la porte d'en arrière, d'aller modifier indirectement le principe applicable dans la loi.

Alors, je préconise aujourd'hui qu'on n'aura pas d'autres pénalités que celles prévues dans la loi, qu'il n'y aura surtout pas de clause pénale. Horreur aux clauses pénales, on bannit les clauses pénales et, indirectement, on permet d'en créer par règlement. Ça ne revient même pas devant le législateur. Ce que j'apprécieraient, c'est que, si on a des exemples précis qu'on veut immédiatement mettre en cause, qu'on ajoute un paragraphe, «sauf et excepté dans le cas de». Parce que, comme législateur, je fais acte et oeuvre aujourd'hui, mais pourquoi, moi, j'ouvre une porte en disant maintenant à un organisme: Bien, par règlement, vous pourrez changer ci, changer ça, amender ci, amender ça? Quel est mon rôle comme législateur à ce moment-là? Je pourrais, tout simplement, dire: Bien, coudon, le projet de loi sera modifié à sa guise par l'Office de la protection du consommateur, et adieu le rôle du législateur.

Et là je vais loin. Si j'attaque un principe de base, un principe de base de la loi, est-ce qu'on ne va pas à l'encontre d'un autre principe de base de la loi, au Québec, qui dit que *delegatus non potest delegare*? Délégation, la délégation ne peut pas être déléguée. C'est ça que ça veut dire, ce principe-là. Et ça, c'est un principe de base en droit. Et là, si je dis: Tout le monde, tout le monde va passer sur la lumière verte, mais je permets à la commission de police de déterminer que... O.K.? Alors là, ils vont mentionner... Mais je pense que c'est spécifié dans la loi et non pas par règlement. Bon, j'aimerais qu'on discute de ce point-là parce que c'est un point de droit qui m'apparaît essentiel, et ça questionne même mon rôle de législateur.

**Le Président (M. Bernier):** Merci, M. le député de Saint-Maurice. Mme la ministre.

**Mme Weil:** Oui. J'irais dans un premier temps parce que, je pense, ça va être intéressant d'en discuter. Ça, c'était suite aux représentations de M. Iny, hein, George Iny, de l'Association pour la protection des automobilistes, qui donnait l'exemple de... Il y a une pratique actuellement. C'est une pratique mais qui n'est pas encadrée, si je comprends bien, par la loi. Mais, si quelqu'un a un coup de tête un soir, achète une Camaro flambant neuve et flambant rouge puis, le lendemain matin, après une discussion avec sa femme puis ses quatre enfants, ils disent: Papa, là... C'est un peu l'exemple qu'on s'est donné, et donc il y aurait un plafonnement d'une certaine pénalité pour compenser quand même ou de faire attention que les consommateurs n'aient pas de coup de tête de ce genre.

Donc, moi, ce que j'ai compris — puis on en parlera — c'est une pratique dans ce secteur-là. Lui a recommandé de mettre cette pratique-là... c'est-à-dire que cette clause pourrait être utile pour la loi en général, mais que de l'encadrer par règlement... Donc, ce n'est pas l'Office de protection du consommateur, mais c'est bien le gouvernement qui amènerait cet encadrement, donc, avec un certain plafonnement de pénalité. Donc, c'était l'intention. Je vais voir si Me Borgeat ou Me Allard auraient des rajouts à ma clause Camaro rouge.

**Le Président (M. Bernier):** Alors, Me Borgeat.

● (12 h 30) ●

**M. Borgeat (Louis):** Elle a tout dit. Mme la ministre a tout dit. C'est le syndrome du vendredi soir, n'est-ce pas? En réalité, il est certain que le principe introduit dans cet article resserré... Parce qu'en réalité l'interdiction qui était là — parce que l'article existe déjà — a été interprétée par les tribunaux d'une façon très large de façon à ce que les clauses pénales soient permises, ce qui n'était pas, me dit-on... — moi, je suis un nouveau dans le domaine du droit de la consommation — ce n'était pas l'intention du législateur. Là, on vient refermer ça puis on le referme d'une façon très étanche.

Les consultations, Mme la ministre l'a bien exprimé, viennent nous faire ressortir que, dans au moins un cas qui a été porté à notre attention, le cas du syndrome du vendredi soir pour la Camaro, effectivement la pratique qui existe actuellement à l'effet de plafonner, de prévoir et de plafonner le coût de la résiliation est positive pour tout le monde, elle est positive pour les consommateurs. Elle a fait l'objet de bien des discussions entre l'Association de protection des automobilistes et même le Club automobile, il y a un certain consensus. Et l'industrie aussi nous a dit: Écoutez, nous, on n'est pas intéressés à vivre avec une situation où, dans chaque cas, il faudrait aller devant les tribunaux. Alors, voilà un cas où on nous a convaincus assez rapidement que la pratique actuelle d'une clause pénale plafonnée était positive.

Alors, on s'est dit: Est-ce qu'on peut penser, dans notre sagesse limitée, pleine de bonne volonté mais limitée, qu'on a à l'esprit toutes les situations pouvant se présenter à l'avenir dans l'univers de la consommation pour dire: On garde l'étanchéité totale et, s'il y a des changements à intervenir, des cas d'exception, on revient devant l'Assemblée nationale pour créer une exception? Eh bien, ma foi, la réflexion et la suggestion que nous avons faite à la ministre est plutôt de dire: Écoutez, il est beaucoup plus prudent d'avoir une marge de manoeuvre dans les mains du gouvernement par un règlement publié à la *Gazette* — bon, on connaît toute la procédure — pour permettre d'autres cas d'espèce qui pourraient survenir à court terme, moyen terme et long terme. Alors, c'est dans cet esprit-là, respectueux des limites de l'esprit humain, qu'on pense qu'un pouvoir réglementaire est quelque chose de pertinent. Je ne sais pas si...

**Le Président (M. Bernier):** Merci, Me Allard, avez-vous des éléments à ajouter?

**M. Allard (André):** Bien, en fait, non. En fait, on a fait le tour de la question. Mais, rapidement, cette disposition-là vise, d'abord et avant tout, d'éviter que des commerçants ou des entreprises insèrent dans des contrats d'adhésion des contrats de consommation qui ne peuvent être l'objet de négociations, comme c'est le cas dans des contrats purement commerciaux où les parties peuvent, à la suite d'une entente, convenir, après négociation, d'une clause pénale pour éviter de saisir les tribunaux d'un défaut, par exemple, de l'une ou l'autre des parties. Alors donc, il y a un contrat de consommation, un contrat d'adhésion qui pourraient prévoir certaines pénalités en cas de défaut du consommateur et qui pourraient être exagérées ou qui pourraient ne pas traduire le véritable préjudice subi par l'entreprise à la suite du défaut du consommateur. Donc, c'est essentiellement l'objectif de cette mesure-là.

Dans certains cas, effectivement, il y a des situations qui peuvent éviter que les tribunaux soient saisis de façon continue de certains recours de la part des entreprises lorsque la pénalité est raisonnable. Alors, c'est une situation qui est évoquée ici et qui pourrait donner lieu à une exception réglementaire. Mais cette exception réglementaire prévoirait ou prévoirait des conditions. Il n'y aurait pas une exemption sans conditions qui serait prévue au règlement, il y aurait une exception qui comprendrait ou qui comporterait des limites.

Alors donc, effectivement, le gouvernement, après consultation, après évaluation d'un secteur du marché très spécifique, après avoir constaté qu'une pratique pourrait éviter ou enfin qu'une telle clause qui respecterait ces conditions-là... un plafond, par exemple, de l'indemnité qui pourrait être exigée de l'entreprise, si elle est raisonnable, acceptée dans ce secteur d'activité, bien, pourrait éviter, évidemment, des recours répétés devant les tribunaux. Mais il y aurait lieu, évidemment, de consulter, il y aurait lieu d'évaluer quelle serait une pénalité raisonnable dans une circonstance particulière, et ce qui permettrait, effectivement, un règlement très spécifique plutôt qu'une disposition trop large qui viendrait, en quelque sorte, emprisonner cette pratique-là.

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

**M. Pinard:** M. le Président, on ne m'a pas persuadé. On ne m'a pas persuadé du tout, du tout, du tout. Je pense que c'est une méthode facilitante qu'on essaie de trouver, un terrain facilitant. Et c'est beaucoup plus facilitant de travailler par règlement que par loi, ça, c'est connu. Moi, je pense qu'on peut ouvrir... on peut réussir indirectement à obtenir ce qu'on ne peut pas obtenir directement avec un texte de loi clair. Je fais cette suggestion à la ministre. Comme nous abordons la section 2 du travail, qu'il y aura une section 3, qui doit normalement aboutir dans le courant de l'année 2010, au plus tard, j'ai l'impression, au printemps 2011, est-ce qu'à ce moment-là on ne pourrait pas revenir, lors de ce travail-là, lors de la présentation sur le crédit, au niveau législatif et, si, effectivement, le gouvernement ou l'Office de protection du consommateur reçoit énormément de pression et de demandes, bien, à ce moment-là, on pourrait rouvrir l'article?

Moi, je serais conciliant, là, pour accepter «sauf et excepté dans le domaine de la vente automobile». Parce que, là, n'oubliez pas qu'il faut faire attention, là, il faut être restrictifs. Est-ce que le domaine de la vente automobile, ça comprend la vente de l'équipement agricole? Est-ce que ça comprend la vente des VR? Est-ce que ça comprend toute autre source motrice? Là, il faut faire attention parce que, là, on se trouve à ouvrir... D'après moi, on ouvre une boîte, là, de Pandore avec ça. Je serais d'accord pour qu'on la referme dans un an ou deux s'il faut la refermer, mais gardons-nous... Là, on sait qu'il y a eu une demande spécifique, c'est pour le secteur automobile, puis ça a été demandé par l'Association de protection des automobilistes, là. Ça, on sait ça. Alors, il n'y a pas d'autres groupes qui l'ont demandé. Ou, s'il y a d'autres groupes qui l'ont demandé, il faudrait qu'on le sache. Mais, s'il n'y a pas d'autres groupes qui l'ont demandé, tel qu'on nous l'a mentionné, bien, à ce moment-là, qu'on écrive spécifiquement «sauf et excepté dans le secteur de la vente automobile usagée» parce que c'est la vente automobile usagée.

**Une voix:** ...

**M. Pinard:** Non? C'est la vente automobile «at large»?

**Une voix:** Camaro neuve...

**M. Pinard:** Camaro neuve ou une usagée. Bien, moi, je vous conseillerais une neuve, hein? Le cuir est plus souple.

**Le Président (M. Bernier):** Mme la ministre, autres commentaires? M. le député.

**M. Pinard:** Donc, pour terminer, je pense qu'on pourrait le faire en mettant «sauf et excepté», et en prévoyant immédiatement, Mme la ministre, que, lorsque nous allons réouvrir le prochain chapitre sur...

**Une voix:** La phase 3.

**M. Pinard:** ...sur la phase 3, là, sur le crédit, à ce moment-là on pensera sérieusement à revenir sur cet article-là et, s'il y a d'autres besoins qui se font sentir dans le domaine du voyage ou dans tout autre domaine, à ce moment-là on pourra l'insérer dans le projet de loi. Mais je veux jouer mon rôle de législateur jusqu'au bout et j'ose espérer que je serai encore là pour adopter la phase 3.

**Le Président (M. Bernier):** Merci. Ça va?

**M. Pinard:** Oui, moi, j'ai terminé.

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

**Mme Weil:** Alors, est-ce que je comprends que le député serait d'accord à ce qu'on le teste pendant un an, c'est-à-dire qu'on l'essaie et puis qu'on y revienne, ou qu'on l'enlève carrément, cet amendement, c'est-à-dire qu'on enlève «sous réserve de ce qui peut être prévu par règlements»?

**M. Pinard:** On pourrait conserver...

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

**M. Pinard:** Excusez-moi, M. le Président. C'est que «Est interdite», là...

**Le Président (M. Bernier):** Présentement, on a une proposition d'amendement à l'article 2 qui...

**M. Pinard:** Oui, mais elle pourrait être modifiée. M. le Président, c'est que l'amendement en question pourrait être modifié tout simplement en rajoutant «sauf et excepté dans le secteur de la vente automobile».

**Le Président (M. Bernier):** Donc, vous feriez un sous-amendement où on introduirait ce que vous venez de mentionner, «sauf exception au niveau de l'automobile».

**M. Pinard:** Alors, on commencerait, là: «Est interdite la stipulation qui impose au consommateur... — tout le texte que Mme la ministre nous présente — sauf et excepté dans le secteur de vente automobile.»

**Le Président (M. Bernier):** Mme la ministre, est-ce que vous avez des commentaires sur...

**Mme Weil:** ...si vous le permettez, une suspension quelques minutes, qu'on en discute.

**Le Président (M. Bernier):** Est-ce que je peux suspendre quelques instants pour que vous puissiez en discuter?

**M. Pinard:** Oui, on peut suspendre l'adoption de...

**Le Président (M. Bernier):** Alors, je...

**M. Pinard:** Excusez-moi, M. le Président, je suggère à Mme la ministre qu'on suspende l'adoption de cet article-là, puis on pourra revenir cet après-midi.

**Mme Weil:** Mais je pense qu'on peut y revenir assez rapidement, ce serait juste...

**M. Pinard:** O.K. D'accord, on va suspendre, tout simplement.

**Le Président (M. Bernier):** Bon, bien, je vais suspendre quelques instants pour que vous puissiez en discuter.

*(Suspension de la séance à 12 h 40)*

*(Reprise à 12 h 44)*

**Le Président (M. Bernier):** À l'ordre, s'il vous plaît! Nous allons reprendre nos travaux. Donc, Mme la ministre.

**Mme Weil:** Oui, M. le Président. Donc, on retirerait l'amendement à l'article 2. Et, avec votre permission...

**Le Président (M. Bernier):** Suspendre l'étude.

**Mme Weil:** ...je demanderais la suspension de l'étude de cet article pour procéder, on y reviendra cet après-midi.

**Le Président (M. Bernier):** Donc, nous allons suspendre l'article 2 et nous retournerons à celui-ci en début de séance de cet après-midi.

Donc, nous allons maintenant procéder à l'article 3. Donc, l'article 3, il y a également un amendement qui est proposé à l'article 3. Donc, Mme la ministre, vous présentez l'article 3 et son amendement.

**Mme Weil:** Oui. Article 3: Cette loi est modifiée par l'insertion, après l'article 19, du suivant:

«19.1. Une clause qui est inapplicable au Québec doit être immédiatement précédée, de manière évidente, d'une mention à ce sujet.»

Cette mesure vise à obliger le commerçant qui utilise un contrat type lorsqu'il fait affaire dans plusieurs provinces à identifier les clauses de ce contrat qui ne peuvent être applicables au Québec parce qu'elles sont interdites.

**Le Président (M. Bernier):** L'amendement, maintenant.

**Mme Weil:** Donc, l'amendement: À l'article 19.1 de la Loi sur la protection du consommateur introduit par l'article 3 du projet de loi:

1° remplacer les mots «clause qui est inapplicable au Québec» par les mots «stipulation qui est inapplicable au Québec en vertu d'une disposition de la présente loi ou d'un règlement qui l'interdit»;

2° insérer, après les mots «de manière évidente», les mots «et explicite».

Donc, l'article 3 se lirait ainsi: Cette loi est modifiée par l'insertion, après l'article 19, du suivant:

«19.1. Une stipulation qui est inapplicable au Québec en vertu d'une disposition de la présente loi ou d'un règlement qui l'interdit doit être immédiatement précédée, de manière évidente et explicite, d'une mention à ce sujet.»

Cet amendement vise à limiter les stipulations contractuelles visées par cette disposition aux seules stipulations interdites par la loi ou le règlement. L'amendement prévoit également que la mention qui doit être ajoutée au contrat par le commerçant doit être explicite afin d'en assurer une meilleure compréhension par le consommateur.

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

**M. Pinard:** Merci, M. le Président. La Coalition des associations de consommateurs nous recommande que les clauses interdites au Québec ne figurent absolument pas dans les contrats produits au Québec et conclus au Québec. Pour les détaillants, ils ont actuellement un marché, au Québec, de 7,8 millions de citoyens et citoyennes, environ. Il y a beaucoup de pays européens qui sont inférieurs en population, et, dans chacun de ces pays-là, ils ont leurs propres contrats, conformément à leur droit, à leurs régimes de droit et conformément également à leurs langues. Notre régime de droit n'est pas le régime de droit qu'on retrouve au Nouveau-Brunswick, à Terre-Neuve, en Ontario, en Colombie-Britannique, nous avons un régime de droit tout à fait particulier. Nous n'avons pas la common law, nous avons le droit civil. Et là ce que nous avons devant nous, c'est l'association canadienne des détaillants qui voudrait avoir un contrat «coast-to-coast».

Je vais vous avouer que je penche très, très favorablement à la demande de la Coalition des associations de consommateurs qui aimeraient, eux, avoir un contrat québécois, qui aimeraient avoir un contrat fait avec les lois du Québec, qui aimeraient avoir un contrat où on ne commence pas à interdire certaines clauses parce que ça s'applique en Colombie-Britannique, puis ça ne devrait pas s'appliquer au Québec, ou que ça s'applique à Terre-Neuve, mais ça ne s'applique pas au Québec. Ça ressemble à du papier collé mal fait, alors que... Si on avait une population de 350 000, qui est deux fois la population de Trois-Rivières, là, comme à l'Île-du-Prince-Édouard, là je comprendrais que ça amène des frais absolument incroyables que de rédiger un contrat.

● (12 h 50) ●

Mais, avec une population de consommateurs probable de 7,8 millions — et, avec le baby-boom, on va espérer atteindre le 8 millions prochainement — je pense

qu'on devrait avoir notre propre contrat avec notre propre droit, de sorte que les multinationales qui nous imposent un contrat «coast-to-coast» et qui bénéficient également d'un service juridique — habituellement, ces multinationales-là ont un service juridique très enviable — bien, pourraient préparer un contrat qui est tout à fait conforme à nos règles, à notre droit, à notre jurisprudence, un contrat qui est québécois. Qu'en pensez-vous?

**Le Président (M. Bernier):** Ça va? Mme la ministre.

**Mme Weil:** Oui. Alors, c'est une question, évidemment, qui déborde beaucoup les discussions qu'on a eues avec les commerçants. Mais je vous dirais d'entrée de jeu: C'est que chaque juridiction a ses propres lois de protection du consommateur. Et, oui, c'est vrai, on a notre droit civil, ils ont leur droit commun. Mais, comme on sait, dans le droit commercial, il y a beaucoup, beaucoup de règles qui se ressemblent beaucoup pour toutes sortes de raisons, les échanges commerciaux surtout. Donc, c'est que les autres provinces tolèrent le fait qu'il y ait un contrat uniforme à travers le pays, puis ils ne se sont pas attaqués comme, nous, on s'y attaque.

Déjà, ce qu'on demande dans notre projet de loi est très onéreux, hein? On a entendu les représentants du milieu commercial, des commerçants, des détaillants nous dire que c'est très onéreux, hein? On leur demande d'indiquer toutes les clauses qui seraient inapplicables. La proposition de l'opposition serait... On n'a même pas eu d'échange en commission avec eux là-dessus. Moi, il me semble qu'ils trouveraient ça extrêmement onéreux. Et je pense que les clauses inapplicables au Québec, ce n'est pas juste en vertu du Code civil, là, c'est vraiment à cause de notre Loi de protection du consommateur. Et d'autres juridictions ont quand même des dispositions qui protègent le consommateur aussi, et il y a des variantes. Il y a des variantes de province en province, donc ce seraient, évidemment, des questions de coûts, C'est vraiment les questions de modèle d'affaires et de coûts pour eux. Déjà, c'est très onéreux d'avoir cette clause, et ils nous l'ont indiqué. Ils semblaient plus ou moins en mode d'accepter ce qu'on leur disait, mais je ne sentais pas beaucoup, beaucoup de réceptivité même à ce que, nous, on proposait.

Mais, M. le Président, avec votre permission... Parce que, là, on touche vraiment quelque chose de très profond au niveau des coûts pour eux. Mais, en même temps, on a quand même cette disposition qui fait en sorte qu'ils seraient obligés d'indiquer clause par clause les clauses qui ne sont pas applicables. Pour toutes sortes de raisons que ces clauses ne seraient pas applicables, soit en vertu du Code civil ou en vertu de la Loi de protection du consommateur. Mais j'aimerais peut-être, si Me Allard et Me Borgeat, s'il y a des précisions à amener à ce sujet...

**Le Président (M. Bernier):** Me Borgeat, allez-y.

**M. Borgeat (Louis):** En fait, c'est une question qu'on peut aborder dans différentes perspectives. Nous, notre proposition, c'est dans l'optique de la protection du consommateur, O.K., la protection du consommateur. Au Québec, on sait qu'on a une législation qui est relativement inédite, et puis qu'on est un peu plus intervenants que d'autres provinces, que d'autres juridictions le sont,

et que ça amène à avoir des dispositions particulières. Dans la mesure où on accepte ce principe-là, il faut, en conséquence, que le consommateur, lorsqu'il transige, sache quelles dispositions s'appliquent ou ne s'appliquent pas au Québec. Ça, c'est notre objectif fondamental, c'est la clarté des contrats, la transparence, la lisibilité, la compréhension.

Et, nous, on pense que l'objectif de savoir ce qui le lie en termes de droits et d'obligations est bien servi par une disposition telle que proposée à l'effet que, dans le contrat, il y a une mention non pas au début ou à la fin du contrat... Parce que ça, c'est la proposition plus de l'industrie de dire: Oui, oui, c'est bien beau, votre affaire, c'est intéressant, puis on respecte ça, mais on va faire la liste au début ou à la fin. Alors, notre position est entre les deux, de dire: Non, peut-être pas un contrat spécifiquement québécois, mais une mention auprès de chaque article disant: Cette disposition ne s'applique pas au Québec. Nous, d'un point de vue de protection du consommateur — c'est sûr qu'on peut avoir d'autres perspectives pour voir les choses différemment — on dit que notre objectif est bien servi par une mention comme celle-là qui vient dire: Attention! ceci n'a pas d'application. Alors, je ne sais pas si, Me Allard, vous avez quelque chose à ajouter, mais c'est vraiment le fondement de notre réflexion.

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

**M. Pinard:** ...maintenant, je me permettrais de poser une question. Vous avez mentionné tout à l'heure que chaque province, actuellement, au Canada, a sa loi de protection du consommateur. Non?

**Mme Weil:** Non, pas exactement, c'est qu'il y a...

**M. Pinard:** Quelques-unes?

**Mme Weil:** ...des provinces qui ont des mesures de protection, il y a des mesures de protection, et il y a beaucoup de variabilité, je pense, entre les provinces.

**M. Pinard:** Est-ce qu'on pourrait, un jour, assister à un contrat qui est fait, par exemple, par la firme du président, hein, la firme du président, Bernier inc., qui serait un contrat, parce que monsieur aurait des succursales partout, à travers toutes les provinces du Canada...

**Une voix:** «Coast to coast».

**Mme Weil:** «Coast to coast».

**M. Pinard:** ...«coast to coast»? Et est-ce qu'on pourrait, un jour, avoir un contrat qui, à la lecture même, verrait, par exemple, à l'article 8: «Cette clause ne s'applique pas au Québec.»; à l'article 12: «Cette clause ne s'applique pas en Ontario.»; à l'article 18: «Cette clause ne s'applique pas à Terre-Neuve.»? Est-ce que ça, ça peut être une réalité à venir? Parce qu'elle n'existe pas aujourd'hui, mais, comme nous, on arrive avec une façon nette, claire et précise de sortir de l'application d'un contrat certains articles parce qu'ils ne sont pas conformes à notre droit de consommation, est-ce qu'à ce moment-là une autre province pourrait, de par son organisme qu'elle a mis en place, demander et exiger de la compagnie

Raymond Bernier inc. que l'article 22, dans le cas, par exemple, de la Saskatchewan, ne s'applique pas?

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

**Mme Weil:** Eh bien, évidemment, j'ai une réaction très, très personnelle parce qu'on n'a pas pu leur poser la question. Je trouve que c'est très intéressant comme proposition, et peut-être que vous pourriez vous joindre à la firme du président.

**M. Pinard:** Tout dépend du nombre d'actions qu'il va me céder.

**Mme Weil:** Mais, vous savez, nous, on croit...

**Le Président (M. Bernier):** C'est une autre commission, ça, M. le député.

**Mme Weil:** ...nous, on croit, il y a eu une certaine couverture de notre projet de loi, hein, ailleurs au Canada parce que les gens nous regardent, ils trouvent ça intéressant que le Québec s'avance avec un projet de loi de protection du consommateur. Déjà qu'on est reconnu comme des leaders, qui sait, peut-être que d'autres juridictions vont vouloir aller dans le même sens que nous. Je ne pense pas que c'est demain matin, mais on pourrait imaginer.

Éventuellement, votre solution, pour le consommateur, ce serait l'idéal, ce serait l'idéal. Alors là, le consommateur le saurait tout de suite. Évidemment, les gens changent de résidence aussi, mais, avec la mobilité de la main-d'oeuvre qui s'en vient, tout ce qui irait dans le sens de plus de clarté pour le consommateur serait un plus. Alors, je trouve l'idée géniale. Mais on ne peut pas savoir comment l'industrie va réagir. Mais on pourrait imaginer.

**Le Président (M. Bernier):** D'ailleurs, Mme la présidente, sur certains contenants, aux États-Unis, on voit qu'on vient spécifier des États où s'applique un retour en ce qui regarde le contenant et on spécifie les États. M. le député, avez-vous une question à poser ou si nous sommes prêts à adopter l'article 3?

**M. Pinard:** Avant de l'adopter, je tiens à vous dire que c'est quand même un peu surréaliste, là, de prévoir dans un contrat que ces clauses-là ne s'appliquent pas. Ça fait un peu spécial, dans un contrat de protection du consommateur, de dire: Bien, ces clauses-là ne s'appliquent pas, puis c'est le contrat qui les gère. Tu sais, normalement... C'est parce que, dans notre formation juridique, vous vous en rappelez, on nous mentionnait toujours d'être le plus clair possible, et surtout de ne pas porter à confusion, et surtout de ne pas laisser place à l'interprétation. On essaie.

Bon, écoutez, je voudrais tout simplement, parce que ça va être enregistré aux galées, je voudrais tout simplement vous dire que j'aimerais ça que, lorsque nous allons adopter la phase 3, qu'on soit en mesure de constater si, effectivement, les contrats, nos contrats à nous, s'il y avait d'autres mentions, de quel ordre que ce soit, dans d'autres juridictions provinciales. Et je dois vous avouer, Mme la ministre et M. le Président, qu'à ce moment-là, s'il fallait que d'autres juridictions provinciales commencent

à interpréter, eux aussi, à savoir tel article ne s'applique pas dans telle juridiction... Bien, à ce moment-là, je vous avise immédiatement qu'on fera des pressions, à ce moment-là, pour vraiment arriver à un contrat très, très typique du Québec.

**Le Président (M. Bernier):** Ça va? Vous êtes prêts?

**M. Pinard:** Alors, nous sommes d'accord et d'opinion avec l'article, là, l'amendement et l'article 3.

**Le Président (M. Bernier):** L'amendement et l'article 3. Est-ce que l'amendement à l'article 3 est adopté?

**Des voix:** Adopté.

**Le Président (M. Bernier):** Est-ce que l'article 3, tel qu'amendé, est adopté?

**Des voix:** Adopté.

**Le Président (M. Bernier):** Alors, compte tenu de l'heure, je suspends les travaux jusqu'à 15 heures. Merci.

*(Suspension de la séance à 13 heures)*

*(Reprise à 15 h 18)*

**Le Président (M. Bernier):** À l'ordre, s'il vous plaît! Nous allons reprendre nos travaux. La commission est réunie pour procéder à l'étude détaillée du projet de loi n° 60, Loi modifiant la Loi sur la protection du consommateur et d'autres dispositions législatives.

Nous en étions rendus à réétudier et à revenir avec l'article 2, Mme la secrétaire, et, à l'article 2, un nouvel amendement est proposé par Mme la ministre de la Justice. Mme la ministre, la parole est à vous pour proposer votre nouvel amendement.

**Mme Weil:** Oui, M. le Président. Donc, suite aux discussions qu'on a eues ce matin, le nouvel amendement se lirait ainsi:

«L'interdiction prévue au premier alinéa ne s'applique pas, sauf à l'égard des frais et sous réserve des conditions prévues au règlement, au contrat de vente ou de louage à long terme d'une automobile.»

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

**M. Pinard:** Je tiens à remercier la ministre de la discussion et d'accepter de modifier l'article. Et nous sommes très, très satisfaits de ce nouveau texte, et nul doute que, lorsque nous allons sanctionner le travail fait pour la troisième phase lors du crédit, on pourra éventuellement revenir sur cet article afin de prévoir éventuellement s'il y a d'autres secteurs d'activité économique qu'il faudrait englober au niveau des clauses pénales. Alors, monsieur, je suis prêt à adopter l'amendement de Mme la ministre.

**Le Président (M. Bernier):** Merci. Est-ce que l'amendement à l'article 2 est adopté?

**Des voix:** Adopté.

**Le Président (M. Bernier):** Adopté. Est-ce que l'article 2, tel qu'amendé, est adopté?

**M. Pinard:** Non, M. le Président.

● (15 h 20) ●

**Le Président (M. Bernier):** Non? Vous avez des commentaires?

**M. Pinard:** Oui.

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

**M. Pinard:** Alors, moi, j'ai un commentaire qui nous vient du groupe... attendez une seconde, le groupe de recherche en droit comparé, Mme la ministre. Le groupe de recherche en droit comparé, c'est en plein ça. Alors, à la page... au chapitre III, *Remarques particulières*, de leur mémoire, à l'article 2, ils mentionnent: «Article 2 remplaçant l'alinéa 1 de l'article 13 de la loi. On peut espérer que la précision apportée dans le texte amène les juges à renverser une jurisprudence trop laxiste en la matière et à revenir à l'esprit de la loi. On ne comprend pas, dans ces conditions, le maintien de l'exception prévue à l'article 13, alinéa 2, en faveur des contrats de crédit.»

Donc, à ce moment-là, ce que le comité d'étude en droit comparé nous fait comme remarque, c'est que, oui, on revient, là, aux notions de base qui ont amené la confection du projet de loi de protection sur le consommateur, mais, comme on y revient, à ce moment-là on pourrait tout simplement faire abstraction, là, de l'exception de la clause pénale pour les fameux contrats de crédit.

Alors, j'aimerais savoir qu'est-ce qui vous motive pour le maintien de cet alinéa, qui va devenir l'alinéa trois si on le maintient, ou si on le fait disparaître au niveau de l'article 13.

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

**Mme Weil:** Oui, M. le Président. J'aimerais céder la parole, étant donné l'aspect très technique de cette question, au représentant de l'OPC, M. Borgeat.

**Le Président (M. Bernier):** Me Borgeat.

**M. Borgeat (Louis):** Oui. Un petit mot rapidement parce que, moi aussi, je vais laisser mon collègue l'expliquer. Je pense que ce qu'il faut comprendre, c'est que le régime de clauses pénales et de pénalités prévues en matière de contrats de crédit, il existe, par ailleurs, d'une manière assez sophistiquée dans la législation, de sorte que, si on n'excluait pas cette interdiction-là, on se trouverait à faire entrer en conflit des dispositions qui, par ailleurs, existent à la fois dans la législation et dans la réglementation. Alors, André, peut-être aller un peu plus...

**Le Président (M. Bernier):** Me Allard.

**M. Allard (André):** Oui, merci.

**M. Pinard:** ...

**Le Président (M. Bernier):** Oui, M. le député.

**M. Pinard:** Est-ce que, lors des explications, là, pour les fins des gens qui nous écoutent, les consommateurs qui nous écoutent, est-ce que vous pourriez arriver, par exemple, avec un exemple précis?

**M. Allard (André):** Oui. Bien, en fait, dans les contrats de crédit...

**Le Président (M. Bernier):** Alors, Me Allard.

**M. Allard (André):** Oui, merci. Les contrats de crédit, lorsqu'il y a un défaut de paiement de votre mensualité, par exemple, normalement, si on activait l'article 13, l'interdiction, donc, disparaîtrait, et il pourrait y avoir, dans les contrats de crédit, des clauses de nature pénale. Or, dans le régime qui est prévu à la Loi sur la protection du consommateur et qui régit les contrats de crédit de façon générale, on prévoit de façon explicite aux articles 91 et 92 qu'est-ce qui se produit lorsque le consommateur ne paie pas, par exemple lorsqu'il y a un défaut, lorsqu'il y a un retard de paiement. Dans ces cas-là et dans ces circonstances-là, et particulièrement dans les contrats de crédit, les seuls montants qui peuvent être exigés du consommateur dans des circonstances comme celles-là, ce sont des frais de crédit. Or, les frais de crédit, ça comporte notamment l'intérêt, mais ça peut comporter un certain nombre d'éléments qui sont spécifiés également à l'article 70 de la Loi sur la protection du consommateur. Donc, il y a là tout un régime qui est très, très spécifique aux contrats de crédit.

Donc, dans les contrats de crédit, vous ne remboursez, comme consommateur, là, comme emprunteur, que deux choses, c'est-à-dire le capital, d'une part, et les frais de crédit, qui sont définis de façon très spécifique à la loi. Or, on ne pourrait pas permettre à une entreprise ou à une institution financière de prévoir dans leurs contrats des dommages additionnels, puisque ça viendrait déranger, en quelque sorte, tout ce régime-là qui est établi depuis fort longtemps et qui consiste uniquement à exiger du consommateur en défaut que les frais de crédit, tels qu'ils sont calculés, d'ailleurs, à la loi de façon spécifique, c'est-à-dire selon une méthode actuarielle, et dont les modalités sont prévues au règlement.

Alors donc, c'est la raison pour laquelle initialement que cette interdiction-là était maintenue pour... c'est-à-dire pas... En fait, dans l'article 13, ce qu'on prévoit, c'est qu'on exclut les contrats de crédit de l'application de 13 parce qu'autrement on pourrait permettre des modalités ou, enfin, des pénalités qui seraient tout à fait incohérentes avec le régime qui est prévu à la section sur les contrats de crédit.

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

**M. Pinard:** Prenons un cas. Je suis un consommateur. Je me dirige dans une institution financière, j'emprunte une somme, disons, une somme de 5 000 \$ et je donne une garantie à l'institution financière, une garantie, soit un bien meuble ou un bien immeuble. À ce moment-là, est-ce que ça s'applique? Parce que, là, la clause pénale, ça pourrait aller même jusqu'à la remise d'un bien, soit un bien mobilier ou un bien immobilier, pour respecter mon obligation, si le consommateur est en défaut. Moi, là, j'emprunte 5 000 \$, je donne, par exemple, supposons,

une deuxième hypothèque sur une propriété, un chalet, ou une maison, ou un cabanon, ou encore je donne un nantissement commercial sur un bien meuble, je ne paie pas. Alors là, il y a le processus, là, de l'avis. Si c'est un acte enregistré, il y a probablement un avis de 60 jours, puis ainsi de suite, mais on va procéder et on va mettre fin au contrat, et le commerçant, soit l'institution financière, que ce soit une compagnie de finance, que les gens connaissent bien, ou encore une institution financière telle qu'une caisse, une banque ou autre, bien, à ce moment-là, eux vont procéder, ils vont aller chercher le bien en garantie parce que c'est le bien qui répond de la somme de 5 000 \$, par exemple, que mon ami de Marquette a empruntée. Donc, à ce moment-là, on vient, là, de toucher une autre facette que strictement une clause pénale. Qu'en est-il?

**Le Président (M. Bernier):** Me Allard.

**M. Allard (André):** Oui. Bien, vous avez raison, c'est un autre aspect que la clause pénale, c'est-à-dire ce que vous évoquez, c'est plutôt la garantie qui est offerte au créancier pour garantir, en quelque sorte, l'exécution des obligations. Ce dont on traite ici, c'est une clause qui est au contrat et qui prévoit de façon spécifique qu'en cas de défaut voici le montant d'argent que le commerçant ou que le consommateur s'engage à verser au commerçant. Et ce montant est établi et précisé au contrat, c'est ce qu'on appelle la clause pénale... la clause des dommages liquidés, qu'on appelle, c'est-à-dire les dommages qu'on évalue de façon anticipée. Ce que vous évoquez, c'est de l'ordre de la garantie qui est offerte par le débiteur et c'est étranger à l'application de l'article 13.

**M. Pinard:** C'est étranger.

**M. Allard (André):** C'est étranger à l'article 13. Oui, oui, tout à fait. Ce qu'on prévoit à l'article 13, c'est spécifiquement la clause de nature pénale qui prévoit qu'en cas de défaut d'un versement ou d'une obligation, de quelque nature qu'elle soit, bien voici ce qu'on s'entend ou ce qu'on convient comme dommage dû à l'inexécution. Alors, on ne parle pas de la garantie qui est offerte par le consommateur ou le débiteur au créancier pour garantir l'ensemble de la dette, par exemple, dans un cas de contrat de crédit, là.

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

**M. Pinard:** Me Allard, si je signe un contrat de financement avec — on ne fera pas de publicité à personne, là — disons, Bernier inc., j'emprunte 5 000 \$, j'ai un contrat de crédit avec eux. À l'intérieur du contrat de crédit, j'ai une clause pénale si je manque à mes obligations. En plus du contrat de crédit pour le 5 000 \$, j'accepte de donner une garantie hypothécaire sur mon cabanon. Est-ce qu'à ce moment-là l'institution financière ne peut pas exercer sa garantie sur le bien immobilier?

**M. Allard (André):** Oui.

**M. Pinard:** O.K. Puis est-ce qu'à ce moment-là le commerçant... c'est-à-dire l'institution financière peut-elle aussi exiger le paiement de l'indemnité pénale?

● (15 h 30) ●

**Le Président (M. Bernier):** Me Allard.

**M. Allard (André):** Selon les modalités qui sont prévues au contrat. Alors...

**M. Pinard:** Bon. Donc, à ce moment-là, ça veut dire qu'on vient de donner ouverture à deux types de recours et on augmente passablement la valeur du recours. À moins, là, que vous me confirmiez que je suis complètement dans le champ, parce que ça fait déjà une vingtaine d'années que j'ai arrêté de pratiquer. Mais, s'il y a une clause pénale à mon emprunt de 5 000 \$, j'étais à défaut, par exemple, pour 1 000 \$. O.K.? J'ai 4 000 \$ de payés, il me reste 1 000 \$ à payer. J'ai une clause pénale qu'on a fixée, de concert, à 1 000 \$ ou à 500 \$, supposons. Mettons 500 \$, il me reste 1 000 \$ à payer. Et en plus, comme le commerçant a jugé que je n'étais pas plus solvable qu'il fallait, on m'a demandé si j'avais une garantie immobilière à donner, et je l'ai donnée, ma garantie immobilière. À ce moment-là, ça veut dire que, comme il me reste 1 000 \$ à payer, j'ai une clause pénale de 500 \$, le financier pourrait me ramasser mon 500 \$, un, me forcer à payer le 500 \$, c'est une clause pénale, mais en plus, en procédant, il pourrait aller chercher mon terrain, mon chalet ou une partie de mes biens immobiliers que j'ai donnés en garantie. C'est ça que je dois comprendre?

**Le Président (M. Bernier):** Me Allard.

**M. Allard (André):** Ce qu'il faut comprendre, c'est que, lorsqu'on prête de l'argent... ou, en fait, quand il y a une institution financière qui prête de l'argent, le revenu de ce contrat-là, qui est tiré du contrat, il provient des frais de crédit tels qu'ils sont définis à la Loi sur la protection du consommateur. Alors ça, c'est le revenu tiré de ce contrat. L'obligation principale du consommateur consiste à payer des frais de crédit, et c'est évidemment le revenu que tire l'entreprise de ce contrat-là. Alors ça, c'est l'opération...

**M. Pinard:** Normale.

**M. Allard (André):** ...qui consiste à simplement conclure un contrat et de prévoir les obligations respectives des parties. Ce que vous évoquez, c'est une garantie qui est offerte par le consommateur pour garantir le capital prêté dans le cadre de ce contrat-là, mais le commerçant qui choisit de ne pas exercer, selon le droit qui est prévu au Code civil lorsqu'il y a une inexécution du contrat par le consommateur... il a recours à un certain nombre... il a un choix à effectuer. Il peut demander l'exécution en nature, il peut exercer ses garanties. Il y a un certain nombre d'options qui se présentent devant lui.

Ce que la Loi sur la protection du consommateur stipule, c'est que, lorsqu'il y a un défaut ou lorsqu'il y a un retard en termes de montant d'argent qui peut être exigé... Et là je ne parle pas de l'exécution de la garantie, mais en termes de montant d'argent qui peut être exigé du consommateur, ce ne sont que les sommes qui sont prévues à 91. Ces sommes-là, ce ne sont que les frais de crédit tels qu'ils sont mentionnés à l'article 70. C'est la mécanique qui est prévue à la loi. Donc, ce dont il faut s'assurer, c'est de s'assurer qu'il n'y ait pas une disposition que l'entreprise ou que l'institution financière ajoute au contrat pour venir défaire cette règle qui consiste à dire que les seules sommes que vous pouvez exiger d'un consommateur, ce n'est que

le remboursement du capital et les frais de crédit. Ce sont les deux seules sommes que le législateur a mentionnées dans sa loi, qui peuvent être exigées du consommateur.

**M. Pinard:** Donc, la garantie hypothécaire...

**Le Président (M. Bernier):** Excusez-moi, M. le député...

**M. Pinard:** Excusez-moi, M. le Président. C'est parce que je suis tellement... Là, je suis captivé par ça, là, parce que...

**Le Président (M. Bernier):** Je vous comprends, mais la seule chose...

**M. Pinard:** Oui, oui, je comprends ça.

**Le Président (M. Bernier):** ...c'est qu'au niveau de l'enregistrement des galées...

**M. Pinard:** Je vous comprends, oui.

**Le Président (M. Bernier):** ...ils sont captivés par la nécessité d'enregistrer qui intervient.

**M. Pinard:** Oui. C'est que, voyez-vous, là, Me Allard, c'est que je pars du principe que l'article 13, là, l'alinéa un, c'est qu'il n'y a pas autres frais que les frais de crédit, d'accord, sauf au niveau de l'automobile, où il peut y avoir une clause pénale. O.K.? Là, dans la loi originale — puis on vient de faire un amendement, là — au même paragraphe, il y a a, puis il y avait juste a et deux autres. Là, on vient de rajouter un, deux, et là le troisième, il faut en traiter, qui était l'ancien deux. L'ancien deux dit: Sauf et excepté dans le cas des contrats de crédit». «Le présent article ne s'applique pas à un contrat de crédit.»

Et là c'est ça qui m'amène à réfléchir et à vous dire: Est-ce exact que, si, moi, je suis un prêteur et que vous venez emprunter 5 000 \$ chez moi, j'ai un beau contrat, en bonne et due forme, vous êtes obligé de me payer les intérêts à tous les mois et une portion du capital pendant 36 mois, puis, au bout de 36 mois, vous avez fini de payer votre dette... Bon, je fais un profit sur l'argent que je vous prête. Ça, on appelle ça une entente commerciale en bonne et due forme, qu'on connaît tous au Québec. Mais en plus je trouve que je serais peut-être plus sécurisé comme prêteur si je vous demandais de me donner en garantie une propriété immobilière, ou une propriété sur roues, ou un bien meuble, et là je vous demande... Supposons que, sur le 5 000 \$ que vous me devez initialement, vous avez payé 4 500 \$, vous êtes en défaut. Quels sont mes recours à moi comme créancier? Est-ce que j'ai le droit de ramasser l'intérêt non couru? Vous me dites oui. Est-ce que j'ai le droit de ramasser également la clause pénale stipulée dans mon contrat? Là, vous me dites oui.

**M. Allard (André):** Non.

**M. Pinard:** Ensuite de ça, est-ce que j'ai le droit aussi comme créancier d'aller ramasser la propriété immobilière que vous m'avez donnée en garantie? Et là vous me dites oui aussi parce que c'est contractuel, tout ça. Alors, ça veut dire qu'on pourrait facilement... un consommateur

pourrait facilement se faire laver complètement et fournir au créancier une valeur supérieure, et de très loin, au montant qu'il lui resterait à verser en capital et intérêts courus. Là, j'aimerais beaucoup, beaucoup, beaucoup qu'on regarde ça attentivement parce que, très humblement, je trouve cela plus qu'abusif. À l'époque, on traitait ça de...

**Une voix:** ...

**M. Pinard:** On avait un terme, là.

**Le Président (M. Bernier):** Soyons réservés.

**M. Pinard:** Oui, c'est ça.

**Le Président (M. Bernier):** Me Allard.

**M. Allard (André):** Écoutez, avec respect, effectivement, dans l'exemple que vous avez donné, la loi prévoit que le consommateur, en cas de défaut, devra payer les frais de crédit qui continuent à courir jusqu'au paiement.

**M. Pinard:** Ça, c'est normal.

**M. Allard (André):** Le troisième élément est également exact. Jusqu'à concurrence du montant dû par le consommateur, débiteur, la garantie pourrait être exercée par le créancier. Mais le deuxième élément est inexact...

**M. Pinard:** Je m'excuse, jusqu'à concurrence du montant dû?

**M. Allard (André):** C'est-à-dire que...

**M. Pinard:** Ça veut dire que, si tu as...

**M. Allard (André):** Mais là on tombe...

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

**M. Allard (André):** Oui, mais je... pour terminer...

**M. Pinard:** ...c'est parce qu'il faut absolument que je comprenne ça, là.

**Le Président (M. Bernier):** Oui, je vous comprends.

**M. Pinard:** C'est le noeud, là.

**Le Président (M. Bernier):** Je vous comprends, c'est pour ça que je laisse une certaine liberté dans l'échange, là.

**M. Pinard:** Merci beaucoup.

**Le Président (M. Bernier):** Mais allez-y, Me Allard.

**M. Pinard:** Si vous avez un solde de 500 \$ que vous me devez, d'accord, puis je vous ai donné un bien en garantie qui correspond à une valeur nette de 5 000 \$, là vous venez de me dire que j'aurais droit, moi, de saisir votre bien jusqu'à concurrence du montant que vous me

devez en capital et intérêts? Ça veut dire pas plus que 500 \$ plus les intérêts?

**M. Allard (André):** Ce que vous évoquez, c'est la garantie qui est offerte pour garantir les obligations d'un débiteur. Ce n'est pas de ça dont il est question à l'article 13. Toute la question des garanties, des cautions et de toute autre forme de garantie hypothécaire, de quelque nature qu'elle puisse être, est totalement étrangère à la portée de l'article 13. L'article 13 ne porte que sur la clause de nature pénale qui prévoit un montant d'argent qui va être versé à un commerçant en cas de défaut. On ne parle pas des garanties ou des cautions qui sont offertes ou qui sont exigées par un créancier lorsqu'il consent un prêt, c'est deux univers complètement différents.

**M. Pinard:** Qu'on va traiter lors du chapitre III?

**M. Allard (André):** À la limite, oui, avec plaisir.

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

**M. Pinard:** Est-ce qu'on pourrait, à ce moment-là, dans l'article 13, mentionner que les contrats de crédit, là, sont sous l'application des articles untel, untel, untel?

**M. Allard (André):** Ça a toujours été le cas depuis les 30 dernières années. C'est-à-dire que la raison pour laquelle on ne veut pas faire activer toute la mécanique des clauses pénales dans l'univers des contrats de crédit, c'est parce que, déjà en 1991-1992, le législateur a décidé, à un moment donné, de dire: Les seules sommes, et les seules sommes, et aucune autre somme que les frais de crédit et le capital peuvent être exigées du consommateur. Ce ne sont que ces deux composantes-là, qui a fait d'ailleurs l'objet de débats récemment devant la Cour supérieure sur que doit comprendre les frais de crédit, ou qu'est-ce qui comprend ou...

**M. Pinard:** ...jurisprudence là-dessus.

**M. Allard (André):** Absolument et depuis longtemps. Et, si vous lisez bien, à 13 on ne parle que des frais autres que l'intérêt couru. Or, l'intérêt ne constitue qu'une seule des composantes des frais de crédit. Des frais de crédit, ça comprend un certain nombre d'éléments qui sont énumérés à l'article 70, dont l'intérêt, mais également les primes sur les assurances qui couvrent... Bon, enfin, il y a un certain nombre de choses. Donc, c'est exclusif, ça.

**M. Pinard:** O.K. Ça, c'est les frais de crédit au total.

**M. Allard (André):** Voilà.

**M. Pinard:** O.K.

● (15 h 40) ●

**Le Président (M. Bernier):** M. le député de Saint-Maurice, est-ce que ça va?

**M. Pinard:** Et que pensez-vous de l'opinion de l'étude en droit comparé à l'effet qu'«on ne comprend pas, dans ces conditions, le maintien de l'exception prévue à l'article [4], alinéa 2, en faveur des contrats de crédit»?

**Le Président (M. Bernier):** Me Allard, allez-y.

**M. Allard (André):** Oui. Bien, je prends acte de son incompréhension. C'est tout ce que je peux vous dire.

**M. Pinard:** D'accord. Alors, je suis prêt à voter.

**Le Président (M. Bernier):** Vous êtes prêt?

**M. Pinard:** Benoit, as-tu quelque chose? Non?

**Le Président (M. Bernier):** M. le député de Deux-Montagnes, ça va? Est-ce que l'article 2 est adopté?

**Une voix:** Adopté.

**La Secrétaire:** Tel qu'amendé.

**Le Président (M. Bernier):** Tel qu'amendé, oui. L'article 2, tel qu'amendé?

**Des voix:** ...

**Le Président (M. Bernier):** Adopté. Merci. Nous passons maintenant à l'article 4.

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

**Le Président (M. Bernier):** Il y a également un amendement.

**Mme Weil:** Après, 4.1. Alors, on va commencer avec l'article 4.

**Le Président (M. Bernier):** Ah oui! c'est vrai, l'article 4.

**Mme Weil:** Donc, l'article 23 de cette loi est modifié par le remplacement, dans le premier alinéa, de ce qui suit: «ou 208» par ce qui suit: «, 208 ou 214.2».

Alors, cette modification a pour objectif d'assujettir le contrat à exécution successive de service fourni à distance aux règles de formation des contrats pour lesquels la LPC exige un écrit. Ces règles sont énoncées aux articles 23 à 33 de la Loi sur la protection du consommateur. Donc, il est à noter que, lorsque le contrat serait conclu à distance, ces règles ne s'appliqueraient pas. En effet, les contrats conclus à distance ne sont pas assujettis à ces règles, puisqu'elles supposent l'utilisation du support papier, ce qui n'est pas le cas de la plupart des contrats conclus à distance.

**Le Président (M. Bernier):** Merci. M. le député, sur l'article 4.

**M. Pinard:** Concernant les contrats, la règle générale stipule qu'en tous points tous les contrats doivent être par écrit. L'article 25 nous dit clairement: «Le contrat doit être clairement et lisiblement rédigé au moins en double et sur support papier.» Bon. Alors là, vous êtes en train de nous dire que, pour faciliter la rapidité des transactions, à ce moment-là on va pouvoir commencer à agir par entente sur un plan électronique, par exemple?

**Mme Weil:** C'est ça. Et donc je pense que, pour clarification, l'amendement 4.1 va venir clarifier la situation.

Il y avait beaucoup de confusion entre par écrit, un contrat par écrit, et sur papier, hein? Quand les gens voient «par écrit», on suppose papier, mais, évidemment, les contrats à distance sont par écrit. Mais ensuite on peut l'imprimer, mais le contrat... ce n'est pas sur papier lorsqu'on conclut le contrat. Donc, il faut vraiment lire les articles 4 et 4.1 ensemble. Donc, c'est l'amendement qui suit.

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

**M. Pinard:** O.K. La problématique que je peux voir, Mme la ministre, est à l'effet que, si, effectivement, je joue avec... bien, je veux dire, je travaille avec l'ordinateur, et on s'entend pour acheter... on me sort tout l'argumentaire, là, pour me vendre un tracteur pelouse, quelque chose de bien important et d'intéressant pour quelqu'un qui a moins de temps pour le faire... Bon, je pense à acheter un tracteur pelouse, je pitonne mon ordinateur, on m'offre un tracteur pelouse, et, bon, là, je dis: O.K. Ça m'intéresse, le prix m'intéresse, et je donne le signal: Oui, je l'achète, le tracteur. Maintenant, il devrait y avoir une obligation, pour l'entreprise qui s'est servi des télécommunications pour me vendre un tracteur, de me faire parvenir le contrat pour que je puisse prendre connaissance de toutes les charges et conditions, les obligations. Bon.

Si, effectivement, lorsque j'ai vu l'offre qui m'était annoncée, Bernier inc. m'offre un John Deere à tel prix, bon, puis tout ça, et là je suis d'accord avec ça, puis, bon... Et là, tout d'un coup, je reçois les documents, puis là je m'aperçois que le taux d'intérêt est supérieur à ce que je pensais ou je devais payer, que j'avais accepté le contrat avec des mensualités, un 48 paiements ou un 36 mensualités, et là je me dis: Bon, bien, ça n'a pas de bon sens que je paie un taux d'intérêt comme ça, je suis aussi bien d'aller me financer chez mon banquier, et ainsi de suite, réduire les intérêts. À ce moment-là, est-ce que vous vous êtes... est-ce que, dans votre projet de loi, vous avez l'intention de me donner le privilège de pouvoir modifier ou corriger le contrat initial que j'ai décidé d'acquiescer suite à une annonce sur l'Internet ou une annonce électronique? Parce que toutes les clauses du contrat, je ne les ai pas lues, je ne les ai pas vérifiées, je n'ai pas été en mesure non plus d'aller consulter mon frère, qui est avocat ou qui est notaire, pour vérifier quelle est la teneur. De quelle façon vous avez l'intention de régir ça?

Parce que je sais pertinemment qu'entre autres, pour ne pas le nommer, le conseil national, là, des télécommunications sans fil, eux, ce qu'ils revendiquaient, c'est qu'il faut accélérer au maximum, hein, il faut accélérer au maximum les transactions commerciales. Mais, si, nous, on est ici pour protéger les consommateurs, est-ce qu'on peut, à un moment donné, dire aux consommateurs: La vitesse peut tuer? La vitesse peut tuer. J'ai été président de la Commission des transports, la commission peut tuer.

**Le Président (M. Bernier):** Je sais ça, M. le député, que vous avez été président.

**M. Pinard:** Alors, la commission pouvant tuer... la vitesse pouvant tuer, est-ce que...

**Le Président (M. Bernier):** Pas la commission, la vitesse.

**M. Pinard:** Non, pas la commission, mais la vitesse pouvant tuer, est-ce que le fait d'aller trop vite au niveau des transactions, à ce moment-là, on se trouve à bénéficier, si vous voulez, seulement d'un aspect du consommateur? Parce que c'est toujours alléchant, hein? Que ce soit une dame qui veut s'acheter une robe, il peut y avoir un coup de coeur, comme nous autres, acheter un marteau, il peut y avoir un coup de coeur. Comprenez-vous?

**Le Président (M. Bernier):** Ca, c'est une opération.

**M. Pinard:** C'est ça. Alors là, je me dis: Lorsqu'on arrive avec les télécommunications, on pousse, on pousse la machine, il faut que ça aille vite, vite, vite, le plus vite possible. Plus vite que tu es capable d'enregistrer ta transaction, ton client est... on passe à un autre. C'est réglé, lui, il est dans la banque, il est dans la banque du commerçant. Alors là, je me dis: Bon, il n'y a pas de... il y a un élément, à ce moment-ci, où le client n'est pas à froid, il est traité à chaud, le client. Il est traité, on l'amène tranquillement, on lui vend quelque chose. Il ne regarde même pas son contrat, dans le fond. Il va acheter un prix, il va acheter une mensualité. Alors, lorsqu'il va avoir en face de lui le contrat, il a deux choix. Il y a sûrement certains consommateurs qui prennent le contrat, puis ils mettent ça dans la filière n° 12, ils disent: Bon, bien, c'est 36 mois à tant par mois. Mais il y en a d'autres, il y en a d'autres qui sont plus raisonnables, qui prennent la peine de lire ce qu'ils ont... leur engagement, et là ils se disent: Bien, coudon, ce n'est pas tout à fait ça que j'avais compris en regardant, là, l'écran, là.

Alors, de là ma réticence un peu, là. Je tiens à vous le dire, Mme la ministre, c'est de là ma réticence. J'aimerais qu'on traite le consommateur à froid et non pas à chaud, donc, à partir de ce moment-là, qu'on lui donne une possibilité de revenir sur une décision, qu'il a peut-être malencontreusement prise, lorsqu'il sera un petit peu plus détendu.

**Le Président (M. Bernier):** Bon, nous sommes toujours sur l'article 4 de la loi. Mme la ministre.

● (15 h 50) ●

**Mme Weil:** Oui, M. le Président. Bien, évidemment, c'était exactement pour répondre à ces genres de pré-occupations que mon prédécesseur, M. Yvon Marcoux, a mené la phase 1 de la réforme, et c'est toute la section des contrats à distance, projet de loi n° 48 qui a été adopté en 2006. Alors, il y a l'article 54.1 jusqu'à l'article 54.16 où on a vraiment... le législateur a vraiment explicité toutes les informations que le commerçant doit inclure dans le contrat. Et on prévoit, à l'article 54.8, les instances dans lesquelles... «Le consommateur peut résoudre le contrat dans les sept jours suivant la réception de l'exemplaire du contrat...» Donc, tout ça se fait à distance, électronique, et on a vraiment bien dit qu'il faut que tous les éléments du contrat qui doivent être inclus dans l'écrit, l'écrit sur l'écran... et le consommateur pourra résoudre si «le commerçant n'a pas, avant la conclusion du contrat, divulgué au consommateur tous les renseignements énumérés à l'article 54.4 ou ne les a pas divulgués conformément à cet article», si «le commerçant n'a pas, avant la conclusion du contrat, expressément donné au consommateur la possibilité d'accepter ou de refuser la proposition ou d'en corriger les erreurs», si «le contrat n'est pas conforme aux

exigences de l'article 54.6», si «le commerçant n'a pas transmis un exemplaire du contrat de façon à garantir que le consommateur puisse aisément le conserver et l'imprimer sur support papier».

Alors donc, il y a une série de mesures. C'est tout un régime qui a été amené pour répondre aux préoccupations exprimées par mon collègue.

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

**Mme Weil:** C'est ça.

**Le Président (M. Bernier):** Merci. M. le député de Saint-Maurice, est-ce que ça...

**M. Pinard:** Donc, le consommateur a toujours un délai de sept jours?

**Mme Weil:** De sept jours, selon l'article 54.8.

**M. Pinard:** Alors, moi, je conclus une entente pour mon fameux tracteur...

**Mme Weil:** Oui, c'est ça, c'est dans les cas précis, ce que j'ai mentionné, là, l'article, a, b, c, d. Vous l'aviez, la loi?

**M. Pinard:** J'ai la loi qui est...

**Mme Weil:** L'article 54.8. Alors, c'est des cas très précis de résolution et, sinon, c'est le droit contractuel qui s'applique, tous les principes de droit contractuel qui s'appliquent.

**Le Président (M. Bernier):** Ça va, M. le député de Saint-Maurice?

**M. Pinard:** Dans les sept jours, la date est où?

**Des voix:** ...

**M. Pinard:** Donc, si on fait un retour, Mme la ministre, on s'entend sur ordinateur... avec l'ordinateur, on s'entend, j'achète le tracteur, les conditions m'ont été fournies.

**Mme Weil:** Doivent respecter, c'est ça.

**M. Pinard:** Si le commerçant m'a fourni seulement et uniquement un résumé des conditions du contrat, j'ai le droit de me prévaloir de 54.8, premier alinéa.

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

**Mme Weil:** Oui, il me semble.

**M. Pinard:** Et je le fais annuler.

**Mme Weil:** Il faudrait que je voie le contenu du résumé, mais, si le résumé ne reflète pas les conditions qui sont exigées par la loi...

**M. Pinard:** Bon. Mais là comment la preuve peut-elle s'effectuer?

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

**M. Pinard:** Comment la preuve peut-elle s'effectuer? Vous êtes le commerçant qui me vendez à distance, moi, je suis dans mon sous-sol sur mon ordinateur, on transige tous les deux, et vous me faites parvenir, la semaine suivante, le contrat écrit, un contrat écrit.

**Mme Weil:** Bien, c'est... Non, excusez-moi.

**Le Président (M. Bernier):** Allez-y, madame.

**M. Pinard:** Un contrat écrit.

**Mme Weil:** Le contrat écrit, évidemment, le consommateur le voit tout de suite, hein, le contenu, sur l'écran. C'est là, c'est à ce moment-là que les sept jours commencent à couler si je comprends bien. L'écrit — il ne faut pas se mêler entre papier et écrit — l'écrit, c'est ce qu'il y a sur l'écran. Donc, c'est toutes les conditions qui doivent respecter les exigences de la loi.

**M. Pinard:** Je suis d'accord. Mais l'écrit qui apparaît sur l'écran et l'écrit que je reçois par la poste trois jours plus tard, est-ce qu'il peut y avoir une différence? Techniquement, là, techniquement, est-ce qu'il peut y avoir une différence entre ce que, moi, je t'écris sur un écran et, moi, ce que je t'envoie par la poste?

**Mme Weil:** Je vais demander à Me Allard.

**Le Président (M. Bernier):** Me Allard.

**M. Allard (André):** Bien, c'est-à-dire que l'exigence qui est prévue à la loi, c'est que les... Avant de contracter, avant de dire: J'achète le bien qui m'est offert par Internet, tous les renseignements qui sont prévus à 54.4 doivent être énumérés. Et la meilleure façon — et on l'a exigé — d'en faire la démonstration, c'est que ces renseignements-là puissent être, disons, affichés de façon à ce qu'ils puissent être conservables, là. Je ne me souviens pas du terme exact prévu à la loi, là, mais...

**M. Pinard:** Archivés.

**M. Allard (André):** Oui, et/ou imprimables.

**M. Pinard:** Est-ce qu'elles sont archivées avec un, je ne sais pas, moi, un NIP...

**M. Allard (André):** Non, non, non, en fait, c'est lorsque vous êtes...

**M. Pinard:** ...un numéro matricule ou...

**Le Président (M. Bernier):** Me Allard.

**M. Allard (André):** Non, ça, c'est les renseignements que vous voyez sur le site Web. Et ces renseignements-là, c'est les renseignements qui sont énumérés à 54.4. Il y en a un certain nombre qui sont essentiellement les éléments qui permettent au consommateur de pouvoir exercer un choix éclairé et exprimer un consentement valable, c'est-à-dire que voici l'offre qui m'est faite. Si vous

acceptez cette offre-là, il y a une autre exigence à la loi qui exige du commerçant qu'il vous donne une deuxième occasion de corriger ce que vous êtes en train de faire en affichant un sommaire de la transaction que vous vous apprêtez à conclure, et là vous exprimez encore de façon... et vous confirmez votre consentement. Donc, il y a un formalisme qui est prévu à la loi pour s'assurer que le consentement qui est exprimé par le consommateur soit valable, bien éclairé et qu'il découle d'une information qui soit complète et très clairement divulguée.

Donc, dans ces situations-là, il est clair que le consommateur a eu le temps de prendre connaissance de l'offre, d'en évaluer ses modalités, d'exprimer une première fois un consentement et a eu l'occasion de confirmer sa transaction à l'occasion d'une deuxième étape qui est toujours prévue à la loi. Alors, c'est le formalisme qui est requis parfois aux articles 23 et suivants dans les contrats qui sont purement papier ou à 54.4 dans un contexte à distance et qui permettent de s'assurer que le consommateur exprime un consentement valable à la suite d'une décision éclairée.

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

**M. Pinard:** Je conclus sur écran, le commerçant m'envoie un contrat dans les 15 jours, et, par la suite, j'ai sept jours pour contester, ce qui m'amène à trois semaines, maximum. Ma question est fort simple: Depuis que cette modification-là est apparue à la Loi de protection du consommateur, est-ce que vous avez eu beaucoup de plaintes concernant le consensus entre le commerçant et le consommateur et l'aboutissement au niveau du contrat? Est-ce que vous avez eu des plaintes concernant cette façon de procéder? Et est-ce que vous avez eu des plaintes où les consommateurs ont mentionné que ce n'était pas cela qui avait été convenu entre nous?

**Le Président (M. Bernier):** Me Allard ou Me Borgeat.

**M. Borgeat (Louis):** Bien, je peux amorcer la réponse. Effectivement, ces dispositions-là s'appliquent depuis peu de temps et elles donnent lieu à ce qu'on appelle dans le jargon, là, la rétrofacturation par la compagnie émettrice de la carte de crédit. Souvent, ces transactions-là, évidemment, sont faites sur la base de contrats de crédit variables, cartes de crédit, avec comme conséquence que, lorsque le consommateur veut annuler, bien c'est la carte de crédit qui fait la rétrofacturation et qui renvoie la somme en question au consommateur.

Depuis que c'est en vigueur, on a reçu un certain nombre de commentaires, je dirais, très marginaux sur la non-application de ça, mais on a eu surtout l'été dernier, là — attendez, on est en novembre — au cours de l'été, un merveilleux cas d'application, je dirais presque collectif, avec une publicité qui est intervenue sur Internet concernant le fameux produit que sont les baies d'açaï. Je ne sais pas si ça vous dit quelque chose, c'est un petit fruit dont les propriétés antioxydantes sont extraordinaires et qui est annoncé par plusieurs compagnies comme étant un produit amaigrissant absolument extraordinaire. Et c'est absolument séduisant, la publicité qui est faite pour ce produit-là, et ça induit le consommateur à signer sous une représentation

qui n'est pas toujours parfaitement rigoureuse, là, pour être poli en cette Chambre. Et ça a donné lieu à beaucoup de plaintes où précisément c'étaient des cas de contrats conclus à distance mettant en application la nouvelle partie de cette loi, et on a eu énormément de plaintes. On a traité ces plaintes-là, et, dans l'ensemble, les choses se sont très bien déroulées du côté de la rétrofacturation avec les institutions financières.

C'est l'écho qu'on a, mais, pour en être sûrs, actuellement on mène une recherche précisément là-dessus. On est en train de retracer toutes les personnes qui nous ont appelés, qui nous ont laissé, évidemment, leurs coordonnées pour voir dans quelle mesure les dispositions permettant la rétrofacturation, dans les différents délais, là, qu'André a pu expliquer, en tout ou en partie, se sont matérialisées. Et, jusqu'ici, le bilan n'est pas complété, mais ce qu'on s'est fait dire précisément hier par le responsable, c'est que l'expérience s'avère concluante sur la capacité du consommateur de faire faire la rétrofacturation par la compagnie de cartes de crédit.

● (16 heures) ●

**Le Président (M. Bernier):** Merci.

**M. Borgeat (Louis):** André, je ne sais pas, là, si...

**Le Président (M. Bernier):** Me Allard, vous avez quelque chose à ajouter? Merci. Ça va? M. le député de Saint-Maurice.

**M. Pinard:** Dans un cas comme cela, je suis heureux de vous entendre à l'effet que les consommateurs n'ont pas eu de difficultés à remettre la main sur leurs montants d'argent. Je suis un peu surpris, mais je suis très heureux. Mais, dans l'hypothèse contraire, où le commerçant, par exemple, vend un ordinateur, ou, peu importe, une paire de skis, ou n'importe quelle sorte d'objet, et le consommateur, lui, décide, après mûre réflexion, là, entre le vendredi et le lundi matin, qu'effectivement je l'annule, mon contrat, alors la façon la plus simple, c'est de mettre, comme on dit, un arrêt de paiement sur sa carte de crédit ou encore sur son chèque?

**Le Président (M. Bernier):** Me Bourgeois.

**M. Pinard:** Et quel est le recours? Est-ce qu'il y a eu effectivement des recours contre les consommateurs qui ont agi de la sorte par les commerçants? Comment est-ce que le marché se comporte, M. le Président?

**Le Président (M. Bernier):** Me Bourgeois.

**M. Borgeat (Louis):** En réalité, le cas que vous évoquez est différent des situations dont je vous parlais, moi. Je vous parlais du cas du syndrome collectif qu'on a connu parce que, dans ce cas-là, évidemment, les conditions relativement à la conclusion du contrat à distance n'avaient pas été respectées, de sorte que le consommateur avait à son bénéfice les dispositions de la loi telle qu'elle se lit en ce moment, alors que, dans le cas que vous évoquez, c'est le consommateur qui dit: Oui, oui, oui, qui dit: Je ne suis pas sûr que j'aurais dû, et c'est le consommateur qui décide de changer d'idée.

En d'autres termes, le poids de l'erreur n'est pas sur le commerçant, qui aurait agi d'une manière cavalière

ou autrement, c'est le consommateur qui dit: Bien là, je pense que je ne devrais plus être relié par ce contrat-là. Or ça, c'est le droit... Les dispositions en cause ici ne touchent pas ça, il n'y a pas de droit de résiliation pour le consommateur qui change d'idée à la suite d'un contrat conclu à distance. Tout ce qui existe par ailleurs, c'est tout le droit commun sur la lésion, lésion qui est protégée à la fois dans la Loi de protection du consommateur, l'article 8, qui permet d'apprécier, puis le Code civil. Mais il n'y a pas eu, dans le régime de 2006 introduit par le projet de loi dont Mme Weil parlait, de cas permettant la résiliation unilatérale à la discrétion du consommateur.

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

**M. Pinard:** Mme la ministre, est-ce qu'à ce moment-là on peut conclure que c'est un peu, un peu beaucoup grâce à l'Office de la protection du consommateur si les citoyens consommateurs qui se sont fait léser par la compagnie en question ont été capables de récupérer leur mise de fonds en recouvrant des institutions financières des sommes d'argent sûrement très importantes?

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

**Mme Weil:** Moi, je pense qu'on peut confirmer ça, tout à fait.

**M. Pinard:** Alors, bravo! Bravo!

**Mme Weil:** Oui, bravo! Absolument.

**Le Président (M. Bernier):** Alors, merci. Est-ce qu'il y a d'autres questions sur l'article 4? Non? Est-ce que l'article 4 est adopté?

**Des voix:** Adopté.

**Le Président (M. Bernier):** Adopté. Il y a un amendement introduisant maintenant l'article 4.1. Mme la ministre, si vous voulez introduire l'amendement.

**Mme Weil:** Oui. Alors, un nouvel article, qui suit l'article 4: L'article 25 de cette loi est modifié par le remplacement des mots «et sur support papier» par ce qui suit: «et, sauf s'il est conclu à distance, sur support papier».

Alors, peut-être juste pour être très claire, je pourrais lire l'article 25 tel qu'il se lit avec l'amendement: «Le contrat doit être clairement et lisiblement rédigé au moins en double et, sauf s'il est conclu à distance, sur support papier.»

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

**Mme Weil:** ...commentaire...

**Le Président (M. Bernier):** Le commentaire, oui.

**Mme Weil:** ...l'article 25 de la loi exige actuellement que les contrats énumérés à l'article 23 de la loi soient constatés par écrit et sur un support papier. Ces contrats sont les contrats conclus par un commerçant itinérant, les contrats de crédit, les contrats qui comportent une

option conventionnelle d'achat du bien loué ou les contrats de louage à valeur résiduelle garantie, les contrats de service à exécution successive visés à l'article 189 de la loi, les contrats de vente d'un bien accessoire à ces contrats de service à exécution successive, les contrats de vente ou de louage à long terme d'automobiles d'occasion et de motocyclettes d'occasion. Le projet de loi propose, à l'article 4, d'ajouter à cette liste le contrat à exécution successive de service fourni à distance.

L'article 25 est modifié afin d'exclure de l'exigence d'être constatés sur un support papier ces contrats lorsqu'ils sont conclus à distance. L'article 25 est libellé actuellement comme suit... Donc, bien, j'ai lu l'article tel qu'il est modifié.

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

**M. Pinard:** Tout va bien, M. le Président.

**Le Président (M. Bernier):** Tout va bien? Est-ce que...

**M. Pinard:** Tout va bien. Alors, nous sommes prêts à voter sur...

**Le Président (M. Bernier):** Est-ce que l'amendement qui introduit l'article 4.1 est adopté?

**Des voix:** Adopté.

**Le Président (M. Bernier):** Adopté. L'article 5, et avec son amendement qui le supprime. Alors, Mme la ministre.

**Mme Weil:** Supprimer l'article 5 du projet de loi.

L'article 35.1 proposé doit être supprimé et remplacé par un nouvel article 228.1 pour les motifs techniques suivants. Lorsqu'un contrat de garantie supplémentaire relatif à un bien est offert — et c'est souvent le cas — par une personne autre que le commerçant ou le fabricant, ce contrat peut être considéré comme un contrat d'assurance. Il en est de même lorsque la garantie offerte par un tel contrat couvre certains risques qui sont étrangers à la qualité du bien.

Or, l'article 5a de la Loi de protection du consommateur exclut le contrat d'assurance de l'application du titre sur les contrats relatifs aux biens et aux services et du titre sur les sommes transférées en fiducie. Le contrat d'assurance n'est cependant pas exclu de l'application du titre II de la Loi de protection du consommateur, portant sur les pratiques de commerce.

Par conséquent, afin de s'assurer que les contrats de garantie supplémentaire qui sont de la nature d'une assurance soient assujettis à la mesure proposée à l'article 35.1, cet article doit être déplacé au titre II de la loi, portant sur les pratiques de commerce.

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

**M. Pinard:** Je voudrais, tout simplement, faire mention à Mme la ministre, là, que je suis d'accord pour qu'on en arrive à l'article 228.1, mais il faudrait prendre peut-être une petite note que j'aimerais qu'on discute, à

ce moment-là, des questions des fiduciaires, questions des droits, des intérêts, appartenance, tout ça. Parce que l'argent qui est déposé par le consommateur porte intérêt. L'intérêt ne pourrait-elle pas prendre un chemin un petit peu plus harmonieux?

**Le Président (M. Bernier):** Alors, merci. Est-ce que l'amendement à l'article 5 est adopté?

**Des voix:** Adopté.

**Le Président (M. Bernier):** Donc, l'article 5 est supprimé. L'article 6. Mme la ministre.

**Mme Weil:** À l'article 52.1 de la Loi sur la protection du consommateur introduit par l'article 6 du projet de loi, insérer, après le mot «propriétaires», les mots «ou locataires».

L'amendement modifie l'article 52.1 de façon à ajouter le terme «locataires» afin que cette disposition s'applique non seulement dans le cas où il y a eu un propriétaire précédent du bien, mais également lorsqu'il y a eu un locataire précédent du bien.

**Le Président (M. Bernier):** ...que l'article 6 a un amendement. Donc, vous venez d'en faire la présentation, de l'amendement. Donc, l'article 6 avec son amendement, avez-vous des commentaires?

**Mme Weil:** Les commentaires généraux sur l'article 6. Donc, il arrive que des fabricants refusent de réparer un bien sous garantie au seul motif que le consommateur ne peut fournir les preuves de l'entretien qui aurait dû être effectué par l'ancien propriétaire ou locataire. La problématique se manifeste notamment dans le secteur de l'automobile d'occasion. Elle a fait l'objet de demandes d'intervention tant par des associations de consommateurs que par des associations de commerçants. Elle peut aussi se manifester dans d'autres secteurs, plus particulièrement pour d'autres biens coûteux nécessitant de l'entretien, tels des embarcations de plaisance, des motocyclettes, des véhicules hors route.

Cette exigence des preuves d'entretien antérieur pose notamment problème dans un marché où les véhicules d'occasion sont transigés entre commerçants dans de vastes encans spécialisés écoulant des biens provenant parfois d'un peu partout en Amérique du Nord. Le dossier d'entretien ne suit tout simplement pas. De plus, les règles protégeant les renseignements personnels peuvent parfois empêcher un accès aux documents pertinents. Il arrive même que le fabricant d'un bien refuse d'exécuter la garantie pour ce motif alors que c'est l'une de ses divisions spécialisées dans le financement qui l'aura revendu au détaillant québécois. Le consommateur risque néanmoins d'être celui qui en fera les frais. La disposition proposée empêcherait donc que l'on fasse dépendre l'exécution d'une garantie de l'exigence que le consommateur remplisse une condition souvent impossible.

● (16 h 10) ●

**Le Président (M. Bernier):** Merci. Alors, M. le député de Saint-Maurice, sur l'amendement et l'article 6.

**M. Pinard:** Bien, suite à la demande des groupes que nous avons rencontrés, je suis heureux de voir qu'on

insère la question du locataire pour pouvoir, hein... Parce que c'est impossible, souvent, d'être capable de prouver hors de tout doute que l'automobile avait été entretenue de façon normale, tel que dicté par le fabricant. Donc, je salue l'introduction de cet amendement, et nous sommes tout à fait d'accord avec l'amendement ainsi qu'avec l'article dûment amendé.

**Le Président (M. Bernier):** Est-ce que l'amendement à l'article 6 est adopté?

**Des voix:** Adopté.

**Le Président (M. Bernier):** Est-ce que l'article 6, tel qu'amendé, est adopté?

**Des voix:** Adopté.

**Le Président (M. Bernier):** Adopté. Article 7.

**Mme Weil:** Est-ce qu'il y a un amendement?

**Le Président (M. Bernier):** Il n'y a pas d'amendement à l'article 7.

**Mme Weil:** Non, pas d'amendement.

**Le Président (M. Bernier):** On peut en faire lecture, s'il vous plaît?

**Mme Weil:** L'intitulé de la section I.1 du chapitre III du titre I ainsi que les articles 54.1, 54.2, 54.9, 54.12 et 54.16 de cette loi sont modifiés, avec les adaptations nécessaires, par le remplacement des mots «contrat à distance» par les mots «contrat conclu à distance».

La modification proposée vise à distinguer plus clairement les contrats qui sont visés par les règles contenues à la section I.1 du chapitre III du titre I, soit les contrats conclus à distance, des contrats qui seront visés à la nouvelle section VII introduite par le présent projet de loi, qui porte sur les contrats à exécution successive de service fourni à distance.

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

**M. Pinard:** Comme je le mentionnais tout à l'heure, M. le Président, nous sommes tout à fait d'accord avec la proposition de Mme la ministre.

**Le Président (M. Bernier):** Est-ce que l'article 7 est adopté?

**Des voix:** Adopté.

**Le Président (M. Bernier):** L'article 7 est adopté. L'article 8 et ses amendements. Mme la ministre, donc article 8 avec...

**M. Pinard:** M. le Président.

**Le Président (M. Bernier):** Oui.

**M. Pinard:** Puis-je vous demander une petite suspension de deux, trois minutes?

**Le Président (M. Bernier):** Oui. Oui, nous allons suspendre pour une pause santé, deux, trois minutes.

*(Suspension de la séance à 16 h 13)*

*(Reprise à 16 h 21)*

**Le Président (M. Bernier):** S'il vous plaît! Nous reprenons nos travaux. Nous étions rendus à l'étude de l'article 8. Donc, l'article 8, Mme la ministre, avec ses amendements.

**Mme Weil:** Oui, M. le Président. Merci. Alors, l'article 8: Cette loi est modifiée par l'insertion, après l'article 187, de ce qui suit:

«Section V.1. Contrat de vente d'une carte prépayée.»

Alors, la vente de cartes-cadeaux s'est considérablement accrue au fil des récentes années. Le projet de loi introduit à la Loi sur la protection du consommateur les articles 187.1 à 187.4, regroupés dans une nouvelle section de la loi portant spécifiquement sur les contrats de vente d'une carte prépayée.

Cette nouvelle section répond à des problématiques vécues par les consommateurs relativement à l'achat et à l'utilisation de cartes-cadeaux. En effet, actuellement, les consommateurs se voient imposer des règles d'utilisation souvent obscures et désavantageuses pour lui. Ils ne sont souvent pas informés des conditions d'utilisation de ces cartes ni des restrictions que ces conditions lui imposent ou de la façon de connaître le solde de la carte. De plus, des frais peuvent également être exigés pour l'obtention et l'utilisation de certains types de cartes prépayées. Ces frais ne sont pas toujours justifiables ni portés à l'attention du consommateur. Nombre de ces cartes comportent une date d'expiration à laquelle le consommateur perd le solde non utilisé. Dans un tel cas, le commerçant s'enrichit indûment au détriment du consommateur.

Les mesures proposées obligeront le commerçant à informer le consommateur, avant la conclusion du contrat, des conditions d'utilisation de la carte de même que de la manière de connaître le solde. Le nouveau régime interdira au commerçant de prévoir une date d'expiration et, sous réserve de ce qui sera prévu par règlement, de réclamer des frais pour la délivrance et l'utilisation de la carte prépayée.

**Le Président (M. Bernier):** Alors, il y a un amendement, l'élément 187.1 pour lequel il y a un amendement.

**Mme Weil:** Oui. Alors là, on passe à l'article 187.1.

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

**Mme Weil:** Donc, d'abord, l'amendement, je voudrais le...

**Le Président (M. Bernier):** Attendez un petit peu, Mme la ministre. Oui, M. le député.

**M. Pinard:** Si Mme la ministre était d'accord, M. le Président, c'est qu'on pourrait... vous pourriez donner

tous les changements, tous les amendements puis, après ça, faire une discussion globale sur l'article 8.

**Le Président (M. Bernier):** C'est ce que vous souhaitez?

**Mme Weil:** Très bien. Très bien.

**M. Pinard:** Et pour terminer en adoptant chacun des amendements.

**Le Président (M. Bernier):** Bien, c'est ça, ou on peut introduire, exemple, introduire l'élément 187.1 avec son amendement puis en discuter.

**M. Pinard:** Oui. C'est parce que, globalement, l'article 8, là, elle se traite pas mal tout ensemble.

**Le Président (M. Bernier):** Oui, mais rien ne nous empêche, au moment...

**M. Pinard:** Non, non, il n'y a rien qui... Oui, c'est ça, au moment de...

**Le Président (M. Bernier):** ...de faire la discussion globale, M. le député de Saint-Maurice.

**M. Pinard:** Oui. O.K. Parfait. Moi, ça me va.

**Le Président (M. Bernier):** C'est simplement, au niveau technique, de pouvoir présenter l'article, l'élément 187.1 avec son amendement pour qu'on puisse enregistrer cette présentation-là. Et, par la suite, au moment où nous aurons à discuter, vous pourrez faire les discussions sur les éléments ou sur les articles. Et, par la suite, nous adopterons chacun des amendements et chacun des éléments. Ça vous va? Alors, Mme la ministre, 187.1.

**Mme Weil:** 187.1. Donc, il y a un amendement: À 187.1 de la Loi sur la protection introduit par l'article 8 du projet de loi:

1° remplacer les mots «chèque cadeau» par le mot «certificat»;

2° supprimer, après le mot «carte», le mot «cadeau»;

3° supprimer, après les mots «tout instrument d'échange», le mot «analogue».

Alors, je lirais peut-être les commentaires sur l'article en général et, ensuite, le commentaire sur l'amendement.

«Pour l'application de la présente section, un chèque cadeau, une carte cadeau ou tout instrument d'échange analogue permettant au consommateur de se procurer un bien ou un service disponible chez un ou plusieurs commerçants moyennant un paiement effectué à l'avance constitue une carte prépayée.»

Pour l'application de la nouvelle section, l'article 187.1 propose une définition d'une carte prépayée. Les cartes prépayées sont des cartes qui sont achetées par un consommateur et qui comportent un certain montant d'argent qui peut être utilisé pour l'achat de biens ou de services chez un commerçant en particulier ou chez plusieurs commerçants. Ces cartes équivalent donc en pratique à de l'argent comptant.

Par rapport à la modification, donc, l'article 187.1 est modifié afin de s'assurer que tous les types de cartes

prépayées soient visés par les articles 187.1 et suivants et non seulement les cartes prépayées de type carte-cadeau. Il est à noter toutefois que certains types de cartes pourront être exemptés de certains articles de la section V.1 via une disposition réglementaire. Donc, cet amendement parle de certificats — c'est plus vaste — et comprend tous ces types de cartes prépayées.

**Le Président (M. Bernier):** Merci.

**Mme Weil:** On passe ensuite à l'article 187.2.

**Le Président (M. Bernier):** 187.2, si vous voulez en faire la présentation et ainsi que son amendement.

**Mme Weil:** C'est ça. Donc, je commencerai par lire l'article tel qu'il est et, ensuite, l'amendement.

«187.2. Avant de conclure un contrat de vente de carte prépayée, le commerçant doit informer le consommateur des conditions d'utilisation de la carte de même que de la manière dont il pourra en connaître le solde.

«Lorsque l'information exigée au premier alinéa n'apparaît pas sur la carte, le commerçant doit la fournir par écrit au consommateur.»

L'amendement: À l'article 187.2 de la Loi sur la protection du consommateur introduit par l'article 8 du projet de loi, remplacer les mots «il pourra en connaître le solde» par les mots «le solde pourra en être vérifié».

Donc, le texte se lirait ainsi: «Avant de conclure un contrat de vente de carte prépayée, le commerçant doit informer le consommateur des conditions d'utilisation de la carte de même que de la manière dont le solde pourra en être vérifié.

«Lorsque l'information exigée au premier alinéa n'apparaît pas sur la carte, le commerçant doit la fournir par écrit au consommateur.»

Donc, l'article 187.2 est modifié afin de s'assurer que la personne qui reçoit une carte prépayée en cadeau puisse en vérifier le solde. Le libellé antérieur, qui prévoyait que le commerçant doit informer le consommateur de la manière dont il pourra connaître le solde de sa carte, aurait pu être interprété comme limitant l'exigence d'information quant au solde de la carte au consommateur qui a fait lui-même l'acquisition de la carte prépayée. Donc, finalement, c'est pour plus de clarté pour le consommateur et d'éviter les abus.

«187.3. Sous réserve de ce qui peut être prévu par règlement, est interdite la stipulation prévoyant une date de péremption de la carte prépayée sauf si le contrat prévoit une utilisation illimitée d'un service.»

Cette disposition permettra de s'assurer de la possibilité pour le consommateur de recevoir des biens et des services pour le total des sommes déboursées pour l'obtention de la carte prépayée.

Pas d'amendement à cet article-là.

**Le Président (M. Bernier):** Il n'y a pas d'amendement sur l'article... sur l'élément 187.3.

**Mme Weil:** 187.4.

**Le Président (M. Bernier):** 187.4, oui.

**Mme Weil:** «Sous réserve de ce qui peut être prévu par règlement, aucuns frais ne peuvent être — ne peut

être? — réclamés du consommateur pour la délivrance ou l'utilisation de la carte prépayée.»

L'article 187.4 permet au consommateur de se procurer un bien ou un service pour la valeur totale du paiement effectué à l'avance pour l'obtention de la carte prépayée.

Pas d'amendement.

**Le Président (M. Bernier):** Et il n'y a pas d'amendement. Donc, sur l'article 8 et les quatre éléments, M. le député de Saint-Maurice, je vous donne la parole.

● (16 h 30) ●

**M. Pinard:** Merci, M. le Président. Mme la ministre, M. le président de l'office, je vais y aller avec une série d'éléments qui ont été soulevés par les groupes que nous avons eu le privilège de rencontrer lors des auditions particulières.

Bon, je pense que nous allons faire plaisir à Option Consommateurs aujourd'hui à l'effet qu'ils nous demandaient franchement et carrément d'inclure toutes les sortes de cartes prépayées à l'intérieur du projet de loi. Et également on parlait aussi des cartes émises par les institutions financières telles que Visa, MasterCard, et autres. Également, Option Consommateurs recommandait que les renseignements importants sur les conditions d'utilisation soient inscrits sur la carte prépayée. Ça, je crois qu'on mentionne que, sur la carte prépayée, il devra y avoir certaines indications. Est-ce qu'on a prévu ça dans la loi ou dans le règlement ou si c'est suite aux discussions que nous avons eues hier soir?

**Le Président (M. Bernier):** Me Borgeat... ou Mme la ministre.

**M. Pinard:** Les cartes...

**Le Président (M. Bernier):** Me Allard.

**Une voix:** ...c'est par règlement...

**M. Pinard:** Les cartes prépayées...

**Une voix:** ...qu'on a à l'esprit...

**M. Pinard:** Mais là il faut faire la distinction entre mono ou multi.

**Une voix:** C'est par...

**Le Président (M. Bernier):** Lequel répond? Quelle personne répond? Me Borgeat?

**M. Pinard:** O.K. Non, ça va, je reviendrai là-dessus. C'est au niveau des cartes multimagasins... Excusez-moi, M. le Président.

**Le Président (M. Bernier):** J'essaie de démêler qui prend la parole pour vous répondre, M. le député de Saint-Maurice.

**M. Pinard:** O.K. Bon, alors...

**Le Président (M. Bernier):** Poursuivez, puis, quand vous aurez terminé, faites-moi signe, puis on va trouver quelqu'un pour vous répondre.

**M. Pinard:** O.K. Merci, M. le Président. Alors ça, nous allons revenir avec ça, Mme la ministre, concernant les renseignements qui doivent être inscrits sur les cartes prépayées.

187.4, l'option du consommateur recommande d'interdire des frais de dévaluation, des frais de dormance et des frais pour connaître le solde de la carte. Alors ça, nous allons nous attarder là-dessus aussi. Et rappelez-vous qu'on nous avait également mentionné que, lorsqu'il reste un solde insignifiant sur une carte prépayée, qu'est-ce qui nous empêcherait de déterminer que ce solde-là n'a pas à appartenir au commerçant mais doit être remis au consommateur? Et j'adore cette idée. J'adore cette idée parce que, rappelez-vous, le Conseil canadien du commerce au détail nous avait donné des chiffres astronomiques du montant de cartes et nous avait spécifié qu'il y avait seulement 4 % de ces cartes-là qui n'étaient pas, dans le fond, réclamées... dont les soldes n'étaient pas réclamés. Mais seulement 4 %, ça représentait — nous autres, on l'avait calculé — 1,6 million?

**Une voix:** 1 680 000 \$.

**M. Pinard:** 1 680 000 \$. Alors, ce n'était pas un chiffre très, très important. À cela, on a ajouté les frais qu'ils chargeaient pour émettre la carte, qui étaient entre 1 \$ et 4 \$, à peu près...

**Une voix:** ...

**M. Pinard:** ... — on parlait de 2,50 \$ — et les frais de dormance. Alors, si vous oubliez d'utiliser votre carte pendant un mois, par exemple, bien, à ce moment-là, on vous charge 2,50 \$ parce que c'est des frais d'administration. Donc, à ce moment-là, on avait tous sursauté, les membres de la commission, lors des auditions particulières, et je reviens là-dessus aujourd'hui parce que je n'ai pas fini de sursauter. Et, comme on est ici pour protéger les consommateurs, bien je me dis: Regardons ça attentivement, on est directement dans le chapitre.

Également, comme je vous l'ai mentionné tout à l'heure, je voudrais bien qu'on parle de quel est le pourcentage qui doit être dans un compte en fidéicommis. Parce que, si on vend pour 32 millions... 42 millions de cartes... On parle de 30 à 40 millions de dollars en cartes prépayées qu'il s'est vendu l'an passé au Québec. Donc, à ce moment-là ces sommes d'argent là, est-ce qu'elles vont dans un compte en fidéicommis pour 100 % des montants ou seulement 50 %? Est-ce que ces sommes d'argent là qui sont déboursées servent, par exemple, comme marge de crédit à certains commerçants? Que se produit-il lorsque le commerçant fait faillite? Que se produit-il lorsque le commerçant ferme ses portes? Où va l'argent?

Parce que, dans le fond, c'est un tiers, le consommateur n'est qu'un dépositaire d'argent, un peu comme un notaire qui reçoit un chèque de l'acheteur pour l'acquisition d'une propriété. Alors, il le reçoit en fidéicommis et se doit de rembourser à 100 cents dans le dollar les montants d'argent qu'il reçoit, sinon il est sanctionné à la fois par sa corporation et à la fois également par le Fonds d'assurance responsabilité de la Chambre des notaires en ce qui concerne les notaires. Alors, j' imagine que, pour les autres professions telles que le Barreau, ou comptable agréé, ou... Enfin, on pourrait aussi discuter des valeurs mobilières, mais on ne s'embarquera pas trop, trop là-dedans.

Donc, il faut aussi régler, une fois pour toutes, la question de est-ce que, les cartes de téléphonie cellulaire, est-ce qu'on les intègre. Est-ce que, par exemple, les cartes de transport en commun, est-ce qu'elles seront intégrées? Bon.

Maintenant, concernant les fameuses cartes, les cartes-cadeaux... On va parler des cartes-cadeaux, on est à la veille des fêtes. Et j'espère que mon épouse me suit à la télévision cet après-midi, ce sera le moment d'y penser pour elle et les enfants. Non, mais revenons aux choses sérieuses. Mais, pour les cartes-cadeaux, il y en a deux sortes. Ça a été clairement établi, on nous expliqué comme il faut en commission qu'il y avait deux sortes de cartes, les cartes mono... C'est-à-dire que, par exemple, Bernier inc. émet des cartes à ses clients, mais il y a aussi le centre d'achats Bernier inc. qui, lui, émet des cartes qu'on appelle des multimagasins pour l'ensemble des commerces à l'intérieur du centre d'achats, mais les commerces qui utilisent seulement la même sorte de carte de crédit. Alors, si notre président fait affaire avec Visa, bien il faut que tous les autres commerçants qui veulent utiliser la carte multimagasin aient la carte Visa aussi. Bon.

On sait qu'actuellement il y a un régime pour les cartes mono. Ces cartes-là, actuellement, ne semblent pas charger de frais à leurs clients, ne semblent pas charger de frais à leurs clients, mais on ne connaît pas exactement s'il y a des frais de dormance ou pas. Mais, dans la loi, on se doit maintenant de sanctionner, de dire, bon, bien, c'est quoi, les bornes, les tenants et aboutissants. Mais on sait, par exemple, que les cartes multimagasins... Par exemple, le commerce de M. le Président, Bernier inc., est situé au centre d'achats Laurier, et le centre d'achats Laurier, lui, émet des cartes prépayées, et ces cartes-là peuvent être utilisées dans tous les commerces du centre d'achats Laurier. Mais est-ce que ces cartes-là ont un coût initial? Alors, moi, pour avoir, par exemple, une carte prépayée de 250 \$ que je vais remettre à mon épouse — j'espère qu'elle va être satisfaite — je dois aller au centre d'achats et me procurer cette carte-là. Il est de commune renommée actuellement que les cartes multimagasins ont des frais d'émission de la carte et également ont des frais d'administration lorsque la carte n'est pas utilisée après tant de mois.

Bon. Alors là, là, il faut qu'on fasse le ménage, là. Ça, c'est le portrait global de toute la situation. Et, comme on le mentionnait, Mme la ministre et moi, en début de travaux ce matin, on a bien affirmé à la collectivité que c'est presque du droit... c'est du droit nouveau, dans le fond, parce qu'il y a 10 ans ça n'existait pas. Ça n'existait pas, et on sait que le commerçant ainsi que ceux qui l'entourent ont énormément d'imagination pour essayer de grossir leurs clientèles et surtout de les fidéliser. Bon.

Alors, les amendements qui sont déposés, j'en suis, j'en suis, mais il faudrait également que vous soyez en mesure de me dire... Prenons, par exemple, les cartes mono. O.K.? Un exemple, là, le magasin Bernier inc., qui vend de la peinture — tu aimes ça, Raymond, peinturer? — qui vend de la peinture, émet...

**Une voix:** ...

**M. Pinard:** Un événement...

**Une voix:** ...

**M. Pinard:** Des vêtements? O.K. Alors, émet une carte à ses clients. Alors, moi, je veux acheter une carte pour ma conjointe.

**Une voix:** ...

**M. Pinard:** C'est bien. Alors, je vais vous voir. Vous êtes propriétaire du magasin, vous faites une belle publicité à l'effet que vous mettez au service de votre clientèle et des citoyens de la région une carte prépayée. Alors, moi, je vais vous voir et je vous dis: Bon, des vêtements... Puis, chez vous, vous avez une boutique quand même avec des vêtements avec des griffes, et ainsi de suite, donc... Bon, prenons une carte de 250 \$ à 500 \$. Est-ce que vous allez me charger des frais initiaux, c'est-à-dire des frais pour me délivrer cette carte-là? Ça, c'est ma première question.

Est-ce que j'ai... obligatoirement, je dois respecter une date pour l'utilisation de ma carte, hein? Ou ma conjointe, est-ce qu'elle aura une date qu'elle ne pourra pas franchir, sinon elle va perdre toute la totalité du montant ou le solde qui demeure sur la carte pour les cartes mono? Bon. Et ma dernière question: À ce moment-là, est-ce qu'on va conserver une date de péremption sur ces cartes-là? Ça, on pourrait régler, là, tout de suite les cartes mono puis, après ça, on pourra revenir avec les cartes multimagasins.

● (16 h 40) ●

**Le Président (M. Bernier):** Donc...

**M. Pinard:** M. le Président, je suggère qu'on y aille à bâtons rompus, comme ça.

**Le Président (M. Bernier):** O.K. Donc, la question est posée par le député de Saint-Maurice. Mme la ministre, au niveau de...

**Mme Weil:** M. le Président, donc je pense que c'est intéressant, l'introduction à toute cette section, parce qu'on a touché à tous ces éléments-là. Si je décortique un peu les éléments d'intérêt, là, c'est des éléments très, très pratico-pratiques et des éléments de droit. Il y a toute la question de frais. Il y avait la question de compte en fiducie, oui ou non, et la question de solde, à qui appartient ce solde et est-ce que les soldes peuvent être récupérés.

Pour ce qui est de la question des frais, le projet de loi dit très, très clairement qu'en vertu de l'article 187.4, sous réserve de ce qui peut être prévu par règlement, aucuns frais ne peuvent être réclamés du consommateur pour la délivrance ou l'utilisation de la carte prépayée. Donc, déjà, ce qui est sous-entendu ici... Parce qu'on n'a pas explicité dans la loi les cartes... ce que le député de Saint-Maurice appelle mono ou multienseignes et on a vraiment bien compris, je crois, lors de la commission, la différence entre ces différents types de cartes. La carte mono, c'est carrément de l'argent comptant. Moi, je pense que ce serait logique qu'on traite de cette question-là avec votre question de solde, hein? Parce que vous avez parlé de question de solde, parce que ça ferait un tout logique et cohérent, on pourrait traiter de ça ensemble.

La question de frais, c'est une question qui est plus associée au type de carte où il y a carrément des frais. Ici, dans le cas de la carte mono, c'est vraiment une façon d'attirer de la clientèle dans son magasin. Et, comme on l'a souvent dit, c'est du cash, finalement. Donc, je pense que ce serait pertinent de vider la question du député de

Saint-Maurice, la question du solde, il y aurait une cohérence là.

Ensuite, on pourrait discuter de la question de frais et donc où il y a carrément des frais qui sont assumés par les commerçants dans le cas de multienseignes, et, évidemment, il y a des frais importants, et donc où, par réglementation, on pourrait venir clarifier toute cette question de maximum de frais, puis il y aurait des conditions. Il y a déjà un projet de règlement, je pourrais déjà en parler pour voir... pour en discuter.

Ensuite, la question de compte en fiducie, ça, c'était une autre question complexe où ça existe dans le cas de multienseignes. Parce qu'évidemment c'est très compliqué, il y avait certaines instances où les banques sont des intermédiaires, où il y avait des comptes en fiducie. Donc, pour l'instant... Non, je pense que ça, c'est une troisième question qu'on pourrait regarder.

Alors, peut-être, un par un, On pourrait commencer avec la question de la carte mono. Donc, la réponse est très claire: Non, évidemment, il n'y aurait pas de frais et il n'y a pas de péremption. Donc, c'est les articles 187.4 et 187.3, 187.4 par rapport aux frais et 187.3 par rapport à une date de péremption. C'est du cash, ça vaut ce que ça vaut pour toujours. Bon. Et, ensuite, on pourrait revenir à votre question de solde.

**M. Pinard:** Donc, ce que je comprends, Mme la ministre...

**Le Président (M. Bernier):** Est-ce que ça vous va, M. le député de Saint-Maurice?

**M. Pinard:** M. le Président, ce que je comprends de Mme la ministre, c'est que, pour une carte, là... Prenons l'exemple très simple, là, un magasin, bon, émet des cartes pour ses clients. À l'émission de la carte, il n'y a pas de frais, c'est ça, il n'y a pas de frais. Pour l'utilisation de la carte, il n'y a pas de frais non plus.

**Mme Weil:** Exactement.

**M. Pinard:** Et il n'y a pas de date de terminaison de la carte. «Péremption», c'est terminaison de la carte, c'est bien ça?

**Mme Weil:** C'est bien ça.

**M. Pinard:** O.K. Il n'y a pas de frais de dormance, là, il n'y a aucune espèce de frais. Qu'advient-il, à ce moment-là, si, par exemple, moi, j'achète — parce que, dans le fond, on achète, hein, on échange de l'argent contre une carte de plastique — bon, pour 250 \$, je la donne à ma fille ou à ma conjointe, et celle-ci va au magasin en question, Bernier inc., et achète pour, par exemple, 240 \$ sur 250 \$? Et, comme ce sont des vêtements excessivement... bien, pas excessivement coûteux, mais des vêtements chics, griffés, donc, à ce moment-là, on peut s'attendre à ce qu'on ne retrouve pas grand-chose dans le magasin d'une valeur de 10 \$ et moins. Alors, est-ce que ma fille va être obligée d'acheter de nouveau un objet d'une valeur de 200 \$, 300 \$ pour pouvoir récupérer le 10 \$ ou le 12 \$ qui manque ou est-ce qu'on prévoit, comme ça se passe actuellement dans l'État de New York ou du Mass., que le solde de la carte, lorsqu'il est de 10 \$ et moins, est remboursable immédiatement

sur demande du consommateur, de sorte qu'il peut être appliqué sur le dernier achat, par exemple? Ça, ça pourrait être une alternative intéressante ou encore que ce solde-là soit, si le consommateur est toujours d'accord, soit transmis sur une nouvelle carte émise au consommateur qui en fait la demande.

S'il reste un 10 \$, un 15 \$ et que ma fille veut avoir une nouvelle carte parce qu'elle adore les vêtements dans cette boutique, à ce moment-là, au lieu d'avoir 250 \$, elle pourrait avoir... Supposons qu'il reste 10 \$, ça fait 260 \$ de pouvoir d'achat. Ou encore, si elle ne désire pas renouveler, obtenir une nouvelle carte, bien, si le vêtement qu'elle a acheté lui a coûté 240 \$ sur 250 \$, il revient un 10 \$. Alors, ou bien le commerçant lui donne le 10 \$ ou bien le commerçant lui dit: Bon, écoute, ce n'est pas 240 \$. Moins 10 \$, ça fait 230 \$. Autrement dit, d'une façon ou de l'autre, le consommateur ne peut pas perdre de cette façon-là. Est-ce que vous seriez ouverte à une proposition semblable?

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

**M. Pinard:** Et là on peut parler de montants d'argent, mais on pourrait parler de pourcentages également. Ce serait peut-être plus simple.

**Mme Weil:** Oui. Oui. Alors, M. le Président, en effet, il y a, je pense, un groupe qui nous a évoqué cette situation, et qu'il y a certains magasins, en fait, où c'est la pratique déjà. Moi, je suis très ouverte à cette proposition. Je pense que ça vient renforcer la cohérence de cette notion que c'est de l'argent. Ça vient renforcer cette notion que, finalement, ça ne coûte rien au commerçant d'offrir ces cartes. C'est une façon d'attirer les gens dans son magasin. Là, pour l'instant, je vous écoute, je trouve ça logique. Alors, il s'agirait de voir si ce serait par règlement ou... Donc, on pourra discuter de la façon, mais je pense que le principe... Je pense que ce qui est important maintenant, c'est que, moi, je suis très ouverte à regarder cette question-là soit par règlement ou un amendement, on verra. Mais je pense que c'est très logique avec l'esprit de cette section, et surtout si on fait la distinction entre les différents types de cartes.

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

**M. Pinard:** Bien, moi, je suis très, très heureux de l'ouverture que la ministre fait à ce niveau-là. Et surtout nous obtenons exactement les résultats que nous voulons. Dans le fond, c'est obtenir une protection complète et entière du consommateur, qui, lui, a déjà payé pour la carte et dont le solde n'a pas à être transféré dans le portefeuille du commerçant.

**Mme Weil:** C'est ça.

**Le Président (M. Bernier):** Bien. Alors, la deuxième question.

**M. Pinard:** Merci. On continue?

**Le Président (M. Bernier):** Oui, on continue.

● (16 h 50) ●

**M. Pinard:** O.K. Puis on adoptera tout à l'heure.

**Le Président (M. Bernier):** Oui, oui. On passe à la deuxième question que vous avez posée.

**M. Pinard:** La deuxième question, c'est les fameuses cartes multimagasins, et la troisième... Je dirais qu'on a une troisième sorte de carte. On a une troisième sorte de carte que sont les Visa, MasterCard, transport en commun... Elles sont vraiment différentes. C'est vraiment des cartes qui sont différentes d'une carte mono d'un magasin ou encore d'un centre d'achats parce qu'une carte d'un centre d'achats, tu ne peux pas aller magasiner ailleurs que dans ce centre d'achats là, donc, tandis qu'une carte Visa, si je paie, moi... si je m'en vais à l'extérieur, aux États-Unis, en Europe, je peux partir avec une carte Visa prépayée avec un montant de 1 000 \$, 2 000 \$, 3 000 \$, 5 000 \$, peu importe le montant, et bingo! Et ça, c'est échangeable partout où, dans la vitre, on mentionne: Ici, on accepte Visa ou MasterCard.

Mais là traitons du multienseigne, ce que j'appelle les cartes de centres d'achats. Le regroupement des centres d'achats sont venus véritablement, moi, jeter une douche d'eau froide sur mes épaules. C'est eux qui m'ont mentionné qu'ils avaient vendu pour 30 quelques millions, là, 30...

**Une voix:** ...

**M. Pinard:** 42 millions. C'est eux qui nous ont dit qu'il y avait 4 % de toute cette somme d'argent là qui n'était pas déboursée, donc qui sont un profit net, net, net dans les poches des commerçants. Bon, des commerçants, quels commerçants? Est-ce la banque? Est-ce le centre d'achats? Est-ce l'association des commerçants à l'intérieur du centre d'achats?

Moi, j'ai énormément de difficultés avec le... Parce qu'ils ont été très réticents à nous dévoiler, dans le fond, à quelle place qu'allaient les soldes, hein? Je suis tout à fait réticent à voir que ces gens-là n'ont pas l'esprit mercantile et qu'ils ne collectent que pour les banques. À l'âge que j'ai, j'ai de la misère à comprendre ça, là, et à saisir ça, et surtout à accepter ça. Je ne crois pas que ces gens-là sont en affaires pour le voisin. Ils sont en affaires pour eux d'abord, sinon ils ne seraient pas en affaires.

**Le Président (M. Bernier):** ...

**M. Pinard:** Je pense. Donc, à ce moment-là, lorsqu'on va traiter des cartes multicommerces... Bon, là, ils nous ont dit: Il nous faut absolument charger des frais initiaux obligatoires. C'était à combien, les frais initiaux, Jean-Philippe? Deux...

**Une voix:** ...

**M. Pinard:** Ça jouait, là, entre 2 \$ à 5 \$, là, pour l'émission de la carte.

**Le Président (M. Bernier):** De deux à cinq.

**M. Pinard:** À la question pourquoi, bien ils nous ont dit: Comme c'est une carte multimagasin, à ce moment-là cette carte-là se doit d'être gérée par le centre commercial, dans le fond, ce qui veut dire qu'on est obligés d'engager du personnel ou d'augmenter la charge de notre personnel de gestion, ce qui veut dire qu'on est obligés

de déboursier des sous. Donc, les sous qu'on est obligés de déboursier, nous, on veut que ce soient les consommateurs qui les paient.

Bon, tout ça, ça a un certain bon sens, mais c'est l'ensemble des commerçants d'un centre d'achats qui bénéficient des profits engendrés par la vente des cartes multi-magasins. Et, eux, à la question: Est-ce qu'ils déboursent quelque chose?, la réponse a été: Non, on ne peut pas faire déboursier ça par nos commerçants, nos commerces. Ah bon! Donc, ces commerces-là ne bénéficient que des avantages financiers. Parce que la carte amène un avantage financier, amène une fidélisation, amène des nouveaux clients, et l'ensemble des commerces ne paient absolument rien. Bon, là, vous allez comprendre, Mme la ministre, que, comme j'ai un certain âge, j'ai beaucoup, beaucoup de difficultés à avaler cette couleuvre-là.

Deuxièmement, on nous dit: Il faut absolument qu'on ait des frais de dormance parce que, ces cartes-là, il faut qu'elles s'écoulent. Donc, si la carte n'est pas utilisée et... Et la carte se doit aussi d'avoir une date de péremption, c'est-à-dire une date de terminaison. On va employer un mot, là, que toute la population est capable de connaître, une date de fin. Bon. Alors, si la date sur la carte se termine le 31 décembre 2009 et qu'il reste un solde le 6 janvier ou le 3 janvier, n'essayez pas de passer votre carte, c'est fini.

Alors là, il y a un montant d'argent qui correspond — on l'a calculé — nous, à 1,6 million, là. C'est 1,6 million, là, qu'on nous parlait, là, on ne parlait pas, là, de 0,25 \$, puis de 0,10 \$, puis de 0,03 \$. Plus, bien évident que cet argent-là doit être placé quelque part. Je sais bien que les taux d'intérêt, actuellement, ne sont pas si élevés que ça, mais, lorsque je pratiquais, les taux d'intérêt étaient passablement élevés, ça jouait rarement en bas de 10 % ou 12 %. Alors ça, c'est, encore une fois, de l'argent additionnel qui s'ajoute. Elle s'ajoute à qui ou encore pour quoi? Bien, il y a quelqu'un, là, qui bénéficie de ça, là, et ce n'est sûrement pas l'adjointe administrative du centre commercial qui ramasse tout le pot, hein? C'est évident. Moi, je ne crois pas à ça.

Alors, lorsqu'on additionne tout ça, on nous demande des frais initiaux, on nous dit: Ne touchez pas aux frais de dormance, pour nous autres, c'est quand même important, là, il faut être en mesure de calculer combien qu'il reste sur le solde, puis envoyer des rapports, puis ainsi de suite. Bon, alors, il y a un peu d'ouvrage, donc... Et, ensuite de ça, on veut absolument avoir notre date de terminaison, une date de fin de la carte. Alors, je crois qu'effectivement nos consommateurs sont vraiment traités d'une façon malheureuse parce qu'ils paient, ils paient, ils paient et n'en ont pas nécessairement pour leur argent.

Lorsqu'on me dit qu'on fait affaire avec une marque de commerce au niveau des cartes de crédit, par exemple Visa ou MasterCard, c'est évident qu'à chaque fois qu'un commerçant utilise MasterCard ou Visa il y a des frais. Ils ne travaillent pas pour rien, ces gens-là. Lorsqu'on va au restaurant et qu'on paie notre note, notre repas, le repas de celui ou de celle avec qui nous vivons, bien le commerçant, lui, est bien heureux de présenter sa facture, mais MasterCard, même s'il n'est pas là, ou Visa, même s'il n'est pas là, est bien heureux, lui, d'encaisser un pourcentage sur la carte.

Alors, ce qui m'amène à vous dire également que, si on a émis pour 30 à 40 millions de dollars de cartes, cet argent-là est allé où? Il est allé dans un compte qui

doit porter intérêts, sûrement. Les comptes en fidéicommiss, j'ai connu ça, j'ai pratiqué 20 ans. Et, lors de ma pratique, j'étais toujours surpris, annuellement, lorsqu'on faisait notre rapport final, de constater les sommes d'argent incroyables qu'on reçoit de la part de nos clients pour l'acquisition d'immeubles à logements, de maisons, de commerces. Et j'étais toujours impressionné parce que, cet argent-là, à chaque fois tu as un dépôt, la loi t'oblige à aller le déposer dans le compte en fidéicommiss, et, les intérêts, tu ne les perçois pas parce que, nous, la Chambre des notaires perçoit les intérêts et est obligée, en vertu de la loi, de les appliquer au niveau du service de recherche par contre, par exemple. Ça pourrait peut-être être fait ailleurs, ça. C'est un très bel exemple. Je pense que M. le Président ne serait pas malheureux de ça, qu'on utilise l'argent en fidéicommiss pour augmenter les effectifs et permettre à l'Office de la protection du consommateur d'être encore plus efficace sur le terrain. En tout cas, je ne me montre pas fermé à ça.

**Le Président (M. Bernier):** Est-ce qu'on peut...

● (17 heures) ●

**M. Pinard:** Donc, M. le Président, les intérêts de... ces sommes d'argent là, qui sont astronomiques, rapportent des intérêts, là. Ça rapporte des intérêts, ça. Alors, les intérêts vont où?

Et je reviens à la question que j'avais déjà posée à Mme la ministre en début de... il y a de cela quelques minutes, là, le commerce mono se doit d'avoir un compte en fidéicommiss, lui aussi, parce que, lorsqu'il émet ses cartes, il y a de l'argent qui rentre, cet argent-là, est-ce qu'il va... est-ce que cet argent-là va dans un compte en fidéicommiss? Il ne doit pas être utilisé pour autre chose que rembourser ses clients ou s'il peut utiliser toutes les sommes d'argent pour se monter un inventaire?

**Le Président (M. Bernier):** Si vous permettez, M. le député de Saint-Maurice, on va...

**M. Pinard:** ...beaucoup, là, hein?

**Le Président (M. Bernier):** Il y en a beaucoup, beaucoup.

**M. Pinard:** Voilà.

**Le Président (M. Bernier):** On va demander à la ministre de répondre à une partie de vos questions.

**Mme Weil:** On va peut-être, parce que la question de fidéicommiss, c'est très complexe, et on reviendra par la suite... Je pense que, là, on pourrait parler des cartes multi-enseignes. Alors là, comme on dit dans l'article 187.4: «Sous réserve de ce qui peut être prévu par règlement, aucuns frais...» Et c'est là qu'on proposerait que, par règlement, on aurait un régime qui viendrait, d'une part, reconnaître que, oui, il y a certains frais, mais amener une limite à ces frais. Et là j'ai un tableau devant moi qui... et là on s'inspire d'autres provinces du Canada qui ont déjà établi des régimes qui reconnaissent, d'une part, qu'il y a des frais, mais qui ont des limites aux frais de dormance, etc. Donc, il y a dans un règlement... Je pourrais vous lire un projet de règlement, et ça...

**M. Pinard:** ...connaissance.

**Mme Weil:** Vous avez pris connaissance?

**M. Pinard:** Oui.

**Mme Weil:** Donc, l'idée, c'est que le commerçant ne réclame du consommateur aucuns frais avant le 15e mois suivant la conclusion du contrat de vente de carte prépayée. Ce délai est cependant porté à 18 mois lorsque, avant la fin du 15e mois, le consommateur en fait la demande auprès du commerçant qui lui a vendu la carte. Et là on s'inspire de la Colombie-Britannique, de l'Ontario et Nouveau-Brunswick. Les frais alors exigibles n'excèdent pas 2,50 \$ mensuellement. Et là on s'inspire de la Colombie-Britannique, Manitoba, l'Ontario et Nouveau-Brunswick.

Donc là, c'est un régime... Et c'est vraiment les points essentiels, les renseignements relatifs aux paragraphes a et b sont inscrits au verso de la carte. Donc, il y aurait des dispositions d'information qui seraient obligatoires à transmettre au consommateur. Une mention obligatoire en caractère d'au moins 10 points apparaît au recto de la carte indiquant que les renseignements relatifs aux frais sont imprimés au verso de la carte. Donc, ce régime-là viendrait encadrer les cartes multienseignes.

**M. Pinard:** M. le Président, sur le même sujet.

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

**M. Pinard:** On va vider la question des cartes multienseignes. À ce moment-là, est-ce que vous allez vous inspirer du Manitoba pour déterminer qu'il n'y a absolument aucuns frais lors de l'émission de la carte multienseigne?

**Mme Weil:** Exactement.

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

**Mme Weil:** Oui, c'est bien ça.

**M. Pinard:** O.K.

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

**M. Pinard:** Mme la ministre, il n'y aura pas de date de terminaison sur les cartes?

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

**Une voix:** Non plus.

**Mme Weil:** Non plus. Je regarde le règlement ici.

**Une voix:** Terminaison, non plus.

**Mme Weil:** Non plus. C'est bien ça.

**M. Pinard:** Donc, le règlement n'étant pas adopté, là, on va le mettre quand même dans les galées. Il n'y a pas de frais initiaux d'émission de carte pour les multicommerces.

**Mme Weil:** C'est bien ça.

**M. Pinard:** Deux, il n'y a pas de date de terminaison de carte.

**Mme Weil:** C'est bien ça.

**M. Pinard:** Trois, il n'y a pas de frais de dormance ou des frais d'administration avant le 15e mois suivant la date d'émission ou 18 mois si le consommateur en fait la demande antérieurement au 15e mois. C'est ce que je comprends?

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

**Mme Weil:** C'est mon intention d'après la proposition de règlement que l'Office de protection est en train de regarder. Donc, c'est l'intention de rester vraiment dans un régime qui ressemble beaucoup à ce qui se fait dans d'autres provinces.

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

**M. Pinard:** Donc, ça veut dire que le consommateur arrive à son 15e mois, il communique avec le centre d'achats, demande une extension de trois mois, il n'y a pas de frais, mais sa carte devient à un usage indéterminé pour la durée indéterminée. Ça continue, là. Là, au 19e mois, il y a des frais.

**Mme Weil:** C'est bien ça.

**M. Pinard:** Au 20e mois, il y a des frais, hein? Ça continue s'il demeure avec un solde. Mais est-ce que le consommateur... Dans le cas présent, est-ce que vous pourriez, par exemple, vous... Vous arrivez au 15e mois, vous demandez une extension de trois mois parce qu'il vous reste un solde important sur votre carte et que... Pendant cette période-là de trois mois, entre le 15 et le 18 mois, est-ce que vous pourriez demander au centre commercial une nouvelle carte et leur demander de transférer le solde sur votre nouvelle carte? Est-ce que vous auriez cette possibilité-là?

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

**Mme Weil:** C'est une question qu'il faudrait regarder.

**Le Président (M. Bernier):** Me Borgeat.

**M. Borgeat (Louis):** Nous n'avons pas la réponse à savoir si c'est systématique, mais c'est une question de pratique, là. Moi, je suis convaincu qu'il y a des cartes multienseignes où c'est possible de reporter un solde sur une nouvelle carte, là, mais je ne peux pas... Je regarde notre experte du coin de l'oeil, et on ne peut pas... je ne peux pas vous donner de certitude, là. Je parle comme consommateur, là.

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

**M. Pinard:** O.K. Mais, M. le Président, vous comprendrez que le but recherché, c'est toujours le fait que, si on a une date... Si on n'a pas de date de terminaison d'une carte, ça veut dire que le solde est toujours sécurisé

vis-à-vis le consommateur. Si on décide qu'après 15 mois c'est 2,50 \$ par mois pour la non-utilisation, bon, et que la personne oublie d'appeler le centre d'achats pour demander encore trois mois de grâce pour passer à travers sa carte, O.K., alors là, à partir de ce moment-là, ce 2,50 \$ là commence à courir, là. 2,50 \$, il peut garder une carte pendant 10 mois sans l'utiliser puis aura payé 25 \$ de frais d'administration. Et cette carte-là pourrait ne pas être encore vide, là, il peut encore rester de l'argent après 10 mois, après 12 mois.

Mais, si on donne au consommateur... Si le principe, c'est que le consommateur ne perde pas un sou dans sa carte, dans sa carte prépayée, à ce moment-là ne serait-t-on pas logique de dire au multicentre... multi-magasin: Pas de frais initiaux pour l'émission de la carte. Toutefois, on considère que, oui, vous avez effectivement des frais d'administration. Mais les frais d'administration comme tels, on sait très bien qu'ils sont financés en partie par l'association des marchands à l'intérieur d'un centre commercial. Ce n'est pas vrai que tous les commerçants vont bénéficier seulement du positif sans mettre rien de négatif. Pour avoir un revenu, il faut que tu aies une dépense quelque part. Alors, ils en paient une partie, je suis persuadé de ça.

L'argent qui est déposé fait des intérêts également. L'argent qui est déposé pour les cartes prépayées bénéficie à qui? Il ne bénéficie pas au consommateur, bénéficie au commerçant. Alors là, je me dis: Je comprends qu'il y a des honoraires de gestion, mais je ne suis pas prêt à... il me semble qu'il ne faudrait pas être porté à tout donner à ces regroupements multimagasins parce qu'en pratique on sait très bien qu'ils vont chercher des revenus qui vont combler largement, et très, très largement, les frais que ça va encourir de maintenir un système de cartes prépayées.

Alors, si on part du principe qu'il n'y a pas de paiements initiaux pour l'émission de la carte et il n'y a pas de date de terminaison, ça veut dire que le consommateur, lui, peut bénéficier, là. Mais, si on donne une soupape de sécurité au consommateur qui lui permettrait de demander un renouvellement de carte, pourquoi qu'en plus de ça je l'affecterais, moi, d'être obligé de perdre de l'argent à tous les mois parce qu'il n'utilise pas sa carte? Comprenez-vous? Je m'exprime peut-être mal.

**Le Président (M. Bernier):** Mme la ministre, est-ce que vous avez des commentaires?

● (17 h 10) ●

**Mme Weil:** Oui. Oui. Les commentaires sont un peu d'ordre général. On prend bonne note des commentaires, tout ça sera déterminé par réglementation. Je pense que ce qui est important dans ce domaine-là, c'est de s'assurer de la cohérence des pratiques que, nous, on va adopter ou d'une réglementation qu'on adopterait qui serait en lien avec les meilleures pratiques ailleurs. Et ça, ça va prendre une analyse, et c'est pour ça que ça va se faire par réglementation. Je vois, en comparant les différents régimes ailleurs au Canada, on retrouve les mêmes éléments. Ce n'est pas par hasard qu'on retrouve les mêmes éléments, c'est qu'il y a eu des analyses de modèles d'affaires, de coûts, etc., beaucoup sûrement des points que vous avez soulevés. Donc, dans la réglementation, l'obligation qu'on a comme gouvernement, ce sera de... et, pour l'OPC, ce sera de faire une bonne analyse de ce qui se fait ailleurs, d'assurer qu'on a les meilleures pratiques pour protéger

le consommateur exactement dans le sens du député de Saint-Maurice, c'est-à-dire qu'il n'y a pas cet enrichissement indu — c'est un peu l'expression qu'on utilise — et qu'on n'abuse pas, si vous voulez, du consommateur, mais en même temps qui reconnaît qu'il y a un certain modèle d'affaires qui fonctionne. Ça fonctionne parce que les règles du jeu sont bien connues, mais on veut toujours équilibrer... rééquilibrer le marché.

Donc, à ce stade-ci, je demanderai peut-être s'il y a des commentaires additionnels. Tout ça, ce serait prévu par réglementation dans cette même vision qui a inspiré la Loi de protection du consommateur, qui a inspiré les différentes phases de modernisation, et que cette phase de modernisation est peut-être la plus importante depuis l'adoption — je pense que je peux le confirmer — depuis l'adoption de la loi. Et c'est sûr que la réglementation va respecter l'esprit de cette réforme. Alors, on prend bonne note des commentaires. Je demanderai peut-être à Me Borgeat...

**Le Président (M. Bernier):** Me Borgeois... Me Borgeat.

**M. Borgeat (Louis):** Oui. Peut-être un commentaire additionnel. Comme dit Mme Weil, le projet de loi introduit une nouvelle section, hein? C'est complètement nouveau, la section, c'est section VI du titre X de la loi qui vient introduire tout un cadre de réglementation au sens large, là, les cartes... Alors, on oblige aux renseignements, on interdit les dates de péremption sous réserve de... ainsi que des frais. On a une discussion — en consultation il y a deux semaines — aujourd'hui qui nous mène toujours un petit peu plus loin dans l'analyse puis la compréhension de ça. On a par ailleurs les modèles canadiens d'autres provinces parce que Mme Weil a bien expliqué...

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

**Mme Weil:** Je n'ai pas de nom.

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

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

**M. Borgeat (Louis):** Mme la ministre.

**Le Président (M. Bernier):** ...ou Mme la députée de Notre-Dame-de-Grâce. Ou Mme la députée de Notre-Dame-de-Grâce ou Mme la ministre.

**M. Borgeat (Louis):** Très bien. Mme la ministre l'a bien expliqué en disant, bien, qu'est-ce qui avait inspiré de... Puis on a parlé des conséquences que ça aurait sur les cartes mono, les cartes multi. Moi, je pense qu'on a... puis ce qu'on... Les pas supplémentaires dont on discute, là, ils vont apparaître dans le règlement. Et je pense que c'est lorsque ce règlement-là va être un peu plus digéré... Même que la réflexion que cette instance-là nous permet, qu'on va pouvoir aller plus loin. Parce que, quand je regarde votre dernière suggestion, de dire: Oui, mais est-ce qu'au-delà de l'interdiction de frais initiaux, de la limitation des frais de dormance, quand il reste un solde, est-ce qu'on ne pourrait pas — je prends juste cet exemple-là — obliger à ce que ce soit versé sur une autre carte?,

là je me dis: On est rendus loin dans la main qu'on tient à la fois chez le commerçant puis chez le consommateur de dire: Le solde doit être viré sur une autre carte. Je me dis: Rien ne l'interdit, mais est-ce que c'est au législateur à intervenir pour obliger un mécanisme comme celui-là? Là, je me dis: Peut-être qu'on est rendu même plus loin que la réglementation, là, on est dans des pratiques, je dirais, presque intimes d'affaires, là.

**M. Pinard:** Si vous permettez, là, on pourrait...

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

**M. Pinard:** M. le Président, si vous permettez, on pourrait prendre exactement le même chemin qu'on prend au niveau des cartes mono, à savoir que, s'il reste un solde, à ce moment-là n'importe quel des commerçants du centre commercial devra rembourser au consommateur le solde demeurant disponible sur sa carte si ce solde-là, par exemple, correspond à moins de... Je ne sais pas, moi, prenez un pourcentage, là, hypothétique, là, 10 %, ou 15 %, ou 20 %, peu importe, là. S'il reste ça, écoute, mon ami, est-ce que tu renouvelles une nouvelle carte ou bien si je te rembourse? Tu as la possibilité. Encore une fois, nous sommes au service pour protéger le consommateur.

Toujours en revenant sur mon argumentation à l'effet que ce n'est pas l'argent qui va faire défaut à ces entreprises-là pour payer la gestion des cartes multi-magasins, calculons ça de la manière qu'on voudra, s'ils ont mis ça en marche, s'ils ont mis ça en place, puis si ça existe, ce n'est pas parce qu'ils perdent de l'argent avec ça. Et on n'a pas, nous, à s'ingérer dans la façon, à l'interne, de régir ça au niveau d'un centre commercial. Est-ce que c'est l'association des commerçants du centre commercial qui paie une certaine portion des frais d'administration? Est-ce que c'est l'intérêt sur l'argent collecté lors de la vente de ces cartes prépayées qui réussit à payer les frais de gestion de ce programme-là? On n'a pas à entrer à l'intérieur de ça, mais nous ne sommes pas assez naïfs pour croire qu'ils font ça avec une notion tout à fait bénévole.

**Le Président (M. Bernier):** Merci. Juste un petit moment. M. le député de Chomedey m'a demandé la parole. Si vous permettez, Mme la ministre. M. le député de Chomedey.

**M. Ouellette:** Merci, M. le Président. J'avais juste un petit commentaire dans le... Quand on pensera à la réglementation, si on a à charger des frais de 2,50 \$ par mois à partir du 15e, ou du 16e mois d'activation, ou autre chose, connaissant l'esprit d'analyse de nos consommateurs, il sera peut-être important de préciser dans la réglementation un espace sur la carte pour soit la date d'achat ou la date d'activation pour remémorer ou préciser au consommateur que... Regarde, si tu ne le dépenses pas en dedans de 15 mois, là, bien là tu vas perdre de l'argent; tu pourrais-tu le dépenser en dedans de 15 mois? Puis, très souvent, si vous demandez à un consommateur qui a acheté une carte-cadeau... Quand est-ce que je l'ai achetée? Donc, quelle date que je l'ai activée? À partir de quand est-ce que ça commence que je perds 2,50 \$ par mois? Est-ce qu'on ne pourrait pas juste penser à préciser dans notre règlement ou en quelque part que, sur la carte...

Si on a pris la peine, sur la carte, de préciser la date d'activation, si on prend la peine, très souvent, de mettre un petit collant pour dire c'est quoi, le solde de la carte, est-ce qu'on ne pourrait pas, lorsqu'on achète la carte, même si c'est un cadeau... Je l'achète, exemple, aujourd'hui, 4 novembre, je la donne en cadeau, elle est activée le 26 décembre. Donc, quand je l'achète, une carte multi, ce serait écrit le 4 novembre par la personne qui me l'a vendue. Quand elle sera activée, ce serait inscrit, en arrière de la carte, le 26 décembre, et donc je sais que, 15 mois après, parce qu'on me l'a inscrit en arrière de la carte, 15 mois après, là, si je n'ai pas fait ma job, là, bien je donne 2,50 \$ à du monde parce que je n'ai pas dépensé le solde de ma carte. Si ce n'est pas inscrit sur ma carte, je vais l'oublier et je ne rends pas service à mon consommateur qu'on veut protéger.

Je voudrais juste qu'on précise notre réflexion et je suis sûr que ça va dans la lignée de ce que mon collègue de Saint-Maurice et de ce que sûrement vos experts, Mme la ministre, ont cogité comme réflexion, là, dans les règlements. Mais, à l'attention des personnes qui nous écoutent aujourd'hui, je pense qu'on est dans la protection du consommateur et je pense que c'est quelque chose de très important. Merci, M. le Président.

**Le Président (M. Bernier):** Merci, M. le député de Chomedey. Mme la ministre.

**Mme Weil:** Peut-être, si on peut conclure sur ça, évidemment on écoute tous ces commentaires. Je réitère que, donc, ce travail-là se fera... évidemment, le contenu de tout ça dans une réglementation. L'OPC va quand même bien regarder les pratiques ailleurs, hein? Je pense que c'est important de... Et les pratiques ailleurs auront été inspirées beaucoup par des modèles d'affaires qui existent, et, nous, on va préserver, si vous voulez, tel que je l'ai mentionné, surtout l'obligation d'information au consommateur, hein? Le consommateur, il entre dans une relation contractuelle, donc il faut présumer une certaine prise de conscience de la part du consommateur. Et c'est pour ça, je pense, que c'est important de respecter cette notion du droit contractuel et de s'assurer que c'est tout simplement des conditions qui favorisent des bonnes relations contractuelles, et ça commence avec une bonne information.

Donc, je pense qu'on ne peut pas savoir... Le travail qui va être fait de comparaison, de droit comparatif, c'est ça qui va être très utile, et certaines consultations peut-être avec des experts là-dessus pour bien regarder les modèles d'affaires, d'une part, et la protection du consommateur, d'autre part. Alors, je pense que ça conclut. Alors, moi, j'ai bien apprécié cette discussion, j'ai trouvé ça bien intéressant de part et d'autre, et qui va alimenter la réflexion.

● (17 h 20) ●

**Le Président (M. Bernier):** Merci, Mme la ministre. M. le député de Saint-Maurice, est-ce que ça va?

**M. Pinard:** Un dernier item avant de passer à la troisième sorte de carte. Tout simplement pour vous rappeler, Mme la ministre, qu'on se fait dire continuellement que, les cartes prépayées, on les traînait, on les traînait, on les traînait. Or, le fait de permettre au consommateur, s'il lui reste un solde insignifiant, de récupérer son argent comptant... Ou encore une diminution sur son achat

permettrait, là, de mettre beaucoup moins de cartes en circulation, et on pourrait, à ce moment-là, s'opposer, si vous voulez, d'une façon légale à une mention qui nous est apparue dans plusieurs groupes de commerçants qui sont venus nous rencontrer en nous disant: Écoutez, on a un fichu problème. Si on émet, par exemple, 10 000 cartes, il y en a un 1 000 cartes qui dorment, donc, à ce moment-là, on a des problèmes avec ça, puis c'est ça qui coûte cher. Alors, la solution est peut-être celle que New York a développée, ainsi que Boston, hein?

**Le Président (M. Bernier):** Alors, la troisième, troisième catégorie, monsieur.

**M. Pinard:** Bon, la troisième catégorie, c'est les fameuses cartes Visa, MasterCard, transport en commun et téléphone. On va commencer par les cartes Visa ou MasterCard prépayées. Il y a eu une émission de télévision qui a fait mention qu'un jeune de 13 ans était rentré chez Jean Coutu, pour ne pas le nommer, et avait acheté une carte prépayée, alors que la loi nous dit qu'il y a un âge minimum, hein, pour obtenir une carte de crédit. Qu'est-ce qu'on va faire avec ça?

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

**Mme Weil:** Je demanderais peut-être à Me Borgeat de répondre, basé sur peut-être des plaintes reçues à l'office.

**Le Président (M. Bernier):** Me Borgeat.

**M. Borgeat (Louis):** Bien, à vrai dire, je pense, et puis là je m'avance un peu... On le disait tout à l'heure, notre définition inclut ce genre de carte là, la définition telle qu'elle apparaît au projet avec les amendements, là, tout certificat ou instrument analogue, de sorte que les dispositions qui sont prévues par la suite, au-delà de la définition, là, l'obligation d'information, l'absence de date de péremption et l'absence de frais, s'appliquent de facto ou de jure, là, je dirais, là, de droit à ces cartes-là.

Mais, quant à aller plus loin quant à... Est-ce qu'il y aurait des exceptions possibles? On me dit, on me souffle à l'oreille qu'il y a des frais de délivrance assez souvent pour ces cartes bancaires là. Est-ce qu'on est en mesure, à ce stade-ci, de dire: Dans une éventuelle réglementation, nous, on proposerait qu'il n'y ait pas de frais de délivrance pour ces cartes-là? Moi, je vous avoue bien franchement qu'à ce moment-ci je ne suis pas en mesure... je n'ai pas d'analyse de... C'est une réalité, là, qui nous a été évoquée pas mal plus... On connaît la date d'il y a deux semaines, passablement, ce qui a été exprimé autour de cette table, ce que des groupes ont pu exprimer. On n'a pas eu de plainte particulière, là, quant à cette réalité-là. Alors, moi, je serais hésitant à exprimer quoi que ce soit de plus concret là-dessus.

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

**M. Pinard:** Ce que je comprends, M. le Président, du président de l'office et de Mme la ministre, c'est le fait que ça va faire partie des travaux de la phase 3 sur le crédit.

**M. Borgeat (Louis):** Bien, c'est au coeur du...

**Le Président (M. Bernier):** M. Borgeat.

**M. Borgeat (Louis):** Effectivement, c'est au coeur des instruments financiers, constamment en évolution et en effervescence dans l'univers du crédit.

**Le Président (M. Bernier):** Merci. M. le député de Saint-Maurice, autre question sur ce troisième élément?

**M. Pinard:** Bon. Alors, moi, M. le Président, là, je serais d'accord pour... Je pense qu'on a fait un bon tour de table. Plus qu'un tour de table, là, on a été en profondeur, et je serais prêt, là, à passer au vote, là...

**Le Président (M. Bernier):** Au vote. Bon.

**M. Pinard:** ...sur ce que Mme la ministre nous a déposé.

**Le Président (M. Bernier):** Est-ce que l'amendement à l'article...

**Mme Weil:** ...

**Le Président (M. Bernier):** Ah! Mme la ministre, oui.

**Mme Weil:** Oui, parce qu'on avait parlé de cette question, votre demande... Parce que je pense qu'il faudrait le faire dans le projet de règlement, la question de reliquats, là.

**M. Pinard:** Ah oui! ces fameux reliquats sur...

**Mme Weil:** Oui. On ne pourrait pas faire ça par réglementation, il faudrait le faire tout de suite, là, dans un amendement.

**M. Pinard:** Il faut le passer directement dans la loi, là.

**Mme Weil:** Bien, si...

**M. Pinard:** O.K.

**Mme Weil:** Je ne sais pas si...

**M. Pinard:** On peut suspendre quelques minutes?

**Mme Weil:** ...vous en faites une proposition.

**M. Pinard:** Oh oui! oui, effectivement.

**Le Président (M. Bernier):** On va suspendre quelques instants pour qu'on puisse discuter.

*(Suspension de la séance à 17 h 26)*

*(Reprise à 17 h 35)*

**Le Président (M. Bernier):** À l'ordre, s'il vous plaît! À l'ordre, s'il vous plaît! Nous allons reprendre nos travaux. Donc, nous sommes toujours à l'article 8, et il y a

un amendement à l'élément 187.1. Est-ce que l'amendement à l'élément 187.1 est adopté?

**Des voix:** Adopté.

**Le Président (M. Bernier):** Adopté. Nous avons un deuxième amendement à l'article 8 qui concerne l'élément 187.2. Est-ce que l'amendement à l'élément 187.2 est adopté?

**Des voix:** Adopté.

**Le Président (M. Bernier):** Adopté. Mme la ministre, vous avez un nouvel amendement.

**Mme Weil:** Oui. Alors, article 8: Cette loi est modifiée par l'insertion, après l'article 187, de ce qui suit:

«187.5. Le commerçant partie à un contrat de vente de carte prépayée doit, lorsque le consommateur en fait la demande, rembourser celui-ci du montant équivalant au solde de la carte lorsque ce solde est inférieur au montant ou au pourcentage déterminé par règlement.»

**Le Président (M. Bernier):** Alors, je vais recevoir votre amendement et déterminer sa recevabilité. Donc, l'amendement est recevable. Je déclare l'amendement recevable. Est-ce que vous avez des commentaires, Mme la ministre, sur cet amendement, 187.5?

**Mme Weil:** Essentiellement, cet amendement suit la discussion et l'échange qu'on a eus sur le reliquat, si vous voulez, qui reste sur une carte prépayée. Le consommateur, parce qu'il aura déjà eu toute l'information concernant... Avant de rentrer dans cette relation contractuelle, il aura eu l'information concernant le solde de sa carte. Ça permet au consommateur, finalement, de décider de lui-même s'il veut être remboursé, le solde, ou est-ce qu'il voudrait faire autre chose, c'est-à-dire le transférer. Donc, c'est un amendement qui répond beaucoup à la suggestion du député de Saint-Maurice et de certains groupes qui nous ont fait cette recommandation, et ce qui se fait dans au moins une autre juridiction en Amérique du Nord.

**Le Président (M. Bernier):** Merci, Mme la ministre. M. le député de Saint-Maurice.

**M. Pinard:** Je suis d'accord avec l'amendement déposé par la ministre. Maintenant, comme on parle beaucoup, là, de règlement, est-ce que, dans le règlement, il peut y avoir une mention où le commerçant est tenu d'informer le consommateur? Serait-il possible... Parce que, là, l'information va se donner avant de conclure le contrat de vente de la carte prépayée.

**Mme Weil:** C'est ça.

**M. Pinard:** Alors, ça veut dire que, supposons, j'achète une carte prépayée en janvier, on arrive en décembre de la même année, il reste un solde, le commerçant ne serait pas tenu, en vertu du règlement, de l'informer?

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

**Mme Weil:** Moi, j'aurais un commentaire. C'est que, par règlement, on ne pourrait pas avoir une disposition

qui est aussi de fond que ça. Et donc tout ce projet de loi, il réside beaucoup dans comment bien informer le consommateur de ses nouveaux droits, hein? Finalement, on amène toute une série de nouveaux droits. Ça incombe beaucoup à l'Office de protection du consommateur de bien faire circuler cette panoplie de mesures qu'on vient amener avec cette deuxième phase de réforme pour bien éclairer les consommateurs, et, très rapidement, très rapidement, le consommateur va bien comprendre que, maintenant, les cartes prépayées, ils ont une valeur indéfinie, finalement, dans le temps, mais aussi qu'il y a un solde et qu'il serait bien avisé de vérifier quel est le solde. Alors, je pense qu'à quelque part le consommateur, c'est quand même généralement un adulte, il va comprendre. Il rentre dans cette relation contractuelle, il y a... Je pense qu'il y a... On fait en sorte que c'est lui qui est maître d'oeuvre de la transaction, c'est-à-dire de ses choix par rapport à ce solde. Alors, ici, on dit qu'il pourrait demander de se faire rembourser, il pourrait décider autre chose aussi avec ce solde.

**Le Président (M. Bernier):** Merci, Mme la ministre. M. le député de Saint-Maurice.

**M. Pinard:** Mme la Présidente, au niveau des garanties, la garantie légale, ça fait 40 ans que la loi existe, et on va être obligés... L'Office de protection du consommateur va être obligé de revenir sur les consommateurs en vulgarisant la garantie légale, et tout ça en donnant probablement des cartons. Ce que je veux dire par là, c'est que, si on... Moi, là, ce que je retiens du projet de loi, c'est que partout vous insistez énormément sur le fait de l'obligation de divulguer, l'obligation d'informer, l'obligation... Autrement dit, là, ce que vous ne voulez pas, c'est qu'un consommateur pose un geste en disant: Je n'étais pas informé, ou je ne connaissais pas ça, ou... Vous désirez que toutes les parties soient, dans le fond, sur le même pied, connaissent...

Et là j'acquiesce énormément, là, je suis heureux de ce que vous faites comme proposition, mais est-ce que ça va connaître exactement le même sort qu'a connu la fameuse garantie légale depuis 40 ans, à savoir que le commerçant, il n'en parlera pas, là, de ça? Il va être obligé de sortir le 3 \$, le 2 \$, le 10 \$, il va aimer bien mieux ne pas en parler du tout au consommateur. Mais, s'il a l'obligation de dire: Écoute, ta carte, on te remercie beaucoup, on t'a émis une carte de 300 \$, il te reste 3,50 \$, est-ce que tu veux l'avoir tout de suite... S'il répond non, pas de problème. Mais, si j'étais commerçant, là, j'aimerais bien mieux ne pas avoir l'obligation de dire à mon consommateur: Il te reste 3 \$ sur ta carte, puis, si tu la veux, je vais te la donner. J'aimerais bien mieux ne pas lui dire, honnêtement, là.

● (17 h 40) ●

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

**Mme Weil:** C'est vraiment juste une question de logique, et de mots, et de cohérence. Ici, la clause, ce qu'elle dit, c'est qu'il peut se faire rembourser. On ne met pas le fardeau sur le commerçant de dire: Voilà, je vous rembourse. C'est le choix du consommateur. Et pourquoi il a ce choix-là? Parce qu'en vertu de 187.2 il sait maintenant comment, toujours, en toutes instances, en toutes circonstances, comment il pourra aller connaître le solde. Donc, déjà, c'est un consommateur éclairé, il peut savoir en

tout temps quel est son solde, hein? Le commerçant devra lui dire.

Donc, cette clause-là découle de 187.2, et là on dit que le consommateur a le droit de se faire rembourser, on lui donne ce droit-là. On n'impose pas une obligation de rembourser au... Et je pense que c'est pour ça que ça a été édicté de cette façon-là à New York, parce c'est une question de logique. C'est-à-dire que, dans un premier temps, l'information et comment elle est captée, connaître en tout temps ce solde, c'est le consommateur qui aura été informé. Comment le fait-il... Mais, ensuite, ce sera à lui de décider. Donc, il aura toujours le réflexe... Il me semble que c'est la logique, la séquence des événements, c'est qu'il aura le réflexe de vérifier son solde.

Maintenant, comment est-ce que, en tout temps, le consommateur va connaître tous ses droits? Quand vous parlez des garanties, évidemment, ça, c'est beaucoup plus complexe, hein? Déjà, moi, je suis avocate, il y a eu bien des instances où il a fallu que je réfléchisse. Bon, la garantie légale, la garantie du fabricant, la garantie prolongée, ce n'est pas évident. Et, même moi, quand je vais acheter que ce soit mon téléphone cellulaire ou autre, il faut toujours que je fasse la part des choses, il faut regarder son Code civil. Donc, c'est un domaine beaucoup plus complexe. Là, on demande tout simplement... C'est-à-dire il a juste à aller chercher l'information par rapport à son solde. Moi, je pense que ça découle de 187.2. Ce que, vous, vous dites, c'est que, rendu à... disons qu'il y a 5 \$ ou 10 \$ qui restent, le commerçant devrait dire, si je comprends bien: Bon, là, je peux vous rembourser.

**M. Pinard:** Ou encore une nouvelle carte.

**Mme Weil:** Vous avez le choix. Donc, il devrait réitérer les choix qu'il a. Mais c'est imposer beaucoup, et quelles seraient les conséquences légales s'il ne le fait pas? Une infraction? C'est que ça commence à être lourd pour le commerçant, là, aussi. Je pense qu'il faut regarder ça parce que, si on met... À un moment donné, le consommateur est quand même un adulte qui rentre dans une relation contractuelle, il a toute l'information, il connaît ses droits, il sait comment aller chercher son solde et là il a le choix. Alors, moi, je pense, ça passe beaucoup par l'information qu'il faut lui donner, qu'on fait dans un premier temps, et une information globale. Peut-être que je pourrai demander aux juristes d'en rajouter.

**Le Président (M. Bernier):** Me Borgeat? Me Borgeat.

**M. Borgeat (Louis):** Bien, moi, un peu dans le même sens, c'est sûr que c'est difficile de résister à des demandes qui nous disent: On devrait informer davantage le consommateur, mais tout là-dedans est une question d'équilibre. Moi, quand je regarde l'ensemble de ce qui est introduit dans cette nouvelle section en termes de protection, d'information, de garantie, je me dis: On fait un pas considérable. Et aller encore plus loin en disant: Le commerçant doit informer du fait qu'on est rendu à tel niveau, bon, peut-être, mais, s'il ne le fait pas, le commerçant est en infraction et susceptible d'être poursuivi et de faire l'objet d'une amende de 2 000 \$ plus frais, alors qu'on parle de sommes ici... on parle de sommes, tu sais, dont le solde est... Comment on le qualifie, là?

**Une voix:** Négligeable.

**M. Borgeat (Louis):** Le solde est inférieur au montant ou au pourcentage déterminé par règlement. On sait qu'actuellement, dans beaucoup d'États américains, c'est 5 \$; en Californie, c'est 10 \$. On parle de petites sommes et on mettrait sur les épaules du commerçant le risque d'une infraction de 2 000 \$ plus frais. Il me semble qu'on est peut-être, là, dans une certaine disproportion dans notre recherche d'équilibre entre nos parties.

**Le Président (M. Bernier):** Merci, Me Borgeat. M. le député de Saint-Maurice, avez-vous autre chose à ajouter?

**M. Pinard:** Est-ce qu'il y a d'autres commentaires?

**Le Président (M. Bernier):** Est-ce qu'il y a d'autres commentaires, Me Allard?

**M. Allard (André):** Bien, en fait, simplement pour souligner encore une fois, là, que toutes ces conditions-là d'émission de la carte qui doivent être divulguées selon 187.2 lient autant le commerçant que le consommateur. Donc, il s'agit d'un contrat dont les dispositions sont portées à l'attention du consommateur lors de l'émission et qui va régir la relation entre le commerçant et le consommateur.

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

**M. Pinard:** M. le Président, nous allons procéder à l'adoption de...

**Le Président (M. Bernier):** L'amendement.

**M. Pinard:** ...de l'amendement. Mais je demande à la ministre de regarder l'évolution que ça va amener sur le terrain, et, lorsqu'on procédera à la phase 3, bien, à ce moment-là, si, effectivement, il n'y a pas de problème et puis ça passe, ça va bien dans le milieu, bien là, à ce moment-là, O.K. Mais, si ça devient un article en dormance, bien on n'atteindra pas notre objectif et on le corrigera.

**Le Président (M. Bernier):** Merci, M. le député. Est-ce que l'amendement introduisant l'élément 187.5 à l'article 8 est adopté?

**Des voix:** Adopté.

**Le Président (M. Bernier):** Est-ce que l'article 8, tel qu'amendé, est adopté?

**Des voix:** Adopté.

**Le Président (M. Bernier):** Article 8, tel qu'amendé, est adopté. L'article 9, s'il vous plaît, Mme la ministre.

**Mme Weil:** L'intitulé de la section VI du chapitre III du titre I de cette loi est remplacé par le suivant:

«Contrat de service à exécution successive relatif à un enseignement, un entraînement ou une assistance.»

La modification proposée a pour objet de décrire plus précisément les types de contrats visés par les règles contenues à la section VI du chapitre III du titre I de la

loi et de la distinguer de la nouvelle section VII introduite par le présent projet de loi, qui vise d'autres types de contrats de service à exécution successive.

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

**M. Pinard:** Adopté.

**Le Président (M. Bernier):** Adopté. Bon, nous en sommes maintenant à l'article 10. Avant de procéder à l'article 10, moi, ce que je vous propose pour cet article-là, c'est que nous puissions l'étudier amendement par amendement — et amendement par amendement parce qu'il y a plusieurs modifications — de façon à pouvoir suivre chacun des articles, chacun des éléments qui sont présentés. Oui, M. le député de Saint-Maurice, vous avez un...

**M. Pinard:** M. le Président, j'aurais quasiment le goût d'offrir à la ministre qu'on débute les travaux sur l'article 10 demain. Nous avons, à l'article 10, là, 214.1 à 214.11...

**Le Président (M. Bernier):** ...plusieurs éléments, là, c'est pour ça que je vous fais cette proposition-là.

**M. Pinard:** Et c'est concernant les fameuses garanties, là, hein?

**Le Président (M. Bernier):** Oui.

**M. Pinard:** Non, c'est les contrats...

**Une voix:** ...contrats à exécution...

**M. Pinard:** Ah! c'est les contrats...

**Une voix:** La téléphonie.

**M. Pinard:** Oh, mon Dieu! ça regarde surtout, là, la téléphonie.

**Le Président (M. Bernier):** Les contrats à exécution successive de service fourni à distance.

**M. Pinard:** Oui. Donc, c'est un des gros, gros points importants dans le projet de loi, et, moi, je dois vous avouer qu'à 17 h 50... débiter nos travaux à 17 h 50 là-dessus, bien on n'aura même pas le temps de finir d'entendre la lecture de Mme la ministre.

**Des voix:** ...

**Le Président (M. Bernier):** Si vous permettez, est-ce qu'il y a consentement pour que nous puissions ajourner nos travaux? Et nous devons...

**Des voix:** ...

**Le Président (M. Bernier):** Un instant, s'il vous plaît! Et nous devons ajourner nos travaux sine die pour attendre l'ordre de la Chambre pour reprendre demain matin.

Donc, merci de votre collaboration. Je vous souhaite une bonne soirée à tous.

*(Fin de la séance à 17 h 50)*