

RÉVISION DE LA LOI SUR LA PROTECTION DU CONSOMMATEUR PHASE 3 – LE CRÉDIT

DOCUMENT D'ORIENTATION POUR LA 2^E CONSULTATION

DISPOSITIONS GÉNÉRALES DE LA LOI SUR LA PROTECTION DU CONSOMMATEUR	3
CONTRATS À DISTANCE	5
MODES DE PAIEMENT – CARTE DE DÉBIT ET PAIEMENT PRÉAUTORISÉ	7
CRÉDIT – DISPOSITIONS GÉNÉRALES	9
CRÉDIT - SURENDETTEMENT	17
CRÉDIT – CONTRAT DE PRÊT D'ARGENT	20
CRÉDIT – CONTRAT DE CRÉDIT VARIABLE	21
LOCATION À LONG TERME	29
PRATIQUES DE COMMERCE ET PUBLICITÉ	36
DISPOSITIONS DIVERSES	40
LOI SUR LE RECOUVREMENT DE CERTAINES CRÉANCES	42

Commentaires de:

Le présent document de consultation présente les orientations de modifications relatives au crédit et à d'autres dispositions de la Loi sur la protection du consommateur suite aux commentaires reçus à l'occasion de la consultation qui s'est tenue en décembre et janvier dernier.

Cette deuxième consultation vise à récolter le plus d'éléments possible afin que l'Office puisse formuler des recommandations à la ministre de la Justice en vue de la rédaction d'un projet de loi.

Les propositions ont été regroupées en divers tableaux selon les thèmes suivants qui apparaissent dans l'ordre de la LPC :

- Dispositions générales de la Loi sur la protection du consommateur
- Contrats à distance
- Modes de paiement – carte de débit et paiement préautorisé
- Crédit – dispositions générales
- Crédit - surendettement
- Crédit – contrat de prêt d'argent
- Crédit – contrat de crédit variable
- Louage à long terme
- Pratiques de commerce et publicité
- Dispositions diverses
- Loi sur le recouvrement de certaines créances

Pour chaque proposition, vous pouvez indiquer si vous êtes en accord ou non avec cette orientation et y inscrire vos commentaires. À la fin de chaque tableau, vous pouvez insérer des lignes supplémentaires afin d'y ajouter de nouvelles propositions, si désiré.

Nous apprécierons, pour faciliter le travail de compilation des commentaires, que vous nous retourniez vos commentaires dans le présent document en format Word plutôt qu'en format PDF.

Commentaires de:

DISPOSITIONS GÉNÉRALES DE LA LOI SUR LA PROTECTION DU CONSOMMATEUR

Problématique	Orientation	En accord (oui ou non)	Commentaires
<p>1 - Définition du terme « consommateur » Certains intervenants ont demandé la modification de la définition du terme « consommateur » à des fins de concordance avec le Code civil du Québec (Code civil ou CcQ) qui met l'emphase sur le contrat conclu pour des fins « personnelles, familiales et domestiques » plutôt que pour des fins autres que « commerciales ou professionnelles » tel que prévu à la LPC ou dans les la législation européenne. Il est aussi suggéré de remplacer, dans la LPC, la notion de commerçant par celle d'entreprise. Si de telles adaptations étaient effectuées, plusieurs personnes perdraient la protection que leur offre actuellement la LPC, notamment, les artisans en devenant entrepreneurs. Vu la tendance européenne, il faudrait peut-être adapter la définition du Code civil à la LPC. Ceci serait d'ailleurs plus conforme à l'article 1384 CcQ qui réfère aux lois sur la consommation pour régir le contrat de consommation.</p>	<p>Continuer la réflexion sur la concordance des définitions de « consommateur » dans la LPC et le Code civil du Québec, et sur le maintien ou non de la notion de commerçant dans la LPC, en tentant d'éviter que certains groupes de personnes perdent les droits et les protections que leur accorde la LPC. (art. 1e) modifié)</p>		
<p>2 - Estimation raisonnable des frais qui peuvent être réclamés d'un consommateur La règle exigeant que soient mentionnés de façon précise les frais qu'un commerçant peut réclamer en vertu d'un contrat apparaît trop stricte et il serait opportun de l'assouplir, sans toutefois priver le consommateur de la possibilité de connaître l'étendue de ses droits. D'ailleurs, l'article 1373 CcQ ne prévoit-il pas que les prestations prévues à</p>	<p>Modifier l'article 12 pour prévoir que le contrat doit mentionner de façon précise le montant des frais ou indiquer les éléments nécessaires à la détermination du montant des frais.</p>		

Commentaires de:

Problématique	Orientation	En accord (oui ou non)	Commentaires
un contrat doivent être déterminées ou déterminables. Cette mesure découle de l'Accord d'harmonisation			
3 - Copie des documents contractuels Il arrive que des consommateurs procèdent à l'achat de certains biens et concluent du même coup un contrat de financement, et qu'il n'obtienne pas copie de l'ensemble des documents signés. Advenant un litige, il peut alors être difficile pour un consommateur de prouver certaines des conditions qui avaient été convenues.	Il est proposé que le commerçant ait l'obligation de fournir au consommateur la copie ou le double de tout document signé par le consommateur lors de la conclusion d'un contrat de crédit ou encore lors de la conclusion d'un contrat de vente incluant un contrat de crédit. Modifier l'article 32 LPC pour ajouter l'obligation de remettre une copie de tous les documents signés par le consommateur à l'occasion du contrat.		

Commentaires de:

CONTRATS À DISTANCE

Problématique	Orientation	En accord (oui ou non)	Commentaires
<p>4 - Délai de résolution</p> <p>La carte de crédit est un mode de paiement régulièrement utilisé par les consommateurs pour effectuer des transactions à distance. C'est généralement à la lecture de l'état de compte associé à cette carte que le consommateur prendra connaissance de la rupture entre le montant facturé par le commerçant et celui qu'il croyait avoir à déboursier pour l'acquisition du bien ou du service compte tenu des renseignements donnés par le commerçant avant la conclusion du contrat.</p> <p>Bien qu'en vertu des règles régissant les contrats conclus à distance, un exemplaire du contrat doit être transmis au consommateur dans les 15 jours suivants la conclusion du contrat si, à l'instar de l'information divulguée au consommateur avant la conclusion du contrat, l'exemplaire du contrat transmis ne contient pas le montant total que le commerçant entend facturer ce n'est que lors de la prise de connaissance de l'état de compte que le consommateur réalisera que le commerçant a contrevenu à l'article 54.4 de la LPC. Si le consommateur reçoit son état de compte plus de 7 jours après la réception de l'exemplaire du contrat, le délai pour exercer le droit de résolution prévu à l'article 54.8, qui donne ultimement ouverture à la rétrofacturation, sera expiré.</p> <p>Si aucun document indiquant la somme que le commerçant entend facturer au consommateur</p>	<p>Prévoir que, dans le cas d'un paiement effectué au moyen d'une carte de crédit, le délai de 7 jours prévu à l'article 54.8 court à partir de la réception de l'état de compte, lorsque le consommateur constate, à ce moment, que le commerçant n'a pas divulgué tous les renseignements énumérés à l'article 54.4 ou qu'il ne les a pas divulgués de la manière prescrite à cet article.</p>		

CONTRATS À DISTANCE

Commentaires de:

Problématique	Orientation	En accord (oui ou non)	Commentaires
n'est transmis à ce dernier après la conclusion du contrat, ce sera encore une fois uniquement à la réception de l'état de compte que le consommateur sera en mesure de constater s'il y a un problème quant au prix qui lui a été facturé. Si le consommateur reçoit son état de compte plus de 30 jours après la conclusion du contrat, le délai pour exercer le droit de résolution prévu à l'article 54.8, qui donne ultimement ouverture à la rétrofacturation, sera expiré.			

Commentaires de:

MODES DE PAIEMENT – CARTE DE DÉBIT ET PAIEMENT PRÉAUTORISÉ

Problématique	Orientation	En accord (oui ou non)	Commentaires
<p>5 - Carte de débit – utilisation non autorisée de la carte et du NIP L'émission d'une carte de débit ou d'une carte de crédit munie d'un NIP fait l'objet d'un contrat d'adhésion entre l'émetteur et le consommateur. Ces contrats ne respectent pas toujours les recommandations du Code de pratique canadien des services de cartes de débit.</p> <p>De plus, ce code volontaire est dénoncé par certains comme faisant porter au consommateur la plus grande part du risque inhérent à un outil technologique utilisant une carte et un numéro d'identification personnel. En effet, un tel outil ne permet pas de vérifier l'identité de l'utilisateur et le consentement du titulaire de façon aussi fiable qu'un autre utilisant la signature manuscrite, très difficile à falsifier parfaitement.</p> <p>L'utilisation non autorisée d'une carte de débit ou d'une carte de crédit munie d'un NIP constitue donc la principale source de litige entre consommateurs et émetteurs.</p> <p>Les émetteurs de cartes munies d'un NIP présument souvent que le consommateur a autorisé la transaction lorsqu'il y a eu accès au compte sans rejet de la transaction et refusent alors de le rembourser. Pourtant, dans plusieurs cas, les consommateurs sont victimes de subterfuges ou de clonage.</p>	<p>Définir la carte de débit de la façon suivante :</p> <p>Une carte permettant, à l'aide d'un numéro d'identification personnel, l'accès à un compte déjà approvisionné ou à une marge de crédit.</p> <p>Prévoir que, dans le contrat d'utilisation d'une carte de débit :</p> <ul style="list-style-type: none"> - est interdite la clause qui prévoit que le consommateur est responsable de l'utilisation de la carte par un tiers après que l'émetteur ait été avisé par tout moyen de la possibilité d'une utilisation non autorisée. - est interdite la clause qui prévoit que le consommateur est responsable d'une somme supérieure à 150 \$ en cas d'utilisation non autorisée, sauf si le consommateur a commis une faute et même en l'absence d'un avis; - que l'émetteur devra rembourser le consommateur pour l'utilisation dénoncée par ce dernier comme non autorisée et qu'aucune somme ne peut être réclamée du consommateur en sus des 150 \$ prévus à la LPC. - qu'en cas de contestation par l'émetteur de la carte, le remboursement prévu au paragraphe précédent sera maintenu et ne pourra être 		

Commentaires de:

Problématique	Orientation	En accord (oui ou non)	Commentaires
<p>Alors qu'en cas d'utilisation non autorisée d'une carte de crédit, la limite de responsabilité du consommateur est de 50 \$, celle d'un titulaire de carte de débit peut être illimitée. Plusieurs juridictions étrangères, dont les États-Unis, la France, la Belgique et le Royaume-Uni limitent la responsabilité du titulaire d'une carte de débit à un montant variant entre 50 \$ et 250 \$.</p>	<p>récupéré qu'en cas d'entente, transaction ou jugement final à l'effet que l'utilisation de la carte était autorisée par le consommateur ou que ce dernier a commis une faute ayant directement permis l'utilisation non autorisée.</p>		
<p>6 - Paiement préautorisé – cartes de crédit Des émetteurs de cartes de crédit refusent de donner suite à un contrordre ou de mettre fin à une entente de paiements préautorisés sur simple demande du consommateur qui a autorisé les paiements; ils exigent que cette demande soit faite par le commerçant bénéficiaire.</p>	<p>Prévoir qu'un commerçant-émetteur partie à un contrat de crédit variable avec le consommateur doit cesser de payer le commerçant bénéficiaire sur réception de l'avis du consommateur ayant signé l'autorisation de paiement. Cet avis doit indiquer au commerçant-émetteur que le consommateur met fin à l'entente de paiements préautorisés.</p>		

Commentaires de:

CRÉDIT – DISPOSITIONS GÉNÉRALES

Problématique	Orientation	En accord (oui ou non)	Commentaires
<p>7 - Calcul du taux et des frais de crédit L'obligation pour tous les commerçants d'inclure ou d'exclure certains frais dans le calcul des frais de crédit aurait pour résultat que le coût de crédit exigé par chaque commerçant serait exprimé par la même somme en dollars lorsque ce coût est identique. Il avait été suggéré de retrancher des composantes des frais de crédit les frais qui sont engagés volontairement par le consommateur.</p>	<p>Prévoir un pouvoir réglementaire pour déterminer que certains frais ne sont pas des frais de crédit, parce que ce sont des frais payés par le consommateur pour des services fournis à sa demande après la conclusion du contrat, tel que frais pour une copie supplémentaire d'un état de compte, modification du visuel d'une carte de crédit, frais de remplacement d'une carte perdue ou volée, etc. (art. 70 modifié, art. 70.1 ajouté)</p>		
<p>8 - Hypothèque mobilière Dans la mesure où certains services sont imposés par le gouvernement, comme c'est le cas pour l'inscription au registre foncier, il apparaît inéquitable d'inclure les frais relatifs à la publicité des droits de ces contrats parmi les frais de crédit. Cette mesure découle de l'Accord d'harmonisation.</p>	<p>Prévoir que, dans le cas des contrats de crédit, les frais relatifs à la publicité des droits effectivement payés au RDPRM par le commerçant ne seraient pas considérés des frais de crédit au sens de la loi. (art. 70.1 b) ajouté).</p>		
<p>9 - Frais de conversion des monnaies Les institutions financières demandent à ce que les frais de conversion des monnaies soient exclus de la définition des frais de crédit.</p>			<p>L'étude de cette demande est suspendue en attendant le jugement final dans les recours collectifs contre les banques.</p>
<p>10 - Paiement ballon Le « paiement ballon » n'est actuellement pas autorisé. Il y aurait lieu de l'autoriser pour les financements ayant un amortissement supérieur à 5 ans. Cette mesure viserait principalement des biens durables de valeur (véhicules récréatifs, bateaux, véhicules utilitaires) dont le montant du financement est généralement de plus de 25 000 \$.</p>	<p>Maintenir le statu quo ou Prévoir une exemption à l'art. 87 selon les conditions prescrites par règlement.</p>		

CRÉDIT – DISPOSITIONS GÉNÉRALES

Commentaires de:

Problématique	Orientation	En accord (oui ou non)	Commentaires
<p>Tel que formulée, avec des paramètres de 2002 (5 ans et 25 000 \$), cette mesure favorise le surendettement, puisqu'il couvrirait des situations qui n'étaient pas envisagées à cette époque. Il est recommandé de maintenir le statu quo, puisqu'il existe d'autres solutions, tel que la location à long terme qui est un mécanisme de financement utilisé pour contrecarrer la prohibition des prêts à la consommation avec paiement ballon. Toutefois, si cette proposition était maintenue, il faudrait que les paramètres d'application (délai d'amortissement minimum, montant minimum de financement, type de biens, etc.) soient fixés par règlement, afin d'avoir une plus grande flexibilité pour suivre l'évolution de la société.</p>			
<p>11 - Prêt avec capital payable à échéance et intérêts payables périodiquement Puisque l'article 89a) prévoit une exemption aux articles 84, 85 et 87 pour les contrats dont le capital et les intérêts sont entièrement remboursables à une date déterminée, une exemption similaire serait prévue pour les contrats dont le capital est entièrement dû à une date déterminée, les intérêts étant payables périodiquement.</p>	<p>Prévoir une exemption aux articles 84, 85 et 87 pour les contrats dont le capital est entièrement dû à une date déterminée, les intérêts étant payables périodiquement. (art. 89 a) modifié)</p>		
<p>12 - Frais et pénalités Des consommateurs agissent en croyant erronément à l'absence de pénalité en cas de retard ou en cas de refus par la banque d'un effet bancaire. Il y aurait lieu par ailleurs de limiter ces pénalités. Cette mesure découle de l'Accord d'harmonisation.</p>	<p>Clarifier le droit d'exiger certains frais et pénalités en cas de défaut du consommateur de respecter ses obligations et prévoir la possibilité de les limiter par règlement. Il est aussi recommandé d'ajouter à « chèque » la notion « d'autres effets de commerce » au texte proposé en 1999. (Art. 92 remplacé)</p>		

Commentaires de:

Problématique	Orientation	En accord (oui ou non)	Commentaires
<p>13 - Résiliation de contrats accessoires et paiement par anticipation Certains consommateurs concluent des contrats accessoires de services continus, paient d'avance ces services qu'ils n'utilisent pas par la suite et ne sont pas remboursés.</p>	<p>Prévoir un droit de résiliation de certains contrats accessoires de services continus, préciser le droit du consommateur de payer par anticipation son obligation et son droit, dans ce cas, au remboursement des frais payés d'avance pour des services continus accessoires non encore fournis, dans la proportion prévue par règlement. (art. 100.5 ajouté, 93 remplacé, 93.1 ajouté).</p>		
<p>14 - Modifications aux contrats de crédit Le consommateur ne peut obtenir rapidement et sans les formalités rigoureuses d'un nouveau contrat, une modification aux modalités de paiement (notamment pour omettre un paiement) lorsque nécessaire, tout en étant informé du coût qui y est relié. Cette mesure découle de l'Accord d'harmonisation.</p>	<p>Prévoir que les modifications aux contrats de crédit du commun accord des parties, y compris celles qui entraînent une hausse du taux ou des frais de crédit, peuvent se faire par signature d'un avenant de modification ou d'un nouveau contrat. Ces modifications devraient pouvoir se faire par avenant. La loi devrait prévoir que l'on puisse déterminer le contenu de cet avenant par règlement. (art. 98 remplacé, voir aussi modifications à art. 128 et 129)</p>		
<p>15 - États de compte en cas de taux variable L'obligation d'informer le consommateur dans les cas décrits à la loi constituerait un net avantage pour ce dernier en lui permettant de prendre les mesures appropriées pour corriger la situation. L'obligation d'envoyer un état de compte annuellement est onéreuse et n'est peut-être pas nécessaire. Dans certains cas, cet état de compte sera redondant, puisque le consommateur peut demander un état de compte en tout temps et que le commerçant doit faire parvenir au consommateur un état de compte à la fin de chaque période où il a</p>	<p>Prévoir des états de compte annuels dans le cas des contrats de crédit à taux fluctuant relié à un indice publié; exiger l'envoi d'un état de compte lorsqu'il y a augmentation d'un point de pourcentage ou plus depuis le dernier état de compte dans le cas des contrats à taux fluctuant non relié à un indice publié ainsi que dans les cas d'amortissement négatif. Prévoir aussi qu'un prêteur est exempté d'envoyer cet état de compte annuel dans la mesure où les informations prévues sont divulguées sur son site Internet ou ont été envoyées au consommateur, à</p>		

Commentaires de:

Problématique	Orientation	En accord (oui ou non)	Commentaires
<p>une créance à l'égard du consommateur. De plus, comme les informations que doivent contenir les états de compte dans le cas des contrats de crédit variable seront harmonisées, l'état de compte devra contenir le taux de crédit utilisé pour cette période, informant ainsi le consommateur de tout changement dans le taux.</p>	<p>sa demande, au cours des derniers six mois. (art. 100.1, 100.2 et 100.3 ajoutés)</p>		
<p>16 - Hypothèques immobilières En raison du fait que l'article 6c) de la LPC n'a jamais été mis en vigueur, le Règlement d'application de la LPC crée certains régimes d'exception pour le crédit garanti par hypothèque. Il est suggéré de maintenir le statu quo pour les contrats de crédit garantis par hypothèque, notamment qu'ils soient traités comme tout autre contrat de crédit, sujet aux exceptions prévues au RPC. Le consommateur devrait alors bénéficier d'informations additionnelles et d'un délai pour prendre connaissance du contrat ainsi que de ses conditions de renouvellement, le cas échéant. Après examen des articles 27 et 100.4 proposés en 1999, il est recommandé de les maintenir en modifiant toutefois le texte de 100,4 pour remplacer « contrat de prêt d'argent garanti par hypothèque » par « contrat de crédit garanti par hypothèque » puisque des contrats de crédit variable (marge de crédit) sont maintenant garantis par hypothèque. Cette mesure découle de l'Accord d'harmonisation.</p>	<p>Réglementer certains aspects des contrats de crédit garantis par une hypothèque immobilière en ce qui a trait à la divulgation du coût du crédit, notamment quant au contenu du contrat, à sa remise au consommateur 2 jours avant la signature à moins que le consommateur n'ait consulté un conseiller juridique indépendant. (art. 6 c) abrogé, 27 modifié, 100.4 ajouté)</p>		
<p>17 - Frais de quittance et de remise Il est de coutume de faire assumer par le</p>	<p>Prévoir que les frais de quittance et de remise sont à la charge exclusive du commerçant, sauf lorsque</p>		

Commentaires de:

Problématique	Orientation	En accord (oui ou non)	Commentaires
<p>commerçant les frais de quittance et de remise. Il y aurait lieu de cristalliser cette coutume dans la loi (sauf pour le cas exclu). La modification relative à la radiation constituerait un acquis pour le consommateur.</p> <p>Cette mesure découle de l'Accord d'harmonisation.</p>	<p>l'exécution du contrat est garantie par une hypothèque immobilière.</p> <p>Imposer au commerçant l'obligation de faire radier les inscriptions des droits reliés à la dette acquittée en limitant le montant pouvant être réclamé au consommateur aux coûts nécessaires et effectivement déboursés pour effectuer ces radiations. (art. 101, 150.12 modifiés)</p>		
<p>18 - Courtiers en prêts Des abus sont commis par certains commerçants qui, sous prétexte d'aider les consommateurs à se sortir d'une mauvaise situation financière, perçoivent des honoraires avant de trouver le créancier disposé à consentir du financement. De plus, le montant de ces honoraires n'est pas communiqué au prêteur et ne sont pas inclus dans les frais de crédit ni dans le taux de crédit, contrairement aux exigences de la loi actuelle.</p>	<p>Régir les courtiers en prêts pour interdire aux intermédiaires ou courtiers en prêt de percevoir des honoraires ou autres frais directement de la part du consommateur. Prévoir que ces frais doivent être inclus dans les frais et le taux de crédit. (art. 1 f.1), 103.1, 103.2, 230.1 ajoutés)</p>		
<p>19 - Assurances Le droit du consommateur, lorsqu'une assurance est exigée, d'offrir non seulement une assurance qu'il possède déjà, mais aussi une assurance nouvelle contractée auprès de l'assureur de son choix, n'est pas clairement prescrit par la loi.</p> <p>Cette mesure découle de l'Accord d'harmonisation.</p>	<p>Préciser le droit du consommateur, lorsqu'une assurance est exigée comme condition au crédit, de contracter cette assurance auprès de l'assureur et du représentant en assurances de son choix; préciser aussi la façon dont le commerçant doit l'informer de ce droit, tout en permettant au commerçant de refuser pour des motifs raisonnables l'assureur proposé. Toutefois, il faudrait mentionner que le refus n'est pas raisonnable si le contrat d'assurance fourni par le consommateur contient une couverture équivalente ou supérieure à l'assurance proposée</p>		

Commentaires de:

Problématique	Orientation	En accord (oui ou non)	Commentaires
	par le commerçant. (art. 112 remplacé)		
<p>20 - Recours du consommateur Des institutions financières et sociétés de crédit collaborent avec des commerçants en vue d'octroyer du crédit pour payer des produits de consommation. De plus en plus, les produits financiers utilisés ne sont pas visés par les dispositions édictées par le législateur en 1978, empêchant ainsi la réalisation de l'intention du législateur de faire, entre autres, échec à la théorie de l'inopposabilité des exceptions du droit cambiaire, de même qu'aux clauses à effet guillotine. Cette proposition fait référence à ce que les Européens appellent les contrats liés, lesquels ne font pas appel à la notion de collaboration entre le vendeur ou le prestataire de service et le prêteur. Conséquemment, il est recommandé de déplacer l'actuel article 116 dans les dispositions générales pour qu'il soit applicable à tous les contrats de crédit, d'enlever la notion de collaboration entre le vendeur ou le prestataire de service et le prêteur et de le rendre applicable tant en demande qu'en défense.</p>	<p>Prévoir que le consommateur qui a utilisé le capital net d'un contrat de prêt d'argent, de même que celui qui a utilisé une partie ou la totalité du crédit consenti dans le cadre d'un contrat de crédit variable pour payer en totalité ou en partie l'achat ou le louage d'un bien ou la prestation d'un service, peut opposer au commerçant prêteur qui avait connaissance que le crédit accordé servirait à financer un contrat relatif à la fourniture d'un bien particulier ou d'un service particulier les droits qu'il peut faire valoir à l'encontre du commerçant vendeur, locateur, entrepreneur ou prestataire de service, et ce, tant en demande qu'en défense. (art. 116 actuel)</p>		
<p>21 - Le recours au tribunal pour modifier les modalités de crédit sont sous-utilisés Les recours prévus notamment aux articles 107 et 143 de la LPC ne sont pas utilisés par les consommateurs, car ils doivent être présentés à la division régulière de la Cour du Québec. Ces recours peuvent néanmoins être avantageux et</p>	<p>Favoriser la compréhension de ce recours par les consommateurs et prévoir un formulaire de requête où le consommateur pourrait remplir les informations pertinentes, ce qui permettraient une plus grande accessibilité à la justice pour les consommateurs visés par ces recours prévus à la LPC.</p>		

Commentaires de:

Problématique	Orientation	En accord (oui ou non)	Commentaires
<p>auraient intérêt à être utilisés plus souvent par les consommateurs. Ces consommateurs n'ont souvent pas les ressources et les moyens nécessaires afin de faire valoir leurs droits.</p>	<p>Obliger les commerçants à envoyer copie de ce formulaire de requête à remplir aux consommateurs avec l'avis de défaut. Ce formulaire de requête pourrait être ajouté à l'avis de déchéance du terme (Annexe 2 de la Loi). Une campagne d'information à cet égard serait aussi utile pour sensibiliser les consommateurs de l'existence de ces dispositions.</p>		
<p>22 - Requête en révision des modalités de paiement des contrats de crédit La loi néo-zélandaise prévoit pour les consommateurs le droit de modifier les modalités de paiements de leurs contrats de crédit lorsque survient un événement imprévu, tel qu'une maladie grave, un décès, une perte d'emploi ou un divorce, venant profondément modifier leurs conditions de vie. Ils obtiennent également le droit de saisir le tribunal si les démarches auprès du créancier ont échoué. Ce recours rappelle celui prévu à l'article 107 LPC. Cependant, il aurait l'avantage de ne pas s'appliquer uniquement aux cas où un consommateur perd le bénéfice du terme prévu à son contrat de crédit. Source : La nouvelle réglementation néo-zélandaise relative au crédit à la consommation : <i>Credit Contracts and Consumer Finance Act</i> de 2003, articles 55 à 59</p>	<p>Prévoir un nouvel article permettant à un consommateur de demander la révision des modalités de paiement suite à un événement imprévu, tel que maladie grave, perte d'emploi. Le tribunal se prononce sur cette requête qui est jugée d'urgence en utilisant les critères de l'art. 109.</p>		
<p>23 - Divulgation Plusieurs dispositions législatives prévoient les informations qui doivent être divulguées à l'emprunteur préalablement à la conclusion d'un</p>	<p>Prévoir explicitement dans les sollicitations écrites adressées à des consommateurs et dans le contrat de crédit la possibilité pour le consommateur de communiquer avec le commerçant en personne ou</p>		

Commentaires de:

Problématique	Orientation	En accord (oui ou non)	Commentaires
<p>contrat de crédit. La complexité du crédit peut mener à une mauvaise compréhension de ces informations par le consommateur.</p> <p>Cette mesure découle de l'Accord d'harmonisation.</p>	<p>par téléphone s'il désire obtenir plus d'informations sur le contrat qu'il contracte, en indiquant un numéro de téléphone local ou sans frais du commerçant ou d'un tiers mandaté.</p>		
<p>24 - Suspension du contrat en cas de contestation L'art. 117 actuel prévoit expressément qu'en cas de contestation sur l'exécution du contrat principal, le tribunal pourra suspendre l'exécution du contrat de crédit jusqu'à la solution du litige. Cependant, cet article ne s'applique que pour les contrats de prêts d'argent</p>	<p>Déplacer l'art. 117 dans dispositions générales pour le rendre applicable à tous les contrats de crédit.</p>		

Commentaires de:

CRÉDIT - SURENDETTEMENT

Problématique	Orientation	En accord (oui ou non)	Commentaires
<p>25 - Évaluation de la capacité de payer et conseil Le taux élevé d'endettement des consommateurs soulève d'importantes préoccupations concernant la sollicitation de plus en plus importante dans le secteur du crédit à la consommation. L'incapacité pour les consommateurs de rembourser leurs emprunts est parfois causée par une mauvaise évaluation de la capacité financière du consommateur par le prêteur. On se questionnait sur l'opportunité d'exiger du prêteur une évaluation appropriée de la véritable capacité de l'emprunteur de rembourser le prêt qui lui est offert, notamment en exigeant l'étude préalable du dossier de crédit de l'emprunteur.</p>	<p>Ajouter un nouvel art. 245.2 : <i>Aucun commerçant ne peut conclure un contrat de crédit ou un contrat de louage à long terme de biens avec un consommateur, ou augmenter la somme jusqu'à laquelle un crédit lui avait été consenti, si ce contrat ou cette augmentation entraînait le surendettement du consommateur.</i></p> <p><i>Est réputé avoir conclu un contrat ou consenti une augmentation entraînant le surendettement du consommateur, le commerçant ayant omis d'étudier au préalable la solvabilité du consommateur.</i></p> <p><i>Dans le cadre de l'étude préalable de la solvabilité du consommateur, le commerçant doit tenir compte, notamment, de l'ensemble des revenus et des dépenses du consommateur, ainsi que de son dossier de crédit. Le commerçant doit en outre conseiller le consommateur lors de cette étude préalable.</i></p>		
<p>26 - Sanction Certains États imposent des sanctions civiles aux prêteurs qui ne respectent pas leurs obligations à l'égard des emprunteurs.</p>	<p>Lorsque le prêteur ne respecte pas ses obligations d'étude préalable de la solvabilité de l'emprunteur, il perd le droit de réclamer les frais de crédit.</p>		
<p>27 - Offre de crédit – prime – consommateurs vulnérables Des commerçants incitent des consommateurs à s'engager dans un contrat de crédit à l'aide de primes. Par exemple, sur des campus</p>	<p>Ajouter un nouvel art. 245.3 : <i>Nul ne peut utiliser une prime pour inciter un consommateur à conclure un contrat de crédit.</i></p> <p>Note : La définition de «prime» de l'article 232 de</p>		

Commentaires de:

Problématique	Orientation	En accord (oui ou non)	Commentaires
<p>universitaires, on offre des articles promotionnels tels que des t-shirts, pour inciter les étudiants à compléter une demande de carte de crédit lors d'opérations de promotion.</p> <p>Le même genre de tactique est utilisé dans des centres commerciaux pour attirer des personnes âgées ou d'autres clientèles vulnérables.</p> <p>Ce genre de promotion n'est pas de nature à promouvoir une décision éclairée du consommateur ni à encourager les commerçants à respecter leur obligation d'information.</p>	l'actuelle LPC pourrait être déplacée à l'art. 1.		
<p>28 - Règles concernant les mineurs</p> <p>Des cartes de crédit seraient émises à des personnes de moins de 18 ans, sans vérification du consentement des parents.</p> <p>Aux États-Unis, le <i>Credit Card Accountability Responsibility and Disclosure Act of 2009</i>¹ interdit l'émission de cartes aux consommateurs âgés de moins de 21 ans, à moins d'avoir le consentement de leurs parents.</p>	<p>Ajouter un nouvel art. 245.4 :</p> <p><i>Un commerçant ne peut conclure un contrat de crédit variable avec un consommateur mineur non émancipé sans la signature d'un tuteur.</i></p>		
<p>29 - Surendettement des jeunes consommateurs</p> <p>Tous les universitaires constatent à chaque début de session la présence de représentants d'émetteurs de cartes de crédit sur les campus afin de solliciter les étudiants. Il en va de même lors d'événements sportifs ou autres. La sollicitation est beaucoup plus active que la simple publicité. Les consommateurs sont incités à demander une carte de crédit, alors que les modalités ne leur sont</p>	<p>Ajouter un nouvel art. 245.5 :</p> <p><i>Nul ne peut solliciter les consommateurs à compléter une demande de carte de crédit lors d'opérations de promotion ayant lieu dans un établissement d'enseignement ou sur le campus d'un établissement d'études supérieures, à proximité de l'un de ces établissements ou lors d'un événement organisé ou commandité par l'un de ces établissements.</i></p>		

¹ H.R. 627 (2009) [*Credit Card Act of 2009*].

Commentaires de:

Problématique	Orientation	En accord (oui ou non)	Commentaires
aucunement expliquées. Aux Etats-Unis le <i>Credit Card Act of 2009</i> prévoit des mesures pour empêcher les émetteurs de solliciter les étudiants à l'intérieur et aux abords des institutions d'enseignement, ainsi qu'à un événement commandité par l'institution ² .			

² *Id.*, art. 304(f)(2) [15 U.S.C. 1650(f)(2)].

Commentaires de:

CRÉDIT – CONTRAT DE PRÊT D'ARGENT

Problématique	Orientation	En accord (oui ou non)	Commentaires
<p>30 - Vente avec faculté de rachat Certains commerçants, tels les prêteurs sur gage, tentent de camoufler un contrat de prêt d'argent sous la forme de contrat de vente par un consommateur avec option de rachat. La mesure proposée permettrait d'assujettir de telles ventes aux règles des contrats de crédit.</p>	<p>Ajouter un nouvel art. 66.1 : <i>La vente avec faculté de rachat qu'un consommateur fait d'un de ses biens à un commerçant est réputée constituer un contrat de prêt d'argent dès que le total des sommes à payer par le consommateur en vertu du contrat pour racheter le bien est supérieur au montant versé par le commerçant pour acquérir le bien. Est assimilé à la vente avec faculté de rachat, la vente d'un bien par un consommateur qui loue avec faculté de rachat le même bien.</i></p>		

Commentaires de:

CRÉDIT – CONTRAT DE CRÉDIT VARIABLE

Problématique	Orientation	En accord (oui ou non)	Commentaires
<p>31 - Taux variable pour les contrats de crédit variable Les compagnies émettrices de cartes de crédit aimeraient pouvoir utiliser un taux de crédit variable dans leurs contrats, ce qui n'est pas permis actuellement.</p>	<p>Étendre la possibilité d'utiliser un taux de crédit variable prévue à l'article 100.1 de la LPC pour les contrats de crédit variable. Voir nouvel article 126 pour obligation de divulguer la variation du taux sur l'état de compte.</p>		
<p>32 - Cartes de paiement Une carte de paiement permet au consommateur de se procurer des biens ou des services et d'en remettre le paiement intégral à la fin d'une période, habituellement d'un mois. Il est à noter que le détenteur n'a pas l'option de faire un paiement partiel. En cas de non-paiement, le contrat prévoit que le consommateur doit payer des intérêts et parfois des frais d'une autre nature. Il n'est actuellement pas clair, malgré l'article 119 de la LPC, que ces cartes constituent du crédit variable. Cette mesure découle de l'Accord d'harmonisation.</p>	<p>Clarifier que l'imposition de frais en cas de non-paiement à l'échéance équivaut à exiger des frais de crédit aux fins de qualifier ce contrat de contrat de crédit variable. (art. 119 modifié).</p>		
<p>33 - Cartes de crédit : Cas de séparation des conjoints Malgré une séparation ou un divorce, par exemple, le codétenteur d'une carte de crédit émise au nom du conjoint demeure responsable même s'il cesse d'utiliser la carte.</p>	<p>Prévoir que la responsabilité d'un codétenteur est, dans le cas de séparation du couple, limitée aux sommes utilisées au moment de la séparation. À condition que le conjoint ait envoyé un avis de la séparation à l'émetteur de la carte. Créer un deuxième alinéa à l'article 120 de la loi.</p>		
<p>34 - Crédit variable : Formulaire de demande de</p>	<p>Créer cette obligation dans un nouvel article 122.1,</p>		

CRÉDIT – CONTRAT DE CRÉDIT VARIABLE

Commentaires de:

Problématique	Orientation	En accord (oui ou non)	Commentaires
<p>carte Selon la loi actuelle, le consommateur ne bénéficie pas, au moment de faire sa demande de carte de crédit, des informations relatives aux principales modalités du crédit variable.</p> <p>Les formulaires et la publicité entourant la demande de carte de crédit ne contiennent pas les informations nécessaires.</p> <p>Cette mesure découle de l'Accord d'harmonisation.</p>	<p>exigeant la mention de :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Le taux d'intérêt annuel ou, s'il est susceptible de varier, le taux initial et la méthode de variation; - Les informations relatives à la période de gratuité; - Le montant des frais de crédit; - La date à laquelle ces informations sont valables. 		
<p>35 - Cartes de crédit avec NIP Les articles 123 et 124 de l'actuelle LPC protègent les consommateurs en cas de perte ou de vol d'une carte de crédit. Or les tribunaux ont, à quelques reprises, décidé qu'une carte de crédit munie d'un NIP doit être traitée comme une carte de débit et ont refusé d'appliquer les limites de responsabilité applicables aux cartes de crédit.</p> <p>Voir proposition no 5 pour utilisation comme carte de débit.</p> <p>Cette proposition découle de l'Accord d'harmonisation</p>	<p>Préciser que la carte de crédit munie d'un NIP est visée par les articles 123 et 124 de la LPC, lorsque le compte utilisé sans autorisation est le compte de crédit.</p>		
<p>36 - Cartes de crédit : Cas autres que de perte ou de vol Une carte de crédit peut être utilisée de façon frauduleuse ou non autorisée malgré le fait qu'elle n'ait pas été perdue ou volée, notamment dans le cas de clonage, de transcription non autorisée de données ou dans d'autres situations similaires.</p>	<p>Étendre la limite de responsabilité du détenteur d'une carte de crédit aux cas de fraude ou d'utilisation non autorisée de la carte, en plus du vol et de la perte. (art. 123 modifié)</p>		

Commentaires de:

Problématique	Orientation	En accord (oui ou non)	Commentaires
Cette mesure découle de l'Accord d'harmonisation.			
<p>37 - État de compte : Contenu Le consommateur devrait bénéficier d'un plus grand nombre d'informations dans les états de compte.</p> <p>Cette mesure découle de l'Accord d'harmonisation.</p>	<p>Ajuster le contenu des états de compte prescrits en matière de crédit variable en fonction des mentions harmonisées entre les gouvernements canadiens.</p> <p>L'art. 126 serait modifié pour ajouter :</p> <ul style="list-style-type: none"> - le taux d'intérêt ou la façon de le déterminer et les frais afférents; - la limite de crédit; - les informations nécessaires pour effectuer le paiement sans encourir de frais; - un numéro de téléphone local ou sans frais où le consommateur peut obtenir des renseignements. 		
<p>38 - Information sur les conséquences de ne verser que le paiement minimum L'état de compte remis à l'emprunteur ne lui permet pas d'estimer le temps qu'il faudrait pour acquitter en totalité le solde dû s'il n'effectuait que le paiement minimum mensuel.</p>	<p>Cette mesure nécessite la modification de l'article 126 de la loi, pour ajouter le calcul du nombre de périodes requises pour payer le solde, au moyen du paiement minimum.</p>		
<p>39 - Délai pour demander des pièces justificatives L'article 126 de la LPC ne prévoit pas de délai pour demander des pièces justificatives à la suite de la réception d'un état de compte. Les compagnies émettrices de cartes de crédit demandent de limiter ce délai à 45 jours à cause des délais prévus au contrat pour la contestation des états de compte. Comme la réception du relevé dépend des délais</p>	<p>Fixer à 60 jours de la date de l'envoi de l'état de compte de crédit variable le délai pour exiger que le commerçant fasse parvenir au consommateur copie des pièces justificatives des transactions portées au débit du compte pour la période visée. (art. 126.1 ajouté)</p>		

Commentaires de:

Problématique	Orientation	En accord (oui ou non)	Commentaires
inhérents au service postal autant que de la date de sa mise à la poste, ne serait-il pas préférable de fixer le délai à 60 jours de sa mise à la poste.			
40 - Transmission électronique Certains consommateurs préfèrent que l'état de compte leur soit transmis électroniquement. Puisque leur assentiment serait requis, cette mesure leur serait bénéfique.	Prévoir que l'état de compte peut être transmis à l'adresse électronique du consommateur si ce dernier en a convenu ainsi avec le commerçant. Il faut aussi prévoir que le consommateur puisse retirer son autorisation. (art. 127 modifié)		
41 - Imputation des paiements Le contrat de crédit variable contient souvent une méthode d'imputation des paiements qui est défavorable au consommateur en ce que le commerçant impute le paiement à la dette ayant les taux de crédit les moins élevés.	Importer une règle similaire à celle contenue dans l'article 1572 du Code civil du Québec, qui n'est pas formulée en fonction des particularités des cartes de crédit. Ainsi, le montant du paiement serait imputé d'abord sur la dette portant les frais de crédit le plus élevé et ensuite sur les autres dettes par ordre décroissant de taux de crédit ou, si le taux de crédit est identique, sur chacune des sommes dues, dans la proportion qu'elles représentent par rapport au solde impayé Un article 127.2 pourrait être créé pour établir les règles de l'imputation des paiements		
42 - Augmentation de la limite de crédit Les émetteurs aimeraient pouvoir augmenter la limite de crédit, à la demande du détenteur et sans autre pré requis. La loi interdit au commerçant d'augmenter la limite de crédit consentie avant d'avoir envoyé un avis.	Permettre l'augmentation de la limite du crédit dans un contrat de crédit variable à la demande expresse du consommateur sans nouveau contrat ou avenant. (art. 128 modifié)		

Commentaires de:

Problématique	Orientation	En accord (oui ou non)	Commentaires
Cette mesure découle de l'Accord d'harmonisation			
<p>43 - Hausse de la limite de crédit La limite de crédit ne peut être augmentée que sur demande expresse (verbale ou écrite) de l'emprunteur. L'utilisation de la carte au-delà de la limite n'est pas une demande expresse.</p>	<p>La situation actuelle, qui permet l'augmentation de la limite de crédit, à la demande du consommateur, pourrait être améliorée par la modification de l'article 128 de la loi, à l'effet :</p> <ul style="list-style-type: none"> - d'interdire toute augmentation supérieure à celle demandée - de préciser que le fait d'effectuer une transaction qui aurait pour effet de dépasser la limite ne constitue pas une demande expresse. 		
<p>44 - Sanction pour l'augmentation unilatérale de la limite de crédit Certains commerçants enfreignent l'interdiction d'augmenter unilatéralement la limite de crédit. L'imposition d'une sanction civile mettrait un frein à cette pratique.</p>	<p>Ajouter une disposition prévoyant que l'augmentation unilatérale de la limite de crédit par le commerçant est inopposable au consommateur et que ce dernier n'est pas responsable des sommes ajoutées à son compte en raison de cette augmentation. (art. 128 modifié).</p>		
<p>45 - Taux promotionnel Sauf exceptions, le taux de crédit promotionnel ne peut être augmenté pour une période de 6 mois suivant l'émission de la carte.</p>	<p>Si une carte de crédit est émise avec un taux promotionnel, ce taux ne peut être modifié dans les premiers 6 mois et les nouveaux taux post promotionnel ne peuvent s'appliquer au solde à la fin de la période promotionnelle.</p> <p>Modifier l'article 129 en conséquence.</p>		
<p>46 - Cartes de crédit : Frais d'administration Certains commerçants perçoivent systématiquement des frais d'administration lors d'un paiement par carte de crédit, sans que le client n'en soit avisé au préalable. Ces frais sont rattachés à l'utilisation de la carte et tendent à</p>	<p>Préciser l'interdiction de percevoir des frais d'administration lorsqu'un consommateur utilise une carte de crédit comme moyen de paiement en ajoutant un paragraphe à l'article 224 de la loi.</p>		

Commentaires de:

Problématique	Orientation	En accord (oui ou non)	Commentaires
compenser la commission payée par le commerçant à l'émetteur.			
<p>47 - Crédit variable : Promotion «sans frais et/ou sans intérêts» Les promotions «sans frais ni intérêts», faites par de commerçants vendeurs, sont assorties, en cas de non-paiement à l'échéance, d'un contrat de crédit variable, généralement de la nature d'une carte de crédit. Cette pratique contrevient à la loi en ce :</p> <ul style="list-style-type: none"> a) qu'il y a de l'annonce du crédit non conforme à la loi; b) qu'il y a émission de cartes non sollicitées; c) et surtout, qu'il y a, en réalité, des frais attachés au fait de retarder le paiement. <p>Cette modalité découle de l'Accord d'harmonisation</p>	<p>Exiger que le commerçant vendeur procède, avant la transaction, à la divulgation des frais et du taux de crédit relatifs au financement du bien, et ce, comme si le paiement n'avait pas été fait au moment de l'échéance initiale. La divulgation faite par l'institution financière libérerait le commerçant de cette obligation et vice versa. Clarifier l'application à cette pratique des articles 247 LPC et ses contreparties aux articles 83 à 86 et 86.2 et 86.3 du RPC, respectivement (prêt d'argent, crédit variable, contrat assorti d'un crédit et louage à long terme).</p>		
<p>48 - Encadré récapitulatif Le contrat de carte de crédit ne récapitule pas l'ensemble des frais et des taux applicables au contrat ce qui ne permet pas aux consommateurs de faire un choix éclairé.</p>	<p>L'annexe 4 de la loi pourrait être modifiée pour inclure le détail de tous les taux et de tous les frais, sous forme d'encadré récapitulatif (Schumer Box)</p>		
<p>49 - Encadrement du paiement minimum exigé par les institutions financières. Au cours des dix dernières années, nous avons noté que les relevés de compte de carte de crédit ne comportent plus (ou peu) d'information sur le % réclamé à titre de paiement minimal ou même la méthode de calcul utilisée pour le fixer. Nous avons également remarqué que les montants demandés à titre de paiement minimum ont beaucoup diminué</p>	<p>Prévoir que le versement minimum à être payé mensuellement sur les contrats de cartes de crédit soit établi à 8%. Prévoir un redressement progressif, à savoir, un minimum de 2 % la première année, avec augmentations de 2% par année jusqu'à ce que le 8% soit atteint.</p>		

Commentaires de:

Problématique	Orientation	En accord (oui ou non)	Commentaires
<p>depuis la fin des années 90. En effet, le pourcentage réclamé à titre de paiement minimal est passé de 8% à 2 %. Cela a pour effet de rallonger la période de remboursement des consommateurs qui ne paient que la somme minimale requise. Cette pratique contribue au surendettement.</p> <p>(Office of the Comptroller of the Currency, OCC Bulletin, OCC-2003-1, 8 janvier 2003, p.5, En ligne: http://www.ffiec.gov/ffiecinfobase/resources/retail/occc-bl2003-1_account_manag%20_loss_allow_guid.pdf , 13-05-09)</p> <p>+ Il conviendrait de fixer un plancher au paiement minimum afin d'éviter l'amortissement négatif ou l'étirement indu de la période de remboursement.</p> <p>+ De plus, une formule uniforme de calcul du paiement minimal pourrait être adoptée. En effet, l'analyse des plus récents tableaux comparatifs des cartes de crédit publiés par l'ACFC, nous a permis de dénombrer pas moins de seize différentes méthodes de calculs à cet effet.</p>			
<p>50 - Carte de crédit à risque et à frais élevés Les émetteurs ne peuvent facturer des frais pour l'émission ou l'offre de cartes de crédit qui représentent plus de 25% de la limite de crédit disponible durant la première année suivant l'émission de la carte. La proposition d'instaurer un barème pour l'analyse des demandes de carte de crédit pourrait être assortie d'une limite du taux de crédit ou des frais de crédit imposés, lorsque le pointage est supérieur</p>	Adopter une nouvelle disposition prévoyant que l'émetteur du crédit variable ne peut exiger des frais d'émission excédant 25% de la limite de crédit.		

Commentaires de:

Problématique	Orientation	En accord (oui ou non)	Commentaires
à celui où la carte aurait été refusée mais inférieur au pointage présumé sûr.			

Commentaires de:

LOCATION À LONG TERME

Problématique	Orientation	En accord (oui ou non)	Commentaires
<p>51 - Louage à long terme de biens En location simple, sans option d'achat, il n'y a aucune obligation de constater le contrat par écrit.</p> <p>Le consommateur ne dispose pas actuellement de plusieurs des informations relatives aux contrats de louage à long terme autres que ceux à valeur résiduelle garantie et il y aurait lieu que le commerçant fournisse tous les renseignements énumérés au nouvel article 150.4.</p> <p>En location simple, contrairement à ce que prévoit l'Accord d'harmonisation, il n'y a aucune obligation d'indiquer la valeur résiduelle.</p> <p>En location à long terme non garantie par le consommateur (location simple), contrairement à ce que prévoit l'Accord d'harmonisation (section 12.1, proposition d'article 37), il n'y a :</p> <ul style="list-style-type: none"> • aucune obligation d'indiquer un taux de crédit ; • aucune obligation d'indiquer le prix de détail du bien (montant capitalisé). <p>(La problématique de la divulgation du prix de détail du bien a été discutée dans le cadre de la Table de concertation sur le commerce d'automobiles.)</p>	<p>En matière de louage à long terme de biens, prévoir que tous les contrats doivent être constatés par écrit et indiquer :</p> <p>a) <i>que le contrat est un contrat de louage ou bail;</i> b) <i>la période de location;</i> c) <i>la description et la valeur au détail du bien loué;</i> d) <i>la nature et le montant des prestations fournies par le commerçant avant le début de la période de location, notamment ceux des frais de préparation, de livraison, d'installation ou autres liés au bien loué;</i> e) <i>la nature et le montant de tout paiement effectué par le consommateur compris dans l'acompte;</i> f) <i>l'obligation nette et l'obligation à tempérament du consommateur;</i> g) <i>le montant et la date d'échéance de chaque versement périodique exigé du consommateur, ainsi que le nombre de ces versements;</i> h) <i>la valeur résiduelle du bien loué, en dollars et en cents;</i> i) <i>les conditions de résiliation du contrat par l'une ou l'autre des parties, y compris le montant ou la manière de calculer le montant que le consommateur sera alors tenu de payer;</i> j) <i>s'il existe des circonstances où le consommateur pourrait être tenu en vertu du contrat d'effectuer un paiement autre que ceux découlant des paragraphes d à i, les circonstances en question ainsi que le montant du paiement ou la manière de le calculer;</i></p>		

LOCATION À LONG TERME

Commentaires de:

Problématique	Orientation	En accord (oui ou non)	Commentaires
	<p>k) les frais de crédit implicites applicables à toute la période de location;</p> <p>l) le taux de crédit implicite relatif au contrat;</p> <p>m) l'obligation maximale du consommateur.</p> <p>(Art. 150.4 modifié)</p> <p>Cette mesure découle de l'Accord d'harmonisation.</p>		
<p>52 - Dommages-intérêts Certains commerçants appliquent de manière abusive leur droit à réclamer des dommages-intérêts réels en cas de résiliation.</p>	<p>Prévoir que les dommages-intérêts auxquels a droit le locateur en cas de résiliation puissent être limités par règlement.</p> <p>(Art. 150.15 modifié)</p> <p>Cette mesure découle de l'Accord d'harmonisation.</p>		
<p>53 - Responsabilité du consommateur Dans le cadre d'un contrat de louage à valeur résiduelle garantie, la responsabilité du consommateur pour la valeur résiduelle du bien loué peut être excessive.</p>	<p>Ajouter, comme limite à la responsabilité du consommateur pour la valeur résiduelle du bien loué, pour les contrats comportant cette modalité, un montant égal à trois fois la valeur moyenne des paiements mensuels.</p> <p>(Art. 150.21 modifié)</p> <p>Cette mesure découle de l'Accord d'harmonisation.</p>		
<p>54 - Définitions Étant donné que le même régime de base s'appliquerait à tous les contrats de louage à long terme de biens, il y aurait lieu de rendre ces définitions applicables à tous ces contrats.</p>	<p>Appliquer à tous les contrats de louage à long terme de biens les définitions et obligations suivantes :</p> <p>150.5.1 : <i>La valeur au détail du bien loué s'entend du prix de vente au comptant du bien normalement exigé par le commerçant dans le cours de ses activités ou du prix moindre convenu entre les parties ; cependant, si le commerçant ne vend pas le bien dans le cours de ses activités, cette valeur s'entend d'une estimation raisonnable au comptant</i></p>		

Commentaires de:

Problématique	Orientation	En accord (oui ou non)	Commentaires
	<p><i>de la valeur de ce bien.</i></p> <p><i>La valeur résiduelle du bien loué doit être établie par une estimation raisonnable de la part du commerçant de la valeur au gros qu'aura le bien à la fin de la période de location.</i></p> <p>150.5.2 : <i>L'acompte comprend la valeur convenue d'un bien cédé au commerçant en contrepartie de la location, le premier versement périodique et toute somme reçue par le commerçant avant le début de la période de location, y compris la valeur d'un effet de commerce payable à demande et tout versement périodique payé par anticipation, s'il en est.</i></p> <p>150.5.3 : <i>L'obligation nette s'entend de la valeur totale du bien, soit la somme de la valeur au détail du bien et des frais de préparation, de livraison, d'installation et autres frais liés au bien, moins l'acompte.</i></p> <p><i>L'obligation à tempérament s'entend de la somme de la valeur résiduelle et des versements périodiques autres que ceux compris dans l'acompte.</i></p> <p>150.5.4 : <i>Les frais de crédit implicites correspondent à l'excédent de l'obligation à tempérament sur l'obligation nette du consommateur. Ils doivent être calculés selon la méthode prescrite par règlement. Le commerçant doit mentionner ceux-ci en dollars et en cents et indiquer qu'ils se rapportent à toute la période de location.</i></p> <p><i>Le taux de crédit implicite est l'expression de ces frais de crédit implicites sous la forme d'un pourcentage annuel. Il doit être calculé et divulgué</i></p>		

Commentaires de:

Problématique	Orientation	En accord (oui ou non)	Commentaires
	<p><i>de la manière prescrite par règlement. Le contrat ne doit divulguer qu'un seul taux de crédit implicite.</i></p> <p>150.5.5 : <i>L'obligation maximale du consommateur correspond au total de l'obligation à tempérament et de la valeur résiduelle du bien.</i></p> <p>Plusieurs commentaires ont soulevé une difficulté d'interprétation d'«estimation raisonnable». Par ailleurs, une association de commerçants a mentionné pouvoir proposer une solution simple. Des commentaires supplémentaires sur cette question spécifique sont donc attendus.</p> <p>Cette mesure découle de l'Accord d'harmonisation.</p>		
<p>55 - Droit de dédit En location simple, il n'y a aucun droit de dédit du consommateur.</p>	<p>Accorder le droit de dédit de deux jours pour tous les contrats de location à long terme.</p> <p>Une telle disposition ne devrait pas entrer en vigueur avant que l'exemption de l'art. 70 du Règlement d'application, lorsque le consommateur a pris livraison d'une automobile neuve, soit ajustée pour s'appliquer à tous les contrats de louage à long terme.</p>		
<p>56 - État de compte En location avec option d'achat, le consommateur ne peut exiger d'état de compte.</p>	<p>Accorder le droit d'exiger un état de compte pour les contrats de location avec option d'achat.</p>		
<p>57 - Droit de reprise En location avec option d'achat, le commerçant peut exercer le droit de reprise de possession sans l'autorisation du tribunal, et ce, même si le consommateur a acquitté la moitié de la valeur au</p>	<p>Soumettre le commerçant à l'obligation d'obtenir l'autorisation du tribunal pour exercer le droit de reprise de possession si le consommateur a acquitté la moitié de la valeur au détail d'un contrat de location avec option d'achat.</p>		

LOCATION À LONG TERME

Commentaires de:

Problématique	Orientation	En accord (oui ou non)	Commentaires
détail.			
<p>58 - Frais pour utilisation excessive De façon générale, l'exigence, en cours de bail, de frais pour une utilisation excessive peut être déraisonnable :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Le calcul de l'utilisation au <i>pro rata</i> du bail ne tient pas compte du fait que le consommateur puisse réduire son utilisation en fin de bail; • En cas de reprise de possession ou de remise volontaire, les dommages que le commerçant peut exiger augmentent bien souvent avec, et donc couvrent, une utilisation excédentaire; il existe donc une double indemnisation pour l'utilisation dans de tels cas. <p>Problématique discutée dans le cadre de la Table de concertation sur le commerce d'automobiles.</p>	<p>Interdire d'exiger des frais relatifs au degré d'utilisation du bien avant la fin de la période de location.</p> <p>Préciser que le commerçant peut néanmoins exiger de tels frais au prorata de la durée du contrat, à la suite d'une remise volontaire ou d'une reprise de possession, et ce, si le prix d'une vente, effectuée dans le but de minimiser les dommages du commerçant, est plus faible que la valeur résiduelle prévue au contrat de location.</p> <p>Prévoir que le commerçant peut exiger de tels frais à la suite d'un sinistre entraînant la perte ou la destruction du bien, sauf s'il s'agit d'un cas de force majeure.</p>		
<p>59 - Option d'achat Certains contrats avec option d'achat prévoient différents frais pour l'exercice de cette option. Ces frais ne sont parfois pas présentés de façon claire, de sorte qu'il est difficile pour le profane de déterminer le coût exigible pour l'exercice de l'option.</p> <p>Problématique discutée dans le cadre de la Table de concertation sur le commerce d'automobiles.</p>	<p>Prévoir que pour l'application de l'article 150.5 de la LPC, le contrat doit indiquer clairement la manière de calculer le montant total que le consommateur doit payer pour acquérir le bien, incluant les frais pour lever l'option, et ce, dans des clauses distinctes et successives, de même que le moment où l'option peut être levée, en précisant si elle peut l'être en cours de contrat ou à la fin seulement de la période de location.</p>		

Commentaires de:

Problématique	Orientation	En accord (oui ou non)	Commentaires
<p>60 - Usure anormale (pièce d'origine) Lorsqu'ils constatent, à la fin du bail, une usure anormale du bien, certains locataires réclament la valeur de composantes de remplacement d'une nature ou qualité particulière, alors que le contrat ne prévoit pas cette obligation.</p> <p>Problématique discutée dans le cadre de la Table de concertation sur le commerce d'automobiles.</p>	<p>Prévoir une interdiction d'exiger des frais au motif que la nature ou la qualité d'une composante installée dans le cadre du service normal d'entretien ne satisfait pas le locateur, si le contrat ne prévoit pas expressément que le bien ne peut être remis qu'avec une composante d'une nature ou qualité déterminée.</p>		
<p>61 - Usure anormale (pièce neuve) Lorsqu'ils constatent, à la fin du bail, une usure anormale du bien, certains locataires réclament la valeur de composantes neuves alors que l'automobile est usé.</p> <p>Problématique discutée dans le cadre de la Table de concertation sur le commerce d'automobiles.</p>	<p>Prévoir une interdiction de réclamer des frais dépassant la juste valeur marchande d'une composante présentant une usure concordant avec l'état d'usure normale du bien loué.</p>		
<p>62 - Frais en fin de bail Certains commerçants exigent des frais d'aliénation ou d'enlèvement du bien en fin de bail.</p>	<p>Ajouter un deuxième alinéa à l'article 150.6 de la LPC pour préciser davantage que le commerçant ne peut réclamer, après l'expiration de la période de location, d'autres frais que ceux expressément prévus à l'article 150.6, notamment des frais d'aliénation, d'enlèvement, de remise ou d'administration. (art. 150.6 modifié)</p>		
<p>63 - Signature d'un nouveau contrat Alors que le contrat de location n'est pas terminé, le consommateur retourne le véhicule au commerçant et signe un nouveau contrat pour un nouveau véhicule. Le commerçant impute à ce nouveau contrat les loyers restants, dans la</p>	<p>Prévoir un équivalent à l'article 148 LPC pour la location à long terme.</p>		

Commentaires de:

Problématique	Orientation	En accord (oui ou non)	Commentaires
majorité des cas, à l'insu du consommateur qui s'est procuré un autre véhicule souvent sur invitation du commerçant.			
64 - Cession de créances et transfert de bail Le consommateur doit souvent se soumettre à la volonté du locateur même dans les cas où l'intention est de minimiser les dommages. Clause au contrat imprécise, souvent écrite en faveur du créancier et où le consommateur demeure responsable des obligations à venir découlant du contrat.	Il s'agit de reprendre dans la LPC les dispositions du <i>Code civil du Québec</i> sur la cession de bail et la sous-location, lesquelles ne sont pas d'ordre public à l'égard des baux de biens meubles.		

Commentaires de:

PRATIQUES DE COMMERCE ET PUBLICITÉ

Problématique	Orientation	En accord (oui ou non)	Commentaires
<p>65 - Prix total du bien L'exigence d'indiquer le prix total d'un bien dès que des paiements périodiques sont annoncés est fragmentée dans diverses dispositions (224 b) et 228 de la LPC de même que 86 et 86.2 du Règlement d'application), ce qui ne favorise pas la compréhension de cette exigence.</p> <p>Problématique discutée dans le cadre de la Table de concertation sur le commerce d'automobiles.</p>	<p>Clarifier qu'aucun commerçant, fabricant ou publicitaire ne peut, par quelque moyen que ce soit, divulguer, dans un message publicitaire, le montant des paiements périodiques à faire pour l'achat d'un bien, la location d'un bien ou l'obtention d'un service sans divulguer également le prix total du bien ou du service et le faire ressortir d'une façon plus évidente.</p> <p>(art. 224 b) modifié)</p>		
<p>66 - Financement Depuis 1991, il est permis de faire de la publicité portant à la fois sur un bien et sur son financement par location à long terme. Par ailleurs, il demeure illégal de faire la même chose si le financement est offert à l'aide d'un contrat de crédit. Une telle distinction est difficilement justifiable et applicable.</p> <p>Problématique discutée dans le cadre de la Table de concertation sur le commerce d'automobiles.</p>	<p>Abroger l'article 244 de la LPC, de même que l'article 80 du Règlement d'application.</p>		
<p>67 - Publicité sur le crédit Doit-on maintenir les interdictions en matière de publicité prévues aux articles 244 à 247 de la LPC dans leur forme actuelle?</p>	<p>Outre l'abrogation de l'art. 244, supprimer dans l'article 245 l'interdiction d'illustrer un bien ou un service.</p> <p>Dans le cadre de cette orientation, il faut toutefois tenir compte de l'intérêt des consommateurs et maximiser l'information à partir des suggestions faites à l'Accord d'harmonisation, et ce, tant pour le crédit que pour la location à long terme.</p>		

Commentaires de:

Problématique	Orientation	En accord (oui ou non)	Commentaires
<p>68 - Aspect trompeur des offres Le consommateur ne peut déterminer quelle option lui est la plus favorable quand des offres présentent un aspect trompeur sur un taux réduit ou un rabais sur le prix de vente du bien.</p> <p>La modification proposée à l'article 246 correspond à l'état actuel du droit, tout en y apportant une précision et en réaffirmant l'intention du législateur. L'ajout de l'article 246.1 permet d'appliquer ce principe à la location à long terme.</p> <p>Ces mesures découlent de l'Accord d'harmonisation.</p>	<p>Ajouter un deuxième alinéa à l'art. 246 de la LPC : <i>Ainsi, lorsque le message publicitaire offre aux consommateurs le choix de bénéficiaire, soit d'un rabais applicable à l'achat au comptant d'un bien, soit d'un taux relatif au crédit réduit par rapport au taux normalement en vigueur à l'égard du bien, le message doit aussi divulguer et faire ressortir de façon aussi évidente le taux de crédit calculé conformément à la présente loi qui comprend le rabais offert dans le calcul de ce taux.</i></p> <p>Ajouter un nouvel art. 246.1 : <i>Nul ne peut, à l'occasion d'un message publicitaire concernant le louage à long terme de biens, divulguer un taux relatif au crédit implicite, à moins de divulguer également le taux de crédit implicite calculé conformément à la présente loi et de faire ressortir ce dernier d'une façon aussi évidente.</i></p>		
<p>69 - Taux de crédit Le consommateur ne dispose pas des informations relatives aux modalités de crédit lorsque seul un taux de crédit est mentionné dans la publicité.</p> <p>Toutefois, il faudrait évaluer si ce principe doit s'appliquer au prêt d'argent, car, dans ce cas, le taux est peut-être l'information la plus pertinente.</p> <p>Cette mesure découle de l'Accord d'harmonisation.</p> <p>Note : Des associations de commerçants suggèrent, pour ce genre de publicité, de distinguer, par règlement, en fonction du média :</p>	<p>Modifier l'art. 247 de la façon suivante : <i>Nul ne peut faire de la publicité concernant les modalités du crédit, à moins que le message publicitaire ne contienne les mentions prescrites par règlement.</i></p> <p>Il faudrait aussi modifier les dispositions réglementaires (84 et ss) pour exiger la mention du taux de crédit.</p>		

Commentaires de:

Problématique	Orientation	En accord (oui ou non)	Commentaires
<p>écrit, électronique, télévisé ou radiophonique. Cette recommandation nous semble raisonnable.</p>			
<p>70 - Représentation du bien Des biens de consommation sont parfois annoncés à l'aide d'une représentation qui n'est pas fidèle au produit véritablement offert, par exemple, avec une photo d'une version d'un prix supérieur à celui annoncé</p> <p>Problématique discutée dans le cadre de la Table de concertation sur le commerce d'automobiles.</p>	<p>Obliger les commerçants, fabricants et publicitaires qui annoncent un bien particulier doit illustrer ce bien particulier dans toute publicité comportant le prix de ce bien.</p> <p>Cette mesure découle de l'Accord d'harmonisation.</p>		
<p>71 - Informations Les informations présentées dans les messages publicitaires sont souvent confondantes ou inintelligible, le texte les présentant utilisant une police de caractère illisible ou présenté sur plusieurs pages lorsque la publicité est écrite.</p> <p>Problématique discutée dans le cadre de la Table de concertation sur le commerce d'automobiles.</p>	<p>Obliger les commerçants, fabricants et publicitaires à présenter l'information de façon claire, lisible, intelligible, cohérente et facilement accessible.</p> <p>On pourra prévoir par règlement divers critères, telle la taille des caractères.</p>		
<p>72 - Prix coûtant Une indication selon laquelle un bien est vendu au prix coûtant est souvent une tentative de tromper le consommateur. Certains commerçants ont développé leurs propres définitions de ce que représente leur prix coûtant et l'utilisent à leur avantage dans leurs messages publicitaires.</p> <p>Problématique discutée dans le cadre de la Table de concertation sur le commerce d'automobiles.</p>	<p>Interdire aux commerçants, fabricants et publicitaires d'utiliser l'expression « prix coûtant » ou d'autres termes à l'effet qu'un bien sera vendu ou loué à un prix basé sur son coût pour le commerçant, sauf si ces termes font référence à un prix représentant le prix payé par le commerçant au fabricant pour obtenir le bien, excluant les frais supplémentaires que le commerçant doit payer pour les rabais du fabricant, promotions, frais de publicité, droits et autres qui lui sont remis.</p>		

Commentaires de:

Problématique	Orientation	En accord (oui ou non)	Commentaires
73 - Retenue sur carte de crédit Des commerçants, par exemple les détaillants de carburant lors de paiements à la pompe, « gèlent » des sommes importantes au moment de certaines transactions payées à l'aide d'une carte de crédit.	Obliger les commerçants à divulguer, avant la transaction, la somme et le motif de toute retenue effectuée sur une carte de crédit ou de paiement.		
74 - Inscription défavorable au dossier de crédit Les consommateurs qui procèdent à la résiliation ou à la résolution d'un contrat de consommation en conformité avec la LPC ou encore alors qu'un contrat n'est pas conforme aux exigences de la Loi voient souvent leur dossier de crédit entaché d'une inscription défavorable et en subissent les effets négatifs bien qu'ils aient agi en conformité à la Loi.	Interdire l'inscription d'une note défavorable au dossier de crédit lorsque le consommateur se prévaut d'un droit de résolution ou de résiliation prévu à la Loi.		
75 - Contrat affiché sur site Internet Les émetteurs doivent publier le texte de tous leurs contrats de carte de crédit sur leur site Internet et les maintenir à jour.	L'article 247 de la loi pourrait être modifié pour prévoir que le contenu de la page web du commerçant doit inclure la version à jour de chaque contrat offert au public.		

Commentaires de:

DISPOSITIONS DIVERSES

Problématique	Orientation	En accord (oui ou non)	Commentaires
<p>76 - Commerce itinérant L'article 60 interdit au commerçant de percevoir un paiement avant l'expiration du délai de résolution (10 jours ou 1 an). Or l'article 60 ne spécifie pas à quel délai l'interdiction s'applique.</p>	<p>En matière de commerce itinérant, préciser que l'interdiction de percevoir un paiement avant l'expiration du délai de résolution tant que le bien n'est pas livré, de même que l'obligation de déposer le paiement en fiducie jusqu'à l'expiration de ce délai une fois le bien livré, ne s'applique qu'au délai de dix jours. (art. 60 et 255 modifiés)</p>		
<p>77 - Commerce itinérant Lorsque l'achat est financé par un tiers, le consommateur reçoit une réclamation du tiers prêteur même si le bien n'a pas été reçu ou que le contrat a été résilié conformément à la loi.</p>	<p>Prévoir qu'un commerçant prêteur qui conclut un contrat de crédit visé par l'article 62 doit attendre l'expiration du délai de résolution avant de déboursier en faveur du commerçant vendeur une somme en vertu du contrat de commerce itinérant.</p>		
<p>78 - Permis Un contrat peut être annulé si le commerçant est visé par l'article 322 LPC, c'est-à-dire si le commerçant n'est pas titulaire d'un permis en vertu de la LPC ou du Code de sécurité routière. Or, il existe d'autres cas où un commerçant doit être titulaire d'un permis dans le but d'assurer la protection financière des consommateurs.</p>	<p>Étendre la possibilité d'annuler le contrat lorsque le commerçant n'est pas titulaire d'un permis d'entrepreneur en vertu de la Loi sur le bâtiment ou d'un permis de directeur de funérailles, dans le cas de contrats d'arrangement préalable de services funéraires ou de sépulture.</p>		
<p>79 - Permis Dans le domaine du voyage, il est prévu qu'un permis d'agent de voyages dont le renouvellement est demandé demeure en vigueur jusqu'à la décision du président sur cette demande (art. 9.1 du Règlement sur les agents de voyages). Or, il n'existe pas de dispositions similaires pour les permis délivrés en vertu de la LPC.</p>	<p>Prévoir qu'un permis dont le renouvellement est demandé demeure en vigueur jusqu'à la décision du président sur cette demande.</p>		

DISPOSITIONS DIVERSES

Commentaires de:

Problématique	Orientation	En accord (oui ou non)	Commentaires
80 - Pouvoirs réglementaires Certains pouvoirs réglementaires devront être ajoutés pour compléter et mettre en œuvre les modifications à la LPC qui seront adoptées. En outre, des modifications de concordance seront nécessaires.	Ajouter aux pouvoirs réglementaires du gouvernement ceux requis pour compléter les nouvelles dispositions, et effectuer toutes les modifications de concordance appropriées. (art. 350 modifié)		
81 - Annexes Il sera nécessaire d'apporter des modifications aux annexes de la loi en concordance avec celles apportées au contenu des contrats.	Remplacer les annexes de la loi dont le contenu est affecté par les nouvelles dispositions par des annexes correspondantes adaptées aux nouvelles exigences. (annexes 3, 4, 5, 7 et 7.3 remplacées)		
82 - Mesures transitoires Les nouvelles dispositions pourraient s'appliquer à des contrats déjà en vigueur et il pourrait en résulter une certaines confusions sur les aspects de ces contrats qui en seront affectés.	Adopter, dans le sens des propositions harmonisées, des mesures transitoires précisant quelles dispositions nouvelles s'appliqueront aux contrats en cours dès leur entrée en vigueur ou à une date ultérieure dans des circonstances particulières et prescrire les autres mesures transitoires appropriées.		

Commentaires de:

LOI SUR LE RECOUVREMENT DE CERTAINES CRÉANCES

Problématique	Orientation	En accord (oui ou non)	Commentaires
83 - Dommages exemplaires Nous proposons de modifier l'article 49 de la LRCC afin de permettre aux consommateurs de réclamer des dommages exemplaires en cas de non-respect de cette loi d'ordre public. Une telle possibilité existe déjà en vertu de la LPC, il serait logique que cela soit prévu également dans la Lrcc.	Prévoir que le débiteur peut réclamer des dommages exemplaires en cas de non-respect à la Loi (art. 49 LRCC)		