

TABLEAU DES COMMENTAIRES REÇUS À LA SUITE DE LA PUBLICATION DU PROJET DE RÈGLEMENT MODIFIANT LE RÈGLEMENT D'APPLICATION DE LA LOI SUR LA PROTECTION DU CONSOMMATEUR

| ARTICLE PROJETÉ | COMMENTAIRES | COMMENTAIRES DE L'OPC |
|---|---|---|
| Commentaires de l'Union des consommateurs | | |
| <p>« 6.1. La section I.1 du chapitre III du Titre I de la Loi ne s'applique pas :</p> <p>(...)</p> <p>b) au contrat de vente de biens susceptibles de déperir rapidement;</p> | <p>Préoccupation : S'il semble parfaitement logique que certains biens périssables puissent être exclus des règles applicables au contrat à distance (on pense immédiatement aux commandes de pizza ou de mets chinois), rien ne justifie à notre avis que l'exclusion, puisqu'elle devrait viser le même but, ni plus ni moins, soit plus large que celle qui est prévue dans le cadre du commerce itinérant et qu'elle ait pour effet d'exclure un plus grand nombre de biens. On remarquera que l'exclusion ne porterait plus seulement sur les produits alimentaires mais aussi sur tout produit susceptible de déperir rapidement.</p> <p>Le consommateur qui aura, par exemple, conclu à distance un contrat portant sur l'achat d'un produit alimentaire congelé pourrait ne pas pouvoir, en vertu du nouvel article 6.1, et selon les interprétations qui en seront faites, se prévaloir des protections prévues à la section I.1 et, notamment, de la faculté de résolution qui y est prévue.</p> <p>Recommandation : L'Union des consommateurs suggère que l'exclusion soit calquée sur celle qui est en vigueur pour ce qui est des contrats conclus par un commerçant itinérant et qu'elle soit limité au « produit alimentaire non congelé au moment de sa livraison ».</p> <p>L'Union des consommateurs estime que le règlement d'application devrait prévoir un accommodement en faveur du consommateur qui pourrait ne pas être en mesure de conserver ou</p> | <p>Il n'y a pas lieu de donner suite à cette proposition, puisque l'exemption vise non seulement les produits alimentaires mais l'ensemble des biens susceptibles de déperir rapidement qui font régulièrement l'objet de contrats à distance, comme, par exemple, les bouquets de fleurs livrés. L'application du régime des contrats à distance à de tels biens pourrait de plus préjudicier le commerçant qui ne pourrait les remettre en vente en cas d'annulation.</p> |

TABLEAU DES COMMENTAIRES REÇUS À LA SUITE DE LA PUBLICATION DU PROJET DE RÈGLEMENT MODIFIANT LE RÈGLEMENT D'APPLICATION DE LA LOI SUR LA PROTECTION DU CONSOMMATEUR

| ARTICLE PROJETÉ | COMMENTAIRES | COMMENTAIRES DE L'OPC |
|--|---|---|
| | de restituer les biens dans l'état où il les aurait reçu en raison de la quantité de biens achetés (ex: un buffet). | |
| <p>« 6.1. La section I.1 du chapitre III du Titre I de la Loi ne s'applique pas :</p> <p>(...)</p> <p>f) au contrat de services téléphoniques conclu par l'insertion, dans un téléphone public, de pièces de monnaie ou d'une carte de crédit;</p> | <p>Préoccupation : L'Union des consommateurs a constaté notamment que les appels interurbains peuvent être source de problème lorsqu'ils sont effectués à partir d'un téléphone public, du fait, notamment, d'un manque d'information fournie au consommateur, aussi bien sur le fournisseur du service que sur les coûts du service, l'exclusion complète ne devrait viser que le service de base (local).</p> <p>Recommandation : L'obligation de fournir les renseignements prévus à l'article 54.4, l'obligation prévue à 54.5 et celle prévue à l'article 54.13, 1er alinéa, ainsi que les droits conférés au consommateur aux articles 54.8, 54.11 et 54.14 devraient s'appliquer à tout service autre que le service de base (local), notamment aux services d'interurbains.</p> <p>Le commerçant pourrait par contre être exempté par règlement de l'obligation de faire parvenir au consommateur un contrat écrit dans les 15 jours (articles 54.6 et 54.7). Le règlement d'application devrait cependant prévoir que le droit de résolution prévu à l'article 54.8 commence à courir au moment de la réception de la facture.</p> | <p>Il n'y a pas lieu de modifier cette exemption, puisque l'utilisation d'un téléphone public répond à un besoin immédiat du client ne nécessitant pas le formalisme des règles du régime des contrats à distance. L'application de ces règles serait disproportionnée par rapport à la valeur du service, tout en retardant l'obtention de ce service par le consommateur.</p> |

TABLEAU DES COMMENTAIRES REÇUS À LA SUITE DE LA PUBLICATION DU PROJET DE RÈGLEMENT MODIFIANT LE RÈGLEMENT D'APPLICATION DE LA LOI SUR LA PROTECTION DU CONSOMMATEUR

| ARTICLE PROJETÉ | COMMENTAIRES | COMMENTAIRES DE L'OPC |
|---|--|---|
| <p>6.3. Sont exemptés de l'application du chapitre II du titre I et des articles 54.8 à 54.16 de la Loi et de l'article 26 du présent règlement, lorsqu'ils sont conclus à distance, le contrat de crédit, le contrat de services à exécution successive au sens de la section VI du chapitre III du titre I de la Loi, même lorsque ce contrat est conclu par une des personnes énumérées à l'article 188 de cette loi, ainsi que le contrat de service ou de louage d'un bien conclu à l'occasion de la conclusion ou de l'exécution d'un tel contrat de services à exécution successive.</p> <p>6.4. Sont exemptés de l'application du chapitre II du titre I de la Loi et de l'article 26 du présent règlement, lorsqu'ils sont conclus à distance, le contrat de louage à long terme d'un bien au sens de l'article 150.2 de la Loi et le contrat de vente ou de louage à long terme d'une automobile d'occasion ou d'une motocyclette d'occasion.</p> | <p>Préoccupation : Les règles prévues au chapitre II du titre I ont été adoptées non seulement afin de forcer le commerçant à divulguer l'information contractuelle au consommateur, mais également afin que ce dernier ait l'occasion de donner un consentement réfléchi. En effet, en exigeant que le consommateur signe le contrat et en assujettissant la formation du contrat à sa signature par les deux parties, ces règles ont pour but de faire prendre conscience au consommateur de l'importance de la transaction qu'il s'apprête à réaliser. L'exigence de la signature, à titre d'identifiant unique, permet également d'établir le lien entre le contrat et le consommateur qui y a consenti. Si les articles 6.3. et 6.4 devaient entrer en vigueur, le consommateur qui conclura à distance un des contrats qui y est mentionné (dont un contrat de prêt d'argent) ne bénéficiera pas, contrairement au consommateur qui conclurait en présence du commerçant un contrat du même type de protection. En outre, alors que le consommateur qui aura conclu, en présence du commerçant, un des contrats visés aux articles 6.3 et 6.4 ne sera tenu à l'exécution de ses obligations qu'à compter du moment où il sera en possession d'un double du contrat, celui qui aura conclu à distance un de ces contrats sera tenu à l'exécution de ses obligations dès le moment où il aura conclu le contrat et ce, même s'il n'aurait toujours pas reçu un exemplaire du contrat aisément</p> | <p>Il n'y a pas lieu de donner suite à ce commentaire, puisque le formalisme du régime des contrats à distance accorde au consommateur une protection équivalente à celle dont il dispose lorsqu'il ne transige pas à distance.</p> |

TABLEAU DES COMMENTAIRES REÇUS À LA SUITE DE LA PUBLICATION DU PROJET DE RÈGLEMENT MODIFIANT LE RÈGLEMENT D'APPLICATION DE LA LOI SUR LA PROTECTION DU CONSOMMATEUR

| ARTICLE PROJETÉ | COMMENTAIRES | COMMENTAIRES DE L'OPC |
|--|--|--|
| | <p>imprimable sur support papier.</p> <p>Recommandation : L'Union des consommateurs est d'avis que le consommateur qui conclut un contrat visé aux articles 6.3 et 6.4 devrait bénéficier de protections équivalentes, que ce contrat soit conclu à distance ou en présence du commerçant. Le règlement d'application devrait prévoir que le consommateur n'est tenu à l'exécution des obligations qui découlent de l'un des contrats prévus aux articles 6.3 et 6.4 qu'à compter du moment où il a reçu l'exemplaire du contrat prévu à l'article 54.7. De plus, le règlement d'application devrait prévoir que le double du contrat prévu aux articles 73 LPC et 150.23 LPC devra, dans le cas de contrats conclu à distance, satisfaire les exigences des articles 54.6 et 54.7.</p> | |
| <p>6.3. Sont exemptés de l'application du chapitre II du titre I et des articles 54.8 à 54.16 de la Loi et de l'article 26 du présent règlement, lorsqu'ils sont conclus à distance, le contrat de crédit, le contrat de services à exécution successive au sens de la section VI du chapitre III du titre I de la Loi, même lorsque ce contrat est conclu par une des personnes énumérées à l'article 188 de cette loi, ainsi que le contrat de service ou de louage d'un bien conclu à l'occasion de la conclusion ou de l'exécution d'un tel contrat de services à exécution</p> | <p>Préoccupation : Le fait que le consommateur, partie à un contrat de prêt d'argent ou à un contrat assorti d'un crédit, bénéficie du droit de résolution de l'article 73 LPC ne saurait justifier que le consommateur soit privé du droit de résolution prévu à l'article 54.8 LPC.</p> <p>Recommandation : L'Union des consommateurs estime que le consommateur qui conclut à distance l'un des contrats visés par l'article 6.3 ne devrait pas être privé du droit à la rétrofacturation de l'article 54.14 ainsi que du droit de résolution</p> | <p>Ce commentaire pourrait être accueilli favorablement pour que les consommateurs puissent profiter, en plus des mesures existantes dans la loi actuelle, des nouvelles dispositions relatives à la résolution et à la rétrofacturation qui entreront en vigueur le 15 décembre prochain. Il est proposé que l'application des nouvelles règles concernant la résolution et la rétrofacturation soit réévaluée pour le contrat de crédit, le contrat de services à exécution successive au sens de la section VI du chapitre III du titre I de la Loi, même lorsque ce contrat est conclu par une des</p> |

TABLEAU DES COMMENTAIRES REÇUS À LA SUITE DE LA PUBLICATION DU PROJET DE RÈGLEMENT MODIFIANT LE RÈGLEMENT D'APPLICATION DE LA LOI SUR LA PROTECTION DU CONSOMMATEUR

| ARTICLE PROJETÉ | COMMENTAIRES | COMMENTAIRES DE L'OPC |
|---|--|---|
| successive. | de l'article 54.8 qui lui permettra de résoudre le contrat dans les sept jours de la réception de l'exemplaire du contrat exigé en vertu de l'article 54.7 notamment suite au constat d'une rupture entre les renseignements divulgués par le commerçant avant la conclusion du contrat et ceux qui apparaissent au contrat. | <p>personnes énumérées à l'article 188 de cette loi, ainsi que le contrat de service ou de louage d'un bien conclu à l'occasion de la conclusion ou de l'exécution d'un tel contrat de services à exécution successive.</p> <p><i>La modification qui pourrait être apportée à la suite de la réévaluation de cette disposition visées constituerait une modification d'importance nécessitant de nouvelles consultations préalables à son adoption.</i></p> <p><i>Or, le Règlement modifiant le Règlement d'application de la Loi sur la protection du consommateur doit être édicté dans les plus brefs délais de façon à ce qu'il entre en vigueur à la même date que celle prévue pour l'entrée en vigueur des dispositions législatives qu'il vient compléter, soit le 15 décembre 2007. Compte tenu de cette échéance et des délais inhérents à la publication d'un projet de règlement modifié, il n'y a pas lieu de modifier actuellement le projet de règlement tel que publié. À la suite d'un examen plus approfondi des commentaires un nouveau projet pourrait être proposé.</i></p> |
| <p>L'article 8 de ce règlement est modifié :</p> <p>(...)</p> <p>2° par le remplacement, au paragraphe g), de « une</p> | <p>Préoccupation : Attendu que les entreprises de télécommunications ont déjà déclaré qu'elles considèrent très contraignantes les règles de divulgation obligatoire prévues au régime de protection applicable au contrat à distance, il est</p> | <p>Cette proposition de modification pourrait faire l'objet d'une réévaluation.</p> <p><i>La modification qui pourrait être apportée à la suite de la réévaluation de cette disposition visées constituerait une modification d'importance</i></p> |

TABLEAU DES COMMENTAIRES REÇUS À LA SUITE DE LA PUBLICATION DU PROJET DE RÈGLEMENT MODIFIANT LE RÈGLEMENT D'APPLICATION DE LA LOI SUR LA PROTECTION DU CONSOMMATEUR

| ARTICLE PROJETÉ | COMMENTAIRES | COMMENTAIRES DE L'OPC |
|---|--|--|
| <p>entreprise de services publics de téléphone » par « une entreprise de télécommunication visée à la Loi sur les télécommunications (L.R.C., 1993, c. 38);</p> | <p>plausible de croire qu'elles pourront être portées à opter davantage pour le commerce itinérant. Il semble risqué de permettre à une industrie dont les pratiques font depuis longtemps l'objet de nombreuses plaintes de la part des consommateurs de se soustraire à un pan de la législation qui a été mis en place pour contrer certaines pratiques dommageables pour le consommateur, surtout si l'on considère que parmi ces plaintes, certaines portent déjà sur des pratiques répréhensibles utilisées dans le cadre du commerce itinérant de service de télécommunications. À cet égard, l'Union des consommateurs tient à souligner que plusieurs cas impliquant des personnes âgées ayant été victimes de pratiques répréhensibles dans le cadre du commerce itinérant de service de télécommunications ont été portés à sa connaissance.</p> <p>Recommandation : L'alinéa 5 c) LPC ayant été supprimé, écartant ainsi toute incertitude quant à l'applicabilité aux entreprises de télécommunications du titre I de la LPC, le maintien de l'exemption prévue à l'alinéa 8 g) il nous semblerait inexplicable et incohérent, et un élargissement de l'exemption totalement injustifié.</p> | <p><i>nécessitant de nouvelles consultations préalables à son adoption.</i></p> <p><i>Or, le Règlement modifiant le Règlement d'application de la Loi sur la protection du consommateur doit être édicté dans les plus brefs délais de façon à ce qu'il entre en vigueur à la même date que celle prévue pour l'entrée en vigueur des dispositions législatives qu'il vient compléter, soit le 15 décembre 2007. Compte tenu de cette échéance et des délais inhérents à la publication d'un projet de règlement modifié, il n'y a pas lieu de modifier actuellement le projet de règlement tel que publié. À la suite d'un examen plus approfondi des commentaires un nouveau projet pourrait être proposé.</i></p> |

TABLEAU DES COMMENTAIRES REÇUS À LA SUITE DE LA PUBLICATION DU PROJET DE RÈGLEMENT MODIFIANT LE RÈGLEMENT D'APPLICATION DE LA LOI SUR LA PROTECTION DU CONSOMMATEUR

| ARTICLE PROJETÉ | COMMENTAIRES | COMMENTAIRES DE L'OPC |
|--|---|--|
| Commentaires de La Corporation des concessionnaires d'automobiles du Québec | | |
| Demande d'ajout d'une exemption | <p>Préoccupation : Aujourd'hui, l'Internet est un outil utilisé par nos membres pour faire la publicité des véhicules neufs ou d'occasion qu'ils offrent pour la vente ou la location à long terme. Bien que les acheteurs potentiels négocient habituellement un ou plusieurs aspects de l'offre, il est tout de même possible qu'un véhicule d'occasion offert dans Internet trouve preneur aux prix et conditions indiqués. Contrairement aux autres commerçants de vente au détail, les concessionnaires d'automobiles n'offrent pas la possibilité d'effectuer un paiement en ligne étant donné que les risques de fraude par carte de crédit sont élevés. Nous considérons que les articles 54 .1 et suivants de la même loi sont totalement déraisonnables dans le cas de la vente d'un véhicule et ne peuvent être réputés au même titre qu'un téléviseur ou tout autre bien de consommation. La vente et la location à long terme d'un véhicule neuf ou d'occasion, dont la protection des consommateurs est aussi assurée par le cautionnement exigé par le Code de la sécurité routière, n'est pas comparable aux objectifs et produits visés par le législateur concernant les contrats à distance. Il serait aberrant qu'un consommateur puisse résoudre un contrat d'achat après avoir circulé pendant un certain nombre de jours avec un véhicule qui a été</p> | <p>Il n'y a pas lieu de retenir cette proposition puisque les nouvelles règles sont parfaitement compatibles avec la vente et la location à long terme de véhicules automobiles et assurent une protection indispensable des consommateurs qui concluent à distance de tels contrats particulièrement en raison de la valeur importante de ces contrats.</p> |

TABLEAU DES COMMENTAIRES REÇUS À LA SUITE DE LA PUBLICATION DU PROJET DE RÈGLEMENT MODIFIANT LE RÈGLEMENT D'APPLICATION DE LA LOI SUR LA PROTECTION DU CONSOMMATEUR

| ARTICLE PROJETÉ | COMMENTAIRES | COMMENTAIRES DE L'OPC |
|-----------------|--|-----------------------|
| | <p>immatriculé à son nom, a subi une dépréciation de plusieurs centaines, voir milliers de dollars, selon certaines circonstances, qu'il retourne ledit véhicule chez le concessionnaire et qu'en plus, ce dernier doit assumer les frais de restitution.</p> <p>Recommandation : Considérant que la vente ou la location à long terme d'un véhicule est déjà très encadrée par les dispositions de la Loi sur la protection du consommateur (LPC), que ces transactions ne sont pas compatibles avec les contrats à distance, nous demandons que les ventes ou locations à long terme de véhicules automobile soient énumérées comme des exclusions à l'article 6 .1 (article 3 du projet de règlement).</p> | |