

Les amendements à la Loi sur la protection du consommateur : un bref synopsis des changements à venir au Québec

En juin dernier, la ministre de la Justice Kathleen Weil a déposé devant l'Assemblée nationale du Québec le projet de loi 60 visant, entre autres, à moderniser la *Loi sur la protection du consommateur*. Salué par les regroupements consommateurs, le projet de loi vise principalement le nouveau régime des contrats à exécution successive de services fournis à distance, la modification unilatérale du contrat par le commerçant, la divulgation des prix et s'attaque, pour la toute première fois en droit québécois, à la réalité des cartes prépayées. Après de nombreuses modifications suite à l'étude du projet de loi en commission parlementaire, la Loi modifiant la *Loi sur la protection du consommateur et d'autres dispositions législatives* a été adoptée le 2 décembre 2009. Les nouvelles dispositions devraient entrer en vigueur au plus tard le 30 juin 2010.

modification du contrat

Les amendements à la *Loi sur la protection du consommateur* visent de prime abord à réglementer la modification unilatérale du contrat par un commerçant. Ainsi, une telle stipulation devient dorénavant interdite, à moins que certaines indications spécifiquement énumérées à la nouvelle loi ne soient également incluses à cette stipulation. De même, le contrat devrait dorénavant prévoir quels sont les éléments de celui-ci qui pourront faire l'objet d'une modification unilatérale, le tout sujet aux nouvelles balises énoncées à la Loi. Devient également interdite la stipulation visant à permettre la modification unilatérale du contrat par le commerçant relativement à un élément essentiel du contrat, de même que la stipulation prévoyant que le consommateur doive payer quelque frais, pénalités ou dommages dont le montant ou le pourcentage est fixé au contrat en cas d'inexécution de son obligation. Dorénavant, seuls les intérêts encourus pourront être réclamés du consommateur. Enfin, la résiliation du contrat, dans le cadre d'un contrat à durée déterminée ou non, est dorénavant également réglementée.

garanties

Les garanties ont également reçu l'attention du législateur en ce que les commerçants auront dorénavant l'obligation d'informer le consommateur, à la fois oralement et par écrit, du contenu de la garantie légale accompagnant le bien et de l'existence, de la durée et de l'objet de toute garantie, incluant la garantie du fabricant, offerte gratuitement avant de proposer au consommateur de conclure un contrat à titre onéreux offrant une garantie supplémentaire conventionnelle.

carte-cadeau et carte prépayée

Bien que des dispositions analogues régissant l'utilisation des cartes-cadeaux soient déjà en vigueur dans certaines autres provinces canadiennes, les amendements proposés à la *Loi sur la protection du consommateur* marquent l'avènement de telles dispositions en droit québécois. Ainsi, sont visés par les nouvelles dispositions tous les chèques cadeaux, cartes-cadeaux, ou autres instruments d'échange analogues par lesquels une entreprise offre un bien ou un service à un consommateur moyennant un paiement effectué à l'avance.

La nouvelle loi précise de prime abord que le commerçant aura dorénavant l'obligation d'informer le consommateur des conditions d'utilisation de la carte, ainsi que du mécanisme mis en place afin que le consommateur puisse connaître le solde de la carte en question. Qui plus est, les nouvelles dispositions prévoient que deviendra interdite la stipulation prévoyant une date de péremption de la carte prépayée, à moins que le contrat ne porte sur une utilisation illimitée d'un service. Également, on prévoit désormais qu'aucun frais ne peut être réclamé du consommateur pour la délivrance et l'utilisation de la carte prépayée.

téléphonie cellulaire et autres contrats de services fournis à distance

Par l'adoption du projet de loi 60, le législateur tente de donner un peu plus de mordant aux dispositions relatives aux contrats à exécution successive de services fournis à distance. À titre d'exemple, les changements proposés auront une incidence sur le domaine des télécommunications, incluant la téléphonie cellulaire et la câblodistribution.

Dorénavant, les obligations d'information auxquelles font face les entreprises seront renforcées, notamment quant au contenu du contrat conclu avec le consommateur, ainsi qu'une mention nouvelle quant aux bénéfices économiques consentis au consommateur. La nouvelle loi encadre également la capacité de résiliation du contrat par le consommateur ainsi que les pénalités maximales pouvant être exigées par le commerçant dans un tel cas. De même, le législateur prévoit dorénavant de nouvelles règles applicables à la reconduction automatique du contrat. Il est à noter que le projet de loi contient aussi certaines dispositions encadrant le dépôt de garantie fourni par un consommateur.

fini, les frais cachés

Il est à noter que la nouvelle loi comprend également une disposition relative à l'obligation des commerçants quant à la divulgation du prix de son bien ou son service. Ainsi, les nouvelles dispositions prévoient que tout prix annoncé devra inclure le total des sommes que le consommateur devra déboursier pour l'obtention du bien ou du service, à l'exception des droits exigibles en vertu d'une loi provinciale ou fédérale, telles les taxes de vente. À titre d'exemple, les concessionnaires automobiles auront dorénavant l'obligation d'inclure les frais de transport et de préparation au prix affiché de leurs véhicules.

fonds d'indemnisation

La nouvelle loi prévoit en outre la possibilité de créer, par l'adoption de règlements, des fonds d'indemnisation dans certains secteurs de marché. Inspirée du fonds d'indemnisation mis en place en faveur des clients des agences de voyages, cette mesure permettrait l'indemnisation des consommateurs lors de la fermeture de certaines entreprises.

conclusion

En somme, il appert donc des modifications proposées par l'adoption du projet de loi 60 que le gouvernement québécois vise à mettre un terme à certaines pratiques commerciales qui étaient jugées irritantes par les regroupements consommateurs. Ce nouveau cadre législatif couvre donc dorénavant de nombreux domaines qui n'étaient pas spécifiquement régis par la *Loi sur la protection du consommateur*, laquelle a été adoptée en 1971. Alors que la Loi a fait l'objet de premiers amendements en 2007 en visant à encadrer les pratiques commerciales des achats effectués sur internet, il est à prévoir une troisième phase à cette vaste réforme de la *Loi sur la protection du consommateur*, laquelle visera le crédit à la consommation et le surendettement. Cette phase serait déjà grandement avancée et la ministre de la Justice a l'intention de procéder au dépôt du nouveau projet de loi dès cette année.

écrit par Stéphanie Hamelin

Pour en savoir plus, consultez notre groupe de Droit de la consommation:

En matière de conformité à la Loi sur la protection du consommateur:

Patrice Beaudin	514.987.5006	patrice.beaudin@mcmillan.ca
Eloise Gratton	514.987.5093	eloise.gratton@mcmillan.ca
Maya Damoun	514.987.5007	maya.damounr@mcmillan.ca

En matière de recours collectif:

Emmanuelle Saucier	514.987.5053	emmanuelle.saucier@mcmillan.ca
Marc-André Morin	514.987.5082	marc-andré.morin@mcmillan.ca

En matière de la Charte de la langue française:

Patrice Beaudin	514.987.5006	patrice.beaudin@mcmillan.ca
Larry Markowitz	514.987.5052	larry.markowitz@mcmillan.ca
Mélanie Brodeur-Frohman	514.987.5075	mélanie.brodeur-frohman@mcmillan.ca

mise en garde

Le présent document constitue uniquement un aperçu. Le lecteur est averti de ne pas prendre de décisions basées sur ce seul document et devrait plutôt obtenir les conseils d'un avocat qualifié.

© 2010 McMillan S.E.N.C.R.L., s.r.l..