



ASSEMBLÉE NATIONALE

PREMIÈRE SESSION

TRENTE-NEUVIÈME LÉGISLATURE

Journal des débats

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

Le jeudi 12 novembre 2009 — Vol. 41 N° 13

Étude détaillée du projet de loi n° 60 — Loi modifiant
la Loi sur la protection du consommateur
et d'autres dispositions législatives (4)

**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 jeudi 12 novembre 2009 — Vol. 41 N° 13

Table des matières

Étude détaillée

Loi sur la protection du consommateur

Administration (suite)

1

Intervenants

M. Raymond Bernier, président

Mme Kathleen Weil

M. Claude Pinard

M. Benoit Charette

Le jeudi 12 novembre 2009 — Vol. 41 N° 13

Étude détaillée du projet de loi n° 60 — Loi modifiant la Loi sur la protection du consommateur et d'autres dispositions législatives (4)

(Douze heures quatre minutes)

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

Le mandat de la commission est de 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, est-ce qu'il y a des remplacements?

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

Le Président (M. Bernier): Merci beaucoup. Donc, je veux souhaiter la bienvenue à tous et je vais demander le consentement immédiatement, en ce qui regarde la présence de Me Louis Borgeat et Me André Allard, pour qu'ils puissent prendre la parole. Est-ce qu'il y a consentement? Consentement, merci. Alors...

M. Pinard: Également, M. le Président...

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

M. Pinard: ...si Me Renaud, si nous avons besoin... Parce que nous approchons dangereusement de l'article 18. Donc, à ce moment-là, dès que nous allons attaquer la Loi sur les agents de voyage, comme c'est le spécialiste au niveau de l'office, bien, à ce moment-là, immédiatement, nous allons, de notre côté, donner le consentement pour qu'il intervienne à ce chapitre.

Étude détaillée

Loi sur la protection du consommateur

Administration (suite)

Le Président (M. Bernier): Merci beaucoup. Donc, lors de l'ajournement des travaux de la commission, nous étions rendus à l'étude de l'article 14. Mme la ministre avait présenté un amendement, et, sur cela, M. le député de Saint-Maurice, vous aviez, à ce moment-là, des commentaires à porter sur cet amendement et sur l'article 14.

M. Pinard: Oui. Également, nous avons convenu de suspendre l'adoption de l'article 14 pour le ramener à cette séance.

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

M. Pinard: Oh! 13. Excusez-moi, c'est l'article 13.

Le Président (M. Bernier): L'article 13 a été suspendu. Nous étions en cours de travail sur l'article 14, et vous en étiez à vos commentaires.

M. Pinard: Donc, à ce moment-là, M. le Président, ce que je demande à Mme la ministre, c'est que, comme le 13 et le 14 sont conjointement liés, à ce moment-là nous pourrions, considérant l'heure... Il nous reste seulement 57 minutes de travail aujourd'hui, donc nous pourrions suspendre ces deux-là et les travailler dès la semaine prochaine. Et on pourrait continuer 15, 16, 17, 18, et aller de l'avant.

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

Mme Weil: Il me semble qu'on l'avait presque complété. Non?

Le Président (M. Bernier): Ça prend un consentement pour ça si vous...

Mme Weil: Il me semble qu'on avait...

Le Président (M. Bernier): S'il n'y a pas de consentement, on va continuer avec l'article 14.

Mme Weil: ...parce qu'on était vraiment... Moi, je sentais un certain élan avec l'article 14 qui nous permettrait... J'aimerais mieux qu'on continue avec 14.

Le Président (M. Bernier): Donc, il n'y a pas de consentement pour le suspendre.

Mme Weil: Il me semble que j'avais...

Le Président (M. Bernier): Nous devons poursuivre avec l'étude de l'article 14.

M. Pinard: ...à ce moment-là. C'est beau.

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

M. Pinard: Bien, est-ce que vous avez d'autres remarques à formuler, Mme la ministre?

Mme Weil: Non. Je pense que j'avais complété mes remarques.

M. Pinard: Bon. Alors, je reviens à ce que je mentionnais la semaine dernière, et nous allons faire un petit rapport, là. C'est que l'article 316 permet, s'il est adopté, permet à des associations de consommateurs de représenter leurs membres devant le tribunal, et vous nous avez apporté un amendement à l'article 316, lequel amendement stipule que le président de l'Office de protection du consommateur n'a pas à être informé préalablement qu'un

organisme de défense des droits des consommateurs ira devant le tribunal et il peut être seulement et uniquement visé lors du dépôt des procédures. Donc, la discussion que nous faisons la semaine passée était à l'effet que la loi de l'Office de protection du consommateur consacre le fait que seul l'Office de protection du consommateur et son président a le droit d'ester en justice. Aucun autre organisme, organisation de protection ou peu importe a le droit d'aller en justice pour contrecarrer, par exemple, une politique d'un commerçant.

La raison qui m'amène à en discuter, de cet article-là, et non pas de le laisser adopter tel quel, c'est le fait que, oui, tous les groupes de protection du consommateur, option, union, les ACEF, tout le monde est d'accord pour faire en sorte que, dorénavant, ce soient des groupes provenant de la société civile qui appliquent ou qui fassent respecter la Loi de protection du consommateur au niveau de certaines politiques qui peuvent être mises de l'avant par certains secteurs commerciaux.

● (12 h 10) ●

Toutefois, dans la Loi de protection du consommateur, ce pouvoir-là n'a été donné et accordé depuis 40 ans... Depuis 40 ans, et j'insiste, depuis 40 ans, ce n'est que l'Office de protection du consommateur qui a le droit d'agir pour la protection des consommateurs. Pourquoi? Parce qu'en arrière de cette loi il y avait une philosophie qui faisait en sorte, je crois sincèrement, qui faisait en sorte que l'Office de la protection du consommateur, l'office, est au-delà... est au-dessus du consommateur et au-dessus du commerçant. L'office est l'organisme qui se doit de faire en sorte qu'il n'y ait pas d'abus de part et d'autre. Moi, c'est comme ça... Et, tout à l'heure, je vais demander à la ministre, si elle n'a pas la même vision, de m'expliquer sa vision. Mais moi, la vision que j'ai de l'Office de la protection du consommateur, c'est un organisme qui est carrément au-dessus. Ça, c'est les consommateurs; ça, c'est les commerçants; et, au-dessus de cela, il y a l'Office de la protection du consommateur. Et, à partir du moment où l'Office de la protection du consommateur a été consacré comme tel il y a de cela 40 ans, je me vois mal, aujourd'hui, comme législateur, d'y aller rapidement et redéfinir une nouvelle philosophie.

Pour moi, l'Office de la protection du consommateur, et ça, peu importe ce qui s'est produit dans les 40 dernières années, peu importe la diminution sensible en termes de budget, peu importe la diminution sensible en termes de personnel... S'il y a des problèmes qu'on peut régler d'une autre façon, refaisons-le, mais là c'est toute une philosophie qui est alentour de cet article-là, 316. Est-ce que, demain matin, nous, on accorde aux consommateurs le droit de poursuivre tout commerçant qui, selon eux, qui... Selon eux, parce que c'est seulement le tribunal qui peut décider si, oui ou non, un groupe a outrepassé ou pas la Loi de protection du consommateur. Est-ce que, nous, là, on va jusqu'à dire: Demain matin, toute association de consommateurs qui aura au moins un an d'existence se verra le pouvoir et le droit d'engager ou d'utiliser leurs avocats, hein, pour aller à l'encontre d'une disposition qu'un certain groupe de consommateurs jugent illégale par rapport à eux?

Moi, je considère, M. le Président, à ce moment-ci, que le président de l'office, tel que ça nous a été mentionné par tous les groupes hôtes, O.K., le président de l'office, c'est lui qui a la responsabilité en vertu de la loi, c'est lui qui se doit de faire sa reddition de comptes, c'est lui qui est toujours, toujours, toujours au bâton, hein, face au

législateur et également face, à la fois, aux commerçants et, à la fois, aux consommateurs. C'est lui qui est toujours piégé, dans le fond, d'une façon ou de l'autre parce qu'il sert de tampon. C'est lui qui se doit de mettre en application cette loi et de nous faire sa reddition de comptes. Donc, je verrais très mal qu'une association de consommateurs légalement formée qui a un an, et plus même, débute, demain matin, des procédures judiciaires et n'informe le président de l'Office de la protection des consommateurs seulement lors du dépôt des procédures devant le tribunal.

En ce qui me concerne, je juge cela tout à fait exagéré parce que le législateur a consacré l'Office de la protection du consommateur et son président comme étant l'organe suprême qui peut défendre à la fois le consommateur et à la fois le commerçant. Donc, je verrais très mal que le président de l'office n'ait pas à donner une certaine bénédiction, si vous voulez, ou une certaine approbation à un groupe qui désirerait aller de l'avant pour la défense des intérêts spécifiques d'un groupe de consommateurs. Et, à partir de ce moment-là, vous allez comprendre que j'aimerais que... Mme la ministre, j'aimerais énormément qu'on modifie cette loi-là.

Vous allez me dire: En Europe, les associations de consommateurs ont ce pouvoir, ce privilège. L'Europe, on en a parlé, nous, depuis des heures et des heures qu'on en parle, mais c'est constamment un rejet parce que l'Europe ne constitue pas le terrain de jeux de la Loi de protection du consommateur. Et là, tout d'un coup, on va utiliser l'Europe parce que, dans un cas comme celui-là, ça peut être bénéfique. Moi, je dis à ce moment-ci: On n'a pas joué avec les dispositions qu'on a sorties constamment concernant l'Europe, hein, on n'a pas joué avec ça en confirmant que notre loi à nous était bel et bien territoriale, elle était bel et bien dans le nord de l'Amérique, qu'elle se jouait avec les autres provinces et avec les États-Unis, et que notre Code civil est quand même unique en Amérique. Le Code civil du Québec et sûrement beaucoup de lois statutaires que nous avons votées sont uniques.

Donc, je considère, M. le Président, que notre président de l'Office de protection du consommateur, Loi de protection du consommateur, se doit de maintenir un niveau... Pas un niveau simplement, là... un niveau littéral, là, je voudrais, moi, qu'effectivement que le président de l'office soit celui qui doit dire... Parce qu'à l'office nous avons un service juridique hors pair, nous avons des gens compétents, nous avons des gens qui travaillent avec cette loi-là à tous les jours, à tous les instants de la journée, donc, à ce moment-là, le président est très, très bien entouré, et je suis persuadé que... Là, vous allez me dire: S'il y a injonction, c'est rapide. Oui, mais, lorsque l'office fait une injonction, c'est rapide également. Donc, pour moi, il est absolument inconcevable d'accepter que le président de l'office n'ait pas à dire: Oui, vous y allez, en cour, ou, non, vous n'y allez pas, en cour.

Le président pourra toujours nous dire — le président de l'office — pourra toujours nous dire: Le président peut intervenir pendant l'instance pour dire au juge: Écoutez, M. le juge, je suis plus ou moins d'accord ou... mais évitons des frais, des frais onéreux de préparation de dossiers, de préparation de causes et faisons en sorte d'avoir un système qui est léger, un système qui permettra à l'office, oui, d'avoir des gens sur le terrain qui peuvent, à un moment donné, soulever tel point, tel point, tel point. Mais les gens qui soulèveront le point devront dire à l'Office de protection:

Écoutez, on a relevé un point majeur qui nous interpelle dans telle sorte de transaction et on vous demande maintenant l'autorisation d'aller de l'avant devant le tribunal. Et, à ce moment-là, le président pourrait avoir un délai, un délai qui pourrait être relativement court, mais un délai pour permettre à son contentieux de vérifier si, oui ou non, on s'en va dans un... je dirais, là, dans un mur de béton ou bien si, effectivement, ça va servir à la fois le commerçant et les consommateurs que d'agir. Et, réellement, c'est à ce moment-là que l'Office de protection du consommateur joue réellement son rôle et demeure au-dessus de la mêlée. Alors, c'est ma première intervention, M. le Président.

Le Président (M. Bernier): Merci. Je dois vous dire que, pour aujourd'hui, je vais chronométrer les interventions par rapport aux disponibilités de temps. Mme la ministre.

● (12 h 20) ●

Mme Weil: Très rapidement, je vais récapituler certains arguments que j'ai mis de l'avant il y a quelques jours. Il faut comprendre qu'à l'heure actuelle les organismes qui représentent les consommateurs ont déjà le droit d'initier des recours collectifs. Mais les recours collectifs, évidemment, c'est long, il faut trouver un consommateur qui est prêt à porter le recours collectif. Et, souvent, il y a des ententes à l'amiable, qui fait en sorte qu'on a jamais réussi à corriger peut-être l'acte qui est illégal.

Cette mesure qu'on met de l'avant est une mesure d'ordre préventif. Il va permettre d'empêcher la continuation d'un acte illégal. Le droit évolue, la loi évolue avec l'évolution de la société, et ça fait depuis à peu près 20 ans que les organismes qui représentent les consommateurs, réellement, jouent un rôle de premier plan. À l'époque où la loi a été rédigée, il y a 40 ans, les organismes étaient en émergence, mais là c'est des organismes qui sont très actifs sur le terrain et qui intentent des recours collectifs. Il faut aussi savoir qu'un individu peut prendre une requête en injonction. Ce n'est pas juste le président, un individu pourrait s'il est capable de prouver l'intérêt, la balance des inconvénients, etc. Là, ce qu'on fait, c'est qu'on veut s'assurer que la mesure de prévention... C'est vraiment une mesure de prévention, de faire en sorte que les organismes qui sont très proches de la réalité, proches des consommateurs, de la réalité des consommateurs, et qui ont repéré un acte illégal puissent agir rapidement pour stopper l'acte illégal.

Donc, je réitère la vision qu'il y a derrière ça. Je sais que c'est très supporté par les organismes qui sont actifs dans ce milieu-là. L'expérience ailleurs au Canada, dans les autres provinces qui ont ce genre de mesures, il n'y a pas d'abus. Il n'y a pas d'abus, c'est quand même assez rare. Mais l'avantage de l'injonction, c'est que ça permet d'arrêter rapidement un acte illégal. Parce que le recours collectif, si les consommateurs ne savent pas qu'il y a une pratique illégale, c'est difficile pour les consommateurs d'être au courant. Alors là, les organismes qui représentent l'intérêt des consommateurs sont proches de l'action, pourront agir rapidement.

Donc, je ne veux pas répéter tout ce que j'ai dit la dernière fois, je tiens, je tiens à cet amendement. Je trouve que c'est un avancement, je trouve que c'est une évolution. En tant que ministre de la Justice, j'ai beaucoup de projets de loi, et ce que je perçois, c'est que nos lois doivent évoluer, doivent évoluer avec l'évolution de la société. Et, dans tout ce domaine-là, on a vu une évolution importante des organismes de la société civile qui représentent les

consommateurs, qui sont des organismes crédibles qui sont capables de porter cette mesure et d'agir comme des agents de protection et de changement.

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

M. Pinard: Écoutez, madame, je reviens encore sur le fondement même, c'est que jamais, jamais dans le passé, dans les 40 ans d'existence de la Loi de protection du consommateur, jamais le pouvoir n'a été autrement joué que par le président de l'office. Vous nous arrivez avec un projet de loi disant: Suite aux demandes répétées des organisations de protection du consommateur... Je dis bravo, je dis bravo. Il y aura, à ce stade-ci, énormément de groupes, d'organismes qui auront des conseillers juridiques... Je ne sais pas si tous ces conseillers juridiques là vont tous être payés par le ministère de la Justice ou si ces gens-là vont devoir aller se financer au Secrétariat de l'action bénévole du gouvernement, mais, chose certaine, c'est que je ne connais pas de conseiller juridique qui travaille bénévolement. Donc, à partir de ce moment-là, il y a beaucoup d'organismes qui vont devoir s'organiser sur le plan juridique, hein? Ils ne sont pas tous ferrés, là, ils n'ont pas tous des bureaux d'avocats et d'avocates qui peuvent, demain matin, commencer des procédures en vertu de cette loi-là.

Alors, moi, je dis: Vous faites déjà une avancée extraordinaire, vous faites une avancée extraordinaire de permettre... après 40 ans d'existence d'une loi, de dire à toutes les associations de protection de consommateurs: Demain matin, si vous voulez, s'il y a quelque chose qui n'est pas de votre goût dans votre sphère d'activité, bien vous pouvez engager des avocats, vous pouvez commencer à ester en justice. C'est ça, l'ouverture qu'on fait. C'est une grande première parce qu'à compter d'aujourd'hui... C'est-à-dire dans le passé la seule action que pouvaient prendre ces associations, c'est de prendre des recours collectifs après le fait pour dédommager. Là, vous dites: Non, non, ce n'est pas après le fait, là, c'est avant le fait, avant. Mais là on vient de créer une ouverture, on vient de créer une ouverture extraordinaire, et l'opposition officielle le mentionne et le reconnaît. C'est tout à fait nouveau, c'est du droit nouveau, puis c'est merveilleux.

Maintenant, moi, je me dis: N'y aurait-il pas lieu d'avoir quand même une certaine prudence? N'y aurait-il pas lieu de faire en sorte que ces organisations-là, que ces organismes-là soient quand même, quand même tenus, même si ces organismes-là, en pratique, désirent avoir le moins de contrôles possible... Mais ces organismes-là sont toujours, toujours, toujours financés en grande partie par l'État. Quand ce n'est pas par le Secrétariat à l'action bénévole, c'est par des levées de fonds et c'est des demandes répétées, hein, de financement. Alors, de là à prétendre qu'il n'y a aucun lien entre le gouvernement, entre le ministère ou entre l'office et ces organismes-là, il faudrait en rediscuter, d'autant plus que la plupart de ces organismes-là ont souvent des sièges au conseil d'administration. Donc, je me dis: Oui, nous sommes d'accord pour une certaine ouverture, mais, de là à ouvrir la porte de garage triple grande ouverte, je me dis: Attention! Attention! soyons prudents, soyons prudents et ne permettons pas à ce que l'Office de protection du consommateur n'ait plus un rôle à jouer à ce niveau-là.

Et je vous mentionne, Mme la Présidente — et c'est, là encore, excessivement agréable dans mon esprit — c'est

que, tous les pouvoirs qui étaient accordés à l'Office de la protection du consommateur par les lois constitutives, tranquillement, il y a un effritement, tranquillement, on en enlève une pelure. À force d'en enlever, quel rôle jouera l'office dans les années à venir? Comme je l'ai mentionné, je suis tout à fait ouvert, l'opposition officielle est tout à fait ouverte à ce qu'il y ait droit, pour les associations de protection des droits des consommateurs, d'intenter une action, mais il me semble, en ce qui nous concerne, que c'est l'Office de la protection du consommateur qui est l'organisme au-dessus de la mêlée entre le commerçant et le consommateur, il y a un rôle prépondérant qui doit être joué par cet Office de protection du consommateur, qui ne doit pas devenir un organisme lié à tous ces groupes de pression, qui, éventuellement, auront des pouvoirs absolument extraordinaires. S'il fallait qu'un organisme de protection de consommateurs ait un service juridique de 10, 12, 15 avocats, que penseriez-vous qu'il se passerait au Québec? D'abord, un, il faudrait qu'on prouve l'utilité des avocats. Donc, en partant, un avocat qui n'intente pas d'actions n'a pas d'affaire dans le bureau, hein? Un notaire qui ne produit pas de contrats n'a pas d'affaire dans le bureau de notaires. Un avocat qui ne produit pas d'actions n'a pas d'affaire dans le bureau.

Alors là, on est en train, tranquillement, de prendre le service de contentieux et de le diriger tranquillement vers d'autres organismes. Pourquoi? Possiblement parce qu'on manque de ressources financières, qui débloquent sur un manque de ressources humaines. Mais, tant et aussi longtemps que l'office a un contrôle sur les différentes actions, bien, à ce moment-là, chacun doit demeurer à sa place dans notre système. Et, la journée où ce sont les unions, les groupes de pression, les associations, les ACEF qui partiront à gauche et à droite en intentant action sur action, à ce moment-là quel sera le contrôle qui sera effectué par l'Office de protection du consommateur? Quel sera le rôle de l'office à ce moment-là?

● (12 h 30) ●

Alors, vous allez comprendre que, là, on touche... Ce n'est pas strictement, là, un jeu, un... Moi, je ne m'amuse pas, là, absolument pas, parce que ce n'est pas un jeu. Puis ce n'est pas une question de faire durer pour durer un projet de loi, on se comprend? Depuis le début, on travaille très, très sérieusement, et nous attaquons un morceau... Bien, d'ailleurs, je passe mon temps à dire qu'on attaque des morceaux importants, mais, effectivement, c'est un morceau excessivement important parce que ça va même sur la vocation de l'office. Je trouve qu'on attaque, on attaque l'intégrité même de l'institution qu'est l'Office de la protection du consommateur. Là, je vais loin dans mes propos, on attaque l'intégrité même de l'Office de la protection du consommateur. On enlève un morceau important, on enlève une priorité, on enlève un droit qui était exclusif à l'Office de la protection du consommateur, et l'avenir saura nous dire, effectivement, Mme la ministre, si le geste qu'on va poser ici, en ces murs, aujourd'hui ou la semaine prochaine, ce geste-là, dans les années à venir, aura des conséquences extraordinaires, aura des conséquences qui pourront même être, dans certains cas, malheureuses, et parce qu'on ne cesse de l'affaiblir.

Ayons plutôt en tête le fait qu'on ne doit pas regarder le dépôt de l'article 316 de cette façon, mais qu'on doit considérer aujourd'hui que, oui, il y a des problèmes, mais qu'effectivement il y a d'autres façons de compenser pour les problèmes que l'office vit actuellement. Si l'office n'a pas suffisamment d'effectif pour entamer les procédures qu'elle

doit entamer au courant de l'an, durant l'année, à ce moment-là on a des choix: on a des choix d'augmenter les budgets, on a des choix d'augmenter les effectifs puis on a des choix de procéder également avec des organismes qui peuvent nous aider. J'en conviens. J'en conviens et je suis prêt à accepter qu'on aille dans ce sillon. Mais jamais l'opposition officielle ne va accepter que nous allons abandonner un pan de mur très important de la maison que constitue l'office au profit d'organismes qui ont toujours rêvé — soyons honnêtes, là — qui ont toujours, toujours, toujours rêvé d'avoir ce pouvoir de se rendre jusqu'au bout, devant le tribunal, non pas pour obtenir des dommages et intérêts, mais bel et bien pour mettre au pas certains commerçants.

Donc, qui, maintenant, sera celui qui devra arbitrer, qui devra arbitrer les problèmes causés? Nous avons, en date du dépôt de cette proposition-là, l'office. Mais, avec le dépôt de cet article tel que rédigé, l'office n'est qu'une partie, et va être mis en cause comme n'importe quel témoin, et l'office ne pourra pas, d'aucune espèce de façon, trancher à savoir si la mise en accusation est valable, la mise en accusation, elle est bien pourvue et plaidée devant le juge. Donc, M. le Président, vous comprenez que...

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

M. Pinard: ...c'est excessivement important, la teneur de l'article 316...

Le Président (M. Bernier): Je comprends.

M. Pinard: ...parce que c'est à la fois une incursion excessivement importante à l'intérieur même du fondement de la loi protection du consommateur. Nous entrons à l'intérieur de la loi, et, demain matin, tel que nous l'ont mentionné plusieurs groupes, le président n'a plus cette responsabilité qui lui incombe...

Le Président (M. Bernier): ...

M. Pinard: Quatre secondes?

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

M. Pinard: Quatre minutes?

Le Président (M. Bernier): Dans votre cas, je parle toujours de minutes, M. le député de Saint-Maurice.

M. Pinard: Vous êtes prudent, M. le Président. Je pense que j'ai fait passablement le tour de la question, mais le fondement d'une loi... Vous savez, nous sommes venus ici pour modifier la loi, pour modifier... pour faire du droit nouveau en certains secteurs d'activité, concernant les cartes, concernant les garanties supplémentaires, et autres, mais je n'avais pas entrevu d'une façon aussi importante, là, cette intrusion de par l'amendement que Mme la ministre fait parce que, là, on n'attaque plus les cartes de crédit, là, on n'attaque plus les agents de voyage, on n'attaque plus les garanties supplémentaires, non, non. Non, non, là, on va dans la confection même, les raisons de la confection la Loi de protection du consommateur, il y a de cela 40 ans. On est en train d'entrer directement dans la philosophie qui a guidé la rédaction de ce projet de loi là, il y a 40 ans.

Et personne alentour de cette table n'était présent lors de la préparation du projet de loi, il y a 40 ans, mais,

à la lecture même du projet de loi, on voit très bien que c'était au président de l'Office de la protection du consommateur, un rôle qu'il devait jouer au-dessus de la mêlée, au-dessus du commerçant, au-dessus du consommateur, et que c'était de la responsabilité même de l'Office de la protection du consommateur d'assumer les procédures judiciaires, et non pas à des groupes de consommateurs qui peuvent se former, qui, dans un an et un jour, auront le privilège et le droit de se rendre devant le tribunal et de convoquer, la journée où qu'ils déposent les procédures, le président de l'Office de la protection du consommateur à venir faire un tour pour voir la teneur de l'enquête et la teneur de l'injonction.

À cela, moi, je dis: Oh! un instant. Un instant, que ces groupes aient au moins, hein, la possibilité et le devoir d'envoyer à l'Office de la protection du consommateur le dossier de procédure pour que le président soit en mesure de le lire avant de se présenter au tribunal, que le président soit en mesure de demander à ses conseillers juridiques: Ça a-tu de l'allure ou si ça n'a pas d'allure?

Le Président (M. Bernier): Alors, M. le député de Saint-Maurice, je vous remercie de votre...

M. Pinard: Alors, voilà, M. le Président. Je vous remercie de m'avoir entendu.

Le Président (M. Bernier): ...plaidoyer et de votre présentation. Maintenant, la parole est à Mme la ministre.
● (12 h 40) ●

Mme Weil: Oui, M. le Président. Je voudrais rappeler que, dans le chapitre I de la Loi sur la protection du consommateur, depuis 40 ans, le rôle de l'office, parmi les obligations qu'il a de surveillance et d'éducation, etc., c'est de «promouvoir [...] — à l'article 292, paragraphe e — la création et le développement de services ou d'organismes destinés à protéger le consommateur, et de coopérer avec ces services ou organismes». L'Office de protection du consommateur et le conseil d'administration de l'office y voyaient, par cette mesure, une innovation qui va permettre justement de remplir sa fonction sous le paragraphe e et y voit une mesure complémentaire qui va venir renforcer la protection du consommateur. C'est une innovation qui est intéressante, qui reflète beaucoup l'évolution de la société civile. Mais je tiens à souligner... Et je sais très bien qu'on partage, de part et d'autre, la même vision de protection du consommateur, la différence est plus par les moyens.

Finalement, c'est le juge et c'est la justice même... Il faut savoir que ces injonctions, ces mesures d'injonction, c'est devant la Cour supérieure et c'est le juge qui est l'arbitre final. Ce n'est pas le président de l'office, c'est le juge qui voit si c'est une mesure frivole, non fondée, etc. Et, si c'est rejeté, c'est avec frais. Et c'est assez intéressant comment la justice et le système de justice fait en sorte de corriger rapidement des abus et fait en sorte de renforcer les organismes qui sont crédibles. Moi, je trouve que c'est un pas intéressant pour renforcer la société civile et de faire en sorte de... comme je l'ai dit d'entrée de jeu, d'assurer qu'il y ait plus une mesure de prévention soutenue. Alors, moi, je fais confiance au système de justice, qui est toujours l'arbitre final — c'est tout de même au niveau de la Cour supérieure — et j'y vois une mesure positive pour la protection du consommateur. Et ça termine mes commentaires par rapport à cet article, M. le Président.

Le Président (M. Bernier): Merci, Mme la ministre. Est-ce qu'il y a d'autres députés? M. le député de Deux-Montagnes, je vous accorde droit de parole.

M. Charette: Merci, M. le Président. J'écoutais les commentaires de mon collègue, dans un premier temps, et ceux de la ministre également. Je dois vous avouer, je partage le point de vue de mon collègue de Saint-Maurice, et ce questionnement, pour ma part, devient une question de principe, essentiellement. La ministre a dit à quelques reprises que les réalités évoluent, que la loi doit évoluer, que les organismes dont il est question à l'article 316 sont des organismes qui n'ont pas abusé dans les législations où ces modifications-là à la loi ont été apportées, pas d'abus. On reconnaît une certaine expertise, on reconnaît le travail que ces organismes-là peuvent faire, mais, en même temps, j'y vois un problème de principe parce que, dans les faits, pour ma part, ça demeure une forme de sous-traitance.

Sans élaborer trop longuement, je vous ramènerais à mon ancienne vie, qui est encore toute récente, avant mon élection j'œuvrais justement dans le milieu communautaire, notamment en partenariat quasi quotidien avec les ACEF, notamment, donc ce sont des organisations que je connais fort bien. Je connais le travail qui est fait au quotidien par ces organisations-là et, surtout, je connais les gens à qui ils peuvent venir en aide. On parle de gens qui connaissent fort peu leurs droits, on parle de gens qui, dans certains cas ou, sinon, dans une majorité de cas, n'ont pas eu la chance de s'éduquer sur une longue période de temps ou, du moins, ont une sincère méconnaissance de leurs droits qui en fait bien souvent des victimes ou, sinon, des proies faciles pour des gens qui sont moins bien intentionnés. Et là je ne veux pas attribuer de mauvaises intentions à nos commerçants, ce n'est pas du tout le cas, mais je reconnais surtout le travail qui est fait par ces organisations-là, travail qui est fondamental.

En même temps, ce qui est un petit peu ironique, ces gens qui y travaillent sont employés d'organismes qui, oui, peuvent être reconnus par différentes instances du gouvernement mais qui, en même temps, travaillent avec des conditions de travail qui sont, ma foi, semblables à du volontariat ou, sinon, littéralement du bénévolat. Moi, ce qui m'a frappé dans ma courte carrière au sein du milieu communautaire, c'est que ces gens qui consacrent leur vie à aider, bien souvent, une fois leur carrière terminée, se retrouvent eux-mêmes dans une situation de précarité importante. Et souvent — et ça, c'est drôlement triste comme situation — ces gens qui ont œuvré toute leur vie à aider des citoyens et des citoyennes, une fois leur retraite prise, se retrouvent eux-mêmes dans une situation financière extrêmement fréquente... et font de ces personnes-là, bien souvent, des bénéficiaires des organismes communautaires.

Donc, je reconnais leur expertise, mais j'ai de la difficulté à assumer ou à accepter le rôle qu'on veut leur confier. Non pas qu'ils ne seraient pas capables de bien le jouer, ce rôle-là. Ce n'est pas du tout, du tout le cas, ils ont l'expertise, dans bien des cas, pour bien le faire. Ce n'est pas la question, la question est qu'on vient sous-traiter, on vient demander à ces organismes de jouer un rôle plus important, et ces gens-là étant des gens de cœur le demandant eux-mêmes. Je le reconnais, qu'il s'agit d'une demande de ces groupes-là, je reconnais qu'il s'agit de leur souhait, mais c'est dans leur nature même de faire sacrifice de leur personne et de leur temps. Mais, en leur accordant ce droit-là sans contrepartie,

c'est là où le danger, à mon sens, il est grand. Il est grand parce qu'on va venir perpétuer une tradition, malheureusement, de sous-traitance où l'expertise, oui, est reconnue, mais le travail, lui, ne l'est pas.

Si ces organismes-là étaient dûment reconnus par le gouvernement et financés avec accréditation par le gouvernement, je vous dirais personnellement, l'amendement proposé pourrait, à mon sens, être déjà drôlement plus acceptable. Mais ce n'est pas le cas, on va leur confier des responsabilités plus importantes sans reconnaître l'expertise qu'ils peuvent avoir et sans que ce soit accompagné par le financement adéquat. Et j'insiste beaucoup sur le fait que ces gens-là qui aident se retrouvent dans des situations de besoin bien, bien souvent. Donc, le principe ou la question de principe se pose à ce niveau-là.

Mais autre élément, je me souviens ou je me remémore ce que plusieurs des groupes auditionnés ont pu dire au cours des auditions des derniers jours, des dernières semaines, plusieurs, qu'ils soient du côté consommateurs ou du côté, dans certains cas, des commerçants ou de la grande entreprise, ont reconnu qu'au fil des ans l'office a perdu beaucoup non pas de son pouvoir réel... Bon, en fait, ultimement, c'est ce que ça implique, c'est le pouvoir réel qui est affecté lorsque l'office perd tout son pouvoir d'enquête ou, sinon, son pouvoir d'action sur le terrain. Je me souviens de M. Iny, je me souviens des ACEF, je me souviens de d'autres intervenants qui ont déploré cette situation-là dans un même laps de temps où les réalités commerciales ont beaucoup, beaucoup, beaucoup évolué. Et, d'ailleurs, c'est ce qui fait l'objet de la présente refonte de cette loi, c'est-à-dire on veut la modifier, on veut la moderniser parce que les pratiques commerciales, au cours des dernières années, ont passablement évolué. Toute la réalité, par exemple, de la téléphonie cellulaire, des cartes-cadeaux, des cartes d'appel, c'est une réalité qui était inconnue, il y a de cela quelques années, d'où cette modification nécessaire à la loi.

Donc, on la modifie, certes, c'est nécessaire de le faire, mais, si les pratiques commerciales deviennent plus complexes, ce que ça veut dire, à mon sens, c'est que l'office doit être outillé pour répondre à cette complexité-là. L'office doit se voir accorder les moyens nécessaires pour s'ajuster à ces nouvelles pratiques commerciales, l'office doit pouvoir intervenir lorsque le commerçant réagit mal. Et, encore une fois, j'insiste pour dire que ce n'est pas par mauvaise volonté, c'est que le commerçant doit aussi s'ajuster à une réalité qui se complexifie, et il doit y avoir un pouvoir d'enquête, sinon de contrôle qui est réel. Donc, je trouve fort, fort, fort paradoxal que, pendant une période de temps où la législation doit être améliorée ou encore modernisée parce que, justement, les pratiques se complexifient, qu'on dénature l'office en ne lui octroyant pas les pouvoirs qui devraient être les leurs.

Et j'écoutais mon collègue de Saint-Maurice tout à l'heure, et Mme la ministre également, en guise de réponse, et on n'est pas si loin dans les faits. Je veux dire, on veut tous travailler à l'adoption de ce projet de loi là, et, dès le départ, la bonne volonté a été reconnue. Mais je trouve paradoxal — et je le répète, et c'est ce qui, éventuellement, nous permettra peut-être d'arriver à un point de rencontre — on a des pratiques commerciales qui se complexifient et, au même moment, on fait en sorte que l'office n'ait pas les moyens nécessaires pour répondre à cette nouvelle réalité, et la réponse qui est donnée: On sous-traite, on sous-traite.

Et j'insiste, parce que c'est mon ancien domaine d'expertise et mon ancien domaine de travail, je ne sous-estime pas ou je ne soupçonne pas que ces organismes-là ne seraient pas en mesure de faire un travail remarquable, mais, encore une fois, je répète, c'est dans leur nature de vouloir en prendre toujours plus pour pouvoir aider toujours plus. Mais on ne s'aide pas, on ne s'aide pas en sous-traitant sans reconnaître leurs efforts. Parce qu'on parle ultimement de protection du consommateur à travers le présent projet de loi, mais, ultimement, qui dit protection du consommateur dit aussi protection du citoyen, une certaine forme de lutte à la discrimination aussi et indirectement à la pauvreté. Donc, on engendre un cycle qui, malheureusement, est loin d'être bénéfique, autant pour le consommateur que pour la personne qui travaille à lui venir en aide.

● (12 h 50) ●

Donc, ultimement, ce qui est souhaité... Et j'espère qu'à travers les présents travaux on pourra faire valoir ce point-là, point qui a été mentionné et répété à plusieurs reprises, que l'office manque cruellement d'outils à sa disposition pour répondre aux nouvelles réalités.

Mon collègue faisait référence à l'existence de cette loi, qui a 40 ans d'âge, et il posait la question tout à l'heure à savoir qui était autour de la table au moment de son adoption. Non seulement je n'étais pas autour de la table, mais je n'étais pas né au moment de l'adoption de cette loi-là. Donc, je comprends qu'elle doit évoluer. Je comprends qu'elle doit évoluer parce que certainement beaucoup d'eau a pu passer sous les ponts depuis son adoption. Mais j'aimerais, à travers l'occasion qui se présente aujourd'hui et ces jours-ci de moderniser cette loi-là, qu'on puisse reconnaître à juste titre non seulement le rôle de l'office, mais également des partenaires de l'office que peuvent constituer, par exemple, les ACEF parce que c'est le nom que je retiens. Donc, question de principe, oui, et question aussi d'équité.

Comment peut-on penser à enlever une prérogative au président de l'office, sinon à l'office indirectement? C'est la question qui est très, très, très interpellante, et j'ai hâte de voir si on pourra s'entendre sur certaines formules d'amendement. Nous en proposerons très certainement de notre côté, mais j'ai hâte de voir là où on devra s'entendre parce qu'il faut, il faut, et j'espère que cet article-ci, l'article 316, ne sera pas celui qui viendra bloquer cette belle coopération qui nous lie depuis maintenant quelques semaines. Et on l'a observé dès l'adoption du principe, dès l'adoption du principe en Chambre, l'opposition officielle a signifié sa volonté de travailler parce que l'opposition reconnaît justement cette nécessité de moderniser. Et là je regarde un petit peu où nous en sommes, nous avons passablement avancé l'étude du projet de loi et on se rapproche tranquillement, mais très certainement, sûrement de la fin, et avec de beaux consensus et de belles possibilités de coopération. Donc, lorsque nous proposerons des amendements dans les prochains instants, j'espère que la coopération qui a été la nôtre au cours des dernières semaines se poursuivra. Je serais bien, bien, bien malheureux que nos discussions empêchent l'adoption du présent projet de loi avant la fin de la présente session qui, elle aussi, se rapproche par la force des choses.

Donc, sans vouloir tout répéter des propos de la ministre, il y a un autre élément sur lequel j'aimerais insister, c'est celui du marché dans lequel nous nous trouvons. On a fait référence à l'Europe, d'ailleurs certaines des personnes entendues en consultation avaient une expertise manifeste sur ce qui vivait sur le côté européen. Mais j'ai aussi entendu

beaucoup, beaucoup de gens, autant du côté des consommateurs ou des gens qui les représentent que du côté de l'entreprise ou des commerçants, dire que nous avons un marché, nous, qui est particulier, le marché québécois qui... Certains s'en désolent, d'autres s'en réjouissent, ce marché-là, il est intimement lié à une réalité canadienne par la force des choses. Donc, cette réalité-là nous empêche de retenir tout ce qui se fait à l'extérieur. Il faut la considérer, cette réalité-là. Donc, me dire que la pratique a été convenue et respectée en Europe avec de beaux résultats, j'en suis, je le reconnais, mais j'aimerais, maintenant, qu'on reconnaisse le partenariat très particulier, très singulier qui s'est concrétisé au fil des ans entre l'État québécois et un certain nombre d'organismes qui, eux, relèvent davantage du communautaire. Autrement, on perpétue encore, malheureusement, une sous-traitance à rabais.

Et cette sous-traitance-là... Et c'est ce qui est ironique, on reconnaît l'expertise par les pouvoirs et les droits qu'on donne à ces organismes-là, mais on ne les reconnaît pas, en contrepartie, dans le financement que ces organismes-là peuvent recevoir. Et mon collègue de Saint-Maurice l'a fait valoir, et ça rend la chose encore plus questionnante, certains de ces organismes — et j'ai participé, je peux vous l'assurer, à bon nombre de leurs activités — pour faire et pour bien faire le travail, ces organismes-là, une fois la journée terminée, une fois le soir arrivé, doivent penser à organiser des soupers spaghetti, doivent penser à organiser des tombolas, doivent penser à organiser des marchés aux puces dans le stationnement de leurs propres organisations pour financer leur travail. Donc, je veux qu'on se comprenne, on ne dénature pas leur travail, au contraire. Au contraire, c'est une vie de sacrifice qui, malheureusement, n'est pas reconnue et qui, à travers ce système-là, va, malheureusement, leur donner encore davantage du travail, sinon une charge ou une responsabilité supplémentaire.

Et, pendant qu'on discute de ceci, on ne discute pas, malheureusement, des moyens que l'office a pu perdre au cours des années. Mon collègue a retenu le mot «effritement» tout à l'heure, je pense que c'est le mot le plus juste. L'office, au fil des ans, autant dans sa capacité d'enquête, de par les moyens financiers qui lui sont accordés, a perdu énormément de ses pouvoirs. Bref, si je continuais davantage, je ne ferais que me répéter et j'en serais bien, bien malheureux. Donc, à ce stade-ci, M. le Président, je demanderais une suspension, le temps qu'on puisse formuler une demande d'amendement.

Le Président (M. Bernier): Alors, vous nous demandez un temps d'arrêt pour une suspension?

M. Charette: 30 secondes.

Le Président (M. Bernier): 30 secondes. Vous voulez déposer un sous-amendement à l'amendement?

M. Charette: S'il vous plaît.

Le Président (M. Bernier): Est-ce qu'il y a consentement pour suspendre les travaux? Oui, il y a consentement. Donc, nous suspendons les travaux quelques instants.

(Suspension de la séance à 12 h 56)

(Reprise à 12 h 58)

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

Une voix: ...M. le Président.

Le Président (M. Bernier): Un instant. Nous reprenons nos travaux. Oui, M. le député de Deux-Montagnes.

M. Charette: Merci bien. Le sous-amendement qui serait proposé au deuxième paragraphe de l'article 316, donc ce serait de remplacer — je veux juste que tout le monde s'y réfère, là — donc remplacer les mots «et à cette fin est — je vais le retrouver moi-même — réputé avoir l'intérêt requis» par l'expression «avoir reçu l'autorisation préalable du président de l'Office de la protection du consommateur».

Le Président (M. Bernier): Merci. Donc, je vais recevoir votre sous-amendement pour déterminer sa recevabilité. Si vous voulez le déposer, s'il vous plaît. ...quelques instants.

(Suspension de la séance à 12 h 59)

(Reprise à 13 h 1)

Le Président (M. Bernier): On reprend les travaux. À l'ordre! À l'ordre, s'il vous plaît! Donc, le sous-amendement qui a été déposé n'est pas recevable parce qu'il doit se rapporter directement à l'amendement qui a été déposé par la ministre. Donc, je ne peux recevoir le sous-amendement tel que déposé actuellement.

Donc, M. le député de Deux-Montagnes, il vous reste encore cinq minutes à votre intervention, mais, comme le temps qui nous est dévolu est maintenant terminé, je dois procéder à l'ajournement des travaux sine die. Merci.

(Fin de la séance à 13 h 2)