



ASSEMBLÉE NATIONALE

PREMIÈRE SESSION

TRENTE-NEUVIÈME LÉGISLATURE

Journal des débats

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

Le mardi 10 novembre 2009 — Vol. 41 N° 12

Étude détaillée du projet de loi n° 60 — Loi modifiant
la Loi sur la protection du consommateur
et d'autres dispositions législatives (3)

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

QUÉBEC

Abonnement annuel (TPS et TVQ en sus):

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

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

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

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

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

Consultation des travaux parlementaires de l'Assemblée ou des commissions parlementaires dans Internet à l'adresse suivante:
www.assnat.qc.ca

Dépôt légal: Bibliothèque nationale du Québec
ISSN 0823-0102

Commission permanente des relations avec les citoyens

Le mardi 10 novembre 2009 — Vol. 41 N° 12

Table des matières

Document déposé	1
Étude détaillée	
Loi sur la protection du consommateur	
Contrats relatifs aux biens et aux services (suite)	1
Pratiques de commerce	11
Preuve, procédure et sanctions	29
Administration	29

Intervenants

M. Raymond Bernier, président

Mme Kathleen Weil

M. Claude Pinard

Mme Francine Charbonneau

* M. Louis Borgeat, Office de la protection du consommateur

* M. André Allard, idem

* Témoins interrogés par les membres de la commission

Le mardi 10 novembre 2009 — Vol. 41 N° 12

Étude détaillée du projet de loi n° 60 — Loi modifiant la Loi sur la protection du consommateur et d'autres dispositions législatives (3)

(Quinze heures cinquante-quatre minutes)

Le Président (M. Bernier): Donc, à l'ordre, s'il vous plaît! Je déclare la séance de la Commission des relations avec les citoyens ouverte et je demande à toutes les personnes présentes dans la salle de bien vouloir éteindre la sonnerie de leurs téléphones cellulaires.

Le mandat de la commission est de poursuivre 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, y a-t-il 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, remplace Mme Lapointe (Crémazie).

Document déposé

Le Président (M. Bernier): Merci, Mme la présidente. Avant de poursuivre les travaux, je désire déposer un document d'information additionnel qui nous a été déposé par Mme Diane Brisebois, présidente et directrice générale du Conseil canadien du commerce de détail, qui nous a déposé un document additionnel d'information sur le projet de loi n° 60. Donc, je dépose officiellement ce document à la Commission des relations avec les citoyens, et copie doit être donnée auprès des membres de cette commission. Merci.

Étude détaillée

**Loi sur la protection
du consommateur**

**Contrats relatifs aux biens
et aux services (suite)**

Lors de l'ajournement des travaux de la commission, nous étions rendus à l'étude du nouvel article 214.7 introduit par l'article 10. Il y a un amendement à cet article, et j'inviterais Mme la ministre à nous le présenter.

Mme Weil: Bon, dans un premier temps, est-ce que je lis l'article 214.7 ou l'amendement?

Le Président (M. Bernier): Bien, vous pouvez commencer par l'article et nous présenter l'amendement au fur et à mesure que...

Mme Weil: O.K. Alors: «En cas de résiliation unilatérale par le consommateur d'un contrat à durée déterminée en considération duquel un bénéfice économique lui a été consenti par le commerçant, l'indemnité de résiliation exigible du consommateur ne peut excéder le montant total des bénéfices consentis en considération

de ce contrat. Le montant de cette indemnité décroît selon les modalités prévues au règlement.

«Cependant, lorsqu'en application de la décroissance prévue au premier alinéa, le montant de l'indemnité exigible en vertu de cet alinéa atteint la somme de 50 \$, l'indemnité maximale que peut exiger le commerçant correspond à la moindre des sommes suivantes: 50 \$ ou une somme représentant au plus 10 % du prix des services prévus au contrat qui n'ont pas été fournis. Il en est de même lorsque le bénéfice économique consenti au consommateur est de 50 \$ ou moins ou lorsqu'aucun bénéfice économique ne lui a été consenti.»

Alors, l'amendement à l'article 214.7 de la loi introduit par l'article 10 du projet de loi:

Premier paragraphe, modifier comme suit le premier alinéa:

Remplacer le mot «exigible» par les mots «qui peut être exigée»;

Supprimer le mot «total»;

Insérer, après le mot «bénéfice», les mots «économiques déterminés par règlement qui lui ont été»;

Deuxième paragraphe, remplacer le deuxième alinéa par le suivant: «Lorsqu'aucun bénéfice économique déterminé par règlement n'a été consenti au consommateur, l'indemnité maximale que peut exiger le commerçant correspond à la moindre des sommes suivantes: 50 \$ ou une somme représentant au plus 10 % du prix des services prévus au contrat qui n'ont pas été fournis.»

Le Président (M. Bernier): Le commentaire.

Mme Weil: Donc, le commentaire. Je ferai un commentaire peut-être général puis, ensuite, un commentaire sur l'amendement. Alors, la plupart des entreprises évoluant dans les secteurs de la téléphonie avec et sans fil, de la télévision à péage, de l'Internet et de la sécurité offrent au consommateur la possibilité de conclure un contrat auquel ils seront liés pendant une période déterminée: 12, 24, 36 mois. En échange de son consentement à un contrat à durée déterminée, le consommateur obtiendra généralement un rabais. Le contrat à durée déterminée permet notamment à l'entreprise de s'assurer que le consommateur lui versera des mensualités pendant une période suffisamment longue pour que les rabais qui lui ont été consentis soient amortis. Si le consommateur résilie le contrat avant que la période d'engagement soit terminée, l'entreprise exigera de celui-ci qu'il lui paie un montant à titre de frais de résiliation.

Les modalités relatives aux frais de résiliation utilisées par les entreprises sont problématiques, puisqu'elles leur permettent notamment d'exiger du consommateur des sommes qui lui sont déraisonnables et injustifiées, qui sont difficilement justifiables eu égard à la valeur du bénéfice qu'elles ont consenti au consommateur, qui sont exigibles au cours d'une période qui va bien au-delà de celle requise pour amortir le bénéfice consenti, qui ne diminuent pas toujours en fonction du nombre de mensualités payées

par le consommateur et qui pourront être égales ou même supérieures à celles qu'auraient versées le consommateur pour obtenir le service s'il n'avait pas résilié le contrat.

La mesure proposée vise à ce que l'indemnité de résiliation qui sera exigible par le commerçant soit plus équitable pour le consommateur, entretienne un lien plus rationnel avec le bénéfice qui lui a été consenti et tienne davantage compte de l'amortissement d'un tel bénéfice au cours de la relation contractuelle.

Quant à l'amendement, eh bien on remplace l'expression «indemnité de résiliation exigible du consommateur» par l'expression «indemnité de résiliation qui peut être exigée du consommateur» de façon à éviter que certains commerçants soient tentés de laisser entendre que la LPC, que la loi exige qu'une telle indemnité soit réclamée des consommateurs.

Deuxièmement, préciser que l'indemnité de résiliation qui peut être exigée du consommateur ne pourra pas excéder le montant du bénéfice économique qui sera déterminé au règlement.

Et, finalement, conserver uniquement la partie du deuxième alinéa qui porte sur l'indemnité de résiliation exigible dans le cas où aucun bénéfice économique n'a été consenti au consommateur. La partie du deuxième alinéa qui s'applique dans le cas où un bénéfice a été consenti au consommateur et qui précise les modalités de la décroissance lorsque le montant de l'indemnité de résiliation atteint 50 \$ ou est inférieur à cette somme est supprimée. Les modalités de la décroissance de l'indemnité de résiliation seront plutôt prévues au règlement. Voilà, M. le Président.

● (16 heures) ●

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

M. Pinard: Merci beaucoup. Merci beaucoup, M. le Président. Certaines interrogations à la lecture des... lorsque nous avons entendu les différents groupes de consommateurs et également lorsqu'on a relu tout ça, également suite aux rencontres qu'on a eues avec le contentieux. D'abord, je pense que le premier point nous provient de l'Option Consommateurs. Le groupe Option Consommateurs nous demande de définir véritablement ce que c'est qu'un bénéfice économique. Bon, je pense qu'il faut être très, très, très clair, est-ce que «bénéfice économique»... on va ne entendre, par «bénéfice économique», que le coût réel des équipements qui... est-ce qu'on ne va entendre, par «bénéfice économique», que le coût réel des équipements que le consommateur pourra recevoir en contrepartie du contrat qu'il va signer? Est-ce que ça comprend également une évaluation des services que le consommateur va recevoir? Et y a-t-il d'autres éléments qui pourraient entrer dans le bénéfice économique?

Parce que, là, d'abord, on parle d'un contrat à durée déterminée. Donc, si, moi, je signe un contrat de trois ans — pour ne pas faire de publicité — avec une compagnie de téléphone, et la compagnie de téléphone... je m'engage, moi, à payer tant par mois, mais la compagnie de téléphone m'offre un appareil, la compagnie de téléphone m'offre le service 9-1-1 gratuitement, la compagnie de téléphone m'offre le répondeur, la compagnie de téléphone m'offre également l'option d'interjeter mes appels non pas à la maison, mais à mon bureau... Enfin, on connaît un peu, là, le panier de services que les compagnies téléphoniques, de téléphonie peuvent offrir à leurs multiples clients. Donc,

je pense que ça devient important, lorsqu'on parle d'indemnité, de savoir exactement ce que le...

Parce que, là, on dit au consommateur: Tu peux, même si tu as un contrat dûment, Claude... Si j'ai un contrat de trois ans, je peux quand même, unilatéralement, dire: Je mets fin à mon contrat. Par contre, comme j'ai signé une entente avec vous sur une durée... j'ai des obligations. Et il n'y a pas personne qui peut accepter même qu'on mettrait fin à un contrat sans qu'il y ait des obligations de la part des deux parties, alors l'obligation de ma part, je veux l'établir. Et comment puis-je l'établir? Si on parle de bénéfice économique — et ça, c'était la grande, grande, grande question qui était soulevée par tous les groupements qui sont venus nous rencontrer — comment allez-vous être en mesure de définir c'est quoi, un bénéfice économique?

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

Mme Weil: M. le Président, parce que l'Office de protection du consommateur a beaucoup travaillé ce dossier. D'ailleurs, on est en train de réfléchir au contenu du règlement qui va justement préciser ça. Je pense que le député de Saint-Maurice résume très, très bien tout ce qu'on a entendu en commission parlementaire, les préoccupations, un certain questionnement sur ce qui était inclus dans «bénéfice économique». Alors, je demanderai, avec votre permission, à M. Borgeat de répondre à la question.

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

M. Pinard: M. le Président...

Le Président (M. Bernier): Oui.

M. Pinard: ...je tiens tout de suite à donner mon autorisation. Mme la ministre, lorsque vous désirerez que le président ou l'aviseur légal intervienne, aucun problème, il y aura consentement pour la balance de nos travaux.

Le Président (M. Bernier): Donc, il y a consentement pour Me Borgeat ou Me Allard, qu'ils puissent prendre la parole lors de nos travaux. Donc, Me Borgeat, allez-y.

M. Borgeat (Louis): Merci, M. le Président. Oui, alors, vous soulevez là... enfin, le député de Saint-Maurice soulève là une question qui a été au coeur des préoccupations de plusieurs associations de consommateurs effectivement entendues lors des consultations particulières, et ça m'amène à peut-être remonter un peu en arrière sur cette indemnité de résiliation parce qu'elle est au coeur, je dirais, de l'approche qui est privilégiée par ce projet de loi là dans la section qui nous intéresse ici.

Lorsque les problèmes ont été exprimés à l'office au cours des dernières années en matière de téléphonie cellulaire, on ne vous cache pas qu'une des interrogations les plus importantes des consommateurs touchait précisément la difficulté pour le consommateur, lorsqu'il avait signé un contrat, souvent d'une durée de trois ans, à y mettre fin lorsque, pour des motifs de nécessité personnelle par exemple, la conjoncture personnelle de ce consommateur-là avait évolué. Et, parmi les solutions envisagées pour

faire face à ce problème-là, plusieurs avaient critiqué la durée des contrats en disant: Écoutez, si vous, comme législateur, vous intervenez pour faire en sorte que les contrats ne soient pas aussi longs, ne soient plus des contrats de trois ans en particulier, mais soient limités dans le temps, vous venez apporter au consommateur une protection importante. Et, de notre point de vue, le problème se situait à un niveau différent, dans le sens que les contrats de un an, deux ans, trois ans ne sont pas en soi préjudiciables au consommateur avec les rabais qui sont consentis. Bien au contraire, dans bien des cas, c'est l'occasion pour le consommateur d'obtenir, compte tenu de la longueur du contrat, un rabais important sur les appareils qui lui sont fournis.

Là où se posait la difficulté — et vous l'avez, encore une fois, bien exprimé — c'est lorsqu'un consommateur fait face à la nécessité de mettre un terme à un contrat qui était un contrat de trois ans et que les contrats conclus avaient des clauses de résiliation relativement uniformes, dans le cas des grandes entreprises de télécommunications, qui faisaient en sorte que l'indemnité était considérable et n'avait pas nécessairement de lien — dans notre esprit, en tout cas — avec le préjudice subi par l'entreprise. Alors, c'est donc sur cet élément-là, la nature de l'indemnité de résiliation, que se situe l'intervention législative proposée ici.

Dans le projet de loi n° 60, on disait que cette indemnité de résiliation correspondait au bénéfice économique consenti par l'industrie. Et, comme il vient d'être souligné par le député de Saint-Maurice, à plusieurs reprises on nous a dit: Attention! l'addition de bénéfices économiques importants pourrait faire en sorte que l'indemnité soit considérable et que le consommateur soit piégé dans une difficulté de résilier à un compte qui soit raisonnable. Et, dans l'amendement qui est proposé ici par Mme la ministre, précisément on vient exprimer que l'indemnité de résiliation reposera non pas nécessairement sur l'ensemble des bénéfices économiques qui peuvent être consentis tout à fait librement par les entreprises sur des contrats de un an, deux ans ou trois ans, mais sur la partie du bénéfice économique qui sera déterminée par un règlement du gouvernement.

Et, bon, oui, le règlement du gouvernement dira quoi? Eh bien, à ce stade-ci de nos réflexions, après avoir entendu les représentations des associations de consommateurs, il nous apparaît que, dans bien des cas, cette indemnité de résiliation devrait être articulée autour, essentiellement, des biens qui sont offerts en termes de rabais au démarrage du contrat plutôt que sur l'ensemble des services qui peuvent couvrir la période du contrat parce que, comme il a été exprimé, le bien qu'offre l'entreprise au consommateur représente pour l'industrie, celui qui l'offre, un coût unitaire important. La compagnie qui l'offre au consommateur doit d'abord l'acheter avant de l'offrir au consommateur. Dans le cas des services, on est face à une situation un peu différente où c'est l'entreprise elle-même qui est pourvoyeur, qui est responsable de la prestation du service, et le coût de prestation d'un service peut s'avérer inférieur au coût unitaire de l'achat d'un bien parce qu'il y a un amortissement sur l'ensemble de la clientèle. Avoir, je ne sais pas, moi, 10 000 personnes qui bénéficient d'un service de boîte vocale ou qu'il y en ait 12 000, 13 000 ou 15 000, il y a un coût, mais il y a vraisemblablement un coût qui est marginal pour l'entreprise.

Donc, il y a cette réalité plus économique puis il y a la réalité commerciale aussi qui est le risque évoqué

que l'industrie se dise: Bien, écoutez, si l'indemnité se calcule sur les bénéfices économiques, il y aura des bénéfices économiques de consentis sur une gamme fort importante de services que le consommateur n'est pas dans une situation pour refuser parce que c'est à son avantage d'accepter les différents bénéfices qu'on peut lui offrir sur trois mois, sur six mois ou même sur 36 mois en lui disant: Voyez, on vous offre gratuitement ceci, on vous offre gratuitement cela. Et ça aurait pour effet de gonfler considérablement l'indemnité de résiliation, d'où l'idée derrière cet amendement, qui comporte peu de mots mais qui est d'impact, de dire: La partie du bénéfice qui sera considérée pour l'indemnité sera déterminée par règlement. Et, dans le règlement, la perspective qui est envisagée et discutée à la suite des consultations, c'est que l'indemnité considérée s'articule autour du bien consenti au départ, c'est-à-dire, par exemple, l'appareil téléphonique et un accessoire qui soit essentiel ou s'y rattachant de façon directement utile. Alors ça, c'est le premier changement, le plus important et qui, dans notre esprit, répond à cette préoccupation, là, d'inflation possible d'un bénéfice économique consenti au consommateur.

● (16 h 10) ●

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

M. Pinard: Comme on est dans le noeud du problème, le bénéfice économique va surtout, selon vos propos... vont être basés sur l'équipement. Maintenant, de quelle façon qu'on peut s'assurer que l'équipement qui va apparaître comme bénéfice économique... que le prix de l'équipement sera bel et bien le prix du marché? Par exemple, si l'équipement, c'est un téléphone, et le téléphone, si je l'achète, il se vend à 499 — pas 4,99 \$, mais 499 \$ — lorsqu'on va calculer le bénéfice économique, le commerçant aura-t-il l'obligation de mettre dans le contrat que le bénéfice économique du téléphone est le prix du téléphone à la date de signature du contrat? Parce que, si, moi, j'accepte ça, c'est parce que je n'ai pas les moyens de payer mon téléphone comptant. Donc, la compagnie m'offre, si vous voulez, un contrat qui me permet d'amortir mon téléphone sur une période de trois ans. Mais, si la compagnie, au lieu de me mettre un bénéfice économique de 499 \$, m'insère un bénéfice économique de 699 \$, encore une fois c'est le consommateur qui se fait manger les oreilles, hein, on se comprend?

Le Président (M. Bernier): Oui, c'est une façon de...

M. Pinard: C'est une façon de parler.

Le Président (M. Bernier): ...une façon de parler, M. le député de Saint-Maurice.

M. Pinard: Oui, une façon d'entendre. C'est parce que, pour obtenir un service, certains clients vont, tout simplement, se dire: Bien, coudon, j'ai un contrat de trois ans, donc, à ce moment-là, mon contrat va terminer dans trois ans. Je suis bien d'accord pour payer la facture de tant par mois et, bon, bien, j'ai un téléphone. Alors, qu'ils mettent un téléphone à 500 \$ ou bien qu'ils mettent le téléphone à 800 \$, d'une façon ou de l'autre, moi, je paie ça sur trois ans, puis, après trois ans, le téléphone

m'appartient. Comprenez-vous? C'est là qu'il faudrait, à mon sens... Et c'est là que je veux me prémunir du fait que le commerçant... Et ça, ça nous a été soulevé, là, par les groupes, tous les groupes nous ont soulevé ça, je voudrais être sûr que le consommateur ne se fera pas... d'une façon ou de l'autre, va régler un problème immédiat mais se cause un problème lors d'une intervention subséquente. Parce que, lorsqu'il va annuler ou s'il veut annuler son contrat, il ne pourra pas le faire parce que son bénéfice économique aura été gonflé. Alors, est-ce qu'on insère un amendement, on modifie... Parce que, là, là, c'est quelque chose, là, de tellement important dans notre loi que je ne crois pas qu'on peut tout régler par le règlement, là, d'autant plus que le règlement, ce n'est pas le législateur qui le fait, le règlement. Alors, je voudrais revenir à certaines bases aussi, là...

Le Président (M. Bernier): La situation aussi...

M. Pinard:...qu'il faut que le législateur... M. le Président, il faut que le législateur joue son rôle, et je voudrais être sûr et certain que nous protégeons adéquatement notre consommateur.

Le Président (M. Bernier): Très bien. Alors, Me Borgeat ou Mme la ministre... Me Borgeat...

Mme Weil: Oui. Parce qu'il y a une formule, évidemment, qui va être... Vous parlez d'amortissement aussi, je pense, le concept d'amortissement dans le bien. Évidemment, le maximum qui pourra être demandé ou qui fera partie du calcul de l'indemnité sera bien attaché au bien. Et je pense que c'est important de le dire ici publiquement, que, moi, je le confirme parce que, je pense, c'est beaucoup la préoccupation. Mais là ce que vous évoquez, c'est: Comment allons-nous faire ce genre de calcul pour tenir compte de l'amortissement? Donc, les éléments...

M. Pinard: J'ai...

Mme Weil: Oui.

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

M. Pinard: Si vous permettez, M. le Président, j'aimerais préciser à Mme la ministre que ma préoccupation, pour l'instant, n'est pas de savoir de quelle façon qu'on va calculer l'amortissement. Ma préoccupation, c'est que, moi, comme commerçant, est-ce que j'ai l'obligation, dans le contrat avec mon client, comprenez-vous... C'est un homme qui aime téléphoner, ça, je n'en reviens pas. Tous les jeunes aiment téléphoner, ils se promènent avec un téléphone à la journée longue. Mais, moi, comme commerçant, ce que je veux, c'est faire le plus de bénéfices possible, sinon je ne suis pas un commerçant, on s'entend? Mais de quelle façon que je peux agir pour faire beaucoup d'argent?

Alors, si je vends mes téléphones, pour fin d'exemple, 400 \$ l'unité, est-ce que j'ai la possibilité de mettre dans mon contrat que la valeur de mon téléphone n'est pas de 400 \$, mais bel et bien de 600 \$ en disant à mon client: Écoute bien, il n'y en a pas, de problème, toi, là, tu as un contrat de trois ans. Donc, à tous les mois, tu vas me payer un montant d'argent, et ce n'est qu'en cas de défaut, ce

qui ne t'arrivera sûrement pas, hein, que je pourrai, à ce moment-là, revendiquer plus que la valeur réelle du téléphone que je te vends. Parce que je viens d'établir que, moi, pour mon bénéfice, le téléphone, il ne vaut pas 400 \$, il vaut 600 \$.

Donc là, je suis rendu là, là. De quelle manière qu'on peut prévoir dans la loi que le commerçant devra établir la valeur économique du bien à la valeur du marché? Est-ce qu'on doit l'écrire? Est-ce qu'on doit rajouter... amender? Mais, pour être sûr et certain que si... Aujourd'hui, nous sommes le 10. Si les téléphones se vendent aujourd'hui 400 \$, bien, si, aujourd'hui, le commerçant signe un contrat avec un client, c'est 400 \$ qu'il faut qu'il insère dessus. Si, dans trois mois, le téléphone vaut 200 \$, bien il va falloir qu'il écrive 200 \$. Il ne pourra pas écrire 300 \$, 400 \$, 500 \$, 600 \$ en disant au client: Non, non, pas de problème, là, d'une façon ou de l'autre, on a un contrat, tu me paies ça à tant par mois, et puis, dans trois ans, là, ton téléphone t'appartient, peu importe le montant que j'ai mis comme valeur sur le contrat. Comprenez-vous? C'est ça qui est mon point sensible, là, cet après-midi.

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

Mme Weil: M. le Président. Dans un premier temps, je vais apporter des éléments de réponse, et M. Borgeat pourra compléter. Je voudrais nous référer peut-être, dans un premier temps, à l'article 214.2, qu'on a déjà adopté, donc tout ce que le contrat devra constater par écrit, h.1, qu'on a déjà adopté, donc «le montant total des bénéfices économiques déterminés au règlement devant servir au calcul de l'indemnité de résiliation qui pourra être exigée du consommateur en vertu de l'article 214.7» — donc, déjà, le contrat devra indiquer le montant total des bénéfices économiques — et i, «la mention que seuls les bénéfices économiques prévus au paragraphe h.1 serviront au calcul de l'indemnité de résiliation qui pourra être exigée du consommateur».

Pour le reste, je pense, c'est vraiment les règles du marché qui vont gérer ça. Et je pense que les experts de l'Office de la protection du consommateur pourront élaborer là-dessus, mais évidemment, dans un libre marché, on présume la bonne foi. Et je ne sais pas si M. Borgeat va évoquer des cas particuliers, mais on a beaucoup d'articles de promotion ici, hein? Et le consommateur peut évidemment comparer ce qu'il y a sur le marché, et rapidement on peut voir la vraie valeur des produits qui y sont vendus. Parce qu'un commerçant qui aurait un prix avec beaucoup d'inflation dans son prix, évidemment, n'aura pas beaucoup de succès dans ce marché extrêmement... bien, relativement compétitif au Canada, relativement. Je dis «relativement», là, parce que certains disent que ce n'est peut-être pas assez compétitif.

Mais, ceci étant dit, peut-être, avant de finir, je demanderai peut-être, pour répondre à cette deuxième partie de votre question... C'est: Comment un consommateur peut-il être vraiment rassuré que le prix qui est indiqué est vraiment un prix honnête?

Le Président (M. Bernier): Me Borgeat.

● (16 h 20) ●

M. Borgeat (Louis): Oui. Bien, en fait, en complément de ce que Mme la ministre disait, tout

simplement, ne serait-ce qu'au cours des derniers jours, nous sachant en commission aujourd'hui, j'ai ramassé, dans mes deux quotidiens de la fin de semaine, des promotions. Alors, vous savez, on est dans un univers de technologie où la promotion est importante, où Internet est omniprésent, et, de manière générale, on observe, nous, à l'office, que, les grandes entreprises, leurs promotions, leurs forfaits sont connus du public. Que ce soit dans un modèle écrit, n'est-ce pas, pour certains qui favoriseraient l'écrit pour toutes sortes de raisons, ou sur Internet directement, les promotions, les forfaits sont bien connus, et souvent on identifie le prix de l'appareil de base en disant: Voici, on vous offre tel appareil, contrat de trois ans, réduction de tant, bénéfice consenti, à peu près dans ces termes-là, 200 \$, 300 \$, 400 \$.

Et bien sûr, comme Mme la ministre le disait, dans 214.2, qui a déjà été adopté ici, qui prévoit le contenu obligatoire du contrat, bien on prévoit bien à deux paragraphes que le commerçant devra indiquer précisément la nature des parties du bénéfice économique consenti, qui peut être très vaste, la partie qui constitue ce qui sera utilisé pour l'indemnité de résiliation. Donc, on a la référence générale au marché avec les promotions qui circulent très librement et on aura, dans le cas précis d'un consommateur, pour son cas, son contrat, son appareil, l'indication dans le contrat du rabais qui lui a été consenti.

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

M. Pinard: C'est que, lorsqu'on signe le contrat... Si je suis consommateur, le contrat que vous allez me remettre pour signature, je ne verse rien, je ne débourse aucun sou. Donc, le montant du bénéfice économique, qui est l'appareil par exemple, ce montant-là, vous pouvez mettre le montant que vous désirez. Si on disait tout simplement: Le bénéfice économique se calcule selon la valeur au détail de l'appareil vendu en libre circulation, qui n'a pas aucun lien de location, qui est vendu tout simplement... On entre dans une boutique, on achète un appareil, puis c'est ça, le bénéfice économique, ça doit être calculé sur ce montant-là. Alors là, à ce moment-là, le consommateur, lui, il part avec un contrat puis il sait très bien que le montant qui est stipulé... Supposons qu'on stipule 400 \$, il en a pour trois ans, hein, où l'obligation est toujours basée sur 400 \$, même si, dans deux ans et demi, les téléphones sont rendus à 50 \$ l'unité. Parce qu'on a déjà vu ça, hein, lorsqu'on lance un produit, les prix sont astronomiques, mais qu'un an ou deux ans après, six mois même — en électronique, ça va très vite — à ce moment-là les prix s'effondrent. Mais le consommateur se devra et sera tenu de régler avec le commerçant en vertu du contrat qu'il a signé initialement. Si le bénéfice économique de son téléphone, là, il est à 400 \$, il se vend 400 \$, même si, dans deux ans et demi, le téléphone, il se vend 50 \$. Ce n'est pas grave, sa responsabilité, c'est sur le 400 \$.

Moi, je ne veux pas enlever à un... je ne veux pas déshabiller Pierre pour habiller Alfred, absolument pas, là, je tiens à ce que le commerçant ait ses droits, mais je tiens aussi à ce que le consommateur sache très bien ce vers quoi il se dirige s'il y a un non-respect de ses obligations ou encore s'il y a un non-respect, de sa part, du maintien du contrat pour la durée parce que c'est des contrats à durée déterminée. Et ça, là, ça vient mettre clair aussi que le consommateur ne pourra pas se diriger vers le tribunal

des Petites Créances pour plaider enrichissement sans cause, ou dol, ou peu importe, en disant: Bien non, M. le juge, ça n'a pas de bon sens, le téléphone, il n'est pas à 400 \$, il est à 50 \$ chez Canadian Tire. Non, non, il a une obligation contractuelle, il faut que ce soit clair, net, précis.

Le Président (M. Bernier): Merci.

M. Pinard: Bien, en tout cas, pour moi.

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

M. Borgeat (Louis): Oui. Bon, d'abord une précision. Dans beaucoup des cas où il y a un rabais consenti au consommateur au départ sur le prix de l'appareil, il reste un solde à payer, alors... Parce que je crois qu'on a évoqué le fait que le consommateur partait avec aucune obligation, mais, le plus souvent, sur un contrat de 500 \$, 600 \$, il va rester un solde de 100 \$ ou 150 \$ que le consommateur doit assumer. Mais l'essentiel de la question, c'est de savoir: Mais oui, mais qu'en est-il de la réalité dure de la dévaluation rapide des produits, des appareils dont on parle? Oui, c'est une réalité qui affecte l'univers de la technologie, l'univers de l'électroménager, l'univers automobile, hein? On sait qu'on achète une automobile neuve, puis, trois jours après, si vous tentez de la revendre, elle peut avoir perdu le cinquième, ou le quart, ou le tiers de sa valeur. Alors, il y a, dans tout cet univers de produits neufs, un phénomène de réduction de la valeur.

Il y a peut-être une certaine accélération dans le domaine des technologies, mais il reste que celui qui loue un appareil pour trois ans ou bien celui qui l'achète, parce qu'il y a des consommateurs qui font le choix d'acheter, hein, pour avoir la liberté contractuelle de... avec des contrats à durée indéterminée, d'avoir un appareil puis de... bien, oui, vous faites face, comme consommateur, à la réalité que le bien que vous avez acheté aura pu se dévaluer, mais ça, c'est une réalité qui frappe le consommateur dans la plupart de ses activités. Et la formule qui est prévue ici fait un peu abstraction de ça parce que l'amortissement, dont nous pourrions reparler parce que, comme il a été souligné, ce n'était pas l'objet, là, de cette première discussion sur ce premier morceau d'indemnité de résiliation... Il y a, bien sûr, un amortissement de prévu sur la valeur du bénéfice économique faisant partie de l'indemnité de résiliation, là, dans le sens qu'il va de soi que, sur un contrat de trois ans, le rabais consenti au départ n'est pas le même après 24, 12 et six mois. Il y a un amortissement qui est considéré, dont bénéficie le consommateur, sur la durée... on le verra, là, potentiellement sur la durée du contrat.

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

M. Pinard: Mme la ministre, est-ce que vous accepteriez, par exemple, qu'on ajoute: La valeur du bénéfice économique ne peut excéder la valeur au détail du bien consenti en date de la ratification du contrat? La valeur du bénéfice économique ne peut excéder la valeur au détail du bien consenti en date de la ratification du contrat, ce qui veut dire que, si, moi, comme consommateur, je signe un contrat et que l'appareil qui est inclus dans mon contrat, telle marque, tel numéro de série... et que ça se vend au détail 400 \$, bien, à ce moment-là, la valeur du bénéfice

économique ne peut excéder la valeur au détail du bien. Si le téléphone, au détail, il vaut 400 \$, ça ne peut pas excéder 400 \$ parce que c'est en date de la ratification du contrat. Si la même compagnie fait un autre contrat six mois plus tard mais que l'appareil ne se vend plus 400 \$, mais il se vend 300 \$, à ce moment-là la valeur du bénéfice économique sera la valeur du bien au moment de la ratification du contrat, sera de 300 \$. Et je pense qu'on a là une... on rejoint là une préoccupation qui est: De quelle façon qu'on peut calculer la valeur du bénéfice économique? C'est très précis, hein?

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

Mme Weil: Je pense qu'il faudrait qu'on puisse échanger un peu sur la définition de «valeur au détail», qui amène une notion, je pense, qui complexifie, surtout à la lumière de l'article h.1 où on parle du montant total des bénéfices économiques. Est-ce que c'est la valeur au détail le jour de la signature du contrat? Est-ce que c'est la valeur au détail le jour de la résiliation du contrat? Comment définit-on la valeur au détail? Je pourrais peut-être demander, pour les fins de la discussion, de voir comment peut-être l'OPC, l'office, pourrait définir «valeur au détail» dans une relation contractuelle comme ça et, au-delà de... en quoi ça apporte quelque chose de différent à «montant total des bénéfices économiques». Est-ce que c'est valeur au détail dans le temps qui détermine la valeur au détail? Peut-être, je ne sais pas, Me Borgeat ou Me Allard...

Le Président (M. Bernier): Avez-vous des informations additionnelles?

● (16 h 30) ●

M. Pinard: ...Mme la ministre, préciser ma pensée en disant que c'est la valeur au détail, là, sans contrat, là. Comprenez-vous? Si vous achetez en tablette, là, sur les tablettes ou dans une boutique sans...

Une voix: Obligation contractuelle.

M. Pinard: ...obligation contractuelle, si vous voulez.

Le Président (M. Bernier): Me Borgeat, avez-vous des informations complémentaires?

M. Borgeat (Louis): Juste exprimer que l'intention de ce qui est prévu, là, déjà à l'article 214.2 qui a été évoqué, lorsqu'on parle du montant total des bénéfices économiques déterminés au règlement, dans notre esprit c'était, bien sûr, la valeur du bien au moment de la signature du contrat et non pas face à son évolution future. Dans l'hypothèse où il y a une dévalorisation du bien, les parties sont liées par la valeur qui est déterminée au moment de la signature du contrat. Sinon, on entre dans une mécanique juridique, là, dont personne ne connaît l'issue. Alors, l'objectif, c'était de parler de la valeur du bien au moment où les parties signent l'une par rapport à l'autre.

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

M. Pinard: Moi, M. le Président, Mme la ministre, ce que j'essaie d'amener, c'est tout simplement

un élément pratico-pratique, très, très pratique, là, comment l'évaluer, le bénéfice économique. Alors, un, je pense que, si on veut poursuivre par règlement, on peut poursuivre par règlement à partir du moment où, nous, on a déjà tranché qu'il y a une certaine façon de le faire. Mais je vais être franc avec vous, là, je ne crois pas que ce soit par règlement qu'on doit établir cela. Il faut qu'il y ait au moins, au niveau de la loi, un dépôt d'une proposition qui va vous permettre d'approfondir par règlement, d'aller dans les détails par règlement. Mais là, au moment où on se parle, là, il n'y a aucune façon de le déterminer, là. Moi, mon but, c'est d'essayer d'améliorer le projet de loi pour que tout le monde comprenne, là, que c'est à partir de cela qu'on peut déterminer quelle sera exactement l'indemnité que le consommateur devra payer et quelle sera l'indemnité que le commerçant pourra réclamer aussi là-dedans. Mais les jeux sont clairs, là, il n'y a pas d'entourloupe, là, ni pour un ni pour l'autre, c'est «basic».

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

Mme Weil: M. le Président, juste pour bien comprendre, donc, quant au député de Saint-Maurice, est-ce que... Donc, le problème pour vous, c'est que «bénéfice économique», c'est un peu vague comme expression, vous voudriez que ce soit rattaché au bien. Donc, par exemple, le téléphone, les écouteurs, des gadgets, là, qui viennent avec le téléphone, par exemple, tout ça, c'est physique, c'est des biens physiques qui pourraient être considérés comme des bénéfices économiques. Donc, vous voudriez une expression qui vient vraiment définir plus précisément qu'on rattache l'indemnisation à la valeur dans le temps, c'est-à-dire lors de la signature du contrat.

M. Pinard: Exactement.

Mme Weil: Votre préoccupation, ce n'est pas la dévalorisation avec le temps.

M. Pinard: Absolument pas.

Mme Weil: Bon. Alors, la question, c'est de voir si «bénéfice économique»... Parce que votre crainte, c'est que, «bénéfice économique», on pourrait glisser là-dedans peut-être un service ou autre chose qui pourrait être ajouté et que vous...

M. Pinard: Parce qu'on peut donner la valeur qu'on veut à l'équipement.

Mme Weil: L'équipement, c'est le mot, hein, c'est l'équipement...

Le Président (M. Bernier): Je vais suspendre pour quelques instants.

(Suspension de la séance à 16 h 34)

(Reprise à 16 h 51)

Le Président (M. Bernier): À l'ordre, s'il vous plaît! Nous reprenons nos travaux. Donc, s'il y a consentement,

nous allons suspendre l'article 214.7 pour revenir ultérieurement. Est-ce qu'il y a consentement pour suspendre l'étude de l'article 214.7 et son amendement?

Des voix: Consentement.

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

M. Pinard: Je suis parfaitement d'accord pour qu'on suspende ça, et nous allons vous revenir, M. le Président, avec une formule qui va faire en sorte que les partis seront gagnants.

Le Président (M. Bernier): Donc, suspendons l'étude de l'article 214.7 et son amendement pour revenir ultérieurement. Mme la ministre, nous allons passer à l'article 214.8 de l'article 10.

Mme Weil: Oui. Merci, M. le Président. «En cas de résiliation unilatérale par le consommateur d'un contrat à durée indéterminée, aucune indemnité de résiliation ne peut lui être réclamée, à moins que le commerçant ne lui ait consenti une remise partielle ou totale du prix de vente d'un bien acheté en considération du contrat de service et que le bénéfice de cette remise s'acquiert progressivement en fonction du coût des services utilisés ou en fonction du temps écoulé. L'indemnité ne peut alors excéder le montant du solde du prix de vente du bien au moment de la conclusion du contrat. Le montant de cette indemnité décroît selon les modalités prévues au règlement.»

Cette disposition a pour objet de permettre au consommateur de résilier le contrat à durée indéterminée à tout moment sans qu'il ait à verser une indemnité au commerçant du fait de cette résiliation. La disposition prévoit toutefois une exception lorsque le contrat à durée indéterminée comporte des caractéristiques qui le rendent comparable à un contrat à durée déterminée. C'est le cas lorsque le commerçant accepte, au moment de l'achat de l'appareil requis pour l'utilisation du service qui fait l'objet du contrat à durée indéterminée, qu'il reste un solde impayé par le consommateur sur le prix de cet appareil, solde qui sera réduit progressivement d'un certain montant à chaque mois écoulé au contrat.

Par exemple, un fournisseur de service de téléphonie mobile remet un téléphone au consommateur au moment de la conclusion du contrat qui ne sera payable par celui-ci qu'au moment où il mettra fin à ce contrat. À chaque mois, le fournisseur de service consent au consommateur une réduction sur le prix de l'appareil qui correspond à 10 % du montant total qui apparaît à sa facture mensuelle. Si le consommateur met fin au contrat avant d'avoir acquis un rabais correspondant au prix de vente du téléphone, il devra payer au commerçant le solde restant sur le prix du téléphone.

Ce type de contrat est assimilable à un contrat à durée déterminée, puisque le consommateur devra poursuivre la relation contractuelle pendant une certaine période avant de pouvoir y mettre un terme sans devoir verser une somme au commerçant correspondant au solde restant sur le prix de l'appareil. Ainsi, dans ce cas, l'indemnité de résiliation ne pourra excéder le montant du solde du prix de vente de l'appareil, et, à l'instar de ce qui est prévu pour les contrats à durée déterminée, les modalités de

diminution de l'indemnité exigible seront établies au règlement.

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

M. Pinard: Merci beaucoup. Merci beaucoup, M. le Président. Tout d'abord, je voudrais bien vous rappeler, Mme la ministre, M. le Président, le rapport que nous avons eu du Jeune Barreau. Je vous rappelle que le Jeune Barreau nous a suggéré qu'on s'inspire de la jurisprudence sous l'article 2129 du Code civil du Québec et que le commerçant puisse réclamer le remboursement des frais engagés pour la fourniture des services, à l'exclusion de tout dommage futur. Et cela, il se base sur la Cour d'appel, une décision de la Cour d'appel, Corporate Aircraft Services contre Innotech Aviation inc., 2007, revue de la jurisprudence du Québec, à la page 1948.

Est-ce qu'à ce moment-là on s'en va carrément à l'encontre de cette décision-là en... Ou est-ce qu'on a regardé attentivement du côté du contentieux de l'office, à savoir les propos qui ont été tenus par le Jeune Barreau, jusqu'à quel point qu'ils pourraient s'appliquer à notre loi que nous révisons, et si on s'en détourne carrément?

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

Mme Weil: Oui. Je demanderais peut-être à Me Allard de voir s'il y a eu une analyse de ce jugement.

Le Président (M. Bernier): Me Allard.

M. Allard (André): Bien, en fait, ce que je peux apporter comme précision, c'est que l'ensemble... En fait, à la fois l'article 214.7 et 214.8 visent à consacrer, en quelque sorte, l'application, dans un secteur très spécifique que sont les contrats de télécommunications, consacrer l'application de l'article 2129 du Code civil du Québec. Ce qu'il faut savoir, c'est que 2129 s'inscrit à la suite d'une disposition qui permet au client consommateur de résilier à sa discrétion. Donc, il ne s'agit pas d'une résiliation fautive, c'est une résiliation que la loi lui permet de décider à tout moment du contrat.

Donc, étant donné que ce n'est pas fautif, le préjudice... ou, enfin, l'indemnité de rupture ou de résiliation que le consommateur client doit verser au commerçant en vertu de 2129 est beaucoup plus limitée que si cette résiliation était fautive. Les seules sommes que le commerçant ou l'entreprise peut, dans ce contexte-là, exiger, ce sont les sommes, les dépenses, les frais qui sont directement encourus pour ce contrat très spécifique, et il ne pourra pas non plus exiger, comme si c'était une résiliation fautive, l'expectative de profit que pourrait générer ou qu'aurait pu générer ce contrat. Donc, c'est très limité, et donc c'est la réflexion qui a été effectuée autour de cette indemnité de résiliation dont on discute depuis tout à l'heure et entièrement inspirée de l'article 2129.

Donc, encore une fois, dans le contexte de 214.8, qui est la disposition dont on discute maintenant, c'est exactement les mêmes paramètres qui vont nous guider pour déterminer qu'est-ce que l'entreprise pourrait exiger. Dans 214.8, c'est l'application d'une situation... En fait, c'est la description d'une situation où la publicité nous annonce

que vous pouvez adhérer ou souscrire à un service, et il n'y aura pas de contrat. En fait, dans la réalité juridique, il y a toujours un contrat qui vous lie avec l'entreprise. Mais ce qu'on veut plutôt dire, c'est que c'est un contrat à durée indéterminée, il n'y aura pas de période fixe comme c'est le cas dans d'autres situations, 12, 24 ou 36 mois. Alors, quand on vous dit: Il n'y a pas de contrat, il y en a un, mais il est à durée indéterminée.

Or, il y a une pratique qui s'est développée, qui consiste à vous donner un appareil gratuitement, et vous allez devoir le payer au cours de l'utilisation des services, à raison d'un certain pourcentage de votre facture. Alors, disons que c'est 10 %, 10 % de votre facture est appliqué à la réduction du prix de l'appareil. Donc, au fur et à mesure que le temps passe, vous appliquez un certain pourcentage, et là le prix de l'appareil baisse. L'objectif de l'entreprise, c'est, bien sûr, de vous garder comme client jusqu'à parfait paiement, donc, de cet appareil qui vous est consenti, soi-disant de façon gratuite, mais que vous payez à raison d'une prime qui est appliquée sur ce contrat-là. Donc, dans les faits, il y a la même stratégie, en quelque sorte, que celle d'un contrat à durée déterminée qui vise à retenir le client pendant une période donnée parce que le client, s'il quittait immédiatement, il aurait à payer le solde de l'appareil.

Ce que 214.8 explique, c'est que le maximum que ce que le commerçant pourrait réclamer à tout moment, c'est, en quelque sorte, le solde de l'appareil à ce moment-là. Alors, si, au bout de 12 mois ou 18 mois, vous avez payé la moitié de la valeur de l'appareil, lorsque vous quittez, on estime qu'il est tout à fait équitable de permettre à l'entreprise de dire: Bien là, il vous reste 122 \$ à votre appareil. Si vous voulez vous en aller, bien vous allez verser 122 \$ parce que c'est le solde de l'appareil. Alors, voilà le principe qui est exprimé à 214.8.

● (17 heures) ●

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

M. Pinard: Bien, merci beaucoup, M. le Président, de... Je remercie Me Allard de me donner ces informations. C'est tout à fait clair, je pense que tout le monde a compris.

Maintenant, lorsque nous arrivons à la lecture de 214.8, la dernière ligne: «Le montant de cette indemnité décroît selon les modalités prévues au règlement.» Ce que je voudrais savoir, c'est: Est-ce que ça décroît d'une façon linéaire ou asymptote?

Le Président (M. Bernier): Me Allard.

M. Allard (André): Alors, merci. Écoutez, évidemment, le règlement le déterminera, mais ce que cette disposition-là vise à faire, c'est limiter la durée ou le temps que prendra, si vous voulez, le consommateur pour payer entièrement son téléphone, alors, pour éviter que l'entreprise dise: Écoutez, je vais appliquer 1 % de votre facture — par hypothèse — sur le solde de l'appareil. Évidemment, au bout de 30 mois ou 25 mois, on aurait encore beaucoup d'argent à payer pour pouvoir se libérer de cette entente, là, avec l'entreprise. Donc, écoutez, ce qui sera examiné, c'est la possibilité d'avoir une décroissance qui pourrait, évidemment, s'inspirer de celle qu'on va retenir pour 214.7 et qui viendra, en quelque sorte, limiter sur un certain nombre de mois la durée durant laquelle le commerçant pourrait vous exiger un solde. Alors, ça pourrait être 24, 36, peu importe, là.

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

M. Pinard: Est-ce que — je reviens à ma question — ce sera une décroissance linéaire ou asymptote? Asymptote, c'est, comme, par exemple, nous voyons... Lorsque nous achetons un véhicule, il y a une grosse, grosse, grosse décroissance, hein, l'amortissement est pris en majeure partie dans les premières années, et, par la suite, là, ça s'en va en douceur. Mais ici, si j'ai un contrat de trois ans, ça veut dire c'est égal, c'est des... mensuellement, c'est des montants égaux. Alors, si on a 36 mois puis 360 \$, ça veut dire que c'est 10 \$ par mois. Alors, si je mets fin au contrat après 18 mois, il me reste 18 mois à payer à 10 \$ par mois. Mais ici, ici, ça peut être des montants beaucoup plus importants en début et très peu à la fin. Je comprends qu'on doit faire confiance à l'office et que l'office va déterminer ça par règlement, Mme la ministre, mais j'aimerais quand même que la ministre responsable de l'Office de protection du consommateur nous dise est-ce qu'il y aura davantage d'amortissement en début ou si ce sera égal pendant la durée du contrat.

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

Mme Weil: M. le Président, on a regardé justement ces genres de graphiques. On avait même pensé: Est-ce que c'était décroissant puis, soudainement, plus à pic? Alors, ce qui est prévu, qui serait dans le règlement — mais je demanderais à M. Borgeat de compléter la réponse — c'était une ligne droite...

M. Pinard: Une ligne droite, donc...

Mme Weil: ...décroissante, ligne droite, mais...

M. Pinard: ...c'est linéaire.

Mme Weil: C'est linéaire, c'est ça.

M. Pinard: Tous? C'est des versements mensuels... une décroissance mensuelle égale? Pour les fins d'enregistrement et permettre...

Mme Weil: Oui, c'est bien ça.

Le Président (M. Bernier): Me Borgeat.

Mme Weil: Me Borgeat.

M. Borgeat (Louis): Oui. Bien, alors, ce qui a fait plus l'objet de notre étude jusqu'ici, c'est plus l'amortissement dans le cas de la disposition qui précédait, là, le cas de contrat à durée déterminée avec l'hypothèse, disons, de trois ans, qui est le modèle d'affaires le plus fréquent. Et la courbe de décroissance, elle aussi, dans ce cas-là, à 214.7, tout le monde le sait, est prévue aussi par règlement parce qu'il y a beaucoup de situations qui peuvent éventuellement se présenter, puis des catégories de services différentes, et on pense qu'il est plus prudent d'y aller par cette voie-là que d'essayer de mettre une disposition dans la loi. Et ce qui est envisagé, disons, pour un contrat typique d'une durée de trois ans, ce serait une

décroissance linéaire sur une période de trois ans parce que, après consultation de certains experts-comptables familiers avec le modèle d'affaires des entreprises, il est démontré que ces amortissements-là correspondent... la réduction du coût de l'appareil consentie, pour prendre un exemple simple, se fait d'un point de vue comptable, d'un point de vue économique, se fait sur la période du contrat où il y a un bénéfice qui rentre pour l'entreprise, de sorte que, comme observateurs d'une relation qu'on cherche équitable entre des parties, nous estimons que cette réalité d'affaires, commerciale, économique devrait être reflétée dans la courbe de décroissance et, en conséquence, que ça couvre l'ensemble du contrat.

Dans le cas de 214.8 — puis je sens dans votre question que vous avez flairé que c'était un peu plus compliqué, puisqu'on ne parle pas d'un contrat à durée déterminée, mais, par définition, le contrat est à durée indéterminée — alors, la courbe, on sait où elle peut partir, mais elle se terminerait où? Bien, je pense qu'on peut dire en toute franchise qu'on n'a pas examiné toutes les hypothèses à cet égard mais qu'on pense, encore là, qu'on devrait, sur une base raisonnable, y aller avec une courbe linéaire, avec un début et une fin, bien que le contrat soit à durée indéterminée.

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

M. Pinard: M. le Président, si on peut donner une quelconque information sur la façon, pour nous, de voir les choses, c'est qu'on suggère que l'office calcule tout sur une période de trois ans, que ce soit une durée indéterminée ou durée déterminée, puisque le modèle d'affaires le plus fréquent au Québec est de trois ans. Parce que, sinon, je pense que ça va être excessivement difficile de s'en sortir.

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

M. Borgeat (Louis): Écoutez...

M. Pinard: Mais, encore là, Mme la ministre aura à décider, à trancher ultimement.

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

Mme Weil: Bien, parce que c'est par règlement, c'est quand même une suggestion qui est pratique. De toute façon, les règlements pourront... Si, avec le temps, on voit que les contrats de style européen viennent ici, en Amérique du Nord, et que c'est plus trois ans, je pense que le fait de le faire par règlement nous permet de s'adapter. Mais c'est vrai que le modèle d'affaires actuellement est de trois ans. Moi, je pense qu'à l'office... Moi, je pourrais dire publiquement qu'on va examiner la question.

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

M. Pinard: Également, M. le Président, si vous me permettez une dernière intervention, c'est que, comme nous allons, dans quelques mois, étudier attentivement la question du crédit, parce qu'on sait que l'office planche actuellement là-dessus, donc, si on avait des problèmes majeurs, on pourra, à ce moment-là, revenir sur le modèle.

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

M. Pinard: Très bien.

Le Président (M. Bernier): Est-ce qu'on est prêt à voter l'article 214.8? Est-ce que l'article 214.8 est adopté?

Des voix: Adopté.

Le Président (M. Bernier): Adopté. 214.9. Mme la ministre.

Mme Weil: Oui. «Lorsque le consommateur a fourni un dépôt de garantie, le commerçant ne peut résilier le contrat pour défaut de paiement à échéance des sommes dues aux termes du contrat tant que ces sommes n'excèdent pas le montant du dépôt.»

L'objectif de cette disposition est de permettre au consommateur de ne pas être privé des services qui font l'objet du contrat en raison d'un défaut de paiement alors que des sommes lui appartenant sont dans les coffres de l'entreprise.

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

M. Pinard: C'est très bien, Mme la ministre, nous appuyons.

Le Président (M. Bernier): Vous êtes d'accord? Est-ce que 214.9 est adopté?

Des voix: Adopté.

Le Président (M. Bernier): Adopté. 214.10.

Mme Weil: «Le commerçant doit aviser le consommateur par écrit lorsqu'il utilise, en tout ou en partie, le dépôt de garantie pour se rembourser des sommes non payées à échéance.»

L'objectif de l'envoi d'un avis est de permettre au consommateur de savoir que le dépôt de garantie sera utilisé et que, sans autres sommes déboursées par le consommateur, celui-ci s'expose à une interruption de service et à se voir réclamer des frais de résiliation.

Je rajouterai aussi que l'avis — que doit transmettre le commerçant peut être rédigé sur un support papier ou un support technologique. Il peut être transmis par tout moyen.

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

M. Pinard: Ça va très bien, M. le Président, pour 214.10. Nous sommes d'opinion qu'il faudrait l'adopter.

Le Président (M. Bernier): Est-ce que l'article 214.10 est adopté?

Des voix: Adopté.

Le Président (M. Bernier): Adopté. 214.11.

Mme Weil: «Le commerçant doit restituer au consommateur toute somme fournie à titre de dépôt de

garantie, déduction faite, le cas échéant, des sommes dues aux termes du contrat, dans un délai de 30 jours suivant la date d'expiration du contrat non renouvelé ou suivant la date de sa résiliation.»

Cette mesure vise à encadrer le remboursement des sommes fournies à titre de dépôt afin de s'assurer que le consommateur puisse récupérer l'ensemble des sommes lui appartenant qui n'ont pas été utilisées, et ce, dans un délai qui soit raisonnable.

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

● (17 h 10) ●

M. Pinard: M. le Président, j'aurais certaines remarques.

Le Président (M. Bernier): Oui, allez-y.

M. Pinard: Tout d'abord, Mme la ministre, suite aux nombreux groupes que nous avons reçus en commission, notamment j'ai une remarque que j'ai prise en note provenant d'Option Consommateurs qui nous demandait d'inclure l'obligation de fournir sans frais un état de compte détaillé. C'était leur principale préoccupation, de fournir un état de compte détaillé, l'obligation. Bon.

Maintenant, ce qui me plaît davantage, c'est, par contre, l'intervention qui a été faite par l'Option Consommateurs. Non pas par l'union, mais par l'Option Consommateurs. Tout à l'heure, c'était l'union. Alors, l'Option Consommateurs nous dit: Pourquoi ne pas adopter la formule d'Hydro-Québec? La formule d'Hydro-Québec prévoit le remboursement du dépôt avant la fin du contrat ou, si c'est un contrat à durée indéterminée, plus les intérêts courus sur le montant du dépôt.

Donc, encore là, ce que je vise par cette intervention — et ce qu'Option Consommateurs visait, j'en suis persuadé — c'est le fait qu'à partir du moment où le consommateur donne un dépôt important — et nous savons pertinemment qu'avec Hydro-Québec les dépôts sont substantiels, dans certains cas, sont même très substantiels dans certains cas — donc, à ce moment-là, s'il y a un remboursement du dépôt avant la fin du contrat ou encore si c'est un contrat à durée indéterminée, il serait, à mon sens, plus que logique de demander au commerçant d'agir tout à fait comme la société d'État agit et de remettre des intérêts sur les sommes d'argent qui ont été déposées, qui ont été mises en dépôt parce que ces sommes d'argent là ne sont pas la propriété du commerçant, comme elles ne sont pas la propriété de notre société d'État, et que, lorsqu'il y a un remboursement, qu'il y a une remise du dépôt en garantie, à ce moment-là c'est tout à fait normal que le commerçant qui a placé l'argent à la banque ou à sa caisse populaire, comme la société d'État, notre société d'État qui a placé l'argent des dépôts en garantie offerts par leurs clients, leurs consommateurs, bien, à ce moment-là, qu'une portion de cet intérêt... Je dis une portion parce qu'il faudrait la fixer, et on pourrait la fixer telle que, par exemple, l'intérêt légal, ou l'intérêt selon la Banque du Canada, ou le taux des obligations un jour... Je ne sais pas, mais on va trouver une formule.

Je pense qu'on peut retrouver dans toutes nos lois statutaires ou encore regarder peut-être la formule d'Hydro-Québec... Ça, je peux retrouver ça, Option du consommateur, à la page 27 de leur rapport. Attendez, ce ne sera

pas long. Option consommateurs, ça, c'est le 1, page 27, allons-y. Et voilà, je l'ai. Bon. Alors, je peux vous mentionner, par exemple, que «le législateur pourrait s'inspirer des conditions de service d'électricité d'Hydro-Québec qui stipulent que [...] tout dépôt en argent — à 9,4 — porte intérêt, pour les 12 mois qui suivent le 1er avril d'une année, selon le "taux applicable aux dépôts" prévu aux tarifs d'électricité.

«L'intérêt se calcule au 31 mars de chaque année et il est payable avant le 1er juin de chaque année; si le dépôt est remboursé, l'intérêt se calcule jusqu'à la date de remboursement et il est payable à cette date.»

Alors, nous avons déjà là une formule qui pourrait être facilement adaptable à notre projet de loi et applicable. Mais, si vous en avez une autre, formule qui vous paraît plus intéressante, bien, moi, je n'y vois aucune objection à partir du moment où on consacre le principe que, si le consommateur donne de l'argent en dépôt, c'est normal qu'il retire de l'intérêt sur son argent.

Le Président (M. Bernier): Alors, merci. Alors, Mme la ministre, est-ce que vous avez des commentaires sur ceux formulés par le député de Saint-Maurice?

Mme Weil: Dans un premier temps, c'est une recommandation qui n'a pas été analysée en profondeur par l'office. Évidemment, ce serait un précédent, je crois, dans la loi même. Il y a une certaine complexité ou lourdeur qui viendrait avec ça. Ce serait quoi, l'impact sur, d'une part, les commerçants, d'autre part, peut-être sur les coûts des biens? Alors, je pense qu'avant de prendre une décision comme ça il faudrait bien évaluer ce que ça représente, regarder les précédents, regarder le modèle d'affaires d'Hydro-Québec, qui n'est peut-être pas comparable à ces modèles-là, où on parle de dépôt de 200 \$, 300 \$, alors que, si je comprends bien, avec Hydro-Québec, c'est la masse, on parle d'un calcul sur une masse de dépôts. Mais, en tout cas... Donc, je ne suis pas sûre si on peut faire un parallèle comme ça, là, à froid, aujourd'hui, il faudrait y aller prudemment. Mais je demanderais peut-être...

Le Président (M. Bernier): Me Allard?

Mme Weil: ...à Me Allard, si vous aviez, peut-être dans la phase 3... Oui, je vois phase 3, crédit...

M. Pinard: Avant, là, je veux... je vais revenir avant que Me Allard intervienne sur le fond légal de cela.

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

M. Pinard: M. le Président, tout simplement parce que je reviens à une notion de base, là, qu'on a travaillée depuis le début du projet de loi, moi, il m'apparaît très clair qu'à partir du moment où une personne donne de l'argent en garantie et que le commerçant se doit de conserver ces sommes d'argent non pas pour acheter de l'inventaire, mais bel et bien parce qu'il y a une responsabilité légale qui lui est mise sur la tête à l'effet que, si les conditions ne s'appliquent plus, il se doit de rembourser une partie ou la totalité du dépôt... Ce n'est pas de l'argent qui appartient au commerçant, c'est de l'argent qui est, si vous voulez, prêté au commerçant temporairement. Mais,

en aucun temps, le commerçant n'est propriétaire de ces sommes d'argent là. Alors, je ne comprendrais pas pour-quoi le commerçant aurait le droit, lui, de percevoir les sommes d'intérêt, qu'elles soient considérables ou minimes, et que le commerçant puisse les appliquer sur sa business, à savoir sur son chiffre d'affaires.

Pour moi, ou bien cet argent-là — et je vais aller encore un petit peu plus loin, je suis prêt même à monter quelques marches de l'escalier — est remis en totalité ou en partie au consommateur, ou bien ces sommes d'argent là sont utilisées à autres fins pour le mieux-être des consommateurs. Mais là ces sommes d'argent là devraient transiger par le biais de l'Office de la protection du consommateur. J'ouvre une porte. Est-ce que, la porte, on la maintiendra ouverte? On verra. Mais je vous signale que, comme notaire, j'ai eu, pendant 20 ans, à recevoir des sommes d'argent, j'ai eu à les déposer dans mon compte en fiducie et j'ai eu, et j'ai eu...

Une voix:...

M. Pinard: Oui. Oui, je les ai contrôlées dans mon compte en fiducie, j'ai payé de la vérification des comptables agréés, et les intérêts, à tous les mois, la banque était tenue, de par la loi, à expédier ces intérêts à la Chambre des notaires qui, elle, de par la loi, appliquait ces sommes d'argent là au niveau de la recherche et autres choses pour les consommateurs. Donc, en aucun temps, en aucun temps, la loi ne me permettait, moi, d'utiliser une fraction de ces sommes d'argent là soit pour payer mes frais fixes, soit pour un avantage quelconque. On est tenu, en vertu de la loi, à faire en sorte que ces sommes d'argent là qui découlent du placement de sommes très importantes, soit dit en passant, l'ensemble des notaires du Québec... Bien, à ce moment-là, c'était toujours au bénéfice des consommateurs. Et là, de par ce projet de loi là, on prend ces sommes d'argent là et on est en train de consacrer que ces sommes d'argent là font partie des avantages du commerçant. C'est une somme d'argent importante qui rapporte des intérêts et que ces intérêts-là ne sont plus la propriété du consommateur, mais bel et bien rentrent dans le compte du commerce. Moi, je ne vous suis pas là-dessus, mais pas du tout, et c'est la raison pour laquelle je vous demande qu'on regarde ça très, très attentivement.

● (17 h 20) ●

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

Mme Weil: Oui, M. le Président. Je pense qu'on est en train de faire des vérifications actuellement. Le concept me paraît logique...

M. Pinard: Merci.

Mme Weil: ...mais on veut juste s'assurer... On est en train de regarder ça. Alors, je ne sais pas si vous voulez suspendre ou...

Le Président (M. Bernier): Bien, écoutez, il y a toujours la possibilité... Si vous voulez regarder ces choses-là, on peut suspendre...

M. Pinard: Ou on suspend l'article.

Le Président (M. Bernier): ...l'étude de l'article 214.11, et revenir en début de...

Mme Weil: Et se donner assez de temps pour...

M. Pinard: O.K. M. le président suggère qu'on suspende l'article puis qu'on recommence avec cet article-là à 7 h 30.

Le Président (M. Bernier): Est-ce que vous êtes d'accord, Mme la ministre, de suspendre l'article 214.11?

Mme Weil: Oui.

Le Président (M. Bernier): Donc, nous suspendons l'étude de l'article 214.11 pour reprendre ultérieurement celui-ci.

Pratiques de commerce

Nous allons donc passer maintenant à l'article 11 du projet de loi n° 60. Article 11, et celui-ci à également un amendement qui est introduit à cet article-là. Donc, Mme la ministre, article 11 et son amendement.

Mme Weil: C'est ça. O.K. D'abord, je vais lire l'article, ensuite l'amendement. «Aucun commerçant, fabricant ou publicitaire ne peut, par quelque moyen que ce soit:

«a) accorder, dans un message publicitaire, moins d'importance au prix d'un ensemble de biens ou de services, qu'au prix de l'un des biens ou des services composant cet ensemble;

«b) sous réserve des articles 244 à 247, divulguer, dans un message publicitaire, le montant des paiements périodiques à faire pour l'acquisition d'un bien ou l'obtention d'un service sans divulguer également le prix total du bien ou du service ni le faire ressortir d'une façon plus évidente;

«c) exiger pour un bien ou un service un prix supérieur à celui qui est annoncé.»

Alors, l'amendement: À l'article 224 de la Loi sur la protection du consommateur, modifié par l'article 11 du projet de loi:

1° remplacer les mots «les droits exigibles en vertu d'une loi fédérale ou provinciale» par ce qui suit: «la taxe de vente du Québec, ni la taxe sur les produits et services du Canada»;

2° ajouter, à la fin, la phrase suivante: «Le prix annoncé doit ressortir de façon plus évidente que les sommes dont il est composé.»

Alors, les commentaires. Cette modification est requise... Attendez, est-ce que je commence ici? Peut-être... Je pense que je vais commencer avec le commentaire général, ensuite le commentaire sur la modification...

Le Président (M. Bernier): Le commentaire général à l'article 11, oui.

Mme Weil: Oui. La décomposition du prix est une pratique courante pour les entreprises dans certains secteurs de l'économie. L'objectif visé par cette pratique est d'annoncer le prix le plus bas possible afin d'attirer le consommateur, qui ne sera informé qu'au dernier moment des frais supplémentaires. Elle a pour effet de rendre les

comparaisons de prix difficiles, puisque le consommateur ignore quels frais font partie du prix annoncé et que ces frais ne sont pas les mêmes d'un établissement à l'autre.

Le gouvernement du Québec a déjà pris plusieurs mesures imposant l'internalisation des coûts, vision que réaffirmerait la mesure proposée. Ainsi, cette obligation existe déjà pour les agents de voyage de même que pour les commerçants d'automobiles d'occasion.

Soulignons que cette disposition relève d'une tendance lourde en matière de rééquilibrage entre les forces du marché que sont les commerçants et les consommateurs. Ainsi, en matière d'automobiles, soit l'un des plus importants chefs de dépenses des ménages, l'exigence existe déjà en Ontario, en Alberta et en Colombie-Britannique, et ce, de manière générale pour les automobiles neuves et d'occasion.

Une telle disposition vient réaffirmer et préciser l'obligation générale d'information prévue au Code civil du Québec.

Par rapport à l'amendement. Cette modification est requise pour éliminer la confusion que l'expression «droits exigibles» pouvait entraîner. En effet, les droits exigibles auraient pu comprendre les frais associés à certaines exigences imposées au commerçant par une loi provinciale ou fédérale, alors que seuls les droits exigibles du consommateur devraient pouvoir être exclus du prix total annoncé, soit essentiellement les taxes à la consommation. Une nouvelle exigence est ajoutée pour tenir compte du fait que, la décomposition du prix n'étant pas interdite, le prix total doit toujours demeurer en évidence.

Le Président (M. Bernier): Merci. Donc, sur l'article 11 et son amendement, M. le député de Saint-Maurice.

M. Pinard: Mme la ministre, ici, je voudrais, là, être sûr de bien comprendre. C'est que maintenant, lorsque je vais aller acheter, par exemple, des pneus... C'est la période, et je rappelle qu'on a seulement jusqu'au 15 décembre pour changer nos pneus d'hiver, hein? Alors, c'est très important, il y a beaucoup de gens qui vont encore se rendre à leur garage pour acheter des pneus. Alors, je veux bien, bien, bien comprendre. C'est que je rentre au garage, je demande: Je veux m'acheter quatre pneus d'hiver de telle marque, quel est le prix? Ils sont obligés de me donner le prix total, c'est-à-dire, par exemple, 150 \$ du pneu. Balancé, posé, 15 \$ chacun. Ensuite, s'il y a une taxe environnementale par pneu, à ce moment-là, supposons qu'il y aurait une taxe environnementale de 2 \$ par pneu, ils sont obligés de me dire: Quatre fois deux, ça, c'est la taxe environnementale, et ça, ça fait un total de x. À cela, vous devez ajouter nécessairement la taxe de vente du Québec et la taxe de vente fédérale. Est-ce que j'ai raison?

Mme Weil: Oui, mais je tiens à préciser...

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

Mme Weil: Oui. Je tiens à préciser, M. le Président, par exemple, c'est qu'avec la modification... «Aux fins du paragraphe c[...], le prix annoncé doit comprendre le total des sommes[...]. Toutefois, ce prix [ne peut] pas...»

Une voix: ...

Mme Weil: Oui, c'est bien ça. Mais c'est en évidence, c'est-à-dire... Où est-ce que c'est déjà?

Une voix: L'amendement...

Mme Weil: Ça, c'est l'amendement. L'amendement, c'est: «Le prix annoncé doit ressortir de façon plus évidente que les sommes dont il est composé.» Donc, je pense que c'est ça qui est important, le prix total, ils peuvent décortiquer. Parce qu'on a entendu des groupes de détaillants qui me disaient qu'ils avaient une grande préoccupation par rapport à des prix, par exemple, de recyclage, etc., qu'ils voulaient pouvoir l'indiquer pour des raisons de transparence, etc.

M. Pinard: ...le prix total.

Mme Weil: Mais on veut garder l'essentiel de l'attention ici de ce projet de loi, c'est que le consommateur puisse bien comparer les prix. Alors, si on a trop d'information et puis qu'on décortique le prix, puis ça inclut ceci et cela, on perd l'esprit de cette disposition. Mais, en même temps, avec cet amendement, on répond à une certaine préoccupation de vouloir indiquer certains éléments qui font partie de ce prix.

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

M. Pinard: Donc, Me Allard, qui a magasiné en fin de semaine, qui nous est revenu avec une série de publicités, a chez lui une publicité sur les pneus d'hiver, et une belle publicité, 150 \$ du pneu. Il en achète quatre. Ça veut dire qu'il ne peut pas payer plus que 600 \$, peu importe ce que le commerçant va mettre sur sa facture. Parce qu'il peut y avoir une taxe environnementale, il peut y avoir autres obligations, mais, en vertu de la loi, le seul prix que Me Allard est supposé d'être en mesure de lire en gros caractères, en gros caractères, c'est 150 \$ du pneu.

Une voix: ...

M. Pinard: Non, pas plus que ça. C'est 150 \$ du pneu qu'il est tenu de lire et non pas autre prix. Est-ce que j'ai raison?

Le Président (M. Bernier): Me Allard, la question vous est posée, dans vos lectures de fin de semaine...

M. Allard (André): Écoutez...

M. Pinard: Je veux savoir, j'ai-tu raison?

● (17 h 30) ●

M. Allard (André): Oui. Bien, écoutez, rapidement, vous avez raison, sauf pour ce qui est des services qui sont offerts accessoirement. C'est-à-dire que ce qu'on vise, c'est que, si vous vendez uniquement des pneus, peu importe, effectivement... Et c'est d'ailleurs le sens de l'amendement. Il faut bien comprendre le sens de l'amendement, qui vient limiter aux taxes à la consommation ce qui peut ne pas être inclus dans le prix total du bien. Alors, le prix total du bien doit tout comprendre, et incluant le droit qui vous est chargé, là, de 1 \$ ou 2 \$ du pneu pour des frais environnementaux.

Maintenant, tout à l'heure, vous avez donné un exemple...

M. Pinard: ...pas le balancement.

M. Allard (André): Oui. Alors, tout à l'heure, si le marchand décide de vous offrir également un autre service, bien celui-ci est aussi assujéti à cette obligation-là. Donc, il va avoir une annonce pour les pneus avec le prix total, auquel vous devez, dans votre esprit, ajouter les taxes à la consommation. Et, si vous souhaitez que le marchand vous les installe, bien il y aura un autre prix d'affiché et qui comprendra tout également, l'ensemble de la somme que vous allez devoir payer pour acheter ces services-là.

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

M. Pinard: Pourquoi ne pas inclure... Lorsqu'on parle de tout compris, pourquoi ne pas inclure la taxe de vente du Québec et la taxe de vente d'Ottawa? Est-ce que vous êtes en train de nous annoncer qu'il va y avoir un changement de taxe très bientôt?

Le Président (M. Bernier): Il ne faudrait pas faire de déduction comme vous le faites, M. le député de Saint-Maurice. Mme la ministre.

Mme Weil: Bien, je n'ai pas ce pouvoir-là.

Le Président (M. Bernier): Sur le sujet du prix des pneus.

M. Pinard: Mais pourquoi ne pas inclure les taxes?

Mme Weil: Écoutez, je pense que c'est un principe général de rendre très claires et nettes les taxes. Je pense que les gens... Même si les gens n'apprécient pas toujours de payer les impôts ou les taxes, c'est quand même une certaine question de comprendre les taxes qui sont payées. C'est un principe qu'on voit un peu partout, dans toutes les juridictions où les taxes, c'est quelque chose qui est à part, et c'est quelque chose qui varie selon les juridictions, dans le temps, etc. Donc, une meilleure comparaison, c'est vraiment le prix essentiel du produit. Je ne sais pas, Me Allard ou Me Borgeat, s'il y a d'autres éléments à rajouter.

Le Président (M. Bernier): Me Borgeat.

M. Borgeat (Louis): Tout simplement pour dire que les pratiques commerciales, je dirais, à tout le moins au Québec et, sans trop m'avancer, je pense, au Canada, ne sont pas à l'effet d'ajouter dans les prix annoncés la totalité des taxes, qui, effectivement, varient passablement d'une province à l'autre. Alors, on heurterait de front véritablement une façon de faire du commerce au détail avec une... Puis on ajouterait peut-être plus de confusion en le faisant ici dans certains secteurs de la consommation, alors que ce ne serait pas le cas dans d'autres secteurs de l'activité économique. Voilà.

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

M. Pinard: C'est évident, Mme la ministre, que nous retrouvons toujours en porte-à-faux au Québec parce que notre Code civil nous provient d'Europe, pour ne pas dire de la France, et qu'en Europe il y a 300 et au-delà... 300 millions de personnes qui, eux, vivent avec un code de consommation où les taxes sont toujours incluses dans le prix. Mais je comprends que, notre hémisphère Nord de l'Amérique, on se doit de vivre avec ce qui se passe dans les autres provinces et également avec la situation américaine. Donc, je comprends, et il est très clair que le prix de vente doit tout inclure, sauf les deux taxes, celle du Québec, celle d'Ottawa. C'est bien ça?

Mme Weil: C'est bien ça.

M. Pinard: Merci.

Le Président (M. Bernier): Merci. Est-ce que l'amendement à l'article 11 est adopté?

Des voix: Adopté.

Le Président (M. Bernier): Adopté. Est-ce que l'article 11, tel qu'amendé, est adopté?

Des voix: Adopté.

Le Président (M. Bernier): Adopté. L'article 12... Non, nous avons un amendement qui introduit l'article 11.1. Donc, l'amendement qui introduit l'article 11.1, Mme la ministre, si vous voulez nous en faire la présentation.

Mme Weil: O.K. Alors: Insérer, après l'article 11 du projet de loi, l'article suivant:

11.1. Cette loi est modifiée par l'insertion, après l'article 228, du suivant:

«Le commerçant doit, avant de proposer au consommateur de conclure, à titre onéreux, un contrat comprenant une garantie supplémentaire relative à un bien, l'informer, oralement et par écrit, et de la manière prescrite par règlement, du contenu de la garantie prévue aux articles 37 et 38 et, le cas échéant, de l'existence de toute garantie, dont celle du fabricant, offerte gratuitement à l'égard de ce bien.

«Le commerçant qui propose à un consommateur de conclure un contrat comprenant une garantie supplémentaire relative à un bien sans lui transmettre préalablement les informations prévues au présent article est réputé passer sous silence un fait important et, par voie de conséquence, se livrer à une pratique interdite visée à l'article 228.»

Alors, cette disposition a été initialement proposée par l'article 5 du projet de loi qui édictait l'article 35.1 de la Loi sur la protection du consommateur. Or, il est proposé de déplacer cette disposition au titre II de la loi portant sur les pratiques de commerce pour les motifs énoncés à la proposition de modification de 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. Est-ce que je vais vraiment lire tout ça? C'est long.

Une voix: ...

Mme Weil: 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 LPC 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 portant sur les pratiques de commerce.

Par conséquent, afin d'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 LPC portant sur les pratiques de commerce.

Des modifications ont été apportées au libellé de la disposition qui était initialement proposée par l'article 5 du projet de loi qui édictait l'article 35 de la loi. Alors, il y a — un, deux, trois, quatre, cinq — six éléments de l'explication.

L'expression «garantie conventionnelle» a été remplacée par l'expression «garantie supplémentaire» afin que la mesure proposée au nouvel article 228.1 s'applique également dans le cas où le contrat qui est proposé au consommateur serait un contrat de garantie supplémentaire de la nature d'une assurance.

L'expression «contrat offrant une garantie» a été remplacée par l'expression «contrat comprenant une garantie» afin de s'assurer que la mesure s'applique à un contrat qui ne contiendrait pas exclusivement une garantie supplémentaire.

L'article 228.1 précise désormais que la façon dont le commerçant devra informer le consommateur du contenu de la garantie légale sera prescrite par règlement.

L'article 228.1 prévoit que le commerçant devra non seulement informer le consommateur du contenu de la garantie prévue à l'article 38 de la LPC, qui porte sur la durée du bien, mais également du contenu de la garantie prévue à l'article 37 de la Loi de protection du consommateur, qui porte sur l'usage du bien.

L'obligation de divulguer l'objet et la durée de toute garantie offerte gratuitement, dont celle du fabricant, pouvant constituer un lourd fardeau pour les commerçants, cette exigence a été supprimée à l'article 228.1. L'exigence d'informer le consommateur de l'existence d'une telle garantie est toutefois maintenue.

Un deuxième alinéa a été ajouté afin que le commerçant qui ne respecte pas l'obligation de divulgation prévue au premier alinéa soit considéré comme s'étant livré à la pratique interdite prévue à l'article 228. Le consommateur à qui les informations exigées n'auront pas été divulguées pourra donc se prévaloir de la présomption prévue à l'article 253 de la Loi de protection du consommateur qui énonce que, «si le consommateur avait eu connaissance de [la pratique interdite], il n'aurait pas contracté ou n'aurait pas donné un prix si élevé».

Le Président (M. Bernier): Avez-vous d'autres détails, d'autres informations?

Mme Weil: ...excusez-moi, M. le Président, ça complète.

● (17 h 40) ●

Le Président (M. Bernier): Ça complète. C'est bien, merci. M. le député de Saint-Maurice, sur l'amendement qui introduit l'article 11.1 au projet de loi n° 60.

M. Pinard: M. le Président, je pense que nous touchons là un des points majeurs du projet de loi, M. le Président. Et je ne sais pas par quel bout on va commencer, là, à le travailler, cet article-là, parce qu'il y a des éléments tellement importants à l'intérieur que je ne voudrais pas, surtout pas échapper des points qui ont été soulevés par les différents organismes qui sont venus nous rencontrer, et en plus Mme la ministre nous introduit des amendements qui sont, je pense, pour beaucoup, là, le reflet des discussions que nous avons eues lors des auditions particulières avec les groupes, que ce soit avec les détaillants, que ce soit avec les consommateurs, que ce soit l'union, option ou le regroupement des consommateurs, peu importe.

Donc, on va traiter maintenant de cette fameuse garantie qu'à peu près 99,999 % de la population ne comprennent pas. J'espère me tromper, mais je ne crois pas me tromper. Même nous, quelquefois, on a de la difficulté à se démêler. Qu'est-ce qu'une garantie légale? Qu'est-ce qu'une garantie du fabricant? Et qu'est-ce que la garantie supplémentaire ou additionnelle que le détaillant nous vend lorsque nous achetons un objet important, soit un téléviseur, soit un frigidaire, peu importe, un four micro-ondes, peu importe? Dès qu'un consommateur achète un objet aujourd'hui — et peu importe le prix — souvent, la première chose qu'on met sur la table, c'est un contrat de garantie supplémentaire ou additionnelle.

Je dois vous dire, M. le Président, que ça devient très, très, très lourd, l'article est lourd. L'article est lourd parce qu'à l'intérieur de l'article on parle de garantie légale, de garantie du fabricant puis de garantie additionnelle, on s'en va avec ça. Moi, là, je voudrais qu'on fasse un tableau et, à partir du moment où on a fait le tableau, qu'on s'en aille pour que les gens qui nous écoutent, et les gens qui vont lire les galées, et les gens qui vont vouloir connaître quelle était la portée que le législateur voulait donner à l'article, bien, se rendent compte, là, d'une façon non équivoque que c'est ça qu'on voulait faire ce soir.

Premièrement, on parle de garantie légale, l'obligation de divulguer la garantie légale va appartenir au commerçant. On dit: L'obligation de divulguer la garantie légale. D'abord, je voudrais m'assurer que l'interprétation que j'ai de la garantie légale, c'est bel et bien la même interprétation que Mme la ministre a et que l'Office de protection du consommateur a également. Pour moi, la garantie légale, c'est la durée d'un objet et c'est également les composantes de l'objet.

Prenons — on va prendre toujours le même modèle — un frigidaire. Un frigidaire, normalement, devrait avoir une durée minimale de... Supposons que c'est cinq ans, sept ans, neuf ans. Bon, supposons que c'est sept ans, la garantie légale d'un frigidaire. Bon, ça, c'est la durée. Ensuite de ça, ça veut dire que les principales composantes du frigidaire sont sous l'application de la garantie légale, en ce sens que, si ça brise, on doit les changer, on doit les remplacer. Est-ce que c'est ça que tous les citoyens qui nous écoutent doivent comprendre? Et est-ce que c'est ça qui va être, pour le futur, la façon de déterminer la garantie légale? Et est-ce que c'est ça que le commerçant devra expliquer oralement et par écrit?

Tu as deux choses, là. Il faut qu'il dise oralement: Vous achetez un frigidaire; le frigidaire, la garantie légale

donnée par la loi, c'est que ça doit vivre au moins sept ans et, ensuite de ça, ça doit... Le moteur n'est pas supposé de sauter avant sept ans. Bon, si c'est ça, alors on va l'exprimer aux gens qui nous écoutent, puis ça va être écrit dans les galées, donc il n'y aura pas d'interprétation. Et, ensuite de ça, le commerçant, lui, il doit dire... Le commerçant et ses représentants. Ça veut dire que les vendeurs sont supposés de la connaître, la garantie légale. Ils sont supposés de le dire au client qui achète le frigidaire qui coûte 600 \$, 700 \$, 900 \$. Et il doit également remettre un document disant: La garantie légale d'un frigidaire, c'est ça.

À date, est-ce que j'erre en droit ou si je suis exactement dans la définition et dans l'orientation qui doit être donnée aux consommateurs ce soir?

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

Mme Weil: Oui. Alors, je pense qu'on a beaucoup entendu les organismes et aussi des représentants des détaillants sur cette question de garantie légale, garantie conventionnelle, garantie additionnelle, donc la garantie du fabricant aussi. Ce qui est ressorti, c'est que la garantie légale, telle que prévue à l'article 37 et 38... Ça vaudrait la peine, peut-être, de lire l'article 37: «Un bien qui fait l'objet d'un contrat doit être tel qu'il puisse servir à l'usage auquel il est normalement destiné.» Et l'article 38: «Un bien qui fait l'objet d'un contrat doit être tel qu'il puisse servir à un usage normal pendant une durée raisonnable, eu égard à son prix, aux dispositions du contrat et aux conditions d'utilisation du bien.» Alors ça, c'est les deux articles vraiment fondamentaux de garantie légale en vertu de la loi.

Évidemment, c'est compliqué pour le consommateur moyen, là, qui va acheter un bien de comprendre ce que ça comprend, mais c'est la nature de la bête, c'est ce qui est dans la loi. Alors, ce qu'on propose, c'est que, par règlement... Et ce sera par règlement qu'on va définir l'allure de l'avis, le contenu et l'allure de l'avis que devra présenter le commerçant au consommateur. Il va lui dire que, premièrement, il y a une garantie. L'existence, même ça, c'est vraiment un ajout important, on le sait tous. Je pense qu'on a tous vécu cette situation où on nous propose d'acheter une garantie additionnelle. Et il faut être bien avisé pour savoir qu'on est déjà couvert par deux autres garanties, et la plupart des gens ne le savent pas. Alors, déjà de dire qu'il existe d'autres types de garanties, c'est un pas important.

Mais on va aller plus loin parce qu'on a beaucoup entendu des groupes, de part et d'autre, dire que ça, c'est vraiment un domaine très complexe. Comment voulez-vous que le commerçant puisse expliquer sans faire un cours de droit, surtout qu'on pense à des jeunes vendeurs, hein, qui... Parfois, c'est des étudiants d'été, là, qui vendent toutes sortes de produits de nature variable, de complexité variable, etc. Donc, il y aurait un avis, et ce serait par règlement. Ce serait l'Office de protection du consommateur qui va rédiger, et il y aurait une uniformité, et je pense que c'est la meilleure façon de s'assurer que le consommateur comprenne bien la nature de cette garantie légale. Donc ça, ça couvre la question de la garantie légale.

Et c'est vraiment, si on regarde le... Moi, je n'ai pas le mémoire de... C'est Option consommateurs?

Une voix: ...Union des consommateurs.

Mme Weil: Union. J'ai le résumé, là. Donc, ça répond beaucoup à leur demande, là, si je regarde: Divulguer les éléments prévus dès lors d'un contrat offert... Ça, c'est autre chose. Donc, divulgation de l'article 37 et 38 de la loi si j'ai bien compris, c'est-à-dire la garantie légale. Je ne pense pas qu'on était rendus encore sur la garantie du fabricant.

M. Pinard: Non, on est toujours sur la garantie légale.

Mme Weil: Non. Ça fait qu'on reste là, donc ce serait par règlement. Et, comme je vous dis, c'est pour s'assurer que c'est bien expliqué, la nature de... sans que la personne soit obligée de consulter un avocat ou autre et sans mettre le fardeau aussi sur le commerçant. Et, de toute façon, ce ne serait pas nécessairement une bonne chose parce qu'on aurait beaucoup de variabilité dans les explications qui seraient données par rapport à la nature de cette garantie.

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

● (17 h 50) ●

M. Pinard: Dans le mémoire qui nous a été présenté par Option consommateurs, ils insistent que, pour informer le consommateur, le législateur doit adopter un libellé vulgarisé obligatoire faisant référence aux dispositions que doit contenir... dont découle la garantie légale prévue à la Loi de protection du consommateur et au Code civil du Québec. Pour eux, on doit devenir des vulgarisateurs. Alors, quel est le... quelle sorte de document... Parce que, là, le vendeur se doit de vulgariser, hein, se doit de vulgariser oralement et par écrit. Alors, est-ce qu'on va assister, par exemple, à la confection d'un projet de contrat 8½ X 14 sur les deux côtés pour indiquer aux consommateurs quelle est la garantie légale ou si l'Office de protection du consommateur va arriver avec un document très simple, très clair, que tous et chacun va être en mesure de comprendre facilement? Et est-ce qu'on va simplement ramener les textes de loi, les articles ou bien si on va expliquer aux citoyens consommateurs qu'est-ce que comprend l'article 37 en pratique, et non pas en texte de loi?

Le Président (M. Bernier): Merci.

M. Pinard: Autrement dit, si on parle de vulgariser, jusqu'à quel point l'office a l'intention d'aller?

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

Mme Weil: Dans un premier temps, mais je pense que la question est... C'est vraiment l'office qui pourra partager ses réflexions là-dessus, mais je pense que c'est tout à fait dans ce sens-là de vulgarisation. Il faut dire que, moi, quand je lis l'article de la loi, je trouve ça très clair, mais ce n'est peut-être pas évident pour tout le monde. Peut-être, avec des exemples aussi... Ça pourrait être des exemples concrets. Donc, ce serait un avis qui serait visible, et le commerçant devra attirer l'attention du consommateur à cet avis. Maintenant, est-ce que l'exercice de vulgarisation et de rédaction a bel et bien commencé à l'office? On pourra leur poser la question.

Le Président (M. Bernier): Me Borgeat.

M. Borgeat (Louis): Merci, oui. Alors, vous soulevez une question très intéressante. La première chose qu'il faut se dire, c'est que — et ça a été mentionné ici — cette fameuse garantie légale, qu'on appelle comme ça dans... C'est un peu du jargon, je dirais, dans notre organisation parce qu'en fait c'est la garantie des articles 37 et 38. Ces articles-là ne sont pas connus, hein, vous parliez... ne sont pas connus suffisamment. Alors, il est évident que notre premier objectif, ça va être de faire en sorte que ces articles-là deviennent une information qui se transige, qui se diffuse sur une base régulière dans les activités commerciales au Québec, ce qui n'est pas le cas en ce moment. Alors, ça suppose une connaissance des articles en question, là. Les fameux articles 37, 38, il faut expliquer ce qu'ils sont et la portée qu'ils ont. Mais on sait que leur portée est conceptuelle, dans le sens qu'on dit: L'usage... doit servir à l'usage pour lequel il est destiné puis avoir une durée qui soit raisonnable, compte tenu de... Alors, le consommateur peut être à la fois séduit par ça en disant: Mais c'est formidable, mais, en même temps, dérouteré parce qu'il ne sait pas ce que ça veut dire. Jusqu'où ira-t-on pour expliquer tout ça au consommateur? C'est une question qu'on se pose en ce moment.

C'est sûr que, là, on est plus préoccupés par l'adoption du projet de loi que par la rédaction des fines dispositions du règlement, mais c'est quelque chose qu'on va devoir discuter avec nos juristes et avec des experts en communication parce que notre objectif est à la fois juridique et de communication, de rejoindre la clientèle, et là-dessus, évidemment, on pense toujours à la possibilité de donner des exemples concrets, par exemple fondés sur la jurisprudence. Alors, c'est ce qu'il va falloir évaluer, jusqu'où on va dans la capacité de donner des exemples, sans non plus faire un document qui soit tellement lourd que le consommateur soit dérouteré en disant: Écoutez, moi, je ne suis pas là pour lire un traité de droit, de droit commercial, en même temps qu'on est sur la piste de ce que ça signifie.

Alors, je peux vous assurer, Mme la ministre et M. le député de Saint-Maurice, que nous avons ces préoccupations-là, mais, honnêtement, ce serait difficile, à ce stade-ci, au moment où l'article n'est pas encore adopté, de vous dire: Bien, soyez certains d'une chose, ça va aller dans ce sens-là ou dans tel sens. On a une préoccupation d'information, de vulgarisation, de respect du droit, de la jurisprudence, puis c'est un peu tout ça qu'on va amalgamer, là, pour faire du mieux que nous pouvons, si je puis dire.

Le Président (M. Bernier): Merci. J'en suis persuadé, que vous voulez faire du mieux que vous pouvez. M. le député de Saint-Maurice, êtes-vous d'accord avec ça?

M. Pinard: Lorsqu'on parle de vulgarisation, M. le Président, il faut que les consommateurs comprennent très bien parce que, 37, 38, il est vrai que... Et je maintiens que 99,9 % de la population ne sont pas au courant de l'existence de la garantie légale sur beaucoup de biens. Si on achète un écran de télévision, un appareil de télévision, c'est pour écouter la télévision, c'est pour des films, des jeux, mais ce n'est pas une table de ping-pong. Bon. Ça, je pense qu'en partant, lorsqu'on parle de vulgariser, il faut que les gens saisissent bien la garantie. Je ne peux

pas réclamer un nouveau téléviseur si je m'en sers comme répondeur quand je joue au ping-pong. Bon.

C'est important, il me semble, que, si on attaque ça, que le citoyen sache exactement... Et la durée probable, en vertu de la loi, de l'objet parce que la deuxième garantie et la troisième garantie devraient normalement passer, et de loin, après la première garantie, qui est la garantie légale. Donc, il va devenir important et majeur qu'on soit mis au courant de l'écrit au niveau réglementaire pour ne pas qu'on tombe dans le sentier de ce qui nous a toujours guidés au niveau de notre carrière, à l'effet que c'est le texte de loi qui revient en surface. Et il faut se mettre dans l'esprit que l'ensemble de la population n'a pas goûté... n'a pas suivi d'études et ne connaît pas le côté judiciaire, le côté juridique, alors il faut vraiment y aller avec quelque chose que l'ensemble de la population va saisir, ça m'apparaît très important.

Nous arrivons à la... Et ça, il y a une obligation d'informer. L'information, vous dites: Verbalement. Si, moi, je suis commerçant, est-ce que le fait de dire au consommateur qui achète, par exemple, un appareil de... un téléviseur, écran géant: Voilà, il y a une garantie légale, je te donne le papier, là, tu la liras; je suis obligé de transmettre ça par écrit, alors, moi, je te dis qu'il y a une garantie légale, tu la liras... ou bien si, moi, comme commerçant, je dois dire à mon client, le consommateur: Bien là, tu viens d'acheter un téléviseur de marque Untel, et puis voilà, là-dessus, il y a une garantie légale, puis la garantie légale, c'est sur l'utilisation que tu en fais, bien entendu, tu ne peux pas jouer... il faut que tu écoutes la télévision, il faut que... tu as le droit de mettre des films, des jeux, tout ça, mais tu ne peux pas utiliser ça comme table pour manger ou encore comme retour de ping-pong... Enfin, on peut très bien le faire tout en s'amusant, mais est-ce que le commerçant est obligé de la donner verbalement, cette garantie légale là, au consommateur ou s'il pourrait, tout simplement, se contenter de lui dire: Bien, voilà, il y a une garantie légale, tu liras le carton ou tu liras le document qui est préparé par l'office?

Le Président (M. Bernier): Bon, écoutez, compte tenu de l'heure...

M. Pinard: Déjà 6 heures?

Le Président (M. Bernier): ...moi, je vais vous demander de... à moins que vous ayez une réponse très, très rapide à fournir.

Une voix: ...

Le Président (M. Bernier): Oui, on peut finir avec ça. Oui, allez-y, Me Borgeat. Vous avez environ deux minutes.

M. Borgeat (Louis): M. le Président, très rapide, en me référant simplement à la disposition proposée à l'article 228.1 où on dit que «le commerçant doit [...] l'informer — le consommateur — oralement et par écrit, et de la manière prescrite par règlement, du contenu de la garantie prévue aux [deux] articles 37 et 38». Le contenu. Alors, dire: Il y a un petit carton ici, tu liras ça, moi, je ne comprends pas ce que ça veut dire, mais, toi, si tu comprends, bien, tant mieux pour toi, non, ça, ce n'est pas une

information sur le contenu. L'information sur le contenu, c'est de dire: Bien, il y a deux dispositions, l'une qui touche ceci, l'une qui touche ça. Elles sont exprimées en termes très généraux, mais voilà ce que ça signifie, c'est une protection de base qui est offerte par la Loi de protection du consommateur à tout acheteur de bien. Je pense qu'on aurait là une grande amélioration par rapport à la connaissance qu'on a comme consommateurs et qui est celle de certains vendeurs en ce moment, à notre point de vue.

● (18 heures) ●

Le Président (M. Bernier): Merci. Sur l'article 11...

M. Pinard: Tout simplement, pour clore la discussion sur la garantie légale, je voudrais féliciter la ministre d'avoir introduit cet aspect d'une garantie qu'on traîne depuis 40 ans déjà mais que la population, pour la plupart, ne connaissent pas du tout. Et cette obligation est maintenant mise de l'avant par votre ministère et par l'office, alors bravo!

Le Président (M. Bernier): Sommes-nous prêts à adopter l'amendement 11.1?

M. Pinard: Non. Non. Non, M. le Président, parce que nous allons continuer sur la garantie du fabricant et, par la suite, sur la garantie supplémentaire. C'est dans le même article.

Le Président (M. Bernier): Donc, nous allons suspendre nos travaux jusqu'à 19 h 30. Merci.

(Suspension de la séance à 18 h 1)

(Reprise à 19 h 40)

Le Président (M. Bernier): Donc, à l'ordre, s'il vous plaît! Nous allons reprendre nos travaux. Donc, je déclare la séance de la Commission des relations avec les citoyens ouverte. Je demande encore une fois à toutes les personnes dans la salle de bien vouloir éteindre la sonnerie de leurs téléphones cellulaires.

Je vous rappelle notre mandat. Le mandat de la commission est de poursuivre l'étude détaillée de projet de loi n° 60, Loi modifiant la Loi sur la protection du consommateur et d'autres dispositions législatives.

Mme la secrétaire, y a-t-il des remplacements? Non?

La Secrétaire: M. Pinard continue son remplacement.

Le Président (M. Bernier): M. Pinard continue son remplacement. Nous espérons qu'il va demeurer avec nous pour poursuivre et finaliser notre étude. Donc, lors de l'ajournement des travaux de la commission cet après-midi, nous étions rendus à l'étude de l'amendement qui introduit un nouvel article, l'article 11.1. Et nous en étions au niveau des discussions, et la parole était au député de Saint-Maurice pour poursuivre ces discussions sur cet amendement qui introduit le nouvel article 11.1. M. le député.

M. Pinard: Merci beaucoup, M. le Président. Oui, effectivement, nous étions sur l'amendement et nous étions surtout... comme je l'avais mentionné en tout début, nous

en sommes surtout sur un des problèmes majeurs qu'on vit actuellement au niveau de la consommation au Québec et que le projet de loi va corriger, je le pense, nous le croyons tous, c'est le fait d'établir d'une façon très claire les garanties que les consommateurs ont de plein droit, ont de par le fabricant ou ont en achetant.

Donc, nous avons déjà, je pense, établi la première catégorie, qui est la garantie légale, et Mme la ministre et M. le président de l'office, notamment, ont bien cadré ce qu'était la garantie légale et nous ont bien mentionné que le rôle que l'office se donne effectivement concernant la garantie légale, c'est de la faire connaître, c'est de vulgariser la garantie légale, de sorte que les consommateurs ne recevront pas de la part du commerçant un avis oral et écrit référant tout simplement aux articles de la Loi de la protection du consommateur et du Code civil. C'est ce qui a été clairement établi. Si ce n'était le cas, j'apprécierais qu'on le rementionne de nouveau.

Mais j'insiste également sur le fait que... Comme Mme la ministre l'a mentionné, c'est qu'il y aura également, je dirais, certains exemples qui seront donnés sur ce qu'est la garantie légale, de sorte que...

Une voix: ...

M. Pinard: Par l'exemple... Je pense, par exemple, au document qui sera donné, pourra, par exemple, relater ce qu'est la durée d'une garantie légale ou la nature de la garantie légale. Et je pense que, de cette façon-là, nous allons définitivement faire oeuvre de pédagogie et, surtout, faire en sorte que l'ensemble des consommateurs du Québec vont finir par comprendre ce qu'est une garantie légale. Et ça, là-dessus, comme je l'ai mentionné à la fin de nos travaux, j'étais très, très, très heureux que vous introduisiez cette disposition dans le projet de loi pour qu'enfin, enfin, on démystifie, là, ce qu'est la garantie légale, et je tiens à vous remercier.

Maintenant, nous passons à la section 2 de cet article où il y a exigence pour le commerçant de parler au consommateur — et c'est ça que je veux approfondir — de la garantie du fabricant. Selon le texte, il ne m'apparaît pas que le commerçant va être tenu d'informer, d'expliquer à celui qui va acquérir le bien quelle est la garantie effective du commerçant. Il n'aura, selon la lecture que j'en fais, de cet article, il n'aura qu'à dire: Bien, en plus de la garantie légale, vous avez également la garantie du fabricant. Et ça, ça m'étonne énormément qu'on n'aille pas plus loin au niveau de l'explication, au niveau des explications qu'on pourrait donner au consommateur de ce qu'est la garantie du commerçant. Ça m'étonne beaucoup parce qu'on va effectivement stipuler à l'acheteur quelle est la garantie légale, puis, après ça, moi, comme vendeur, je lui dis: Bien, en plus de la garantie légale, tu as aussi la garantie du fabricant, mais j'ai une garantie à te vendre qui est la garantie supplémentaire.

Nulle part, on ne se doit de divulguer la garantie du fabricant, et on sait pertinemment, pour certains d'entre nous qui ont exercé des commerces, que, lorsqu'on achète d'un grossiste, on veut savoir quelle est la garantie qu'on a du bien qu'on acquiert avant de le vendre à notre clientèle. Si, moi, je suis un marchand de meubles et j'achète de la compagnie Sony 100, 200, 300, 500 téléviseurs, je vais m'enquérir de la compagnie quelle est la garantie du fabricant. Qu'est-ce que vous me donnez comme garantie? Est-ce

que c'est une garantie de 30 jours, c'est une garantie de un an, de cinq ans? Est-ce que vous garantissez le tube? Qu'est-ce que vous me donnez comme garantie? C'est le premier geste que je pose, là... que je poserais si j'étais un détaillant de meubles ou d'articles ménagers, ce serait de m'enquérir auprès de celui qui veut absolument que je vende ses appareils électriques: Bien, écoute, là, es-tu prêt à donner une garantie sur ton équipement ou si, une fois que c'est vendu, là, toi, tu as la paix, puis, moi aussi, j'ai la paix, puis on se claire de tout ça, là?

Il me semble que la première responsabilité avant de verser des centaines de milliers de dollars pour acheter en gros 100, 200, 300... J'imagine, par exemple, Tanguay meubles, à Québec, là, hein, des appareils Sony, là, il ne doit pas en acheter deux ou trois, là. Au nombre de magasins qu'il a à travers le Québec, là, ça doit être des centaines, sinon des milliers d'appareils qu'il acquiert. Donc, si, moi, je me présente chez le commerçant et je lui demande... Et on sait que la coupe Grey s'en vient, on sait que, bientôt, les Nordiques affronteront les Canadiens, donc je veux avoir un écran pour...

Une voix: ...

M. Pinard: Oui, voilà. Je veux avoir un écran qui va me permettre de voir mon match de football, d'avoir...

Une voix: ...

● (19 h 50) ●

M. Pinard: Bien oui, quelque chose que j'aurais l'impression d'être dans le stade ou dans le Colisée, mais je veux aussi savoir... Bien là, j'achète ça 1 500 \$, 2 000 \$, il y en a à 3 000 \$. Bien, enfin, les prix, là, sont presque illimités là-dedans. Bien, quelle garantie que j'ai? Est-ce que j'ai seulement la garantie légale ou si le fabricant me donne une garantie? Il me donne une garantie? Parfait. Combien d'années? C'est une garantie de cinq ans, huit ans? C'est le fabricant qui connaît ce qu'il met dans son appareil, dans son équipement, dans son meuble. C'est le fabricant qui connaît la durée de son équipement, et qu'est-ce qui peut briser rapidement, et ce qui va durer longtemps. Mais cette garantie-là, on n'en parle pas. Le commerçant n'est tenu que de dire qu'il y a une garantie du fabricant, mais il n'est pas tenu de l'expliquer, ni oralement ni par écrit. Donc, sur ce point, il me semble qu'on se doit d'améliorer l'article, d'améliorer la façon de vulgariser la garantie et, surtout, d'améliorer la protection qu'on doit donner à notre consommateur parce qu'on va glisser tellement vite sur la garantie du fabricant qu'on va immédiatement passer...

Bien là, vous avez la garantie légale, et, moi, je pourrais vous assurer, par exemple, une durée de vie supérieure, mais en vous vendant une garantie supplémentaire. Et c'est là que, entre les deux, je vois l'importance de dire à notre consommateur: Vous achetez ça, vous avez une garantie légale, on vous donne le document par écrit, et, maintenant, vous avez aussi la garantie de celui qui a fabriqué l'équipement que, moi, je vous vends comme tierce partie, dans le fond. Le commerçant est un tiers parti entre le fabricant et le consommateur. Donc, à ce moment-là, la garantie du fabricant sur l'équipement, c'est tant pour la durée de l'équipement, à condition, bien entendu, de respecter la garantie légale, de ne pas utiliser l'appareil de télévision comme table de ping-pong ou peu importe, là. Alors, pour l'instant, je reviens à ça.

Le Président (M. Bernier): Donc, malgré les propos du député de Saint-Maurice, je dois aviser que cette commission-là n'est pas commanditée par personne.

M. Pinard: Vous avez raison.

Le Président (M. Bernier): Sur ça, Mme la ministre, je vous demanderais de fournir les explications sur la garantie, tel que demandé par le député.

Mme Weil: D'accord. D'abord, je voudrais peut-être, dans un premier temps, revenir à toute cette question dans l'article où on parle d'informer oralement et par écrit parce qu'on a entendu de certains représentants de commerçants que l'aspect de l'obligation de fournir une explication orale les préoccupe beaucoup, ils trouvent que c'est un fardeau important. Je pense que ce qu'il est important de préciser ici, c'est qu'une fois que, par règlement... Et on dit bien et «de la manière prescrite par règlement». Cet avis dont on parlait tantôt, avec le contenu, la forme de l'avis, tout ça prescrit par règlement, c'est dans un contexte très précis où c'est le commerçant qui veut vendre une garantie supplémentaire au consommateur. Donc, il est déjà dans un mode de bien comprendre ce qu'il... — on espère, en tout cas — de bien comprendre ce qu'il veut vendre, et donc il aura l'obligation d'indiquer oralement: Bon, bien, voici la garantie légale. Ce ne sera pas tellement sorcier parce que l'avis va bien expliquer l'écrit, et ça, ça va déjà remplir cette fonction et l'obligation de cette phrase, «oralement et par écrit». Donc, on ne demande pas à ce que le...

Je dis tout ça parce qu'on a eu des commentaires de représentants de commerçants. Je dis ça pour les rassurer, on ne demande pas à ce que le vendeur puisse donner ce fameux cours de droit de l'article 37 et 38 de l'OPC. Au contraire, c'est tout simplement de les aviser: Bon, voici le contenu, et de demander au consommateur de bien lire, et il aura déjà rempli sa fonction avec ça. Donc, ce n'est vraiment pas un fardeau du tout lourd ou important. Et, de toute façon, on s'attend à ce que le commerçant comprenne bien l'existence de ces autres garanties, à tout le moins, parce qu'il s'apprête à vendre au consommateur une garantie additionnelle.

Par rapport à la garantie du fabricant, pour la garantie du fabricant, on a eu beaucoup plus de commentaires de représentants des détaillants, des commerçants, qui avaient vraiment une grosse préoccupation par rapport à ça. Ils ont été très pratico-pratiques par rapport à tout ça. Dans le cas de la garantie légale, ils trouvaient que c'était complexe parce qu'on parlait d'une disposition légale, mais là on amène une solution qui est très facile parce que c'est une garantie mur à mur. Et, contrairement à la garantie légale, la garantie du fabricant, évidemment, elle est très variable, et il y a des centaines, peut-être, des fois, des milliers de produits dans différents magasins. Donc, ce qu'ils nous ont dit avec beaucoup de force, je crois bien, et de conviction, c'est que ce n'est pas pratique, ce n'est pas gérable pour eux que les vendeurs, que les commis puissent connaître toutes ces garanties.

Alors donc, on amène cette modification qui parle, parce qu'on a été à l'écoute de cette préoccupation... Parce qu'en même temps un rappel... Évidemment, on a amené beaucoup de modifications qui vont dans le sens d'une meilleure protection du consommateur. En même temps,

on parle toujours de l'équilibre du marché puis on ne veut pas amener des modifications qui vont rendre la vie impossible aussi aux commerçants. Je pense qu'il faut être très sensible à ça, alors on dit qu'ils doivent donc informer le consommateur «de l'existence de toute garantie, dont celle du fabricant, offerte gratuitement». Alors, ils devront leur dire: Savez-vous, bon, avant que je vous vende cette garantie supplémentaire, il existe une garantie légale, la voici, voici comment elle est expliquée, voici l'avis. Il y a aussi une garantie du fabricant. Là, le consommateur — puis vous l'évoquiez — va être dans une position d'être obligé de choisir: Est-ce que j'achète, ou non, la garantie supplémentaire sans connaître le contenu de la garantie du fabricant?

Et là je pense que c'est important que j'introduise... Bien, peut-être avant d'introduire... Vous avez parlé de peut-être une... pas une correction, mais quelque chose qui pourrait rassurer le consommateur, et j'ai peut-être une réponse à ça. Mais j'aimerais aussi réitérer que, dans son ensemble, l'article 228.1 introduit vraiment un bénéfice nouveau et notable pour le consommateur. Et les commentaires, même des organismes qui représentent les consommateurs, ça a été à quel point ils étaient heureux de cette disposition qui venait informer les consommateurs de l'existence de ces garanties. On n'a pas eu beaucoup de commentaires sur le comment et le pourquoi, mais qu'il y avait un article qui venait faire ça. On a surtout entendu des représentants des détaillants, des commerçants nous dire qu'ils avaient une préoccupation par rapport à la... d'une part, comment expliquer la garantie légale, mais aussi l'impossibilité pour eux d'expliquer le contenu... Bien, on parlait de la version antérieure, parlait de la durée... la version antérieure...

Une voix: Ainsi que la nature et la durée...

Mme Weil: La nature et la durée du contrat.

Une voix: Portée et durée, c'est dans l'article 5.

Mme Weil: C'est l'ancienne version.

Une voix: L'article 5, on a ça ici — on va l'avoir — l'objet et la durée.

Mme Weil: L'objet et la durée du fabricant, c'était la version antérieure. Et là, M. le Président, c'est qu'il y a... Je proposerais un amendement qui serait...

Le Président (M. Bernier): Oh! là, j'ai un petit problème.

Mme Weil: Bien, on pourrait...

Le Président (M. Bernier): Vous proposez un amendement à l'amendement 11.1?

Mme Weil: Non. Non.

Le Président (M. Bernier): Non.

Mme Weil: C'est un amendement qui viendrait plus tard. Donc, peut-être vous dire de quoi il s'agit. On n'a pas besoin de l'adopter tout de suite, mais ça va expliquer peut-être un équilibre qu'on amènerait à cet article-là.

Le Président (M. Bernier): Excusez, Mme la ministre, vous proposez un amendement à quel article?

Mme Weil: C'est l'article 38.1.

Le Président (M. Bernier): Oui, mais en regard du projet de loi?

Une voix: Amendement au projet de loi.

Mme Weil: Au projet de loi.

Le Président (M. Bernier): Oui, mais à quel article?

Mme Weil: C'est l'article 5.1...

Le Président (M. Bernier): 5.1?

Mme Weil: ...qui introduit un nouvel article 38.1.

Le Président (M. Bernier): O.K. Donc ça, d'accord. Donc là, vous le donnez en information et, tout à l'heure...

Mme Weil: En information, puis, tout à l'heure...

Le Président (M. Bernier): ...on demandera de réouvrir l'article 5 puis on introduira cette modification.

Mme Weil: C'est ça. Bon. Alors, ça permettrait essentiellement...

Le Président (M. Bernier): C'est un nouvel article, il faut l'introduire.

Mme Weil: ...ça permettrait au consommateur, envers qui le commerçant était tenu de divulguer le contenu d'une garantie prévue à l'article 37 et 38... qu'il pourrait résoudre à sa discrétion le contrat dans les 10 jours qui suivent sa conclusion. Donc, si la personne... On va parler de cette personne, comment est-ce que ce consommateur peut savoir s'il a besoin de cette garantie supplémentaire? Alors, il...

Une voix: ...

Le Président (M. Bernier): ...un petit peu. Oui, terminez, Mme la ministre.

Mme Weil: Donc, l'idée de...

M. Pinard: On est rendus avec un outil supplémentaire, là.

Le Président (M. Bernier): Oui, mais on va juste laisser terminer puis on va revenir, M. le député de Saint-Maurice.

Mme Weil: Par rapport à la garantie du fabricant. C'est-à-dire s'il ne connaît pas — c'est un peu, là, votre question, hein? — l'étendue de la garantie du fabricant, comment faire ce choix d'acheter cette garantie supplémentaire? Alors, si on pense à la réalité de la situation, c'est que la personne va être là, on va lui dire: Voici la

garantie légale, puis il va lui expliquer un peu c'est quoi, une garantie légale. Mais il y a aussi l'existence d'une garantie du fabricant, mais je ne peux pas vous dire ce que c'est parce que chaque fabricant a des garanties différentes. Alors, le consommateur peut rentrer chez lui, s'informer en allant... Bien, premièrement, dans la boîte, ce qu'il aura acheté, le produit qu'il aura acheté, la garantie est bien dans la boîte, c'est-à-dire le contenu de la garantie, et il pourrait décider, s'il a décidé d'acheter la garantie supplémentaire, résilier cette garantie dans les 10 jours. Je pense, quant à moi — et puis on va la regarder tantôt — ça vient répondre à cette préoccupation. J'imagine même qu'à terme, éventuellement, ça va être plus dans l'intérêt du commerçant de bien connaître toutes les garanties s'il veut vendre sa garantie supplémentaire. Parce que la réalité, c'est que beaucoup de gens ne vont peut-être pas acheter la garantie supplémentaire, sachant qu'il y a ces deux autres garanties et surtout si on ne peut pas lui répondre quant au contenu de la garantie du fabricant.

● (20 heures) ●

Le Président (M. Bernier): Merci, Mme la ministre. M. le député de Saint-Maurice, vos réactions à cette explication.

M. Pinard: Bien, depuis le début des travaux de la commission, on est revenus régulièrement sur la question des garanties parce que c'est vraiment quelque chose de très, très sensible. Et vous vous rappelez, lorsqu'on a rencontré des groupes, par exemple le Conseil québécois de commerce au détail, bien, à ce moment-là, ces gens-là recommandaient de limiter la divulgation à la garantie du fabricant et l'objet et durée de cette garantie. Alors là, je ne comprends pas, à ce moment-là, pourquoi qu'on affaiblit un peu notre façon de voir les choses concernant la garantie du fabricant. Parce que, la manière que je vois ça, là, c'est que l'office va faire énormément d'efforts de vulgarisation et va permettre à l'ensemble des commerçants sur le territoire québécois de divulguer comme il faut la garantie légale à ceux et celles qui vont acheter des biens de consommation au Québec.

Lorsqu'on arrive à la deuxième garantie, celle du fabricant, là, à ce moment-là, l'office nous dit: Maintenant, concernant la garantie du fabricant, la seule chose que le commerçant ou les représentants du commerçant, les vendeurs sur le plancher, auront à dire, c'est: Monsieur ou madame, vous achetez un frigidaire, la garantie légale, c'est ça, voilà les papiers, et je vous l'explique verbalement, la garantie légale, c'est ça. Maintenant, vous savez que la compagnie... Si c'est un frigidaire de marque Bernier inc., bon, le frigidaire Bernier a une garantie du fabricant également. La garantie, vous allez la retrouver sur l'étagère n° 2 du frigidaire, vous en prendrez connaissance.

Donc, maintenant, nous allons passer à la troisième étape, qui est la garantie supplémentaire. Pourquoi qu'on élude, on élude lors du marché, lors du contrat, pourquoi qu'on met de côté l'élément majeur qui va faire en sorte d'inciter le commerçant à acheter ou pas une garantie supplémentaire? Moi, je pense qu'on est là pour améliorer la Loi de protection du consommateur. Donc, à partir de ce moment-là, je me dis: Oui, c'est vrai que, pendant 40 ans, on n'a pas insisté sur la garantie légale. C'est un grand pas, Mme la ministre, que vous faites de propulser ça à l'avant dans cette loi. Et, comme je l'ai mentionné tout à l'heure, je vais le rementionner, je vous en félicite, et, nous,

nous vous appuyons à 500 % là-dessus. Le premier pas est fait, je ne voudrais pas que le deuxième pas soit fait dans 40 ans. Réglons-le tout de suite, le deuxième pas, parce que le deuxième pas affecte directement l'acquisition de la garantie supplémentaire. Si, moi, on ne m'informe pas que le commerçant a une garantie de huit ans sur le moteur, a une garantie de x sur autre chose, bien, à ce moment-là, vous allez pouvoir, à n'importe quel temps, me vendre une garantie supplémentaire parce que je viens d'acheter un équipement pour 2 000 \$ à 3 000 \$ puis je ne veux pas que cet équipement-là ait seulement une durée... Par exemple, si la durée légale est de trois ans, je ne veux pas avoir une garantie de trois ans, je veux prolonger ma garantie.

Au même titre que, lorsqu'on achète un véhicule neuf, qu'est-ce qu'on fait quand on achète un véhicule neuf? On achète souvent la valeur à neuf. Souvent, on l'achète, la valeur à neuf, parce qu'on se dit que, un an après avoir acquis une automobile, ou un camion, ou un véhicule tout-terrain, peu importe, un Jeep, on sait très bien que, si on... excusez le mot, mais si on le scrape — tout le monde, là, va comprendre, là — si on rend le véhicule complètement inutile, le scraper, à ce moment-là on sait très bien qu'après un an la compagnie d'assurance ne nous donnera pas 100 % de la valeur. Par contre, si j'achète une valeur à neuf, là j'ai mon Jeep à nouveau, ou j'ai mon Chrysler, ou mon Ford, ou mon Chevrolet, peu importe. Bon, c'est ça, la différence. Puis une différence, elle est drôlement importante sur le portefeuille, là on parle de bien qui peut être un bien de 100 \$, de 1 000 \$, de 3 000 \$, peu importe. C'est bien évident, vous allez me dire, si vous parlez d'un Jeep de 20 000 \$ ou 30 000 \$, 35 000 \$, il y a une différence, oui, mais il y a une différence aussi dans le prix de la garantie que j'achète. Tout est relatif, là.

Alors, moi, ce que je ne voudrais pas, si c'est possible... À moins qu'on me dise qu'il n'y a absolument aucune espèce de possibilité, mais j'en fais un point majeur pour les travaux de la commission, à savoir que je veux que le consommateur sache exactement, en achetant le bien, qu'il a une protection légale qu'il ne paie pas, il a une protection donnée par le fabricant de l'équipement qu'il achète qu'il ne paie pas non plus. Malgré qu'elle est dans le prix, là, mais, normalement, il ne la paie pas, cette garantie-là.

Mais la troisième garantie, woupe! elle, elle fait mal au portefeuille. Et on sait très bien qu'actuellement il y a une tendance lourde, tendance très, très lourde à l'effet que, lorsque les commerçants vendent un produit, ce n'est pas nécessairement sur les produits, actuellement, qu'ils font beaucoup d'argent, mais on sait qu'au niveau de l'assurance, les garanties additionnelles, ils ont une cote de profit qui est loin d'être négligeable. Alors, à ce moment-là, est-ce que, nous, on traite de l'assurance ce soir ou bien donc si on traite du consommateur et les droits des consommateurs à avoir une certaine garantie lorsqu'ils acquièrent un service ou encore lorsqu'ils acquièrent bien plus, un bien?

Non, moi, je serais excessivement malheureux, je serais déçu pas à peu près s'il fallait que je sorte de la commission en voyant qu'effectivement on ne remet pas au consommateur toute la gamme qu'on doit lui remettre lorsqu'on vend un bien, peu importe le prix, peu importe le prix. Il me semble que, Jupiter! lorsqu'on achète une télévision, on doit savoir, le fabricant, lorsqu'il a fabriqué le téléviseur, là, il donne quoi, lui, au détaillant, il donne

quoi, là, au détaillant comme garantie. Ça veut-u dire que... Si, par exemple, Bernier inc. achète 5 000 téléviseurs, puis il y en a 500, là, qui brisent après un mois, là, il se passe quoi avec ça? Voyons donc! un, Bernier inc. va arrêter d'acheter ses téléviseurs là, ça, j'en suis persuadé, je connais bien Raymond, mais, deux...

Une voix: ...

M. Pinard: ...est-ce qu'on peut s'imaginer deux minutes quelle est la réputation de Bernier inc. face à sa clientèle? Voyons donc! ça ne tient pas la route. Donc, il faut absolument qu'en plus de cette garantie légale, qui est là depuis que notre code existe... Il n'en demeure pas moins qu'il y a une garantie au niveau du fabricant. Le consommateur ne la paie pas, mais le consommateur doit la connaître. Et le fait juste de dire: Bien là, je vais tout vous expliquer la garantie légale, mais la garantie conventionnelle du fabricant, ça, là, je passe ça complètement pardessus bord puis j'envoie ça... Vous la lisez, vous ne la lisez pas, ça ne me dérange pas, mais n'oubliez pas, restez avec moi encore un 10 minutes, j'ai quelque chose d'important à vous vendre. Là, là, ça me tirelle, Mme la ministre.

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

Mme Weil: Bon. Alors, je veux revenir sur...

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

● (20 h 10) ●

Mme Weil: Oui. Alors, le Conseil canadien du commerce de détail, quant à eux, c'était très, très problématique que d'obliger le commerçant de décrire spécifiquement la nature et la durée, l'objet de chaque garantie offerte gratuitement par le fabricant. Ils disent, ils ont des centaines, sinon des milliers de produits, ce serait impossible. On pourrait le mettre dans la loi, mais personne ne pourrait appliquer la loi. Quant au Conseil québécois, évidemment, dans une partie du mémoire, ils disent à quel point c'est compliqué d'être obligé, puis là, évidemment, ils parlaient de la garantie légale et la garantie du fabricant. Par ailleurs, oui, la recommandation qu'ils font... mais il semble y avoir un peu de confusion.

Mais, moi, je voudrais revenir au consommateur, qui a libre choix. Le consommateur, déjà on lui dit qu'il y a une garantie légale et on lui dit exactement ce qui est contenu dans cette garantie légale. Ensuite, le commerçant doit lui dire qu'il y a une garantie du fabricant. Le consommateur, avec cette information, il n'y a personne qui le force à acheter la garantie supplémentaire. En fait, je vous dirais... Je n'ose pas dire par expérience personnelle, mais je pense qu'on a tous vécu des situations semblables où on est un peu confus par rapport au nombre de garanties. Mais, moi, dès qu'on me dit qu'il y a une garantie légale et que je vois la teneur de cette garantie, puis qu'en plus on me dit qu'il y a une garantie du fabricant, il y a des fortes chances que je ne vais pas m'aventurer à acheter la garantie supplémentaire. Et j' imagine qu'avec le temps le vendeur va vouloir bien connaître, s'il est capable de le connaître, la nature et la durée de la garantie du fabricant pour pouvoir lui vendre l'autre garantie.

Je pense qu'il faut être à l'écoute de ce que les commerçants nous ont dit dans ce cas-ci. Déjà, on vient

amener une amélioration, une très, très forte amélioration parce qu'on a déjà mis le consommateur... on l'a alerté, on l'a alerté qu'il y a déjà deux autres garanties. La grande problématique qu'on a entendue des organismes qui représentent les consommateurs, c'est que la plupart des gens ne savaient même pas que ces garanties existaient. Juste le fait de savoir que ces garanties existent, et, dans un cas, on va en profondeur...

Par ailleurs, pour connaître la garantie du fabricant, le consommateur pourrait aller sur l'Internet pour chercher le produit, pour voir qu'est-ce que la garantie couvre. Mais d'imposer maintenant, ici, une obligation qui ne serait pas réalisable, une obligation qui ne pourrait pas être respectée dans les faits, parce que ce qu'on nous dit... Et là je demanderai peut-être à M. Borgeat, Me Allard aussi, qui sont beaucoup en lien avec autant les organismes qui représentent les consommateurs que les vendeurs et les commerçants... de l'équilibre qu'on a voulu rétablir ici, surtout après avoir entendu leurs témoignages. Mais je reviens, en bout de ligne, au consommateur, qui... il n'est pas forcé à acheter cette garantie supplémentaire, mais le vendeur doit lui dire que ça existe. Et, en même temps, avec l'amendement qu'on amènerait, il peut toujours résilier. Si, vraiment, il a été tellement tenté de... Mais, sachant qu'il peut résilier de toute façon, il se dit: Bon, bien, je suis là, je vais acheter la garantie supplémentaire, mais je sais très bien que je peux défaire cette garantie ou l'achat, ce contrat, dans les 10 jours qui suivent. Ça me donnerait le temps d'aller voir ce qu'il y a dans l'autre garantie.

Avec votre permission, je demanderais à Me Borgeat et peut-être Me Allard s'il y a des...

Une voix: La permission est accordée.

Le Président (M. Bernier): Donc, il y a consentement. Me Borgeat.

M. Borgeat (Louis): Merci, M. le Président. Oui. Alors, ici, on est visiblement dans un cas où l'équilibre que toute la Loi de protection du consommateur doit rechercher constamment entre consommateur et commerçant doit être établi dans un cas où c'est particulièrement difficile. Comme Mme la ministre le disait, avec l'article 228.1, on effectue une percée, dans le sens que, simplement avec les obligations imposées en matière de garantie légale, on fait un pas considérable dans la diffusion et la vulgarisation de cette réalité-là très méconnue.

Quand on arrive à la garantie du fabricant, contrairement aux articles 37 et 38 qui tiennent... Les deux tiennent dans quatre lignes, hein, puis il y en a d'ailleurs que ça fatigue parce qu'ils disent: Ces articles-là, quelle est leur portée? 37 et 38, c'est des dispositions qui sont très synthétiques, qui parlent en termes conceptuels, en termes généraux puis qui expriment des principes que le consommateur, dans notre esprit, est parfaitement capable de saisir. Lorsqu'on parle d'usage puis de durée normale, le consommateur est capable de saisir ça.

Lorsqu'on arrive avec la garantie du fabricant, on est dans un univers complètement différent. C'est du bien par bien, c'est du cas-par-cas. Le manufacturier définit la garantie qu'il donne, son objet, c'est... Chaque item a sa propre garantie, alors ça peut varier quant à la partie de chacun des biens qui sont offerts quant à... La durée peut être différente aussi. Le lieu où cette garantie-là est

exprimée de façon complète peut être également différent. Ça peut être sur le produit dans certains cas, dans la boîte fournie au consommateur, ça peut être sur Internet que la garantie est définie. Cette garantie-là est susceptible aussi d'évoluer dans le temps par rapport à des produits. Et surtout le messenger... Lorsqu'on veut imposer une obligation trop stricte, c'est: Quel est le messenger en question? Le messenger, c'est le vendeur chez le commerçant. Bien, aujourd'hui, avec les grandes chaînes, le nombre de messagers... combien il y a de vendeurs sur une surface qui sont susceptibles d'offrir des garanties? Ils sont très nombreux. Alors, est-ce que toutes ces personnes-là devraient, pour chaque bien, connaître la partie, la durée, les modifications, le lieu où la garantie est explicitée? C'est quelque chose dont on nous a convaincus que c'est presque une tâche, c'est presque une tâche irréalisable pour une entreprise de s'assurer avec des obligations légales qui pourraient amener des sanctions... Parce qu'on parle d'un univers sanctionnable ici, là, on ne parle pas de vœux, on n'est pas dans le domaine des directives, des politiques ou des guides, c'est une disposition législative qui est contraignante, qui est d'autorité publique.

Alors, nous, face à ces considérations-là exprimées par l'ensemble des commerçants, aussi bien le Conseil québécois que le Conseil canadien, c'est là qu'on pense qu'on atteint un équilibre tout à fait adéquat, avec une protection qui touche l'existence et avec cette possibilité, une fois que l'existence est sue, qu'elle est peut-être grattée un peu par le consommateur qui dit: Bon, bien, il y a quelque chose là, je vais aller fouiller... et qu'on lui permettrait éventuellement d'avoir un droit de résiliation discrétionnaire pendant une dizaine de jours. On pense qu'on a là un équilibre qui est adéquat et qui constitue un premier pas très important dans ce domaine-là. Il peut être perfectible. Et, comme on l'a, quelques fois, dit, peut-être qu'une phase subséquente de la réforme nous permettrait de tirer des conclusions, mais, à ce stade-ci, on pense que ce serait risqué d'aller plus loin dans une obligation dont on aurait de la misère à saisir tous les tenants et aboutissants.

Le Président (M. Bernier): Merci, Me Borgeat. Me Allard, avez-vous des éléments supplémentaires?

M. Allard (André): Simplement, peut-être, rapidement, pour indiquer que ce que ces dispositions-là visent, c'est, d'abord et avant tout, de donner au consommateur les outils nécessaires pour prendre une décision. La garantie légale, comme on la connaît, est difficilement mesurable pour chacun des biens qui sont vendus, puisqu'on doit prendre en considération un certain nombre d'éléments, dont le prix et l'usage qu'on en fait. Donc, le consommateur ne pourra pas savoir immédiatement combien de temps durera cette garantie légale. Et c'est exactement le même objectif que cette proposition-là vise en donnant au consommateur l'information de l'existence d'une garantie du fabricant qui va lui permettre également de compléter sa démarche et d'aller lui-même, en utilisant ces outils, vérifier qu'est-ce qu'il en est en termes de durée de garantie, de la portée de cette garantie et prendre une décision sur l'acquisition ou non d'une garantie prolongée. Donc, il y a effectivement des outils à sa disposition dont il pourra utiliser pour exprimer un consentement éclairé.

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

M. Pinard: Non. Non, ça ne va pas, M. le Président. Je l'ai toujours sur l'estomac, en ce sens que, si, comme on l'a mentionné tout à l'heure, il y a une foule de vendeurs qui vont nous arriver sur les planchers pour la période des fêtes, pour la période estivale... Il y a des vendeurs permanents, il y a des vendeurs occasionnels qui sont là, et ces gens-là vont vendre une garantie supplémentaire ou additionnelle. Pour vendre une garantie supplémentaire ou additionnelle, vous allez admettre qu'il faut au moins connaître à partir d'où tu peux aller, à partir... qu'est-ce que le frigidaire a déjà comme garantie, qu'est-ce que le téléviseur a déjà comme garantie. Si, toi, comme vendeur, tu dis: Aïe! Claude, j'ai une garantie additionnelle que je pourrais te suggérer... Ah oui? Pour me suggérer une garantie additionnelle, il faut obligatoirement, c'est un minimum, il me semble... En bas de ça, là, t'as pas d'affaire sur le plancher. Mais, si tu me suggères puis que tu veux me vendre une garantie additionnelle, il faut au moins que tu connaisses la garantie de l'équipement, ou de l'appareil, ou du téléviseur, ou du frigidaire. Si tu ne connais pas ça, comment tu peux faire pour me vendre une garantie additionnelle ou supplémentaire? C'est élémentaire. Avant de sauter au secondaire, on va commencer par finir la sixième année. Là-dessus, je pense qu'on ne peut pas faire autrement que d'accepter que quelqu'un qui va avoir une garantie supplémentaire, il faut au moins qu'il ait la connaissance de ce qu'il vend. Sinon, cessons de penser à vendre, là. Ça voudrait dire que les gens qui sont sur le plancher ne connaissent même pas le produit qu'ils vendent. Ça ne tient pas la route. Ça ne tient pas la route.

● (20 h 20) ●

On est là pour défendre les intérêts des consommateurs, pas du vendeur occasionnel, pas du vendeur permanent, pas du commerçant. Le commerçant, lui, lorsqu'il l'a acheté, le téléviseur, il a demandé à la compagnie Sony, Toshiba et autres: C'est quoi, tes garanties? S'il ne l'a pas fait, il va fermer ses portes rapidement. Bien, le consommateur qui l'achète, lui, il peut-u, avant de décider d'injecter une couple de dizaines de milliers... de dizaines de dollars ou de centaines de dollars pour acheter une garantie additionnelle, savoir, bon, ça, là, ça a-tu une durée de vie de cinq ans ou de trois ans. Si, moi, je vends la garantie, je vais dire: Bien, écoutez, je vous vends une garantie additionnelle parce que, ça, le fabricant me donne une durée de vie de trois ans. Alors, je vous vends une garantie de cinq ans additionnels, ou quatre ans, ou trois ans. C'est comme une voiture, ça. Vous ne me direz pas que les vendeurs dans les commerces de vente d'automobiles ne connaissent pas les garanties qui vont à chacun des véhicules. C'est impossible, surtout qu'ils vendent puis ils se dépêchent de vendre une garantie prolongée, puis une garantie de remplacement, puis mettez-en, là.

Je salue le fait que, suite aux nombreuses discussions qu'on a eues, on a quand même mis une date, un dédit. Ça, je salue ça. Je salue ça. Mais jamais je peux saluer le fait que le type qui va vendre ou le vendeur... le vendeur permanent ou temporaire sur le plancher est capable de vendre un équipement à un consommateur s'il ne connaît pas minimalement quelle est la garantie que l'appareil a. Et ça, là, on ouvre une boîte, là, épouvantable.

Et la garantie légale, je salue qu'on va la vulgariser, c'est beau. Mais, une fois qu'on a vulgarisé la garantie légale puis qu'on veut vendre une garantie supplémentaire, entre les deux il y en a une, puis elle s'appelle la garantie du

fabricant. Et le type qui va vendre la garantie, il faut au moins qu'il sache de quoi il parle. Pour savoir de quoi il parle, il faut obligatoirement qu'il connaisse minimalement ce que le fabricant donne comme garantie, voyons donc!

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

M. Pinard: Je vous avoue, là, M. le Président... Puis je tiens encore à réitérer le fait que, pour moi, là, c'est le moteur, ça. Puis, avant qu'on passe à la transmission et aux freins, il faut absolument qu'on règle le problème du moteur.

Le Président (M. Bernier): Je reçois votre message. On va demander à notre mécanicienne en chef de bien vouloir donner des informations. Mme la ministre.

Mme Weil: Bon. Dans un premier temps, puis je vais... Je pense que chacun d'entre nous, parce qu'on en a beaucoup discuté... Et je pense que ça revient beaucoup à ce que M. Borgeat disait, c'est que... Premièrement — et j'ai souvent l'occasion de parler du droit criminel et droit pénal, et je suis souvent sensibilisée à ce domaine-là par le ministère de la Justice — quand il y a des sanctions, il faut au moins que l'acte qu'on veut sanctionner soit faisable à quelque part, et là il y a un déséquilibre qu'on amène dans ce projet de loi et qu'on veut rééquilibrer en mettant l'obligation, le fardeau d'informer.

L'information qu'on nous a donnée, surtout les experts dans ce domaine, qui sont les commerçants, les détaillants, qui nous ont dit: C'est impossible, on vous le dit, c'est impossible, il faut être à l'écoute, ils ne sont pas venus ici pour rien. D'autre part, les organismes qui représentaient les consommateurs étaient très contents qu'il y avait l'obligation d'informer et d'ailleurs que cette obligation d'informer qui n'existe... ces deux garanties.

À quelque part aussi, donc le droit pénal... Ça, ça m'inquiète beaucoup d'avoir une sanction, hein, parce que l'État a l'obligation, ensuite, de mettre en application ces sanctions, alors que, d'autre part, on va sanctionner un acte que, finalement, le commerçant, il n'est pas en mesure... C'est ce qu'on nous dit, là, il n'est pas en mesure de pouvoir donner cette information. Mais le consommateur, c'est un adulte, c'est quelqu'un qui agit de façon responsable et éclairée. Il a des choix, il a des choix à prendre, il peut s'informer avant d'acheter. Disons que c'est un frigo, c'est un fourneau, c'est un grille-pain, il peut aller sur l'Internet. Je crois très sincèrement que c'est une question d'équilibre ici. Et on demande au consommateur, on lui dit déjà: Bon, vous êtes outillé, vous savez qu'il y a ces autres garanties, donc avant d'investir dans une troisième... Mais, si vous décidez d'acheter cette troisième garantie, néanmoins vous pouvez résilier si, en rentrant chez vous, vous découvrez, en ouvrant la boîte, que la garantie légale... il y a un chevauchement entre la garantie du fabricant et la garantie conventionnelle.

Donc, moi, je vous dis, M. le Président, c'est beaucoup suite... Parce que c'est pour ça qu'on a ces consultations particulières, c'est de voir des choses qu'on n'aurait pas vues par un excès de zèle, d'une part, ou parce qu'on n'a tout simplement pas vu. Il y a certainement aussi... Déjà dans l'obligation d'informer oralement et par écrit, et par règlement, un règlement qu'on devra rédiger, il y aura

une certaine période d'adaptation par rapport à la garantie légale. Déjà ça, ce n'est pas évident. Peut-être une certaine confusion aussi. Ça va prendre un certain temps avant que tout le monde sache comment ça va fonctionner.

Alors, Me Allard, je ne sais pas si, dans un deuxième temps, vous avez d'autres ajouts.

Le Président (M. Bernier): Alors, Me Allard, avez-vous des commentaires additionnels?

M. Allard (André): Très rapidement. Ce qu'il faut comprendre, c'est que la loi ou la disposition proposée exige que l'information soit fournie oralement et par écrit. Alors, le règlement va prévoir une certaine information qui va être fournie par écrit. Alors, cette information-là, pour qu'elle puisse être efficacement fournie à tous les consommateurs de tous les détaillants au Québec, devra respecter un format unique dont le contenu sera prévu par règlement, et c'est sur ce document-là que, si vous voulez, la faisabilité de toute cette démarche-là va être possible, c'est-à-dire que la même information va être divulguée à tous les consommateurs. Si on exige du commerçant qu'il complète ce document-là par écrit pour préciser la nature de la garantie du fabricant, qui est variable d'un bien à un autre, on risque d'abord de dénaturer un peu le contenu de ce document, d'une part, et on risque également d'entraîner une certaine confusion.

D'abord, chacun des vendeurs... Et on n'est pas ici pour régir la compétence des vendeurs des détaillants, on est ici plutôt pour s'assurer que le consommateur a les informations nécessaires pour prendre une décision. Si on exige de tous les vendeurs de tous les établissements commerciaux au Québec de compléter un document qui est prescrit par règlement, on risque, en effet, là, de confondre le consommateur avec des informations qui pourraient être difficilement vérifiables, dont on n'est pas sûrs de l'exactitude. Donc, il faudrait exiger que cette information-là que vous suggérez soit diffusée ou fournie oralement. Et, encore une fois, on a une difficulté quant à la possibilité d'avoir dans tous les établissements commerciaux au Québec tous les vendeurs qui vont être en mesure de donner une information juste et exacte. Alors, plutôt que de se retrouver dans une situation où on a des consommateurs qui vont être mal informés, on préfère leur donner les outils nécessaires pour qu'eux-mêmes puissent vérifier, comme on le fait, chacun de nous, lorsqu'on achète un bien ou un service, quelles sont les conditions d'achat.

Et je m'enquiers aussi, notamment, de la garantie et d'autres éléments qui sont associés à l'achat ou à la transaction que je m'appête à effectuer. Alors, mieux vaut une information qui permet au consommateur... ou des outils qui permettent au consommateur d'obtenir l'ensemble des informations qu'une information dont l'exactitude peut être en péril du fait de la multiplication des vendeurs et du taux de roulement, dans les commerces de détail, du personnel qui offre des garanties prolongées.

Le Président (M. Bernier): Merci. Donc, sur ça, M. le député de Saint-Maurice, est-ce que ça vous va, ça vous satisfait?

M. Pinard: À ce moment-là, pourquoi permettre à des gens qui ne connaissent pas leur produit de vendre le produit? O.K.? Et comment peux-tu, à ce moment-là,

permettre à quelqu'un de vendre une garantie, qu'on peut appeler aujourd'hui quasiment une assurance, hein, sur un bien s'il ne le connaît pas? Comment peux-tu établir une garantie ou une assurance supplémentaire sans prendre connaissance... Là, je me mets dans la peau du vendeur, comment pourrais-je te vendre une garantie supplémentaire sans prendre le document qui est probablement sur la deuxième tablette du frigidaire ou collé sur l'appareil de... le téléviseur, ou peu importe? Comment puis-je te vendre ça sans prendre connaissance de ce que je te vends par rapport à ce que tu as légalement le droit? Ça ne tient pas la route. Tout est mis sur la garantie légale. Je vous félicite et je dis bravo.

Il y a deux autres sortes de garanties, celle du fabricant et celle qu'on ajoute et qu'on paie. Mais, si tu ajoutes en termes d'années, je peux-tu savoir combien d'années que le fabricant me donne? Non, juste, juste, juste comme exemple, là, si j'achète un téléviseur, puis tu me vends une garantie de cinq ans, c'est-à-dire cinq ans à partir du moment de l'achat ou cinq ans à partir de la date où l'expiration de la garantie du fabricant cesse? C'est quoi, là? Ma garantie, là, est-ce que je la paie pour le vrai ou si je la paie carrément pour rien? C'est l'interrogation que j'ai ce soir et c'est ça que je veux répondre au consommateur. La garantie supplémentaire, elle part de quand puis elle consiste en quoi? Est-ce qu'elle part tout de suite après la fin de la garantie légale? Si c'est ça, on n'a pas besoin de garantie du fabricant. Est-ce qu'elle part après la garantie du fabricant? Si oui, la garantie du fabricant expire quand, puis l'autre garantie commence quand? Vas-tu me vendre une garantie supplémentaire de trois ans, alors que la garantie légale et la garantie du fabricant m'en donnent cinq? À ce moment-là, on est-à la mesure de dire que le commerçant se fait flouer pas à peu près?

Vous n'êtes pas capable de répondre à ces questions-là, et j'y tiens énormément parce que le consommateur, c'est lui qu'on protège ce soir. Je ne protège pas le commerçant, le vendeur itinérant qui ne connaît pas la garantie du fabricant ni la garantie additionnelle qu'il vend, ce n'est pas ça que je protège. Je veux que le consommateur, lorsqu'il achète un bien, qu'il sache très bien qu'est-ce qu'il achète puis pourquoi qu'il doit payer une garantie additionnelle. Et là c'est beau, on contourne légèrement la question en disant: On vous donne un 10 jours pour vérifier si, effectivement, vous allez la prendre ou ne pas la prendre, ce qu'on un appelle un dédit. Combien qu'il y en a, de consommateurs, qui vont aller voir un aviseur légal? Combien qu'il y en a, de consommateurs, qui, s'ils n'ont pas l'information sur la garantie du fabricant, vont bouger? Absolument pas. On revient exactement à «go».

● (20 h 30) ●

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

M. Pinard: On joue au Monopoly puis on revient à «go».

Le Président (M. Bernier): M. le député de Saint-Maurice, on va essayer de voir si les discussions peuvent avancer. Mme la ministre.

Mme Weil: Juste pour revenir à la disposition, donc, le commerçant doit, avant de proposer au consommateur de conclure un contrat comprenant une garantie supplémentaire...

donc il l'informe de ces deux garanties. Le commerçant, représenté par les organismes qui sont venus nous voir... Ils ont dit: Nous, on peut l'informer de l'existence, mais pas le contenu de cette garantie. Donc, le consommateur a un choix. Il n'y a personne qui le force à acheter cette garantie supplémentaire là, alors, lui, il peut aller... Même peut-être avant d'aller au magasin, là, il peut s'informer, il peut regarder sur l'Internet, il va aller chercher l'information avant d'acheter ce produit.

La solution qu'on amène, c'est pour répondre à une question très pratico-pratique. C'est qu'à moins que le commerçant ouvre la boîte devant lui puis qu'il aille chercher pour voir c'est quoi, la garantie... Bon, c'est ça, la problématique, c'est ce à quoi on essaie de répondre. Il y a évidemment le consommateur ici qui est quand même libre de décider si, oui ou non, il achète cette garantie supplémentaire. Mais ce n'est pas parce que le commerçant cache une vérité qu'il connaît. Ce n'est pas ça qu'on est... C'est qu'il nous dit carrément qu'ils n'ont pas moyen d'avoir une connaissance... Et là on va avoir une infraction avec une pénalité, alors que c'est impossible pour lui de connaître...

J'imagine que ce que vous dites, c'est qu'il ne devrait donc pas vendre... même tenter de vendre cette garantie supplémentaire s'il n'est pas capable d'avoir cette information, mais sauf que, pour le consommateur, il est peut-être intéressé à avoir cette garantie supplémentaire. Il rentre chez lui, il va chercher l'information et peut-être qu'il veut cette garantie supplémentaire une fois qu'il aura l'information. Mais c'est qui qui doit aller chercher l'information? Il peut aller chercher l'information. Et, si par hasard il décide: Bon, je prends mes chances, de toute façon, je peux résilier, il a toujours la possibilité de résilier. Donc, l'intention de cet amendement, c'est de répondre à une situation très réelle, ce n'est pas théorique. Mais la partie qui m'inquiète, c'est que c'est... il y a une disposition pénale. C'est ça qui m'inquiète. Et on sait très bien que la réalité du marché, c'est que ces garanties supplémentaires existent. Je ne sais pas, Me Allard, si... ou, Me Borgeat, vous avez des éléments à rajouter qui...

M. Pinard: J'aimerais, en attendant ou avant que Mes Borgeat ou Allard interviennent...

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

M. Pinard: ...j'aimerais revenir sur le point fondamental, là. Le point vital de votre argumentation est le fait que la garantie est à l'intérieur de la boîte. Bon, si la garantie est à l'intérieur de la boîte, je pense que le client, avant d'acheter, il va vouloir voir qu'est-ce qu'il achète. Probablement que la boîte va s'ouvrir. Si la boîte s'ouvre, je conseillerais volontiers... Et j'espère que les vendeurs vont également prendre la garantie qu'il y a là et regarder en quoi ça consiste avant de vendre une garantie additionnelle. Il me semble que ça fait partie d'un tout, ça, Mme la ministre, ça fait partie d'un tout. Achèteriez-vous sans voir l'équipement que vous... Jamais. Jamais. Mais, en regardant l'équipement, la garantie est là. À ce moment-là, que le vendeur s'approprie la garantie, regarde ce qu'il y a dedans.

Après tout, là, il a une commission, lui, ou il a un salaire pour faire ça. Et, à ce moment-là, il est en mesure de dire: Ah! bien là, voyez-vous, là, vous avez une garantie

de cinq ans sur ça, trois ans sur ça, deux ans sur ça. Parce qu'il y a toujours un chapitre Garantie. Donc, à ce moment-là, la garantie additionnelle peut très bien, à ce moment-là, s'appliquer, et le vendeur aura les armes, les arguments pour dire au client: Voilà, si tu achètes une garantie additionnelle, tu as deux ans de plus sur le tube, tu as trois ans sur le clavier, tu as ci, tu as ça. Mais il va prendre une décision éclairée. Et, si les commerçants sont en mesure de former leurs vendeurs sur le plancher pour vendre des garanties additionnelles, j'espère qu'ils vont être en mesure de leur dire: Bien, écoutez, ouvrez donc la garantie puis essayez donc de lire qu'est-ce qui est garanti exactement, puis c'est...

Voilà, c'est quelque chose, là, de... À mon sens, c'est quelque chose de facile, mais, encore une fois, si on ne le demande pas, on n'aura rien. La garantie légale, hein, la problématique, ça fait 40 ans que les gens ne le savent pas qu'il y a une garantie légale. Là, on met tous les efforts pour la garantie légale. Il ne faudrait pas faire un autre 40 ans où les gens achètent des garanties additionnelles sans connaître la garantie du fabricant. Ça ne tient pas la route.

Le Président (M. Bernier): Merci...

M. Pinard: M. le Président, si on fournit un effort, si on travaille un projet de loi justement pour régler, une fois pour toutes, ce problème de garantie, bien allons-y, allons-y. Vous avez le support de la Chambre.

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

Mme Weil: ...dans un premier temps, je pense que, quand on est dans ce domaine-là, qui est un domaine très particulier, oui, il y a cette préoccupation, évidemment, de protéger le consommateur, mais, en même temps, il y a... Et c'est beaucoup l'Office de protection du consommateur qui, depuis que je travaille avec l'office, me sensibilise beaucoup aussi à la limite de l'ingérence de l'État dans tous les éléments d'une transaction de vente, que l'État ne peut pas être partout, qu'on est dans une société où, évidemment, il y a le libre marché et la concurrence qui vient amener beaucoup de correctifs, et que, si l'État va rentrer dans toutes les relations commerciales, il y a un excès de... Et je pense qu'on est... D'après ce que je comprends... Et puis, je vous dis très, très sincèrement, c'est beaucoup... Parce que je suis à l'écoute des experts qui sont dans ce domaine depuis des années, c'est toujours trouver cet équilibre. La logique de ce que vous dites... Je suis sensible à ce que vous dites, c'est cohérent. Et la résistance que, moi, je sens, c'est qu'on est juste à cette frontière-là. Et donc la raison pour laquelle j'ai amené l'amendement...

Est-ce que, dans une troisième phase, est-ce qu'on pourrait voir comment vont se vivre déjà les dispositions qu'on a amenées, c'est-à-dire sur la garantie légale, et comment va se vivre le fait d'avoir cette obligation d'informer, peut-être faire des recherches additionnelles avec les détaillants pour leur dire: Écoutez, on est en train de regarder ça, d'amener une disposition qui ferait en sorte que, oui, il y aurait cette obligation d'avoir cette information? Mais, avant d'amener quelque chose avec une infraction... C'est ça qui m'inquiète. Me Borgeat, est-ce que vous avez quelque chose à...

● (20 h 40) ●

Le Président (M. Bernier): Vous avez autre chose à ajouter? Sinon, la députée de Mille-Îles a demandé la parole. Mme la députée de Mille-Îles.

Mme Charbonneau: Merci, M. le Président. Dans le fond, on essaie de trouver un milieu si je comprends bien. Moi, je me demandais si c'était possible de réfléchir à une catégorie. Je veux bien qu'on me parle de frigidaires et de télévisions de 42 pouces, mais, si j'arrive dans un magasin, que je ne nommerai pas, mais dans un magasin où j'ai un peu de tout, hein, j'ai du grille-pain, j'ai des stations stéréo pour les jeunes, comme je peux avoir un iPod, mais ce magasin ne fonctionne que par une caisse centrale où, là, j'ai une jeune femme ou une personne à la caisse qui doit défiler l'ensemble des items, est-ce que je lui donne la même responsabilité qu'un endroit où je me spécialise en électronique, et là ma garantie donne un forfaitaire ou quelque chose à mon vendeur? Donc, est-ce qu'il est plausible d'imaginer... Puis je pose la question à vous, M. le Président, et vous saurez vous faire guider dans la réponse, mais est-il possible d'imaginer une catégorie de gens à qui il n'y aura pas d'option entre expliquer et bien faire suivre la garantie, comme la garantie prolongée et la garantie de l'item, et avoir une autre catégorie d'endroit où on passe du grille-pain à 30 \$ au iPod à 100 \$?

Je pense qu'il faut faire une distinction, puisqu'on en a... On l'a souvent cité, la période des fêtes arrive. Il y aura des jeunes personnes — je le sais parce que j'en ai chez moi — qui vont travailler de façon intensive mais qui n'auront pas la même responsabilité que ce vendeur qui fait une commission, parce qu'il faut se le dire, une commission sur cette espèce de garantie prolongée ou des choses comme ça. Donc, la question, je la pose, je vous la lance. Et j' imagine qu'on est capables, peut-être, de trouver un juste milieu, mais y a-t-il lieu de se poser la question sur comment on peut faire des catégories d'endroits, qui fait qu'on peut, à un certain endroit, imposer une discipline de communication avec le consommateur, parce que c'est là qu'on en est, et à d'autres endroits où la relation avec le consommateur est beaucoup plus rapide et expéditive, où, là, la responsabilité n'est pas au même lieu qu'au premier? Je vous lance la question.

Le Président (M. Bernier): Je reçois vos questions, Mme la députée de Mille-Îles, et je suis persuadé que Me Borgeat ou Me Allard pourrait peut-être répondre en regard des avenues que vous soulevez. Peut-être qu'à ce moment-là le député de Saint-Maurice aura des choses à ajouter par la suite. Mais, Me Allard ou Me Borgeat...

M. Borgeat (Louis): Je peux répondre très spontanément, là, à une proposition qui n'est pas simple. Vous dites: Est-ce qu'il y a des catégories? D'abord, il y en a qui existent dans certaines lois. La loi sur les heures d'affaires dans les établissements commerciaux, là, prévoit des catégories, en termes de types de commerces, de grandeur de plancher, de sorte que, oui, la législation peut introduire des catégories pour les différentes fins qu'elle recherche. Il faudrait définir ici quelle est exactement la fin que l'on recherche et la distinction que l'on veut faire entre les commerces où les vendeurs sont spécialisés puis les commerces qui sont plus outillés par des généralistes et, ensuite, bien, déterminer des obligations différentes pour l'un ou pour l'autre. Tout est faisable par la législation,

mais je peux vous dire que c'est tout un... c'est un exercice, là, de définition où il faudrait prendre l'ensemble du commerce de détail puis découper ça verticalement ou horizontalement pour dire: Bien, il y a ceux-ci puis, à l'intérieur de ceux-ci, il y a ceux-là. Je pense que ce serait une vaste opération à réaliser, qui pourrait éventuellement être faite, mais je ne pense pas qu'on soit en mesure ici, là, de tracer ces lignes-là d'une façon qui soit éclairée.

Le Président (M. Bernier): O.K. Merci. Me Allard.

M. Allard (André): Pour compléter, en fait, la question nous illustre assez bien la vaste... disons, le très grand nombre de catégories d'établissements qui existent au Québec. On a à l'esprit... Et ceux que vous évoquez sont ceux où il y a plusieurs vendeurs, où il y a des appareils de même nature qui sont vendus, mais il existe effectivement un très grand nombre d'établissements commerciaux qui vendent une très grande catégorie de biens à l'égard desquels peut-être, effectivement, il y a cette difficulté pour chacun des vendeurs de bien connaître les garanties qui sont associées à chacun de ces biens.

Il me semble que, dans la proposition qui est formulée, il y a un pas considérable qu'il est proposé de faire pour permettre aux consommateurs d'avoir une meilleure information. À notre avis, ça va permettre à l'ensemble des consommateurs québécois d'avoir une meilleure information à l'égard de la garantie légale, à l'égard de l'existence de la garantie du fabricant, d'être plus vigilants avant de prendre des décisions à l'égard des offres et des propositions qu'on leur formule. Et, comme mon président me dit souvent, le mieux est l'ennemi du bien. Et, si on réussit à bien faire quelque chose, on risque peut-être d'atteindre des objectifs qui ne seraient peut-être pas ceux que tout le monde souhaiterait avoir ou ont, mais qui seraient très certainement un grand pas, là, dans la direction d'une meilleure information des consommateurs québécois.

Le Président (M. Bernier): Bon, on est dans une situation où le temps est écoulé, et on a discuté. Est-ce que vous avez d'autres propositions, d'autres éléments, M. le député de Saint-Maurice, ou si vous...

M. Pinard: Bien, moi, je serais porté à lancer une alternative à Mme la ministre. On sait, actuellement, qu'on va mettre l'accent sur la garantie légale. Vous allez admettre avec moi que ça, ça ne dérange absolument pas le marchand, hein, ça n'a aucune incidence financière sur les commerçants. Le seul endroit où que ça a une incidence financière, c'est sur votre budget de l'Office de la protection du consommateur parce qu'il va falloir qu'il y ait des énergies, du travail de fait par le contentieux et les gens qui travaillent à l'office.

Là où on accroche un peu, c'est lorsqu'on demande des informations additionnelles qui doivent être données par le commerçant au consommateur, lesquelles informations additionnelles peuvent définitivement faire en sorte de diminuer d'une façon considérable les ventes de garanties additionnelles. Là, j'en suis rendu là. Donc, à partir de ce moment-là, personnellement, j'aimerais mieux qu'on oublie tout le travail à faire sur la garantie légale, mais qu'on mette l'accent sur les garanties du fabricant, qui vont permettre aux consommateurs de faire un plus juste traitement... qui leur sont offerts par les vendeurs d'équipement. Comprenez-vous ce que je veux dire?

C'est que, là, la garantie conventionnelle, la garantie conventionnelle du fabricant, on ne la donne pas au consommateur, mais on va lui vendre une garantie additionnelle, ce qui est une source importante de revenus pour le commerçant. Ça, là, ce soir, on est en train de le glisser carrément en dessous du tapis. C'est ça qu'on est en train de faire parce qu'en ne demandant pas, en n'exigeant pas qu'il y ait plus de renseignements sur la garantie du fabricant au consommateur, automatiquement, lui, le commerçant, il n'est pas pénalisé d'aucune espèce de façon. La garantie légale, ça fait 40 ans que ça marche, ça, là, là. C'est ça qu'il va dire à son client. Puis Sony donne des garanties sur ce qu'il fabrique, tu les trouveras, puis tu les liras, et tu concluras. Moi, par contre, tu es mon client, moi, je veux te protéger, tu vas me signer un beau contrat de garantie additionnelle. Avec ça, tu peux dormir en paix ce soir, et les autres soirs également, parce que, si tu la brises, tu es couvert. Tu es couvert face à quoi? Tu es couvert face à quelle durée? Tu es couvert face à quels morceaux de l'équipement? C'est sûr que, demain matin, il n'y a aucune espèce de commerçant au Québec qui va dire: On n'est pas contents, parce qu'on leur laisse exactement la même, même, même latitude qu'ils ont depuis les débuts de la Loi de protection du consommateur là-dessus, sur les garanties. Comprenez-vous?

Le Président (M. Bernier): Donc, en ce qui...

M. Pinard: Alors, moi, ce que... Non, bien, c'est trop important pour que je laisse tomber ça.

Le Président (M. Bernier): Excusez. Oui, mais... Non, je vais demander...

M. Pinard: C'est trop important pour que je laisse tomber ça.

Le Président (M. Bernier): Je vais demander à la ministre... je vais demander à la ministre...

M. Pinard: Moi, j'aime mieux qu'on laisse tomber d'autres parties mais qu'on revienne là-dessus, sur la question de garantie.

Le Président (M. Bernier): D'accord, M. le député de Saint-Maurice, mais je vais demander à la ministre qu'elle puisse vous répondre, là, il y a quand même...

Mme Weil: Oui. Je pense que... je pense que...

Le Président (M. Bernier): ...un partage de temps.
● (20 h 50) ●

Mme Weil: Je dirais que la garantie légale, elle est fondamentale. Elle est fondamentale. On va regarder les dispositions encore. Et les gens ne savent pas qu'ils sont couverts par une garantie légale. Ça, c'est une percée importante, c'est-à-dire d'informer le consommateur, avant qu'il achète une garantie supplémentaire, qu'il est déjà couvert par une garantie très importante, hein? «Un bien qui fait l'objet d'un contrat doit être tel qu'il puisse servir à l'usage auquel il est normalement destiné.» Et «un bien qui fait l'objet d'un contrat doit être tel qu'il puisse servir à un usage normal pendant une durée raisonnable, eu égard à son prix, aux dispositions du contrat et aux conditions

d'utilisation du bien». J'imagine que, très souvent, c'est en vertu de la garantie légale qu'un contrat peut être résolu ou peut être résilié, dépendant...

Et je reviens au fait que juste d'informer le commerçant qu'il existe, bon, cette garantie et le contenu, mais aussi une garantie du fabricant, c'est aussi une avancée. Donc, je ne sais pas si... Peut-être, en rajoutant peut-être, éventuellement, une disposition qui pourrait mettre une obligation au commerçant d'informer le consommateur sur la manière qu'il pourrait obtenir l'information concernant la garantie, la durée et le contenu de la garantie du fabricant, avant qu'il achète, donc pour orienter le consommateur soit vers l'Internet ou... alors que la... donc, le consommateur pourrait être plus éclairé avant de faire cet achat. Mais j'aurais envie de vous poser la question: Comment trouver une solution à ce qu'on nous a présenté, c'est-à-dire que les commerçants sont vraiment dans l'impossibilité de connaître le contenu, la durée de la multitude de garanties par rapport à tous ces produits qu'ils vendent?

Le Président (M. Bernier): M. le député de Saint-Maurice, vous avez une solution?

M. Pinard: Tout simplement qu'avant de vendre une garantie prolongée le vendeur doit donner au consommateur les tenants et aboutissants de la garantie du fabricant. Si la garantie prolongée fait en sorte qu'il y a trois ans de plus... il veut vendre trois ans de plus à la durée que le fabricant lui donne, à ce moment-là c'est ça qu'il va vendre comme garantie additionnelle. Alors, tout simplement que le vendeur doit transmettre, doit donner au consommateur ce qu'est la garantie du fabricant avant de signer un contrat de garantie prolongée.

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

Mme Weil: C'est tout à fait logique, ce que vous...

M. Pinard: Merci.

Mme Weil: Non. Non, mais c'est tout à fait logique. O.K.? Ce n'est pas ça, le problème. Moi, je suis tout à fait d'accord avec ça, mais la réalité, c'est que le consommateur, c'est à lui de dire... Premièrement, ce n'est pas nous à s'immiscer... ou, nous, l'État, ou l'OPC, à s'immiscer dans... C'est-à-dire que le consommateur n'est pas obligé d'acheter cette garantie supplémentaire, mais là vous imposez une obligation au commerçant d'aller chercher une information qu'il ne peut pas avoir, et il y a... Mais, en même temps, il n'y a personne qui force... ce n'est pas... le prix de cette garantie supplémentaire n'est pas intégré dans le prix du bien, il peut très bien acheter le bien sans acheter cette garantie supplémentaire ou il peut bien, tout simplement, s'informer.

C'est plutôt... La question, ce n'est pas la logique de ce que vous dites. C'est tout à fait logique, ce que vous dites. Et, d'ailleurs, l'équilibre du marché ou la concurrence va faire en sorte que les commerçants vont tout faire pour connaître, d'ailleurs... pour mieux connaître leurs produits, ils vont tout faire pour connaître les tenants et aboutissants de cette garantie du fabricant. Sinon, ils ne réussiront jamais à vendre... Moi, j'ai l'impression qu'ils ne réussiront pas à vendre leurs garanties additionnelles parce qu'ils ne vont pas bien connaître leurs produits. Et, d'ailleurs, le vendeur

qui veut vendre sa garantie supplémentaire, il va tout faire pour avoir cette information. Mais ce qu'on nous dit actuellement, c'est qu'ils ne sont pas capables de remplir cette obligation.

Alors, je pense que ce n'est pas la logique de ce que vous dites, c'est plutôt jusqu'où la loi peut aller pour forcer un commerçant qui, par ailleurs, a le choix de vendre toutes sortes de produits, hein? Nous, on n'est pas là, présents partout. On est là où il y a des problèmes et il y a des signaux qui nous arrivent qu'il y a certains problèmes. Le signal qui nous a été donné, c'est que les gens n'étaient pas conscients même qu'il y avait deux autres garanties avant d'acheter cette garantie. C'était vraiment ça, le cri d'alarme, là, si vous voulez. Les plaintes qu'on avait, c'était ça. Ensuite, évidemment, ça nous a amenés très loin sur le contenu, et tout.

Donc, je pense que la question philosophique, si vous voulez, c'est beaucoup plus de savoir jusqu'où l'État peut aller pour gérer les relations de vente et les relations de commerçants et de consommateurs, alors qu'il n'y a personne qui, en bout de ligne, là, force le consommateur à acheter le produit. Et je m'en remets beaucoup, évidemment, aux gens qui travaillent beaucoup dans ce domaine depuis de nombreuses années qui m'ont sensibilisée parce qu'on a le désir, moi aussi... Honnêtement, on a ce désir de vouloir protéger de a à z le consommateur. Mais, à un moment donné, on se rend compte que ce n'est pas une loi pour protéger nécessairement des personnes vulnérables, comme d'autres lois qu'on peut avoir, d'autres lois au niveau gouvernemental qui viennent protéger des gens très vulnérables, ou des enfants, ou, bon, des gens qui sont en position de faiblesse. Là, c'est vraiment une relation commerciale, et donc on vient corriger des abus ou des déséquilibres.

Alors, comme je vous dis, je comprends la logique de ce que vous dites, c'est plus la nature même de la Loi sur la protection du consommateur, jusqu'où cette loi peut aller.

Le Président (M. Bernier): Bon...

M. Pinard: Est-ce que ça ne devient pas un contrat d'adhésion à ce moment-là? Si le vendeur n'est pas capable d'expliquer la différence entre la garantie du fabricant, qui ne coûte rien au consommateur, et la garantie supplémentaire, là où il y a un coût et quelquefois très important, à ce moment-là, moi, j'appelle ça un contrat d'adhésion. Là, je ne retrouve plus le consensualisme. Vous allez me dire: Il a toujours le choix de l'acheter ou pas. Mais, à ce moment-là, pourquoi qu'on ne modifierait pas l'article, tout simplement, pour dire: Dans l'hypothèse d'une vente de garantie supplémentaire, le commerçant doit divulguer la garantie du fabricant?

Le Président (M. Bernier): Bon, il y a une proposition...

M. Pinard: Il me semble que, là, à ce moment-là, on restreint à ceux, là, qui veulent... et non pas, là, de l'étendre à Pierre, Jean, Jacques. Les gens qui veulent l'acheter, ils ont la garantie légale, ils ont la garantie conventionnelle. Mais la garantie conventionnelle, si, à un moment donné, ils ont un problème avec leur équipement qu'ils ont acheté, là, à ce moment-là, ils s'informeront pour savoir en quoi ça consiste, la garantie du fabricant.

Mais, si le commerçant désire vendre une garantie additionnelle, il me semble que c'est un minimum que le commerçant soit obligé de lui dire: Bien, le fabricant te donne déjà trois ans, mais, moi, je t'en donne... Par ça, là, tu paies x par année, je te donne cinq ans de plus. Il me semble qu'on réussirait, là, à faire le tour de la question des garanties. On ferait le tour de la question des garanties, et le consommateur serait protégé, tout comme le commerçant, d'ailleurs.

Le Président (M. Bernier): Bon, il y a une proposition qui est faite, là, par le député de Saint-Maurice. Est-ce qu'il y a une... est-ce qu'il y a...

M. Pinard: Moi, j'aimerais qu'on... M. le Président, puis-je me permettre de vous demander de suspendre l'application de ça? Et on va revenir jeudi, j'aimerais qu'on revienne là-dessus jeudi...

Le Président (M. Bernier): Oui, mais vous avez...

M. Pinard: ...pour permettre à la ministre de bien, là, regarder ça attentivement. Et, si on pouvait trouver le moyen d'y aller, je pense qu'on serait excessivement heureux de part et d'autre.

Le Président (M. Bernier): Mme la ministre, il y a une proposition, là, de... il y a une proposition pour une modification. Vous n'en faites pas nécessairement un sous-amendement, mais il y a une...

M. Pinard: Non, non, non. On n'est pas rendus à la... sous-amendement ou quoi que ce soit, là. Là, on est à la discussion.

Le Président (M. Bernier): Mais là vous avez une proposition de suspendre l'étude de l'article...

M. Pinard: Puis on reviendra là-dessus jeudi.

Le Président (M. Bernier): ...11.1 et de revenir... Bon, Mme la ministre, votre réaction et votre décision par rapport à ça. Est-ce que vous êtes d'accord?

Mme Weil: Je suis d'accord, oui.

Le Président (M. Bernier): Donc, il y a consentement pour suspendre l'étude de l'article 11.1?

Mme Weil: Oui.

● (21 heures) ●

Le Président (M. Bernier): Oui? Donc, nous suspendons l'étude de l'article 11.1. Nous allons donc passer à l'article 12. Mme la ministre, l'article 12 du projet de loi n° 60, si vous voulez nous en faire la présentation et vos commentaires.

Mme Weil: L'article 230 de cette loi est modifié par l'ajout du paragraphe suivant:

«c) exiger du consommateur à qui il a fourni, gratuitement ou à un prix réduit, un service ou un bien pendant une période déterminée, un avis au terme de cette période indiquant qu'il ne souhaite pas obtenir ce service ou ce bien au prix courant.»

La modification proposée a pour objet d'interdire la pratique visant à obliger un consommateur à faire une

démarche pour éviter d'être lié par contrat avec un commerçant relativement à un bien ou un service que ce dernier lui a fourni gratuitement ou à prix réduit pendant une période de promotion.

Le Président (M. Bernier): Merci. M. le député de Saint-Maurice, sur l'article 12.

M. Pinard: Ce ne sera pas tellement long, M. le Président. Je veux tout simplement vérifier si, effectivement, il y a eu des commentaires sur cet article-là négatifs ou... Je pense que la plupart des groupes, M. le Président, étaient très heureux de l'introduction de cet article parce qu'effectivement... O.K. Parce que, là, de la manière qu'on agissait, c'est qu'on donnait un beau service à prix minime, souvent ridicule, et il fallait que le consommateur écrive au commerçant pour lui dire: Bien là, je ne le prends pas, ton bien. Et ce service-là ou ce bien-là était offert pour une période limitée, par exemple de six mois, mais là on jouait dans un drôle de partie, et je pense que tous les groupes ont salué très, très, très positivement l'introduction de l'article 12.

Maintenant, je reviens encore à l'article 12, notamment la Coalition des associations de consommateurs était très heureuse de cela, et l'Union des consommateurs également. Donc, moi, je pense qu'à partir de ce moment-ci, M. le Président, on pourrait procéder au vote si Mme la ministre n'a pas d'autre remarque à... O.K.

Le Président (M. Bernier): Est-ce que l'article 12 est adopté?

Des voix: Adopté.

Le Président (M. Bernier): L'article 12 est adopté, et c'est l'enthousiasme, c'est l'enthousiasme ce soir pour l'adoption d'un article.

Nous avons maintenant un amendement qui introduit... nous avons un amendement qui introduit l'article 12.1. Mme la ministre, si vous voulez nous présenter cet amendement et les commentaires.

Mme Weil: Oui. Il s'agit d'insérer, après l'article 12 du projet de loi, l'article suivant:

12.1. L'article 260.6 de cette loi est abrogé.

Donc, c'est ça, l'amendement, c'est d'abroger l'article 260.6.

Le commentaire. L'article 260.6 prévoit la définition de «garantie supplémentaire». Or, cette définition doit être déplacée à l'article 1 de la loi pour les motifs énoncés à la proposition de modification de l'article 1 de la loi.

La 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 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. M. le député de Saint-Maurice.

M. Pinard: M. le Président, nous sommes tout à fait d'accord avec l'article 12.1. Toutefois, comme l'article 228.1 n'a pas été adopté, alors, à ce moment-là, il faudrait qu'on suspende l'adoption de l'article 12.1 à cause du fait que l'autre n'est pas adopté encore, parce qu'on réfère à l'article 228.1.

Le Président (M. Bernier): D'accord. Donc, est-ce qu'il y a consentement pour suspendre l'adoption de l'amendement qui introduit l'article 12.1?

Mme Weil: Oui, consentement.

Le Président (M. Bernier): Il y a consentement. Donc, on suspend l'adoption de l'amendement qui introduit l'article 12.1.

Preuve, procédure et sanctions

Article 13. Mme la ministre.

Mme Weil: L'article 266 de cette loi est modifié par le remplacement des mots «Le procureur général ou le président» par ce qui suit: «Le procureur général, le président ou l'organisme visé à l'article 316».

Cette modification est proposée afin de tenir compte de la modification apportée par le présent projet de loi à l'article 316 de la loi.

Le Président (M. Bernier): M. le député de Saint-Maurice... Est-ce que vous avez des commentaires additionnels?

Mme Weil: Non, c'est tout.

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

M. Pinard: L'article 13, on parle d'un organisme visé à l'article 316, et nous n'avons pas encore travaillé sur l'article 316. Je pense, là, qu'on serait malvenus, vu que c'est... C'est un accessoire, hein, c'est un accessoire, l'article 316. Alors, tant que le principal n'est pas... On le suspend?

Le Président (M. Bernier): ...donc, on suspend l'article 13.

Administration

L'article 14, avec un nouvel amendement.

M. Pinard: Ah oui! c'est ça, l'article 316.

Le Président (M. Bernier): Qui est l'article 316, donc on pourra revenir à l'article 13 par la suite. Donc,

l'article 14 avec un nouvel amendement qui a été déposé cet après-midi.

Une voix: Est-ce qu'on peut le distribuer?

Le Président (M. Bernier): Oui, on va distribuer l'amendement, le nouvel amendement de l'article... Vous les avez? Bon, très bien.

Mme Weil: Je peux lire, M. le Président?

Le Président (M. Bernier): Oui, allez-y, l'article 14.

Mme Weil: Alors: 316. Lorsqu'une personne s'est livrée ou se livre à une pratique interdite visée par le titre II ou qu'un commerçant a inséré ou insère, dans un contrat, une stipulation interdite en vertu de la présente loi ou d'un règlement ou a inséré ou insère une stipulation inapplicable au Québec visée à l'article 19.1 sans respecter les exigences qui sont prévues à cet article, le président peut demander au tribunal une injonction ordonnant à cette personne de ne plus se livrer à cette pratique ou à ce commerçant de cesser d'insérer une telle stipulation dans un contrat ou, le cas échéant, de se conformer à l'article 19.1.»

Ajouter, à la fin du deuxième alinéa, ce qui suit:

«Le tribunal ne peut statuer sur la demande en injonction présentée par un tel organisme à moins qu'un avis n'ait été donné au président. L'avis doit, de façon précise, énoncer la prétention et exposer les moyens sur lesquels elle est basée. Il est accompagné d'une copie des actes de procédure et est signifié par l'organisme au moins 30 jours avant la date de l'audition. Seul le président peut renoncer à ce délai.»

Alors, commentaire. Cet amendement vise d'abord à permettre l'exercice de ce recours lorsqu'une personne s'est livrée à une pratique interdite ou a inséré à un contrat une stipulation interdite, même si, au moment de l'exercice de ce recours, cette personne ne se livre plus à cette pratique ou n'insère plus cette stipulation.

Dans un deuxième temps, cet amendement vise à préciser que l'injonction pourra être demandée non seulement à l'encontre du commerçant qui a inséré dans son contrat une stipulation qui est interdite par la loi, mais également à l'encontre du commerçant qui a inséré une stipulation qui est interdite par règlement.

En ce qui a trait aux stipulations inapplicables au Québec, il vient également préciser que seules celles visées à l'article 19.1 et qui ne respectent pas les exigences établies à cet article pourront être visées par l'injonction.

Enfin, cet amendement ajoute à cet article l'exigence, pour l'organisme qui utilise ce recours, de transmettre au président de l'office, dans les 30 jours précédant l'audition, un avis énonçant sa prétention et les moyens sur lesquels elle est basée, accompagné des actes de procédure.

Le Président (M. Bernier): Merci. M. le député de Saint-Maurice, sur l'article 14 et son amendement.

M. Pinard: Merci beaucoup, M. le Président. Tout d'abord, si on regarde le résultat de nos auditions particulières, il apparaît clairement qu'Option Consommateurs est d'accord et insiste. Le Conseil québécois de commerce au détail s'y oppose en mentionnant que... aucun assujettissement à un contrôle ou à une reddition de comptes, seul le président de l'office peut agir.

Et, à partir de ces deux éléments-là, durant la courte période qui m'a été donnée pour souper ce soir, je me posais une question. Un groupe d'intervenants décide d'y aller par injonction, et on avise, en même temps qu'on dépose les procédures, on avise le président de l'office au même moment qu'on dépose les procédures. Le président n'était pas du tout au courant qu'un groupe conforme à la loi, qui... fait un an que c'est formé, et ainsi de suite, a l'intention d'y aller devant le juge pour une injonction interdisant un élément. Le président et le contentieux de l'office jugeraient, à ce moment-là, qu'il est inopportun de procéder par injonction. Est-ce que le président peut faire cesser des procédures qui seraient intentées par un groupe de pression...

● (21 h 10) ●

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

Mme Weil: Oui. Donc, en vertu de la proposition, le président n'aurait pas ce pouvoir. Le président peut demander...

Une voix: ...

Mme Weil: L'avis...

Des voix: ...

Mme Weil: C'est que «le tribunal ne peut statuer sur la demande en injonction présentée par un tel organisme à moins qu'un avis n'ait été donné au président». Donc, c'est tout simplement pour s'assurer que le président de l'office est au courant des organismes qui sont actifs, finalement, dans ce domaine-là, qui font des demandes. C'est des organismes à but non lucratif qui existent depuis au moins un an. Évidemment, le président... Et le président pourra compléter ma réponse. Évidemment, c'est le président, en tant que représentant de l'office, qui est bien au courant, au fait des agissements de part et d'autre, des problèmes qui existent aussi au niveau du marché.

Cette modification vient beaucoup suite aux demandes de grands organismes de protection du consommateur qui trouvent le processus de recours collectif très onéreux, très coûteux, très long, pas toujours très satisfaisant, et que, souvent, le dommage est déjà fait, puis il faut trouver une façon d'attribuer, finalement, les dommages-intérêts à tous les demandeurs lors du recours collectif, qui étaient inscrits au recours collectif, alors que l'injonction, c'est une mesure rapide qui fait en sorte de cesser l'acte illégal et qui vient... C'est une mesure de prévention. Finalement, c'est une mesure de justice qui est beaucoup plus ciblée sur la prévention et de faire en sorte que, les dégâts, qu'il n'y en ait pas même, à la rigueur.

Et il y a eu beaucoup de discussions sur... Évidemment, comme le souligne le député de Saint-Maurice, de part et d'autre les points de vue étaient très, très partagés. Beaucoup de représentants de commerçants qui s'inquiétaient un peu de cette mesure, qu'il y aurait des groupes ou presque des groupuscules qui pourraient émaner de part et d'autre et prendre des mesures en injonction abusives. Bon, alors... Et le tribunal... évidemment, c'est le juge et le tribunal qui seraient en mesure d'évaluer très, très rapidement si c'était une mesure abusive et, par ailleurs, le président qui serait mis dans le coup, dans un sens qui connaîtrait un peu les acteurs du milieu.

Cette disposition, je voudrais rajouter, c'est une disposition qu'on trouve dans d'autres États actuellement ou dans d'autres provinces. On le trouve en Colombie-Britannique et on le trouve en Alberta aussi. Donc, c'est une mesure qui, dans un sens, permet aux organismes de la société civile de prendre en main ces genres de situation et mieux représenter les consommateurs. Donc ça, c'est un peu la genèse de cet amendement.

Le Président (M. Bernier): Merci. Vous vouliez ajouter des choses, Me Borgeat, juste comme complément? Oui?

M. Borgeat (Louis): Peut-être pour rassurer le député de Saint-Maurice.

Le Président (M. Bernier): Oui, oui, allez-y.

M. Borgeat (Louis): Oui. Alors, M. le Président, je pense que Mme la ministre a bien situé un peu l'opportunité de l'insertion de ce recours complémentaire dans la loi. Moi, j'aimerais peut-être plus répondre à la question plus particulière de ce que pourrait être le rôle du président. Parce qu'en réalité l'avis, tel que c'est formulé dans l'amendement, qui résulte d'ailleurs des commentaires qu'on a reçus lors des consultations particulières faisant état de certaines craintes à l'effet que des groupes se constitueraient spontanément uniquement pour prendre des injonctions, répond à des préoccupations exprimées, et l'amendement ne fait que dire qu'un avis sera donné au président de l'Office de la protection du consommateur. Alors, ce sont les autres dispositions de la loi déjà existantes qui laissent sous-entendre ce que pourrait être le rôle du président, dont on dit, à l'article 318, que «le président peut, de plein droit, intervenir à tout moment avant jugement dans une instance relative à une loi ou [...] règlement dont l'office doit surveiller l'application». Alors, nulle part, on dit ce que ferait le président dans un cas comme celui-ci où il y a un avis qui est envoyé par un groupe demandant une injonction.

Alors, le président se présente devant le juge et exprime ce qu'il a à dire à la fois sur le groupe qui sollicite l'injonction et sur la pertinence même de l'injonction. Le président, et ce n'est pas celui... Je dépersonnalise, là, quand je dis ça, là. La personne qui est dans cette fonction-là est, en principe, très au fait à la fois de l'application de la loi et surtout de la nature et du rôle des groupes qui agissent souvent en complémentarité avec l'office sur le terrain, de sorte que, moi, je vois très facilement le président se présenter en Cour supérieure pour exprimer son point de vue en toute liberté sur le groupe qui s'exprime et sur le contenu de l'injonction qui est demandée.

Alors, je vous répondrais que, non, le président n'a pas le pouvoir de sanctionner un groupe, d'empêcher une demande, mais il est là pour éclairer la cour de sa vision de président d'un organisme constitué en vertu de la loi, pour permettre au juge de rendre une décision sage en appréciation de la preuve.

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

M. Pinard: Ne serions-nous pas plus prudents d'insérer une clause à l'effet, par exemple, que les groupes

qui ont le pouvoir de se rendre devant le tribunal doivent obtenir au préalable l'assentiment du président de l'office, qui, lui, a, comme le mentionnaient certains groupes, qui, lui, a la responsabilité... C'est lui qui porte le fardeau de l'application de la loi, c'est lui qui doit rendre compte, ce n'est aucun groupe de pression, quel qu'il soit. La responsabilité totale appartient au président de l'Office de protection du consommateur.

Moi, je verrais d'un très bon œil... Puis peut-être que, ce soir, je ne me ferai pas d'ami, là, mais il me semble évident que les groupes, que ce soient les groupes de protection du consommateur, eux ne vont focuser que sur leur terrain de jeu, que sur leur application et seront les premiers à soulever les questions devant la magistrature, alors qu'il me semble que le rôle de l'office est d'obtenir un certain balancier entre consommateurs et également nos commerçants. Alors, le rôle du président de l'office est un rôle excessivement important, de faire en sorte qu'il y ait cet élément constamment pour ne pas non plus que, demain matin, ce ne soient que des groupes de consommateurs qui se ramassent devant nos cours de justice. Il me semble qu'on pourrait y aller d'une façon prudente en confirmant que le rôle ultime appartient à la présidence de l'Office de protection du consommateur, son rôle qui a toujours été déterminé par la loi depuis 40 ans, il n'est pas question que, ce rôle-là, il le perde.

● (21 h 20) ●

Et j'irais plus loin, vous faites une ouverture extraordinaire en permettant à des groupes de pression, à des groupes de protection de représenter leurs membres devant les tribunaux. Ça, je le concède et je le dis ouvertement, j'en suis très heureux, de ça. Toutefois, il m'apparaît évident que l'Office de protection du consommateur a également les outils nécessaires. Ils ont un contentieux hors pair, ils ont les compétences. Mais, avant qu'un groupe puisse décider, demain matin, de se rendre devant un juge, il me semble que la première chose qu'il devrait faire, c'est de prendre le téléphone, d'appeler à l'Office de protection du consommateur, de parler au président ou encore au contentieux de l'office qui, eux, à ce moment-là, auront quelques heures pour déterminer, bon, les impacts, là, à gauche puis à droite. Que seront ces impacts-là? Quels seront les effets? Peut-être que l'office a un plan de match qui est tout autre que celui qui est déposé devant le tribunal, et, à ce moment-là, on peut véritablement nuire, je pense, à l'Office de protection du consommateur en permettant qu'il y ait des poursuites ou des injonctions qui se prennent par des différents corps intermédiaires sans avoir la bénédiction du président de l'Office de protection ou encore de son contentieux.

Moi, je mets un bémol là-dessus, un bémol sérieux là-dessus parce que je ne voudrais pas non plus, Mme la ministre, je ne voudrais pas non plus qu'on continue à effriter les pouvoirs de l'Office de la protection du consommateur. L'Office de protection du consommateur est un organisme tellement important dans le développement de notre société, et il ne faudrait pas commencer à amenuiser le rôle qu'il doit jouer. Et je pense qu'en mentionnant de nouveau que c'est au président à prendre la décision ultime à savoir si l'Option Consommateurs, l'Union de consommateurs, l'Association de protection des automobilistes, peu importe, vont aller devant le tribunal sous sa bonne note et non pas contre l'Office de protection du consommateur, alors, moi, je pense que, là, on tient un levier.

Et c'est une question de voir de quelle façon que l'office... quel est le rôle qu'on va donner à l'office éventuellement dans le futur, comment est-ce qu'on peut enrichir l'office également. Mais tout ça, ça se tient, parce que, tout à l'heure, on va parler éventuellement, là, on va parler de la loi sur les... funéraires, là. Bien là, c'est rendu que les compagnies d'assurance, maintenant, ont le droit de vendre, là, et ça, ça sort complètement de la juridiction de l'Office de protection du consommateur. Je ne crois pas que, lorsqu'on a voté cette loi-là, on a pensé, un jour, que l'office était pour perdre ces juridictions, et là, maintenant, c'est la Commission des valeurs... l'AMF, là, qui va s'occuper de ça. Mon Dieu! je pense qu'ils ont passablement de pain sur la table sans commencer à s'ingérer dans les affaires de l'office. Mais ça, c'est une autre discussion.

Alors, moi, je plaide, je plaide — et j'espère que vous êtes très sensibles à cela — à savoir que le président de l'office devrait être au-dessus de la mêlée et être celui qui donne une décision finale, à savoir: Oui, on va en cour, oui, on va en injonction, sans que ce soit nécessairement le contentieux de l'office. Mais, automatiquement, ça implique aussi que le président de l'office, avant de prendre cette décision-là, va sûrement en discuter avec le contentieux de l'office pour connaître les tenants et aboutissants de ce qui pourrait arriver, là.

Le Président (M. Bernier): Merci...

M. Pinard: Alors, moi, je me dis: Soyons prudents, mettons la pédale douce un peu.

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

Mme Weil: Bon, c'est intéressant comme question parce que c'est vraiment deux visions différentes. Cette loi-là date d'il y a 40 ans, où l'État, évidemment, omniprésent, est l'État qui amène des actions pour l'amélioration de la situation du consommateur, pour assurer la protection. Les 40 dernières années ont vu l'émergence de beaucoup d'organismes communautaires, beaucoup d'organismes qui travaillent dans le milieu pour le bien-être de la société, des organismes communautaires qui tiennent mordicus à leur autonomie. Et je le sais parce que j'ai beaucoup été dans ce milieu-là, beaucoup dans le réseau de la santé et services sociaux, ce n'est pas un milieu qui aime nécessairement qu'on leur impose ou qu'on limite leur action.

Là, l'intention et la vision derrière cette proposition, c'était de répondre beaucoup à leurs demandes et... C'est une inspiration européenne cette fois-ci... bien, un mélange, européenne et du Canada, où tous les États, presque, de l'Union européenne permettent à des associations de consommateurs de prendre ces genres de mesures, et on le voit dans l'Ouest canadien. Alors, c'est la société civile, dans un sens, représentée par ces organismes qui se prennent en main et qui agissent de façon rapide pour arrêter une action qui est illégale et pour empêcher, comme je disais tantôt, une aggravation d'une certaine situation.

Donc, la vision derrière la proposition, c'était de répondre à cette demande de ces organismes qui agissent, par ailleurs, de façon très responsable et qui, déjà, ont le pouvoir d'amener des recours collectifs. Alors, ils sont déjà dans l'action, hein, ces organismes. Ils font déjà... ils prennent des mesures devant les tribunaux et ils le font

de façon très responsable et, d'ailleurs, ont beaucoup de succès dans ces actions-là, généralement. Je ne connais pas le taux de succès, mais on le voit beaucoup dans les couvertures médiatiques. Donc, je crois qu'on a beaucoup évolué dans ce milieu-là et je pense que cet amendement vient refléter une nouvelle dynamique, une nouvelle dynamique qui existe sur le terrain. Je pense que ce ne serait pas bien vu par les organismes qui sont sur le terrain, à but non lucratif, d'avoir le...

Une voix: ...

Mme Weil: Eux qui demandaient — oui, une certaine tutelle — qu'on modernise la loi pour refléter la réalité de leur vécu, de leur expérience aussi, de leur capacité d'agir pour protéger les consommateurs — et donc c'était l'intention derrière cet amendement — qu'ils verraient mal un président qui leur empêcherait d'agir de façon... Très simplement aussi, hein? Une injonction, ce n'est pas nécessairement très compliqué. Donc, moi, c'est ma première réaction à cette proposition. Je demanderais peut-être au président de rajouter.

Le Président (M. Bernier): Me Borgeat.

M. Borgeat (Louis): Oui. En fait, votre interrogation, votre suggestion soulève la question de principe derrière l'élargissement du recours vers les associations, et je pense que, pour bien comprendre ce dont on parle, il faut distinguer deux réalités qui sont bien différentes, je dirais, à l'égard de la Loi de la protection du consommateur: la sanction, le côté pénal de l'application de la loi puis le côté civil de l'application de la loi. Alors, il est très clair que, dans ce cas-ci, bien sûr, on n'est pas dans le domaine pénal. Tout le domaine de l'univers pénal reste sous la responsabilité de l'office, qui a la responsabilité, au nom de l'État, de déterminer un peu dans quels cas il faut poursuivre. Alors, c'est toute l'évaluation de cette dimension très importante qui est la responsabilité pénale.

Mais, dans tout l'autre volet, la bonne application de cette loi-là, on dit: Oui, c'est une loi qui est sous la surveillance de l'office. Oui, l'office assure une certaine surveillance, en particulier et, je dirais, surtout en matière pénale, mais les plus grands surveillants de l'application de la loi, là, c'est les 8 millions de Québécois qui, au jour le jour, se promènent un peu partout dans les commerces, puis qui effectuent des transactions, et qui sont les premiers à avoir intérêt à ce que la loi, dans leurs relations contractuelles avec des commerçants, soit respectée. Alors, tout ça, là, cet univers-là qui se... Tu sais, c'est au quotidien, là, c'est des millions, des millions de transactions jour après jour. C'est un univers civil de relations entre des individus et des commerçants, et...

La bonne application de la loi, dans toutes ces transactions-là, c'est quelque chose d'absolument fondamental, et jamais, je pense que l'office ne pourrait assumer la responsabilité de s'assurer que, partout, dans toutes les formes de publicité, dans toutes les formes de contrats qui puissent exister, écrits, sur papier, par téléphone, que les dispositions de la loi soient pleinement respectées. Avec une équipe d'une centaine de personnes, on a une capacité d'intervention surtout en matière pénale. Mais le premier gardien de l'application de la loi, c'est le consommateur. Et, bien sûr, les consommateurs, par rapport à des entreprises

hyperorganisées, et très sophistiquées, et bien appuyées sur le plan juridique, ne sont pas toujours, comme individus, dans une situation pour prendre des recours qui sont de nature un peu plus collective. Là, on a un recours collectif, qui est une réalité qui fonctionne relativement bien, mais, dans tout l'univers de la prévention, avant que les dommages ne se produisent, actuellement il n'y a que le président de l'office qui peut agir avec ses moyens. Alors, la mesure ici vient renforcer la capacité de l'intervention civile des consommateurs dans leur volonté de faire respecter les dispositions de la loi parallèlement à ce que le président de l'office peut faire depuis les tout débuts, et, moi, je peux vous dire que je considère...

● (21 h 30) ●

Le Président (M. Bernier): Alors...

M. Borgeat (Louis): ...que ça correspond à une évolution, comme disait Mme la ministre, des choses...

Le Président (M. Bernier): ...M. le président, je suis persuadé que nous allons poursuivre ces discussions demain, puisque nous sommes...

Une voix: Jeudi.

Le Président (M. Bernier): ...jeudi. Donc, nous allons reprendre nos travaux jeudi. Somme toute, compte tenu de l'heure, je vais devoir mettre fin à nos travaux. Moi, je vous remercie de votre collaboration, je vous remercie de votre travail.

Donc, je dois ajourner les travaux sine die. Merci beaucoup.

(Fin de la séance à 21 h 31)