

**PHASE IV DE LA RÉVISION LÉGISLATIVE
PREMIÈRE CONSULTATION**

**MODIFICATIONS ENVISAGÉES AUX LOIS SOUS LA SURVEILLANCE
DE L'OFFICE DE LA PROTECTION DU CONSOMMATEUR**

8 novembre 2013

L'Office de la protection du consommateur lance la phase IV de la révision des quatre lois sous sa surveillance, soit :

1. La Loi sur la protection du consommateur
2. La Loi sur les agents de voyages
3. La Loi sur le recouvrement de certaines créances
4. La Loi sur les arrangements préalables de services funéraires et de sépulture

Le présent document de consultation présente certaines problématiques et des modifications envisagées pour chacune de celles-ci concernant les thèmes suivants :

- champ d'application de la loi;
- mécanismes de surveillance;
- mesures visant à corriger certains déséquilibres;
- protections financières;
- mesures mineures et d'harmonisation.

L'insertion de ces propositions dans le présent document ne signifie aucunement que l'Office s'engage à les proposer lors de la Phase IV de la réforme des lois sous sa responsabilité. Elles y apparaissent à titre indicatif et visent à susciter vos commentaires sur celles-ci et à vous inspirer pour faire d'autres propositions, le cas échéant.

Cette première consultation vise à récolter le plus d'éléments possible afin que l'Office puisse préparer un document d'orientation. Une deuxième consultation aura lieu par la suite sur ce document d'orientation.

Vous pouvez participer à la consultation pour l'ensemble des lois ou encore pour l'une ou l'autre de celles-ci ou même pour seulement une mesure. Pour chaque modification envisagée, vous pouvez indiquer si vous êtes en accord ou non avec celle-ci et y inscrire vos commentaires. À la fin, vous pouvez insérer des lignes supplémentaires afin d'y ajouter de nouvelles propositions, si désiré.

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

Veuillez faire parvenir vos commentaires à l'Office de la protection du consommateur au plus tard le **vendredi 20 décembre 2013** à l'adresse suivante :

ConsultationOPC-PhaseIV@opc.gouv.qc.ca

TABLE DES MATIÈRES

Loi sur la protection du consommateur 11

Champ d'application de la loi11

1. Préambule à la LPC..... 11

2. Notion de consommateur..... 11

3. Notion de commerçant..... 12

4. Bien immobilier..... 12

5. Professionnels..... 13

6. Achat de métaux précieux 13

7. Garantie légale - utilisation d'un logiciel..... 14

8. Carte prépayée - Carte privilège 14

Mécanismes de surveillance15

9. Pouvoirs du président - ordonnances 15

10. Pouvoirs du président - sanctions pécuniaires administratives 15

11. Pouvoirs du président - lignes directrices..... 16

12. Pouvoirs du président - suspension de permis 16

13. Pouvoirs du président - engagement volontaire 16

14. Pouvoirs du président - cautionnement supplémentaire..... 17

15. Injonction - opération sans permis 17

16. Injonction - clauses abusives..... 17

17.	Licences de la SAAQ	17
18.	Peine - amende	18
19.	Peine - absence de permis	18
20.	Engagement volontaire - participation	18
21.	Commerçant itinérant - certificat représentants.....	18
22.	Commerce itinérant – interdiction	19
23.	Administrateur provisoire.....	19
24.	Pouvoir réglementaire - comité consultatif	19
25.	Permis délivré sans terme.....	20
26.	Garantie supplémentaire - automobile	20
Mesures visant à corriger un déséquilibre		21
27.	Lésion - taux de crédit.....	21
28.	Arbitrage	21
29.	Clause interdite - renouvellement automatique du contrat	21
30.	Mise de côté.....	22
31.	Politique de retour	22
32.	Frais réclamés	23
33.	Frais pour une facture papier	23
34.	Facture – papier thermosensible	23
35.	Garantie conventionnelle	23
36.	Garantie légale - durée minimale	24

37.	Garanties légales - portée	24
38.	Contrat - renseignements obligatoires	25
39.	Contrat conclu à distance	25
40.	Rétrofacturation.....	25
41.	Commerce itinérant - sollicitation	26
42.	Contrat de crédit variable - formation	26
43.	Contrat de crédit - contrat préalable	26
44.	Hypothèque parapluie	26
45.	Contrat de prêt d'argent - amortissement excessif	28
46.	Contrat de louage à long terme — modification unilatérale	28
47.	Garantie anti-citron.....	28
48.	Automobile - intermédiaire	28
49.	Automobiles accidentées – étiquette	29
50.	Motocyclettes - frais de remorquage	29
51.	Automobiles et motocyclettes - étiquette	30
52.	Automobile - garantie conventionnelle	31
53.	Automobile neuve - formalisme contractuel.....	31
54.	Automobile et motocyclette d'occasion - catégories	31
55.	Automobile d'occasion - garantie	31
56.	Réparation automobile - évaluation écrite	32
57.	Automobile - appareil domestique - réparation - facture	32

58.	Appareil domestique - réparation - frais de déplacement	33
59.	Garantie de bon fonctionnement - tracteur d'occasion	33
60.	Automobile - « Right to repair »	33
61.	Véhicule récréatif - réparation.....	33
62.	Studio de santé	34
63.	Contrat de service à exécution successive — frais de résiliation	35
64.	Contrat de service à exécution successive - paiement	36
65.	Contrat de service à exécution successive – camp de vacances.....	36
66.	Pratique interdite - verrouillage d'appareil cellulaire.....	36
67.	Pratique interdite - vente liée	37
68.	Représentation sur le prix.....	37
69.	Publicité - nouvelles formes.....	37
70.	Pratique interdite - véracité d'un message publicitaire	38
71.	Indication des prix.....	38
72.	Pratique interdite – prix annoncé	38
73.	Pratique interdite sur le prix – faux solde.....	39
74.	Garantie supplémentaire	39
75.	Interdiction - odomètre	39
76.	Message publicitaire - détention d'un permis.....	40
77.	Pratique interdite - textos non sollicités.....	40
78.	Pratique interdite - agent de renseignements personnels	40

79.	Pratique interdite - contrat approuvé par l'OPC.....	41
80.	Ordre public - intervention d'office du tribunal.....	41
81.	Plainte d'un consommateur - responsabilité civile.....	41
82.	Recours civils - faillite du commerçant	42
83.	Recours civils - dommages-intérêts punitifs	42
84.	Recours civils – contrat de louage à long terme	42
85.	Permis - situation d'urgence	43
86.	Exonération de responsabilité	43
87.	Limitation de responsabilité	43
88.	Vacances à temps partagé	44
89.	Entreprise de règlement de dettes	44
Protections financières.....		45
90.	Studio de santé - cautionnement.....	45
91.	Exemption - compte en fidéicomis	45
Mesures mineures / harmonisation.....		46
92.	Commerçant itinérant — contrat – coordonnées du représentant	46
93.	Commerce itinérant - contrat - établissements.....	46
94.	Contrat de crédit - services optionnels.....	46
95.	Indication des prix.....	47
96.	Permis - notification de la décision du président	47
Loi sur les agents de voyages		48

Champ d'application de la loi	48
97. Exemption – hôteliers hors Québec.....	48
Mécanismes de surveillance	48
98. Permis - agent de voyages	48
99. Permis – motifs d’annulation ou de suspension	48
100. Cessation d’effet du permis	49
101. Transfert du permis.....	49
102. Certificat de gérant	49
103. Fusion d'entreprises.....	49
Protections financières.....	49
104. FICAV – élargissement de l’indemnisation.....	49
Mesures mineures / harmonisation.....	50
105. Maintien du permis et certificat	50
106. Amende.....	50
107. Peine pénale.....	51
Loi sur le recouvrement de certaines créances	52
Mécanismes de surveillance	52
108. Permis restreints	52
109. Cautionnement - obligations	52
110. Pouvoirs du président – fonds en fiducie	52

Mesures visant à corriger un déséquilibre	53
111. Créances prescrites	53
112. Obligations et Interdictions.....	53
113. Interdiction.....	53
Loi sur les arrangements préalables de services funéraires et de sépulture	54
Champ d'application de la loi	54
114. Cimetières religieux	54
115. Courtage funéraire.....	54
Mécanismes de surveillance	54
116. Numéro des contrats	54
117. Compte en fiducie	55
118. Dispositions pénales	55
119. Décret.....	55
Protections financières.....	56
120. Fichier central des contrats d’arrangements préalables	56
121. Transfert de contrats	56
122. Indexation - services funéraires.....	56
123. Résolution - contrat de crédit accessoire	56
124. Compte en fidéicommiss	57
125. Fonds en fiducie — bilan annuel.....	57

126.	Fonds d'indemnisation.....	57
127.	Frais administratifs.....	57
128.	Résolution du contrat - héritiers.....	57
129.	Pénalités.....	58
130.	Administration provisoire	58
Mesures visant à corriger un déséquilibre		58
131.	Récupération -10 % du prix du contrat.....	58
132.	Frais de crédit.....	58
133.	Modification du contrat - frais administratifs.....	58
Modifications visant l'ensemble des lois sous la surveillance du président de l'Office.....		60
Mécanismes de surveillance.....		60
134.	Pouvoirs du président - injonction.....	60
Mesures mineures / harmonisation.....		60
135.	Pratiques interdites - motifs ne pouvant être invoqués.....	60
136.	Compte en fidéicomis	60
137.	Responsabilité pénale de l'administrateur et du dirigeant - présomption.....	61
138.	Responsabilité pénale de l'administrateur et du dirigeant - peine	61
139.	Présomption de complicité.....	61
140.	Infraction - uniformisation	62

Commentaires de :

Loi sur la protection du consommateur

Sujet	Problématique	Mesure envisagée	Accord (O/N)	Commentaires
Champ d'application de la loi				
1. Préambule à la LPC	Le Parlement fédéral a adopté en juin 2012 un préambule à la Loi sur les banques affirmant sa compétence exclusive sur les produits et services bancaires. L'adoption de ce préambule indique qu'il est souhaitable et dans l'intérêt national d'établir des normes nationales claires, complètes et exclusives applicables aux produits et services bancaires offerts par les banques.	Dans le même esprit, afin de réaffirmer la compétence constitutionnelle du Québec en matière de contrats fondée sur la compétence exclusive du Québec en matière de propriété et de droit civil, un amendement semblable pourrait être adopté à la Loi sur la protection du consommateur (ci-après LPC), en vue de faire contrepoids à la portée du préambule fédéral.		
2. Notion de consommateur	<p>La définition du terme consommateur à la LPC comprend les personnes qui exercent une profession, un art ou métier à des fins non commerciales, tels que les agriculteurs, les artisans et les professionnels. Cette définition est plus large que celle retenue au Code civil qui ne comprend que la personne physique qui transige pour des fins personnelles, domestiques et familiales.</p> <p>Dans l'économie du droit de la consommation, le consommateur est celui qui se retrouve dans une position de faiblesse (économique et informationnelle). Les syndicats de copropriété et les coopératives de consommateurs ne peuvent être qualifiés de consommateur : la conception du consommateur est-elle trop étroite? (Re : <i>La Réforme de la Loi sur la protection du consommateur du Québec. Jalons pour un Code de la</i></p>	Préciser la définition de « consommateur » à la lumière de la jurisprudence et établir la portée de cette notion, notamment à l'égard des professionnels et artisans.		

Commentaires de :

Sujet	Problématique	Mesure envisagée	Accord (O/N)	Commentaires
	<i>consommation au Québec</i> , Bourgoignie, Lafond, Rouillard, 2010 – Rapport final, ci-après : Rapport final – Code de la consommation)			
3. Notion de commerçant	Le Code civil (art.1384) utilise la notion d’entreprise alors que la LPC utilise plutôt celle de commerçant. Ce manque de cohésion est susceptible d’entraîner une certaine confusion puisque le Code civil s’applique aux contrats de consommation de façon supplétive à la LPC. De plus, la notion de commerçant à la LPC a été définie par la jurisprudence en 1898 (Roy c. Ellis (1898) B.R. 222). Cette définition n’est plus au goût du jour. (Prof. Pierre-Claude Lafond entre autres)	Remplacer la notion de « commerçant » par celle d’« entreprise » utilisée au Code civil et, s’il y a lieu, modifier l’article 88 en conséquence.		
4. Bien immobilier	Le paragraphe d) de l’article 6 de la LPC visait à exclure de l’application de la loi, les pratiques de commerce et les contrats visant la prestation d’un service pour la réparation, l’entretien ou l’amélioration d’un immeuble. L’absence de mise en vigueur de cette disposition, qui ne devait être que temporaire en 1978 dans l’attente d’une législation spéciale visant la protection du consommateur dans le secteur immobilier, est maintenant permanente après 35 ans d’application de la loi. Cette situation pose de nombreux problèmes, notamment celui de savoir comment on doit interpréter cette absence de mise en vigueur pour l’application des autres dispositions de la LPC. Par ailleurs, le champ d’application de la LPC en matière immobilière est restreint compte tenu, principalement, de l’application des articles 6 et 6.1 de la LPC. Une modernisation du texte législatif pourrait contribuer à faciliter la compréhension du champ d’application de la LPC	Supprimer le paragraphe d) de l’article 6 de la LPC*. Revoir la formulation et la structure des dispositions assujettissant en partie les immeubles à la LPC (articles 1 d), 2, 6 et 6.1) de manière à faciliter la compréhension du champ d’application de la LPC en cette matière. Permettre au consommateur immobilier de recourir aux sanctions de l’art. 272 LPC dans les cas où la loi trouve application. * À noter qu’il était prévu dans le projet de loi 24 de supprimer également le paragraphe c) de l’article 6.		

Commentaires de :

Sujet	Problématique	Mesure envisagée	Accord (O/N)	Commentaires
	<p>en cette matière.</p> <p>En outre, faut-il déplorer le fait que le législateur n’ait pas jugé opportun de permettre au consommateur, victime de pratiques déloyales ou trompeuses, de se prévaloir, à l’article 6.1, des mesures prévues par l’article 272 LPC? (Re. : Ouvrage de Pauline Roy : <i>Droit de la protection du consommateur</i>, 2009, p. 7. ; voir également l'affaire <i>Richard c. Time CSC</i> 2012, par. 133). De telles restrictions sont-elles toujours justifiables ?</p>			
5. Professionnels	<p>Les services d’un professionnel régi par le Code des professions ne sont pas des activités qui sont régies par la LPC puisqu’elles ne peuvent être qualifiées d’activités commerciales. Les ordres professionnels assurent la protection du public au regard de l’acte professionnel. Qu’en est-il lorsque, à titre d’exemple, un professionnel de la santé visé par le Code des professions vend des poudres amaigrissantes? Considère-t-on qu’il s’agit d’un acte professionnel lié à l’exercice de sa profession? Et qu’en est-il du médecin qui offre des cartes prépayées, de l’opticien qui vend des lunettes solaires, du dentiste qui vend des produits purement esthétiques?</p>	<p>Élargir le champ d’application de la loi et prévoir clairement que lorsque le professionnel pose un acte qui ne s’inscrit pas spécifiquement dans l’exercice de sa profession et qu’il ne s’agit pas d’un acte strictement professionnel, le professionnel sera réputé commerçant et la LPC pourra alors s’appliquer. Tracer la ligne entre l’acte professionnel et l’acte commercial.</p>		
6. Achat de métaux précieux	<p>La définition de consommateur prévue à la LPC et l’article 2 délimitant le champ d’application de la LPC ne permettent pas d’appliquer la LPC aux commerçants-acheteurs d’or ou de biens de consommateurs. De plus en plus de commerçants s’annoncent dans les journaux et se présentent dans des lieux différents, lobby d’hôtel ou</p>	<p>Soumettre ces commerçants à la LPC.</p> <p>Exiger que certains renseignements soient divulgués dans les publicités et sur les lieux d’échange (exemple adresse de l’établissement et taux d’échange)</p> <p>Accorder au consommateur une faculté de dédit.</p>		

Commentaires de :

Sujet	Problématique	Mesure envisagée	Accord (O/N)	Commentaires
	centre culturel par exemple, dans le but d’acheter certains biens de grande valeur à des consommateurs qui recevront de l’argent sonnante en échange. Ces commerçants se présentent à un endroit que pour quelques heures ou quelques jours et paient le consommateur selon l’évaluation du produit que ce dernier vend. Évidemment, le consommateur ne peut savoir si le taux offert par exemple pour l’or est un taux raisonnable puisqu’il ne le sait pas à l’avance. De plus, le consommateur ne peut souvent pas retrouver le commerçant après la transaction puisque ce dernier a changé de lieu.			
7. Garantie légale - utilisation d'un logiciel	La qualification juridique d'un contrat de licence de logiciel est ambiguë. S'agit-il d'un contrat de vente, de louage, de service ou plutôt d'un contrat innomé (<i>sui generis</i>)? Cette qualification a un impact direct sur l'application des dispositions prévues aux articles 34 et suivants de la LPC puisque l'article 34 prévoit que la section relative aux garanties ne s'applique qu'aux contrats de vente ou de louage de biens et aux contrats de service.	La mesure correctrice reste à déterminer.		
8. Carte prépayée - Carte privilège	La définition de carte prépayée à l'article 187.1 de la LPC ne vise pas les cartes cadeaux qui seraient remises à la suite d'un échange de points d'une carte privilège. En outre, la définition ne vise pas non plus les cartes privilèges elles-mêmes. Or, plusieurs consommateurs adhèrent à des plans de fidélité, parfois de façon onéreuse, afin d’avoir droit à des biens et services. Les contrats pour l’obtention d'une carte privilège prévoient généralement que plus le consommateur utilise la carte ou achète à certains endroits visés par le plan de fidélité, plus celui-ci accumule des	Inclure ce type de cartes dans la définition de carte prépayée, si l'on estime que ces cartes devraient faire l'objet d'une protection.		

Commentaires de :

Sujet	Problématique	Mesure envisagée	Accord (O/N)	Commentaires
	points ou autres, qu'il pourra échanger contre des biens ou des services. Dans certains cas, les émetteurs de cartes privilèges ont changé la valeur des points durant le contrat, et ce, de façon unilatérale. La valeur des privilèges accumulés peut être considérable, parfois même valoir plusieurs milliers de dollars. Un recours collectif a été entrepris contre une pharmacie sur cette question.			
Mécanismes de surveillance				
9. Pouvoirs du président - ordonnances	Plusieurs organismes québécois, notamment l'Autorité des marchés financiers et la Régie du bâtiment, ont le pouvoir en vertu de leur loi respective de rendre des ordonnances contre certaines personnes. Si le président de l'Office avait un tel pouvoir, notamment le pouvoir d'ordonner à un commerçant de ne plus se livrer à une pratique interdite par la LPC ou encore de respecter une disposition de la loi sous peine de sanctions administratives, la surveillance de l'application des lois pourrait être plus rapide et efficace qu'actuellement alors que le président de l'Office doit s'adresser aux tribunaux pour sanctionner un commerçant (injonctions ou recours pénaux).	Conférer au président le pouvoir de rendre différentes ordonnances liant les commerçants sous peine de sanctions administratives de manière à éviter le recours systématique aux tribunaux judiciaires et à permettre d'agir de façon préventive et rapide.		
10. Pouvoirs du président - sanctions pécuniaires administratives	Dans plusieurs provinces canadiennes, certains commerçants, par exemple les commerçants d'automobiles, peuvent se voir imposer des sanctions pécuniaires administratives. Il pourrait être prévu que le président ait le pouvoir d'imposer des sanctions pécuniaires administratives aux commerçants dans certaines circonstances. Cette mesure introduirait une gradation dans les sanctions imposées, puisqu'elle se	Introduire de telles mesures dans la LPC. Le non-paiement de la sanction pécuniaire administrative par le commerçant pourrait être un motif d'annulation de permis. Un tel régime permettrait un recours plus efficient et rapide pour certaines catégories d'infractions plutôt que le recours aux poursuites pénales.		

Commentaires de :

Sujet	Problématique	Mesure envisagée	Accord (O/N)	Commentaires
	situerait avant la sanction pénale.			
11. Pouvoirs du président - lignes directrices	Certaines pratiques de commerçants devraient faire l'objet de directives particulières afin de préciser l'application de la loi au regard de celles-ci. L'adoption de modifications réglementaires n'est pas toujours appropriée puisqu'il conviendrait d'être plus détaillé et précis qu'un règlement peut l'être. L'Office publie des lettres d'affaires. Il pourrait être opportun que celles-ci aient un pouvoir contraignant ce qui permettrait d'assainir le marché de façon plus flexible.	Permettre au président de l'Office d'émettre des lignes directrices comme le fait, à titre d'exemple, l'Autorité des marchés financiers, afin de permettre d'informer les commerçants et les consommateurs des modalités d'application de la loi à certains égards.		
12. Pouvoirs du président - suspension de permis	Afin de pouvoir assurer une certaine gradation dans les sanctions imposées aux titulaires de permis fautifs, le président devrait avoir le pouvoir de suspendre temporairement un permis à titre de sanction.	Conférer au président le pouvoir de suspendre temporairement un permis, à titre de sanction à l'égard d'un titulaire de permis fautif.		
13. Pouvoirs du président - engagement volontaire	Il existe plusieurs problèmes récurrents dans certains secteurs où des permis sont délivrés par le président, par exemple dans le commerce itinérant dans le domaine de la climatisation et du chauffage. Avec les pouvoirs actuels du président, on ne parvient pas à assainir certains milieux. Par ailleurs, certains commerçants peuvent être problématiques sans qu'il y ait de motifs suffisants pour leur refuser la délivrance d'un permis.	Prévoir une exigence supplémentaire pour délivrer les permis pour certains permis. Le président aurait le pouvoir d'exiger un engagement « volontaire » pour délivrer un permis dans un secteur particulier ou au cas par cas.		

Commentaires de :

Sujet	Problématique	Mesure envisagée	Accord (O/N)	Commentaires
14. Pouvoirs du président - cautionnement supplémentaire	Le paragraphe I) de l'article 350 de la LPC prévoit que le gouvernement a le pouvoir de déterminer les cas où un cautionnement peut être exigé. Le règlement prévoit aux articles 102 et suivants les types de permis pour lesquels un cautionnement est exigé (studios de santé, garanties supplémentaires, etc.) et il en fixe les montants. À titre préventif et pour assurer une meilleure protection du consommateur, il serait opportun de conférer au président un pouvoir discrétionnaire d'exiger un cautionnement supplémentaire pour un commerçant qui demande un permis dans certains cas (par exemple, pour les individus problématiques qui demandent des permis à répétition sous une nouvelle identité corporative) ou pour certains secteurs identifiés à risque (par exemple pour le commerce itinérant dans le domaine de la climatisation et du chauffage).	Conférer au président un pouvoir discrétionnaire d'exiger un cautionnement supplémentaire d'un commerçant qui demande un permis.		
15. Injonction - opération sans permis	Le fait d'opérer sans permis ne donne pas ouverture à une demande d'injonction. La voie du recours pénal n'est pas assez rapide et l'article 290 de la LPC est trop limité, puisqu'il ne donne ouverture à l'injonction uniquement si des poursuites pénales ont été déposées contre le commerçant.	Ajouter à la LPC une nouvelle pratique interdite, soit celle d'opérer sans permis, afin que le président ou un organisme voué à la protection du consommateur puisse recourir à l'injonction en vertu de l'art. 316 de la LPC.		
16. Injonction - clauses abusives	Afin de permettre un contrôle plus efficient du contenu des contrats, il faudrait donner au président et aux organismes de défense des droits des consommateurs, le pouvoir de demander une injonction lorsque le contrat prévoit des clauses abusives, en plus des stipulations interdites.	Modifier l'article 316 de la LPC, de façon à ce que le président et les organismes de défense des droits des consommateurs puissent demander une injonction au tribunal lorsqu'un commerçant insère une clause abusive dans son contrat.		
17. Licences de la SAAQ	Le Code de la sécurité routière confère à la Société d'assurance automobile (SAAQ) le pouvoir de délivrer des	Transférer les licences de commerçants et de recycleurs de véhicules routiers de la SAAQ à l'Office.		

Commentaires de :

Sujet	Problématique	Mesure envisagée	Accord (O/N)	Commentaires
	licences de commerçants et de recycleurs de véhicules routiers. Or, cette responsabilité est peu en lien avec la mission de la SAAQ. Dans un souci d'efficacité et dans le but d'assurer une surveillance adéquate de ce secteur, la SAAQ et l'Office proposent de transférer cette compétence à l'Office qui intervient déjà dans le secteur automobile.			
18. Peine - amende	L'article 280 de la LPC prévoit les faits ou critères à considérer dans le cadre de la détermination du montant de l'amende. Or, seulement deux critères sont explicitement prévus à cet article. Il pourrait s'avérer souhaitable d'en ajouter afin de tenir compte d'autres facteurs.	Ajouter des facteurs devant être considérés pour la détermination de l'amende à l'article 280 de la LPC. À titre d'exemple, l'expertise de l'entreprise dans le domaine, la taille de l'entreprise, la gravité objective de l'infraction, etc.		
19. Peine - absence de permis	Actuellement, la peine minimale prévue pour un commerçant agissant sans permis est de 1000 \$ alors que la peine minimale pour les cas de pratiques interdites (non-respect d'un engagement volontaire, entrave, etc.) est de 2000 \$. La peine minimale pour une telle infraction devrait également être de 2000 \$ compte tenu de la gravité d'une telle infraction.	Ajuster l'article 277 de la LPC de manière à ajouter cette infraction dans la liste de celles pour lesquelles la peine minimale est de 2000 \$. Ajuster également l'article 278 de la LPC qui prévoit la peine applicable.		
20. Engagement volontaire - participation	Certaines associations de consommateurs ont demandé de pouvoir participer aux discussions et aux négociations qui mènent à un engagement volontaire par une entreprise, lorsque celui-ci est susceptible d'être ensuite étendu à un ensemble d'entreprises par un décret gouvernemental.	Rendre obligatoire la participation des représentants des consommateurs lors de la rédaction des engagements volontaires qui pourraient être étendus par décret.		
21. Commerçant itinérant - certificat représentants	Il pourrait être souhaitable qu'il y ait une plus grande professionnalisation des représentants dans le domaine du commerce itinérant. La certification de ces représentants pourrait être un moyen d'y parvenir.	Obliger tout représentant dans le domaine du commerce itinérant à détenir un certificat délivré par l'OPC à la suite de la tenue d'un examen, comme c'est le cas pour les conseillers en voyages en vertu du Règlement sur les agents de voyages.		

Commentaires de :

Sujet	Problématique	Mesure envisagée	Accord (O/N)	Commentaires
22. Commerce itinérant – interdiction	L'article 60 de la LPC interdit au commerçant itinérant de percevoir le paiement avant l'expiration du délai de résolution, sauf si le consommateur a reçu le bien. Or, certains biens d'une valeur importante (thermopompe, chauffe-eau, etc.) sont installés très rapidement après la formation du contrat, et bien avant l'expiration du délai de résolution de 10 jours. Bien que le consommateur conserve théoriquement son droit de résolution même si le bien est installé, celui-ci croit souvent que ce n'est alors plus possible de résoudre le contrat ou hésite à le faire compte tenu des travaux que pourrait entraîner la résolution.	Interdire au commerçant itinérant d'installer un bien qui doit être attaché ou réuni à l'immeuble, au sens de l'article 903 du Code civil, avant l'expiration du délai de résolution de 10 jours. Cet article stipule : <i>Art. 903. Les meubles qui sont, à demeure, matériellement attachés ou réunis à l'immeuble, sans perdre leur individualité et sans y être incorporés, sont immeubles tant qu'ils y restent.</i>		
23. Administrateur provisoire	La Loi sur les agences de voyages, à son article 14 et la LPC, à son article 260.16, prévoient que le président peut nommer un administrateur provisoire pour administrer temporairement, continuer ou terminer les affaires en cours d'un commerçant qui se trouve dans l'une des situations exposées à ces dispositions, notamment lorsque le permis est annulé. Cette mesure pourrait être étendue aux autres secteurs pour lesquels le président délivre des permis.	Prévoir des dispositions introduisant la possibilité de nommer un administrateur provisoire pour les trois autres secteurs pour lesquels le président délivre des permis, soit le commerce itinérant, le prêt d'argent et le studio de santé.		
24. Pouvoir réglementaire - comité consultatif	L'Office a mis sur pied un comité consultatif des consommateurs composé de représentants des associations de consommateurs, d'universitaires et de représentants de l'Office pour aborder les questions relatives à la protection des consommateurs. En outre, il a prévu dans son plan stratégique la création d'un comité consultatif réunissant des représentants des principales	Prévoir un pouvoir réglementaire en vertu duquel le gouvernement peut constituer des comités consultatifs à l'instar de ce qui est prévu au Règlement sur les agents de voyages.		

Commentaires de :

Sujet	Problématique	Mesure envisagée	Accord (O/N)	Commentaires
	associations de commerçants de détail et des représentants d'associations de consommateurs. Le Règlement des agents de voyages prévoit déjà la constitution du comité consultatif des agents de voyages qui est sur pied depuis 2005.			
25. Permis délivré sans terme	Les permis délivrés par la LPC le sont pour une période de deux ans. Or, le permis d'agent de voyages est délivré sans terme et est reconduit annuellement par le paiement des droits prévus par règlement. Les avantages à ce que le permis soit délivré sans terme sont les suivants : le cautionnement fourni avec ce permis est sans date de fin, ce qui permet une meilleure protection financière des clients, cela constitue un allègement administratif pour les commerçants et le permis est valide jusqu'à une décision éventuelle du président annulant ce permis, ce qui réduit le travail administratif pour l'Office.	Amender l'article 335 LPC pour prévoir que les permis sont délivrés sans terme.		
26. Garantie supplémentaire - automobile	Les titulaires de permis de commerçant qui offre ou conclut des contrats de garantie supplémentaire relatifs à une automobile ou une motocyclette doivent fournir annuellement à l'Office un rapport de vérification. Afin de réduire les coûts des formalités administratives imposées aux entreprises, il serait possible de remplacer l'exigence d'un rapport de vérification par un rapport de mission d'examen.	Remplacer l'exigence d'un rapport de vérification par un rapport de mission d'examen.		

Commentaires de :

Sujet	Problématique	Mesure envisagée	Accord (O/N)	Commentaires
Mesures visant à corriger un déséquilibre				
27. Lésion - taux de crédit	Bien que le gouvernement provincial ne puisse édicter de lois relatives au taux usuraire, les tribunaux, par le biais des articles 8 et 9 de la LPC, ont à plusieurs reprises réduit les obligations des consommateurs lorsque le taux de crédit dépassait le seuil de 35 %. Toutefois, faire reconnaître la lésion n'est pas toujours facile, même si le consommateur se trouve face à un taux de crédit élevé. Un consommateur ayant accepté ce contrat de crédit n'est que rarement dans une situation où il a les moyens de contester un taux lésionnaire devant les tribunaux.	Prévoir une présomption simple selon laquelle un taux de crédit dépassant un certain seuil est lésionnaire. Le commerçant aura toujours le loisir d'établir que ce taux n'est pas lésionnaire en fonction, entre autres, des risques qu'il encourt. Appliquer la même mesure dans le cas d'un taux de crédit implicite ou d'un taux d'intérêt applicable aux versements en retard dépassant 35 % l'an dans un contrat de louage à long terme de biens.		
28. Arbitrage	Après la survenance d'un litige, le consommateur peut décider de soumettre ce litige à l'arbitrage, comme le prévoit le 2e alinéa de l'article 11.1 de la LPC. La LPC et le Code de procédure civile sont toutefois silencieux sur les caractéristiques minimales que devrait comporter la procédure d'arbitrage dans le contexte particulier d'un litige de consommation.	Prévoir des normes minimales lorsqu'un litige en consommation est soumis à l'arbitrage (par exemple, consentement à la convention d'arbitrage, choix et caractéristiques de l'arbitre, langue de la procédure, coût, délai, représentation des parties, décision).		
29. Clause interdite - renouvellement automatique du contrat	Il arrive souvent que des contrats, plus particulièrement les contrats de location à long terme, comprennent une clause de renouvellement automatique. Cette clause pénalise le consommateur qui, ne se souvenant pas de cette clause, omet d'informer le commerçant dans les délais prescrits qu'il ne désire pas renouveler le contrat. Ce contrat se renouvelle alors automatiquement, sans possibilité de révision, pour la période initialement prévue au contrat.	Dans un nouvel article 11.5, interdire les clauses de renouvellement automatique sans le consentement écrit du consommateur ou encore encadrer le renouvellement automatique : par exemple, exiger qu'un avis soit envoyé au consommateur 15 jours avant la fin du contrat pour l'informer que le contrat sera renouvelé à l'échéance s'il n'avise pas le commerçant de son intention de ne pas le renouveler ou encore permettre le renouvellement pour une année additionnelle seulement ou pour une durée		

Commentaires de :

Sujet	Problématique	Mesure envisagée	Accord (O/N)	Commentaires
		indéterminée (voir article 214.3 de la LPC).		
30. Mise de côté	Les mises de côté sont des ententes préalables, mais pas des contrats pour lesquels la LPC exige un écrit. En conséquence, l'article 24 de la LPC est inapplicable. Voir aussi l'article 254 de la LPC. Les acomptes sur mise de coté sont-ils des arrhes, c'est-à-dire une somme d'argent qui accompagne une promesse d'achat à titre d'acompte et qui sert de dédit, celui qui l'a donnée la perdant s'il se dégage du contrat et celui qui l'a reçue devant en restituer le double s'il entend se départir de son engagement? Si ce sont des arrhes, il pourrait être opportun de les interdire. Ces contrats pour lesquels la loi n'exige pas un écrit sont-ils des promesses de vente ou des ventes finales? Si ce sont des ventes finales, le commerçant devrait devoir l'inscrire sur la facture. Dans le cas contraire, l'acompte serait présumé donné sur une promesse de vente. Si le consommateur n'y donne pas suite, l'acompte lui serait remboursé. Le consommateur devrait-il payer une pénalité au commerçant dans le cas où il ne donnerait pas suite à la promesse de vente? Si oui, comment serait-elle fixée? Devrait-on prévoir une pénalité plafond, soit le moindre de 1000 \$ ou de 15 % de la valeur du contrat?	Ajouter, après l'article 17, des articles qui pourraient être rédigés ainsi : « 17.1. Tout paiement partiel effectué dans le cadre d'un contrat pour lequel un écrit n'est pas nécessaire en vertu de la Loi est réputé être un acompte, à moins qu'un écrit prévoie que ce contrat est une vente finale. 17.2. Toute somme versée par le consommateur à l'occasion d'une offre, d'une promesse ou d'une entente préalable à un contrat est un acompte. Toute stipulation à l'effet contraire n'engage pas le consommateur. Nonobstant l'article 12, le commerçant peut stipuler par écrit que le consommateur peut mettre fin à l'offre, la promesse ou l'entente préalable à un contrat, en lui payant, à titre de pénalité, une somme d'argent égale au moindre de 1000 \$ ou de 15 % de la valeur du contrat. »		
31. Politique de retour	Certains consommateurs ont formulé le souhait que le commerçant soit obligé de dévoiler sa politique de retour lors de la conclusion du contrat de consommation ou avant. Une telle obligation protégerait davantage le consommateur qui aurait ainsi une meilleure connaissance de ces politiques.	Prévoir une obligation d'information de la politique de retour de marchandises applicables chez un commerçant avant ou lors de la conclusion du contrat de consommation.		

Commentaires de :

Sujet	Problématique	Mesure envisagée	Accord (O/N)	Commentaires
32. Frais réclamés	L'article 12 de la LPC prévoit qu'aucuns frais ne peuvent être réclamés à moins que le contrat n'en mentionne de façon précise le montant. Cette disposition pourrait être assouplie en permettant que le contrat mentionne une méthode de calcul desdits frais. Voir l'article 150.5 de la L.P.C. Par ailleurs, il apparaît souhaitable de couvrir tout ce qui n'est pas des frais. Cette disposition est devenue inopérante par l'interprétation qu'en ont faite les tribunaux.	À l'article 12 de la LPC, prévoir la possibilité de préciser dans le contrat le montant des frais ou la manière de calculer ces frais donc en permettant de rendre déterminable le montant de ceux-ci. Par ailleurs, pour couvrir tout ce qui n'est pas des frais, on pourrait prescrire que : « Rien d'autre que ce qui est stipulé au contrat ou qui est déterminable de par le contrat, ne peut être réclamé du consommateur ».		
33. Frais pour une facture papier	Certains commerçants, qui fournissent des factures sur support électronique, exigent des frais supplémentaires pour la transmission d'une facture en format papier. La LPC n'interdit pas l'imposition de frais pour une facture en format papier pourvu que ces frais soient prévus au contrat.	Interdire les frais pour une facture en format papier.		
34. Facture – papier thermosensible	La durée de vie de factures fournies par certains commerçants peut être considérablement réduite par l'exposition à une source de chaleur. En effet, certains de ces documents s'effacent au contact de la chaleur, empêchant ainsi au consommateur de faire valoir certains droits.	Prévoir une durée de vie minimale du papier avec lequel sont confectionnées les factures.		
35. Garantie conventionnelle	Le paragraphe c) de l'article 45 de la LPC comporte la possibilité que la garantie ne soit pas cessible. Or, cette disposition telle que formulée va à l'encontre de l'article 1442 du Code civil. L'art. 1442 est venu codifier la règle établie dans l'arrêt <i>Kravitz</i> rendu par la Cour suprême en 1979.	Abroger le paragraphe c) de l'article 45 de la LPC.		

Commentaires de :

Sujet	Problématique	Mesure envisagée	Accord (O/N)	Commentaires
36. Garantie légale - durée minimale	Sous réserve de la garantie légale applicable à l'achat d'une automobile d'occasion, la durée minimale de garantie d'un bien acquis par un consommateur au terme d'un contrat de consommation n'est pas précisée dans la loi. Ce sont les tribunaux qui sont appelés, ultimement, à trancher les débats en cette matière. Les coûts et le temps requis pour le dépôt de procédures judiciaires, de même que la complexité inhérente aux débats devant les tribunaux sont susceptibles de décourager les consommateurs à faire valoir cette garantie.	Examiner la possibilité d'établir une durée minimale pour l'application de la garantie légale ET/OU Forcer le fabricant à inscrire sur chaque bien visé par la loi, la durée minimale du bien.		
37. Garanties légales - portée	<p>Une controverse jurisprudentielle et doctrinale existe quant à la portée de certaines garanties légales. Plus spécifiquement, certains juristes ne voient dans les articles 37 et 38 de la LPC qu'une application particulière de la notion de vice caché. D'autres y voient au contraire des obligations spécifiques liées à la réalisation d'objectifs précis. De plus, l'article 54 de la LPC fournirait un recours particulier en cas de non-respect des obligations résultant des articles 37 et 38 (de même que 39).</p> <p>Par ailleurs, les tribunaux de première instance sont parfois confrontés au fait que devant l'absence d'une preuve d'expert quant à un déficit de durée, ils doivent rejeter le recours d'un consommateur, et ce, même s'il est clair qu'on est en présence d'un tel déficit. Cette interprétation du droit applicable a notamment été confirmée à quelques reprises dans le cadre de contrôles judiciaires exercés à l'encontre de décisions de la Cour du Québec, division des petites créances.</p>	<p>Réitérer l'intention initiale du législateur d'accorder un recours spécifique lié à l'atteinte de l'attente légitime que le consommateur peut avoir selon laquelle le bien sera à même de servir à l'usage normal auquel il est destiné, pendant une durée raisonnable, et ce, indépendamment de la garantie légale contre les vices cachés.</p> <p>Prévoir que dans le cas d'un recours fondé sur l'article 54 de la LPC, le tribunal a discrétion pour déterminer la durée raisonnable d'un bien, et ce, sans qu'il soit nécessaire d'avoir recours à l'opinion d'un expert. (Il resterait évidemment des cas où cela est nécessaire, mais les cas les plus évidents pourraient ainsi être tranchés à moindre coût, facilitant l'accès à la justice.)</p>		

Commentaires de :

Sujet	Problématique	Mesure envisagée	Accord (O/N)	Commentaires
38. Contrat - renseignements obligatoires	Les articles 54.4 d) (contrat conclu à distance) et 214.2 d) (contrat à exécution successive de service fourni à distance) requièrent une description détaillée d'un bien ou d'un service. Une telle exigence fait-elle en sorte que les renseignements relatifs aux caractéristiques essentielles du bien ou service sont noyés parmi trop d'information quant au bien ou service?	Mettre l'accent sur la connaissance des caractéristiques essentielles du bien ou du service, plutôt que sur sa description détaillée.		
39. Contrat conclu à distance	L'article 54.14 de la LPC prévoit que le consommateur qui a conclu un contrat à distance (par Internet, par téléphone) et qui a effectué le paiement au moyen d'une carte de crédit peut, lorsque le commerçant ne respecte pas certaines obligations, demander à l'émetteur de cette carte la rétrofacturation des sommes payées en vertu du contrat. Or, des achats effectués à distance ne sont pas toujours payés au moyen d'une carte de crédit. Devrait-on appliquer à d'autres modes de paiement des règles de la nature de celles prévues à l'article 54.14 LPC et suivants considérant qu'actuellement la LPC interdit d'exiger un paiement à l'avance lorsque le paiement est fait autrement qu'avec une carte de crédit?	Assujettir d'autres modes de paiement à des obligations de la nature de celles prévues aux articles 54.14 et suivants de la LPC.		
40. Rétrofacturation	L'obtention d'un remboursement par une entreprise à la suite d'une annulation, résolution ou résiliation d'un contrat de consommation peut parfois être problématique à cause notamment de l'absence d'établissement de cette entreprise au Québec ou simplement parce que l'exercice d'un recours entraîne souvent un investissement en temps et en argent qui est disproportionné par rapport à la valeur de ce remboursement.	Permettre le recours à la rétrofacturation par carte de crédit à la suite de la résolution ou de la résiliation de plein droit pour les contrats prévus à la loi.		

Commentaires de :

Sujet	Problématique	Mesure envisagée	Accord (O/N)	Commentaires
41. Commerce itinérant - sollicitation	Selon les auteurs L'Heureux et Masse, la sollicitation prévue par l'article 55 a) de la LPC doit se faire en la présence physique du commerçant ou de son représentant. Le développement de techniques de vente de plus en plus sophistiquées, dont le télémarketing, a eu pour effet de diversifier les modes de sollicitation et celui par voie téléphonique s'est accru. Le consommateur, sollicité par téléphone ou par un courrier qui lui est directement adressé et qui est invité, moyennant un cadeau ou une récompense, à se présenter à une adresse où se trouve le commerçant qui pourrait exercer des pressions indues sur lui, peut laisser le consommateur dans une position de vulnérabilité similaire à celle qui prévalait au moment de l'adoption des dispositions portant sur la vente itinérante.	Définir la notion de sollicitation autrement, de façon à ce qu'elle couvre les communications téléphoniques du commerçant. OU Enlever la notion de sollicitation et assujettir le commerçant aux règles sur le commerce itinérant seulement lorsqu'un contrat est signé ailleurs qu'à l'adresse du commerçant.		
42. Contrat de crédit variable - formation	Le consommateur reçoit une carte rapidement dans un magasin et se met à l'utiliser (par exemple à la caisse du magasin), sans connaître les modalités du contrat et sans avoir la possibilité effective de les lire. Ceci pourrait favoriser son surendettement. (Re : Rapport final Code de la consommation, p. 153)	Modifier l'article 29 de la LPC pour prévoir, dans le cas d'un contrat de crédit variable, que l'utilisation de la carte ne devrait démarrer qu'un certain nombre de jours après la signature du contrat (par exemple, 8 jours).		
43. Contrat de crédit - contrat préalable	Compte tenu de la pratique dans les contrats de vente d'automobile de ne pas inscrire que le consommateur fait une demande de crédit, la disposition prévue à l'article 24 de la LPC est difficilement applicable.	Ajout d'un 2e alinéa à l'article 76 de la LPC pour préciser que l'annulation du crédit entraîne l'annulation du contrat préalable.		
44. Hypothèque parapluie	Les hypothèques dites « parapluie » octroient une garantie au prêteur pour des obligations présentes et futures. Il serait pratiquement impossible de ne pas consentir une telle hypothèque pour obtenir un prêt en vue de	Limiter les exemptions réglementaires d'application de la LPC, en matière de prêt garanti par hypothèque, à ce qui est absolument nécessaire à la lumière, notamment, de l'Accord sur l'harmonisation de la		

Commentaires de :

Sujet	Problématique	Mesure envisagée	Accord (O/N)	Commentaires
	<p>l'acquisition d'un immeuble. Cette garantie serait, dans les faits, obtenue à l'insu des emprunteurs, soit parce qu'ils sont peu intéressés par ces questions au moment de l'achat d'une propriété, soit en raison de l'utilisation de clauses incompréhensibles.</p> <p>Elles offriraient une garantie excessive aux prêteurs hypothécaires qui pourraient, par exemple, prendre en paiement un immeuble pour des dettes sur carte de crédit impayées. On irait même jusqu'à prévoir que les obligations d'un futur conjoint sont couvertes par l'hypothèque. Elles faciliteraient évidemment l'octroi de certains crédits, par exemple, pour effectuer des rénovations domiciliaires, et ce, sans qu'il soit nécessaire de passer un nouvel acte hypothécaire. Mais plus encore, elles seraient utilisées pour faciliter l'octroi du crédit à la consommation, l'institution financière prêteuse bénéficiant d'une garantie qu'elle n'aurait traditionnellement pas eue sur de tels produits financiers.</p> <p>De plus, ce type d'hypothèques contribuerait à rendre le consommateur captif de l'établissement lui ayant octroyé le prêt hypothécaire puisque la garantie ne diminuerait pas au fil du remboursement du prêt initialement contracté. En effet, au fur et à mesure que le solde du prêt diminuerait, il serait remplacé par une marge de crédit de plus en plus importante faisant en sorte que l'endettement théorique</p>	<p>divulgation des coûts du crédit au Canada.</p> <p>Imposer la remise, au consommateur ayant consenti une hypothèque immobilière, d'un avis écrit lors de tout nouveau crédit consenti et faisant l'objet de cette garantie selon le prêteur. Cet avis déclencherait un droit de refus que ce nouveau crédit soit garanti par l'immeuble. En cas de refus, le créancier pourrait de son côté refuser d'octroyer le nouveau crédit ou exiger une autre garantie de son débiteur. L'absence d'avis entraînerait la déchéance du droit d'invoquer la garantie hypothécaire à l'égard de ce nouveau crédit.</p> <p>Limiter la valeur de la garantie hypothécaire à 120 % du crédit initialement consenti.</p> <p>Obliger le créancier, sur demande du consommateur, à accepter une limitation d'hypothèque à 120 % du solde du crédit initialement consenti.</p> <p>Exiger, préalablement à l'octroi d'un crédit à être garanti par une hypothèque immobilière, la divulgation de renseignements comprenant le taux d'endettement éventuel du consommateur.</p>		

Commentaires de :

Sujet	Problématique	Mesure envisagée	Accord (O/N)	Commentaires
	du consommateur resterait toujours à hauteur de l'hypothèque initialement consentie.			
45. Contrat de prêt d'argent - amortissement excessif	Certains prêteurs d'argent prévoient à leur contrat un amortissement excessif, pouvant aller jusqu'à 20 ou 25 ans, pour des biens dont la durée de vie utile est bien moindre.	Limiter l'amortissement dans les contrats de prêt d'argent de manière à éviter qu'il excède la durée de vie utile du bien qui fait l'objet du financement.		
46. Contrat de louage à long terme — modification unilatérale	Étant donné qu'un contrat de louage à long terme de biens peut être conclu pour une durée indéterminée, il faudrait que ce type de contrats puisse bénéficier de la même exception que les contrats de service à durée indéterminée à l'article 11.2 de la LPC. Cette disposition prévoit en effet que toute stipulation permettant à un commerçant de modifier unilatéralement un élément essentiel d'un contrat de consommation (ex. : prix, nature, durée) est dorénavant interdite sauf en ce qui concerne un contrat de service à durée indéterminée.	Prévoir pour un contrat de louage à long terme de biens, une exception similaire à celle prévue pour le contrat de service à durée indéterminée, à l'article 11.2 de la LPC.		
47. Garantie anti-citron	Chaque année, des milliers de consommateurs se retrouvent avec le phénomène de véhicules mal construits. Depuis l'apparition des lois anti-citron aux États-Unis il y a de cela plus de deux décennies, les consommateurs américains se sont vus attribuer un puissant outil de protection contre les véhicules défectueux.	Prévoir des dispositions qui permettent au consommateur d'annuler une vente et d'obtenir un véhicule neuf ou le remboursement complet des sommes versées quand le bien qui en fait l'objet a été retourné trop souvent, à l'intérieur d'un délai donné, pour des défauts. Ces dispositions pourraient s'ajouter au programme d'arbitrage privé existant au Canada.		
48. Automobile - intermédiaire	L'article 165 de la LPC a été adopté en 1978 dans le but d'empêcher que les dispositions relatives à la vente d'automobiles et de motocyclettes d'occasion soient	Modifier l'article 165 de la LPC de façon à viser ce type d'intermédiaires. Ne pas limiter la notion d'intermédiaire à une personne qui, à titre onéreux,		

Commentaires de :

Sujet	Problématique	Mesure envisagée	Accord (O/N)	Commentaires
	contournées lorsque le commerçant devient un simple intermédiaire entre deux consommateurs. Or, l'industrie des intermédiaires qui interviennent non pas entre deux consommateurs, mais entre une personne morale, qui n'agit pas comme un « commerçant en semblable matière », et un consommateur se développe. Cette industrie échappe complètement à l'application de la LPC. C'est le cas, par exemple, lorsqu'un intermédiaire, dont les services sont requis par une société de financement, vend à un consommateur, pour le compte de cette société, une auto qui est une reprise de financement.	agit comme intermédiaire entre deux consommateurs.		
49. Automobiles accidentées – étiquette	Au Québec, l'étiquette qu'on retrouve sur les automobiles d'occasion ne mentionne pas explicitement si elles ont déjà été accidentées. Il existe des obligations de divulgation implicites dans la loi, mais il subsiste une zone grise. Les tribunaux, dans bien des cas, ont statué que le fait de ne pas révéler qu'un véhicule a été accidenté revenait à passer sous silence un fait important.	Prévoir que les commerçants d'automobiles d'occasion doivent coller une étiquette d'avertissement sur les véhicules accidentés et réparés qu'ils mettront en vente.		
50. Motocyclettes - frais de remorquage	L'article 154 de la LPC prévoit les cas où les dispositions applicables aux contrats relatifs aux automobiles sont également applicables aux motocyclettes adaptées au transport sur les chemins publics. Le paragraphe a) de l'article 151 de la LPC n'est pas visé par cette énumération. Ce dernier vise l'obligation du commerçant ou du fabricant d'assumer les frais de remorquage ou de dépannage dans le cas d'une réparation qui relève d'une garantie prévue dans la section IV du chapitre III du titre I de la loi ou encore dans le cas d'une garantie conventionnelle.	Modifier l'article 154 de la LPC afin d'y inclure, dans l'énumération des articles applicables de la section IV, le paragraphe a) de l'article 151 de la LPC de manière à obliger le commerçant ou le fabricant à assumer les frais de remorquage ou de dépannage d'une motocyclette dans les cas visés, tout comme c'est le cas pour une automobile.		

Commentaires de :

Sujet	Problématique	Mesure envisagée	Accord (O/N)	Commentaires
	<p>Une telle limitation est injuste pour les motocyclistes qui ne bénéficient pas de la même protection que les automobilistes. De plus, elle ne tient pas compte du fait que le consommateur pourrait faire valoir les protections offertes par l'article 49 de la LPC et exiger le remorquage ou le dépannage dans le cas d'une garantie conventionnelle si l'écrit qui la constate ne l'a pas exclu.</p> <p>Par ailleurs, dans le cas d'une réparation rendue nécessaire en raison d'un vice caché, le commerçant ou le fabricant seraient en tout état de cause tenu d'assumer ces frais en vertu de l'alinéa 3 de l'article 53 de la LPC et 1728 du Code civil.</p>			
51. Automobiles et motocyclettes - étiquette	<p>L'exigence d'une étiquette pour la vente ou la location d'une automobile devrait s'appliquer à tous les commerçants d'automobiles ou de motocyclettes neuves, sans réduire celles existantes à l'égard des commerçants de véhicules d'occasion.</p>	<p>Modifier l'article 155 de la LPC de façon à ce qu'il vise tant les véhicules neufs que d'occasion. Ajouter une disposition prévoyant que le commerçant ne doit pas retirer toute étiquette apposée par le fabricant de l'automobile. Ajouter une disposition prévoyant que l'étiquette doit divulguer : a) le nom et l'adresse du commerçant; b) si l'automobile est offerte en vente, son prix de détail suggéré par le fabricant, et, si elle est offerte en location à long terme, sa valeur au détail; c) le numéro de série. Modifier l'article 157 de la LPC afin qu'il s'applique également aux automobiles neuves. Ajouter une disposition prévoyant que le commerçant doit remettre au consommateur, en tout temps et sur simple demande, une copie des contrats et l'étiquette.</p>		

Commentaires de :

Sujet	Problématique	Mesure envisagée	Accord (O/N)	Commentaires
52. Automobile - garantie conventionnelle	Dans certains cas, il arrive que la date à laquelle le fabricant devient lié en vertu d’une garantie conventionnelle de base soit fixée à une date antérieure à la véritable date de délivrance d’une automobile neuve. Le consommateur est donc privé, à la fin de la garantie, du délai qui s’est écoulé entre le début de la garantie conventionnelle et la date de délivrance de l’automobile.	Interdire qu’une garantie conventionnelle de base débute à une date antérieure à la véritable date de délivrance de l’automobile neuve au consommateur.		
53. Automobile neuve - formalisme contractuel	La LPC n'exige pas, lors de la conclusion d'un contrat de vente d'une automobile qui n'est pas d'occasion (donc, une automobile « neuve »), qu'un quelconque formalisme soit respecté.	Exiger du commerçant qu’il appose une étiquette sur toutes les automobiles offertes en vente ou en louage à long terme et qu’il consigne la vente en respectant une forme prescrite par la loi, et ce, même si l’automobile n’est pas d’occasion.		
54. Automobile et motocyclette d'occasion - catégories	L'article 160 de la LPC établit des catégories pour l'application des garanties légales en matière d'automobiles d'occasion. Ces catégories sont basées sur la date de la mise en marché. Une période identique pour les automobiles du même modèle et de la même année serait plus simple à contrôler et éliminerait une source de conflit. Par ailleurs, l'article 164 utilise le même critère pour les motocyclettes d'occasion.	Dans les paragraphes a), b) et c) de l’article 160 de la LPC et dans les paragraphes a) et b) du 2e alinéa de l'article 164, remplacer les mots « depuis la date de la mise sur le marché, par le manufacturier, de ses automobiles [ou motocyclettes] du même modèle et de la même année de fabrication » par les mots « la date de la production de la voiture [ou de la motocyclette] ».		
55. Automobile d'occasion - garantie	La durée de la garantie pour une automobile neuve est généralement de trois ans ou 60 000 kilomètres. Il apparaît opportun d'actualiser la durée de la garantie pour les automobiles d'occasion. En effet, les garanties légales sont inchangées depuis l'adoption de la LPC et ne correspondent plus à la réalité. La qualité et la fiabilité des automobiles ont augmenté et leur prix aussi. Ainsi, un consommateur qui achète un véhicule d’occasion de 4 ans qui comporte plus de 80 000 kilomètres peut payer 12 000 \$ pour cette	À l'article 159 de la LPC, réviser la durée des garanties statutaires à la lumière de la durabilité des automobiles en 2013 comparativement à celle que l’on connaissait en 1978.		

Commentaires de :

Sujet	Problématique	Mesure envisagée	Accord (O/N)	Commentaires
	auto. Il ne bénéficiera d’aucune garantie légale sauf celles des articles 37, 38 et 53de la L.P.C.			
56. Réparation automobile - évaluation écrite	La LPC prévoit qu'avant d'effectuer une réparation, le commerçant doit fournir une évaluation écrite au consommateur. Il ne peut se libérer de cette obligation qu'en obtenant une renonciation écrite en entier par le consommateur et signée par ce dernier. Pour l'industrie, cette obligation s'avérerait difficile à appliquer en pratique.	Obliger le commerçant à fournir une telle évaluation écrite que lorsqu’une demande expresse d'un consommateur lui est faite à cet égard.		
57. Automobile - appareil domestique - réparation - facture	Lorsqu’un commerçant effectue une réparation sur une automobile ou motocyclette sous garantie et sans frais pour le consommateur, il n’est pas tenu de lui remettre une facture ou un devis de réparation informant le consommateur de la réparation effectuée sur son véhicule. Cette situation empêche le consommateur de se constituer un dossier ou une feuille de route sur son automobile en vue de faciliter l’exercice de recours éventuels. Il n’a pas de documents indiquant les réparations précises faites à son véhicule. La mesure envisagée permettrait au consommateur d’avoir les outils nécessaires pour faire respecter ses droits et faciliterait la documentation des signalements pour permettre une meilleure médiation. La même mesure pourrait être adoptée dans le secteur de	Modifier l’article 173 de la LPC ou ajouter un article 173.1 pour imposer au commerçant, dans le cas d’une réparation automobile sous garantie et faite sans frais pour le consommateur, la remise d’une facture ou d’un devis des réparations effectuées lorsque le consommateur en fait la demande. Amender l'article 184 de la même manière.		

Commentaires de :

Sujet	Problématique	Mesure envisagée	Accord (O/N)	Commentaires
	la réparation d'appareil domestique.			
58. Appareil domestique - réparation - frais de déplacement	L'imposition de frais de déplacement est courante dans le secteur de la réparation d'appareil domestique.	À l'article 183 de la LPC, préciser que les frais de déplacement doivent être mentionnés lors de la prise de rendez-vous pour être permis.		
59. Garantie de bon fonctionnement - tracteur d'occasion	La LPC confère, lors de la vente ou à la location d'une automobile d'occasion, une garantie de bon fonctionnement. Une telle garantie n'est pas accordée lors de la vente d'un tracteur d'occasion.	La mesure proposée par l'Association des marchands de machines aratoires du Québec fait état d'une garantie de bon fonctionnement proportionnelle au nombre d'heures d'utilisation et de la vétusté du bien vendu.		
60. Automobile - « Right to repair »	Certains fabricants d'automobiles omettent ou refusent de fournir certaines informations permettant au consommateur de réparer lui-même son automobile. Par exemple, un fabricant d'automobiles pourrait omettre d'indiquer la fonction de chacun des fusibles dans le manuel du propriétaire ou pourrait omettre de fournir certaines informations portant sur les composantes nécessitant une vérification ou une intervention aux différents intervalles d'entretien, forçant ainsi le consommateur à se présenter chez le concessionnaire pour obtenir ces informations et requérir l'entretien ou la réparation du véhicule.	Introduire des dispositions d'une nature similaire à ce que l'on retrouve dans certains « Right to Repair Acts » américains. Ces lois obligent les fabricants à fournir au consommateur des informations lui permettant de réparer lui-même son automobile ou de la faire réparer par un technicien de son choix.		
61. Véhicule récréatif - réparation	Le marché du véhicule récréatif a connu une forte progression au cours des années. Les dispositions de la LPC ne s'appliquent pas aux réparations effectuées sur ces véhicules. La modification envisagée permettrait d'adapter	Amender l'article 181 de la LPC afin d'étendre la protection de la loi en matière de réparation aux véhicules récréatifs, notamment : les motoneiges, motomarines, bateaux et véhicules tout terrain (VTT).		

Commentaires de :

Sujet	Problématique	Mesure envisagée	Accord (O/N)	Commentaires
	la LPC à la réalité.			
62. Studio de santé	<p>Actuellement, les articles 189 à 196 de la LPC prévoient un régime juridique pour le contrat à exécution successive relatif à un enseignement, un entraînement ou une assistance et un régime particulier pour les studios de santé.</p> <p>La différence entre ces deux régimes réside notamment dans les trois aspects suivants : la durée du contrat limitée à un an pour le studio de santé, l'exigence d'être titulaire d'un permis et de fournir un cautionnement pour le studio de santé ainsi que les formules distinctes balisant le montant de l'indemnité en cas de résiliation.</p> <p>Considérant que la nature des services couverts par ces deux régimes est parfois très similaire, il est difficile dans certains cas de déterminer le régime applicable. La panoplie de services offerts maintenant dans l'industrie s'étant si diversifiée voir complexifiée qu'il est de plus en plus fréquent qu'un commerçant soit considéré comme offrant un service sous le régime de l'article 189 et suivants alors qu'un autre commerçant offrant un service similaire sera considéré sous le régime des studios de santé. Les différents cours offerts et les différentes installations nécessaires au soutien de ses cours rendent la frontière entre les deux régimes très aléatoire. À titre d'exemple, un commerçant offrant des cours de boxe dans des installations fixes -ring, vélo stationnaire et sacs- sera</p>	<p>Fondre les deux régimes en un seul, compte tenu de l'expérience acquise depuis que la loi est en vigueur. Il appert que la différence de régime juridique ne se justifie dorénavant par aucun impératif sérieux et qu'il y aurait avantage, notamment pour des fins de simplification et d'uniformisation.</p> <p>Ainsi, tous les contrats de service à exécution successive régis par la loi seraient soumis au même régime juridique en ce qui concerne la forme et le contenu du contrat, la faculté de résiliation accordée au consommateur ne serait pas limitée dans le temps et la somme à acquitter par le consommateur qui résilie serait égale au coût des services fournis plus une pénalité déterminée par la loi.</p> <p>Par ailleurs, le permis de studio de santé serait aboli. Cette fusion de régime aurait aussi pour avantage d'éliminer les risques de voir deux commerçants offrant des services similaires régis par deux régimes juridiques distincts.</p>		

Commentaires de :

Sujet	Problématique	Mesure envisagée	Accord (O/N)	Commentaires
	<p>considéré comme commerçant sous le régime des articles 189 et suivants alors qu’un commerçant offrant des cours de <i>spinning</i> avec vélos stationnaires et différents haltères sera considéré comme un studio de santé.</p> <p>Par ailleurs, le permis de studio de santé n’est pas le régime adéquat pour la protection financière des consommateurs étant donné les lourdes démarches nécessaires pour l’indemnisation de petits montants en cause, en cas de fermeture d’un studio de santé.</p> <p>De plus, la notion d’établissement prévue à la définition de studio de santé fait en sorte que certains services normalement couverts par le régime des studios de santé le seront plutôt par le régime général étant donné que la personne qui les fournit n’exploite pas d’établissement.</p> <p>Lors de l’adoption des deux régimes, il y avait une disparité relative au délai permettant au consommateur de résilier son contrat. La différence de régime est disparue avec la réforme du Code civil et l’adoption de l’article 2125 qui prévoit notamment que le client peut en tout temps résilier son contrat de service. Seul le montant à payer variera selon que le consommateur peut appliquer la formule prévue au régime général ou qu’il doit déterminer la valeur du préjudice qu’il doit compenser selon des variables fluctuantes pour les studios de santé.</p>			
63. Contrat de service à exécution successive —	<p>Les frais de résiliation et les pénalités qui peuvent être exigés en vertu de l’article 195 de la LPC sont parfois insuffisants pour couvrir les frais réels occasionnés par la résiliation avant terme. En effet, la pénalité maximale pouvant être imposée au consommateur, peu importe le</p>	<p>Revoir les sommes pouvant être exigées à titre d’indemnité de résiliation à l’article 195 de la LPC.</p>		

Commentaires de :

Sujet	Problématique	Mesure envisagée	Accord (O/N)	Commentaires
frais de résiliation	service reçu, est de 50 \$.			
64. Contrat de service à exécution successive - paiement	Plusieurs commerçants offrant des services à exécution successive sous le régime des articles 189 et suivants de la LPC perçoivent des montants avant le début de la fourniture des services et perçoivent tout le montant en un seul versement. C'est le cas par exemple des centres sportifs où l'on peut s'inscrire à un cours de natation par internet et payer par carte de crédit lors de l'inscription. Cette situation est devenue fréquente dans l'industrie et est contraire à la LPC qui prévoit que le paiement doit être fait au début de la prestation des services et en au moins deux versements.	Permettre le paiement en un seul versement et avant que les services aient débuté, mais en assortissant cette pratique de conditions permettant de baliser le paiement et le remboursement simple et rapide en cas de résiliation de contrat. Prévoir un mécanisme de protection financière si les sommes sont perçues plus de deux mois avant le début des services.		
65. Contrat de service à exécution successive – camp de vacances	Certains commerçants offrant des services à exécution successive sous le régime des articles 189 et suivants de la LPC engagent des frais bien avant la délivrance des services, par exemple les camps de vacances avec nuitées qui doivent payer des frais de réservation pour les sites d'hébergement qui seront utilisés. En vertu des règles actuelles, le commerçant ne peut percevoir de sommes avant le début de sa prestation et ne peut conserver aucune somme en cas d'annulation.	Déterminer des règles permettant notamment aux camps de vacances avec nuitées de percevoir des sommes avant le début de la prestation des services et des règles permettant de baliser les frais payables en cas de résiliation après le début du camp. Prévoir un mécanisme de protection financière si les sommes sont perçues plus de deux mois avant le début des services.		
66. Pratique interdite - verrouillage d'appareil	Les téléphones cellulaires achetés par les consommateurs sont généralement verrouillés. Ils ne peuvent donc être utilisés que sur le réseau de l'entreprise qui a procédé à l'activation, à moins qu'elle ne consente, à certaines conditions, de déverrouiller l'appareil ou que le	Interdire la pratique qui consiste à verrouiller des appareils téléphoniques ou encadrer les conditions auxquelles un déverrouillage peut être obtenu.		

Commentaires de :

Sujet	Problématique	Mesure envisagée	Accord (O/N)	Commentaires
cellulaire	consommateur se tourne vers un tiers. La LPC n'interdit pas expressément le verrouillage des téléphones, pas plus qu'elle n'encadre les conditions auxquelles un déverrouillage pourra être obtenu (coûts, délai, etc.).			
67. Pratique interdite - vente liée	En France, la loi empêche un commerçant d'obliger le consommateur à faire l'acquisition d'un lot de produits sans qu'il lui soit possible de faire l'acquisition des biens séparément. Au Québec, cette interdiction pourrait notamment permettre d'enrayer la problématique de l'achat obligatoire d'un système d'exploitation ou d'un logiciel prédéterminé à l'achat d'un ordinateur.	Interdire au commerçant d'obliger le consommateur à faire l'acquisition d'un lot de produits sans qu'il soit possible d'en faire l'acquisition séparément.		
68. Représentation sur le prix	Les représentations des commerçants à l'égard des prix annoncés sont fréquemment imprécises quant à leur portée dans le temps.	Prévoir l'obligation de respecter le prix annoncé pour un délai déterminé pour éviter les modifications rapides des prix à la suite de représentations faites par l'entreprise. Il serait possible de s'inspirer de l'alinéa b) de l'article 15 du Règlement sur les agents de voyages.		
69. Publicité - nouvelles formes	De nouvelles formes de publicité se sont développées au cours des dernières années (pourriels, placements de produits dans les jeux vidéo, films, émissions de télévision, flogs, astroturfs, etc.). Outre l'application générale des pratiques interdites en matière de publicité, serait-il approprié de les encadrer de manière plus spécifique?	Encadrer les nouvelles formes de publicité.		

Commentaires de :

Sujet	Problématique	Mesure envisagée	Accord (O/N)	Commentaires
70. Pratique interdite - véracité d'un message publicitaire	<p>L'article 312 de la LPC prévoit que le président peut exiger une démonstration de la véracité d'un message publicitaire de la part du commerçant.</p> <p>L'ajout d'une présomption en vertu de laquelle à défaut d'une telle démonstration, le commerçant est présumé fautif au sens de l'article 219 de la LPC serait facilitant pour les procureurs.</p>	Prévoir une présomption en vertu de laquelle à défaut d'une démonstration de la véracité du message publicitaire, le commerçant est présumé fautif au sens de l'article 219 de la LPC.		
71. Indication des prix	Les unités de mesure à partir desquelles s'établit le prix de vente d'un bien qui est affiché ne sont pas uniformes. Ainsi, pour un même type de produits de marque différente, le prix peut être prévu par 100 ml ou par 100 mg, ce qui peut créer de la confusion chez le consommateur. (Demande d'un consommateur formulée auprès du Bureau de la qualité des services de l'Office.)	Prévoir une disposition qui oblige à uniformiser les unités de mesure utilisées dans l'affichage des prix afin de permettre une comparaison valable des prix.		
72. Pratique interdite – prix annoncé	Le paragraphe c) de l'article 224 de la LPC interdit au commerçant d'exiger un prix supérieur à celui annoncé. L'alinéa 2 de l'article 224 prévoit que le prix annoncé doit comprendre le total des sommes que le consommateur aura à déboursier pour l'obtention du bien ou du service, exception faite de la TPS et de la TVQ et autres sommes prévues par règlement. Devrait-on prévoir expressément que le simple fait de ne pas avoir inclus toutes les sommes de la façon prévue par le paragraphe 2 de l'article 224 lors de l'annonce d'un prix constitue une infraction, et ce, bien que le commerçant n'ait pas nécessairement exigé le prix?	Modifier le libellé du paragraphe c) de l'article 224 de la LPC de manière à prévoir expressément que le simple fait de ne pas avoir inclus toutes les sommes de la façon prévue par le 2 ^e paragraphe de l'article 224 lors de l'annonce d'un prix constitue une infraction.		

Commentaires de :

Sujet	Problématique	Mesure envisagée	Accord (O/N)	Commentaires
73. Pratique interdite sur le prix – faux solde	Afin de contrer la pratique répandue des faux soldes, l'article 225 de la LPC devrait préciser que pour faire référence au prix habituel en annonçant un solde, un commerçant doit avoir vendu plus de 50 % de sa marchandise à ce prix ou avoir tenté de le faire de bonne foi pendant plus de 50 % du temps d'une période raisonnable. (Option consommateurs — Rapport Soldes ou faux soldes présenté au Bureau de la consommation d'industrie Canada 2011, p. 90)	Modifier l'article 225 de la LPC de manière à préciser que pour faire référence au prix habituel en annonçant un solde, un commerçant doit avoir vendu plus de 50 % de sa marchandise à ce prix ou avoir tenté de le faire de bonne foi pendant plus de 50 % du temps d'une période raisonnable.		
74. Garantie supplémentaire	Avant de proposer de conclure, à titre onéreux, un contrat comprenant une garantie supplémentaire au consommateur, le commerçant devrait avoir l'obligation de divulguer la garantie légale de l'article 159 de la LPC pour une automobile d'occasion et de l'article 164 pour les motocyclettes d'occasion, tout comme il l'a pour tout autre bien.	Modifier l'article 228.1 de la LPC de manière à obliger le commerçant à divulguer la garantie légale de l'article 159 de la LPC pour une automobile d'occasion et de l'article 164 pour les motocyclettes d'occasion.		
75. Interdiction - odomètre	En pratique, les infractions relatives aux paragraphes b) et c) de l'article 237 de la LPC sont rarement utilisées pour entreprendre des poursuites pénales contre les commerçants. En fait, dans les situations évoquées aux paragraphes b) et c), l'interdiction d'altérer l'odomètre ne constitue pas une infraction, si le commerçant ajoute une étiquette comme le prévoit l'article 77.1 du règlement.	Modifier les paragraphes b) et c) de l'article 237 de façon à prévoir que nul ne peut modifier ou remplacer un odomètre, sans afficher une étiquette permanente indiquant que l'odomètre a été remplacé ou réparé et la date du remplacement, de même que le nombre de kilomètres parcourus qu'affichait l'odomètre au moment de sa réparation ou de son remplacement. Une modification à l'article 77.1 du règlement serait également requise.		

Commentaires de :

Sujet	Problématique	Mesure envisagée	Accord (O/N)	Commentaires
76. Message publicitaire - détention d'un permis	Les articles 238 a), 240 et 241 de la LPC ne permettent pas aux titulaires de permis délivrés en vertu de la LPC de prévoir dans une publicité, qu'ils sont titulaires d'un permis de l'Office. Dans tous les cas, l'utilisation du sigle de l'Office est interdite. Au contraire, le Règlement sur les agents de voyages oblige les titulaires de permis d'agent de voyages de mentionner ce fait dans leur publicité. Or, en utilisant le sigle de l'Office ou en indiquant qu'ils sont titulaires d'un permis de l'Office, certains commerçants ne souhaitent que fournir l'information au consommateur pour lui permettre d'accéder au site de l'Office avec un hyperlien. Ceci serait à l'avantage du consommateur.	Prévoir une disposition semblable à celle prévue à l'article 14 du Règlement sur les agents de voyages qui permettrait à tous les commerçants titulaires de permis délivrés par l'Office d'indiquer dans une publicité une mention du type « Titulaire d'un permis de l'Office » à laquelle pourrait être accolée le sigle de l'Office. La grosseur maximale, tant des caractères que du sigle pourrait être prévue par règlement.		
77. Pratique interdite - textos non sollicités	Des consommateurs se plaignent de recevoir des messages texte (textos) qu'ils n'ont jamais demandés. Les entreprises qui envoient ces textos sont souvent situées à l'étranger. C'est le fournisseur de service de téléphonie cellulaire qui facture au consommateur les textos qui sont envoyés par une autre entreprise. La question qui se pose : le consommateur pourrait-il se prévaloir de l'article 230 a) à l'encontre du fournisseur de service de téléphonie cellulaire bien que ce fournisseur n'est pas l'entreprise qui a envoyé le texto non demandé? L'article 230 a), tel qu'il est rédigé interdit au commerçant d'exiger une somme pour un bien ou un service qu'il a fait parvenir ou a rendu à un consommateur, sans que celui-ci ne l'ait demandé.	Ajuster l'article 230 a) LPC de façon à ce qu'il vise également le commerçant qui exige une somme pour un bien ou un service que le consommateur n'a pas demandé, même si ce commerçant n'est pas celui qui a fait parvenir le bien ou rendu le service.		
78. Pratique interdite - agent de renseignements	Le projet de loi 24 sur le crédit et le surendettement proposait l'introduction d'une disposition qui prévoirait l'interdiction d'informer un agent de renseignements personnels (Equifax, Trans-Union) de l'exercice d'un droit	Interdire de transmettre à un agent de renseignements personnels de l'information défavorable sur un consommateur concernant toute créance non liquide et non exigible.		

Commentaires de :

Sujet	Problématique	Mesure envisagée	Accord (O/N)	Commentaires
personnels	de résolution par un consommateur ou de transmettre de l'information défavorable à propos des sommes qui ne sont plus exigibles en raison de l'exercice de ce droit. N'y aurait-il pas lieu de prévoir une interdiction similaire pour toute créance non liquide et non exigible?			
79. Pratique interdite - contrat approuvé par l'OPC	Aucune infraction n'est prévue dans le cas où un commerçant indiquerait sur ces contrats que ces derniers sont approuvés par l'OPC.	Ajouter cette infraction à l'article 238 de la LPC.		
80. Ordre public - intervention d'office du tribunal	La LPC contient une série de règles qui, conformément aux articles 261 et 262, sont d'ordre public. Or, cet ordre public est généralement considéré de « protection ». En raison de cette qualification, les règles de la LPC sont sanctionnées par une nullité relative qui doit être soulevée par la personne bénéficiant de la protection (ici le consommateur) et certains juges pourraient avoir des réticences à soulever d'office une violation qui n'aurait pas été soulevée par les parties (ex. : règle de formation du contrat).	Ajouter un article dans le chapitre de la preuve et de la procédure de la LPC afin de permettre à un juge de soulever d'office une violation d'une règle qui serait déterminée dans l'article proposé.		
81. Plainte d'un consommateur - responsabilité civile	Lorsqu'une personne dénonce à l'Office, de bonne foi, un manquement à une loi, il est arrivé que la personne dénoncée entreprenne des recours juridiques en guise de représailles contre le dénonciateur. L'Office ne peut intervenir en vertu des pouvoirs qui lui sont actuellement conférés.	Inclure une disposition qui pourrait se lire ainsi : « Toute personne qui, de bonne foi, dénonce à l'Office un manquement à une loi dont la surveillance incombe à ce dernier n'encourt aucune responsabilité civile de ce fait. »		

Commentaires de :

Sujet	Problématique	Mesure envisagée	Accord (O/N)	Commentaires
82. Recours civils - faillite du commerçant	Il pourrait être approprié de prévoir un mécanisme pour permettre au consommateur de poursuivre la caution dans le cas d'une faillite du commerçant.	Lorsqu'un commerçant ou un fabricant est en faillite, permettre au consommateur de demander au tribunal de l'autoriser à poursuivre la caution du commerçant ou du fabricant.		
83. Recours civils - dommages-intérêts punitifs	Les tribunaux semblent manquer de critères dans l'attribution de dommages-intérêts punitifs. De plus, les tribunaux d'appel ont tendance à les réduire à un point tel qu'il peut être inintéressant pour un consommateur d'exercer un recours civil, par exemple dans le cas de la commission de pratiques de commerce interdites. Cette situation n'est pas de nature à décourager les commerçants et les fabricants d'avoir recours à de telles pratiques dolosives.	À l'article 272 de la LPC, prévoir des critères pour accorder des dommages-intérêts punitifs.		
84. Recours civils – contrat de louage à long terme	L'article 271 de la LPC prévoit un recours civil dans le cas d'un contrat de crédit lorsqu'une modalité de paiement ou encore le calcul ou une indication des frais de crédit n'est pas conforme à la loi ou au règlement. Il serait approprié de rendre cette disposition applicable au contrat de louage à long terme qui est somme toute devenue un véritable mode de financement des biens au même titre que la vente à tempérament, particulièrement dans le secteur de l'automobile. Par ailleurs, il pourrait être approprié de prévoir un autre choix de sanction pour le consommateur, soit la réduction du prix du contrat.	Au deuxième alinéa de l'article 271, étendre le recours prévu pour le contrat de crédit au contrat de louage à long terme de biens ou de services. En outre, prévoir que le consommateur peut aussi demander la réduction du prix du contrat et la restitution de la partie du prix du contrat déjà payée et ajouter comme autre sanction possible la suppression du capital.		

Commentaires de :

Sujet	Problématique	Mesure envisagée	Accord (O/N)	Commentaires
85. Permis - situation d'urgence	L'article 333 de la LPC et l'article 13 de la Loi sur les agents de voyages prévoient que le président doit, avant de refuser, suspendre ou annuler un permis, donner au titulaire, un préavis de 10 jours, prescrit par l'article 5 de la Loi sur la justice administrative, pour lui permettre de présenter ses observations. Ces dispositions ne prévoient pas qu'il puisse être fait exception à cette obligation dans une situation d'urgence.	Modifier les articles 333 de la LPC et 13 de la LAV pour ajouter qu'il est fait exception à ces obligations préalables lorsque l'ordonnance ou la décision est prise dans un contexte d'urgence ou en vue d'éviter qu'un préjudice irréparable ne soit causé aux personnes, à leurs biens ou à l'environnement et que, de plus, la loi autorise l'autorité à réexaminer la situation ou à réviser la décision, comme le précise le 2 ^e alinéa de l'article 5 de la Loi sur la justice administrative.		
86. Exonération de responsabilité	Les contrats de consommation comportent parfois des clauses d'exonération de responsabilité. Ces clauses permettent d'exonérer la responsabilité d'une entreprise lorsque le défaut ou la défaillance du produit ne pouvait être prévu par cette entreprise, compte tenu de l'état des connaissances, au moment où il a été fabriqué, distribué ou fourni.	Préciser l'application de l'article 1473 du Code civil dans le cadre d'un contrat de consommation et prévoir pour l'entreprise une obligation de prendre des mesures plus importantes pour s'assurer de la sécurité des produits.		
87. Limitation de responsabilité	Les contrats de consommation comportent parfois des clauses de non-responsabilité lorsque l'utilisation d'un produit comporte un risque. À titre d'exemple, les institutions financières offrent aux consommateurs d'utiliser des outils de paiements, comme les cartes de débit, en sachant qu'ils comportent de sérieux risques au plan de la sécurité des transactions, mais refusent d'assumer leur responsabilité lorsque le risque se réalise.	Imputer le risque à la partie la mieux informée et interdire aux entreprises de limiter leur responsabilité en cas de risque intrinsèque.		

Commentaires de :

Sujet	Problématique	Mesure envisagée	Accord (O/N)	Commentaires
88. Vacances à temps partagé	Les contrats relatifs à des vacances à temps partagé permettent aux consommateurs d'obtenir, moyennant généralement d'importantes sommes d'argent, la possibilité d'utiliser une unité d'habitation durant une certaine période. Des frais d'entretien et de réservation font souvent partie intégrante de ce type de contrat de vacances à temps partagé. On rapporte que des ventes sont souvent effectuées sous pression. Certains consommateurs se voient par conséquent aux prises avec un contrat à très long terme sans qu'ils puissent s'en défaire.	Accorder au consommateur une faculté de dédit à la suite de la conclusion d'un contrat relatif à des vacances à temps partagé et rendre obligatoire un certain formalisme contractuel.		
89. Entreprise de règlement de dettes	Les entreprises de règlement de dettes concluent des contrats avec des consommateurs afin de négocier avec les créanciers de ces derniers le règlement de leurs dettes dans des conditions plus favorables, notamment la diminution du montant exigible. L'absence de réglementation de cette industrie comporte plusieurs dangers pour des consommateurs en difficulté financière. Des coûts importants peuvent être exigés avant même que ne soit faite une proposition aux créanciers, et ce, même si aucun règlement de dettes n'a été obtenu. Une entreprise de règlement de dettes pourrait prétendre, de façon irréaliste, réduire considérablement les dettes du consommateur et donner une information trompeuse concernant la protection de la cote de crédit du consommateur. Par ailleurs, les dettes du consommateur peuvent avoir augmenté durant la période de négociation avec les créanciers puisqu'aucun paiement ne pourrait avoir été effectué par le débiteur durant celle-ci. En effet, les intérêts et autres frais se s'accumuleraient et le	Introduire dans la LPC un chapitre concernant ces entreprises qui viserait par exemple à : <ul style="list-style-type: none"> • régir le contenu du contrat; • interdire le paiement anticipé des frais ou honoraires; • obliger l'entreprise à placer les sommes reçues du consommateur dans un compte en fidéicomis; • permettre au consommateur d'annuler son contrat sans frais dans un certain délai; • obliger l'entreprise à divulguer certains renseignements; • interdire certaines pratiques, notamment de faire, avant le consentement exprès du créancier, des représentations selon lesquelles la dette du consommateur envers ce créancier sera réduite. 		

Commentaires de :

Sujet	Problématique	Mesure envisagée	Accord (O/N)	Commentaires
	consommateur s’endetterait alors davantage, le conduisant potentiellement vers une faillite. Au surplus, le consommateur ne serait alors aucunement à l’abri des tentatives de recouvrement de ses créanciers. L’inquiétude causée par la croissance de cette industrie est partagée par plusieurs autres provinces canadiennes qui ont déjà légiféré en ce domaine.			
Protections financières				
90. Studio de santé - cautionnement	Dans le contexte actuel, les cautionnements exigés sont insuffisants pour couvrir les réclamations des consommateurs. (Rapport sur la restructuration des protections financières en vertu de la LPC – Studios de santé - AON – mai 2009) Le coût de gestion pour l’Office est supérieur aux indemnisations reçues des consommateurs, des montants relativement faibles réclamés par les consommateurs-utilisateurs, qui ne constituent pas a priori une clientèle vulnérable.	Abolir le système de protection financière dans ce secteur si la mesure proposant la fusion du régime du studio de santé et du régime du contrat de service à exécution successive relatif à un enseignement, un entraînement ou une assistance n’est pas retenue.		
91. Exemption - compte en fidéicomis	Le commerçant qui reçoit une somme d’argent d’un consommateur avant la conclusion d’un contrat doit la transférer en fiducie. Il peut toutefois demander au président d’être exempté de cette obligation moyennant un cautionnement. Dans la mesure où cette exemption est très peu demandée par les commerçants, est-il nécessaire de la maintenir?	Éliminer l’obligation de placer en fiducie les sommes d’argent reçues avant la conclusion du contrat.		

Commentaires de :

Sujet	Problématique	Mesure envisagée	Accord (O/N)	Commentaires
Mesures mineures / harmonisation				
92. Commerçant itinérant — contrat – coordonnées du représentant	La LPC exige que le représentant du commerçant itinérant signataire du contrat indique ses coordonnées personnelles au contrat. Cette exigence fait l’objet d’une opposition de la part de nombreux commerçants qui souhaiteraient pouvoir plutôt indiquer les coordonnées de l’établissement ou du service à la clientèle.	Supprimer l’exigence de fournir les coordonnées personnelles du représentant qui a signé le contrat au paragraphe b) de l’article 58. Modifier l’article 61 de la LPC en conséquence, de même que l’Énoncé des droits de résolution prévu à l’Annexe 1 de la loi.		
93. Commerce itinérant - contrat - établissements	De plus en plus, de grandes entreprises demandent des permis de commerçant itinérant pour pouvoir œuvrer en toute légalité auprès des consommateurs lorsqu’ils font du porte-à-porte. Or, l’exigence du paragraphe b) de l’art. 58 de la LPC qui consiste à indiquer au contrat les coordonnées de tous les établissements du commerçant au Québec est fastidieuse et de peu d’utilité.	Revoir l’exigence, à l’alinéa b) de l’article 58 de la LPC, de fournir les coordonnées de tous les établissements des entreprises qui en détiennent au-delà d’un certain nombre.		
94. Contrat de crédit - services optionnels	Un nouveau règlement fédéral, le Règlement relatif à l’abonnement par défaut (DORS/2012-23), entré en vigueur le 1 ^{er} août 2012, encadre les services optionnels que peuvent offrir les institutions financières fédérales, en exigeant le consentement exprès du consommateur avant de les fournir, en prévoyant un mode d’annulation et en exigeant la divulgation de certaines informations. L’article 11.4 de la LPC règle la question de la résiliation du contrat; la question du consentement exprès est réglée par le paragraphe a) de l’article 230 de la LPC. Toutefois, la divulgation de certaines informations avant la fourniture du service optionnel n'est pas couverte actuellement par la LPC.	Prévoir la divulgation de certaines informations avant la conclusion d’un contrat pour des services optionnels dans les contrats de crédit.		

Commentaires de :

Sujet	Problématique	Mesure envisagée	Accord (O/N)	Commentaires
95. Indication des prix	L'article 223 de la LPC prévoit que le commerçant doit indiquer clairement et lisiblement sur chaque bien offert en vente dans son établissement ou, dans le cas d'un bien emballé, sur son emballage, le prix de vente de ce bien, sous réserve de ce qui est prévu par règlement. Une exemption est prévue au règlement pour le commerçant qui utilise la technologie du lecteur optique pourvu qu'il respecte la Politique d'exactitude des prix. Cet article est désuet et devrait être revu pour prévoir à la loi une obligation générale d'indiquer les prix de façon claire et lisible et le règlement devrait prévoir les modalités plus techniques.	Modifier l'article 223 de la LPC afin de prévoir que le commerçant doit indiquer clairement et lisiblement le prix de vente des biens offerts en vente dans son établissement de la manière prescrite par règlement. Prévoir au règlement les modalités pour les commerçants qui utilisent la technologie du lecteur optique.		
96. Permis - notification de la décision du président	L'article 334 LPC prévoit que le président doit notifier sa décision de refuser, suspendre ou annuler un permis par écrit. Quelle est la validité d'un contrat signé par un commerçant et un consommateur entre la date où la décision est rendue et celle de sa notification?	Apporter les précisions requises, à la loi ou au règlement, le cas échéant.		

Commentaires de :

Loi sur les agents de voyages

Sujet	Problématique	Mesure envisagée	Accord (O/N)	Commentaires
Champ d'application de la loi				
97. Exemption – hôteliers hors Québec	En guise de concordance avec la situation antérieure à 2004 et avec les autres provinces ayant une législation sur les agents de voyages, il y aurait lieu d’appliquer l’exemption prévue pour les hôteliers québécois aux hôteliers situés hors Québec.	Étendre l'exemption prévue pour les hôteliers aux hôteliers situés hors Québec.		
Mécanismes de surveillance				
98. Permis - agent de voyages	La pratique gouvernementale actuelle est de délivrer le permis au commerçant qui exerce l’activité réglementée plutôt qu’à une tierce personne pour son compte. Dans le domaine du voyage, c’est aussi la situation en Ontario et en Colombie-Britannique.	Prévoir que le permis est délivré à l'agent de voyages plutôt qu'à un tiers détenteur.		
99. Permis – motifs d’annulation ou de suspension	L’article 12 de la Loi sur les agents de voyages (ci-après LAV) prévoit les cas pour lesquels le président peut notamment suspendre ou annuler le permis d’agent de voyages. Un de ces cas est si le titulaire ou la personne qui demande le permis ne remplit plus les conditions requises pour <u>obtenir</u> le permis. Or, il est prévu un amendement au Règlement sur les agents de voyages pour ajouter une condition pour le <u>maintien</u> du permis, soit l’obligation de maintenir un fonds de roulement minimal tout au long de la durée du permis.	Ajouter, à la fin du paragraphe b de l’article 12 de la LAV, les mots « ou pour son maintien ».		

Commentaires de :

Sujet	Problématique	Mesure envisagée	Accord (O/N)	Commentaires
100.Cessation d'effet du permis	Actuellement, il n'est pas prévu que lorsque le titulaire de permis ne paie pas les droits pour la reconduction du permis, celui-ci cesse d'avoir effet. Or, comme le permis est délivré sans terme, le président doit rendre une décision annulant le permis. Cela est inutilement lourd administrativement.	Ajouter à l'article 13.1 de la LAV l'alinéa suivant : « Le permis cesse également d'avoir effet dans les cas prévus par règlement. » Ajuster le pouvoir réglementaire en conséquence.		
101.Transfert du permis	La LAV ne confère pas explicitement le pouvoir au gouvernement de réglementer afin d'établir un coût fixe et bien défini pour le transfert de permis.	Ajuster l'article 36 de la LAV de manière à prévoir le pouvoir réglementaire d'établir un coût fixe et défini pour le transfert de permis.		
102.Certificat de gérant	La LAV ne prévoit pas la possibilité pour le gouvernement de faire des règlements permettant de dresser les conditions d'émission de certificat de gérant. En l'absence d'un tel pouvoir, de nouvelles dispositions au règlement seraient probablement déclarées <i>ultra vires</i> par un tribunal.	Prévoir un pouvoir réglementaire pour déterminer les conditions de délivrance du certificat de gérant.		
103.Fusion d'entreprises	En cas de fusion d'entreprises, le président ne peut exiger le paiement de droits étant donné que cela n'est pas prévu aux pouvoirs réglementaires. Une modification au pouvoir réglementaire est donc requise pour pouvoir prévoir des droits à payer en ces cas.	Ajouter, au paragraphe b) de l'article 36 de la LAV, le pouvoir réglementaire de prévoir des droits à payer dans le cas de fusion d'entreprises.		
Protections financières				
104.FICAV – élargissement de l'indemnisation	Depuis sa création en novembre 2004, plus de 13 600 voyageurs ont reçu des indemnités par l'entremise du fonds en date du 31 mars 2013, pour un total de 5,5 M\$. Or, le surplus cumulé du FICAV poursuit sa croissance et la contribution baissera vraisemblablement à 1 \$/1000 \$ (0,10 %) au 31 mars 2014, conformément aux dispositions du Règlement sur les agents de voyage. Or, malgré la baisse du montant de la contribution, le fonds devrait continuer à	Élargir les cas où les clients des agents de voyages peuvent être indemnisés ou remboursés par le FICAV. À titre d'exemple, il pourrait être prévu que le FICAV indemnise directement un client qui n'est pas remboursé par un fournisseur en défaut à la suite d'un cas de force majeure. Il pourrait également être prévu d'indemniser un client qui n'est pas remboursé par un fournisseur à la suite de l'annulation d'un forfait en		

Commentaires de :

Sujet	Problématique	Mesure envisagée	Accord (O/N)	Commentaires
	<p>croître à chaque année avec les seuls revenus de placement.</p> <p>Par ailleurs, des situations particulières et non prévues à la loi et son règlement n'ont pu donner lieu à une indemnisation adéquate des consommateurs. Un élargissement des cas où les clients des agents de voyages peuvent recevoir une indemnisation ou un remboursement apparaît souhaitable compte tenu de cela.</p> <p>Enfin, il est envisagé de baisser davantage la contribution voire d'accorder un congé de contribution pour un certain temps aux clients. Cette possibilité sera analysée lors de la consultation ultérieure sur les modifications au Règlement sur les agents de voyages.</p>	application de l'obligation de sécurité qui incombe à un agent de voyages.		
Mesures mineures / harmonisation				
105.Maintien du permis et certificat	<p>Les alinéas b) et b.1) de l'article 36 de la LAV utilise le concept de « renouvellement » de permis et de certificat. Or, le RAV utilise plutôt le concept de « reconduction » et prévoit que le permis et le certificat sont délivrés sans terme. Il faudrait harmoniser. Le terme « maintien » refléterait davantage le fait que le permis et le certificat sont délivrés sans terme.</p>	Remplacer le mot « renouvellement » par « maintien » aux alinéas b) et b.1) de l'article 36 de la LAV.		
106.Amende	<p>En 2010, lors du projet de modification, les règles relatives aux conseillers étaient initialement prévues à l'article 5 de la LAV. Ces règles ont été déplacées à l'article 4 de la LAV et, par inadvertance, l'article 39 de la LAV n'a pas été ajusté. L'article 40 de la LAV devait plutôt s'appliquer.</p>	Baisser le seuil des amendes applicables à la non-détention d'un certificat d'agent de voyages pour le faire passer de 2 000 \$ à 1 000 \$.		

Commentaires de :

Sujet	Problématique	Mesure envisagée	Accord (O/N)	Commentaires
107.Peine pénale	La LAV est la seule loi dont l'Office est chargé d'en assurer la surveillance où la peine est la même pour un individu que pour une personne morale.	Il y aurait lieu de prévoir une peine qui tiendrait compte du fait que le défendeur est une personne physique ou une personne morale afin d'harmoniser les peines sous la responsabilité de l'Office.		

Commentaires de :

Loi sur le recouvrement de certaines créances

Sujet	Problématique	Mesure envisagée	Accord (O/N)	Commentaires
Mécanismes de surveillance				
108.Permis restreints	Il y a de plus en plus de titulaires de permis d'agent de recouvrement qui n'exercent pas d'activités au Québec, mais qui doivent détenir un permis pour chacune des provinces canadiennes afin de pouvoir exercer au Canada. Il s'agit d'une exigence de plusieurs créanciers nationaux. Pour l'instant, nous n'exigeons que la production d'un bail ou autre preuve d'occupation légitime des lieux, afin de répondre aux exigences minimales de l'article 22 de la Loi sur le recouvrement de certaines créances (ci-après LRCC) (« posséder un établissement au Québec », « dans lequel il fait des affaires »).	Prévoir la possibilité de délivrer des permis restreints dans les pouvoirs réglementaires dévolus par la loi, tout comme c'est possible de le faire dans le domaine du voyage.		
109.Cautonnement - obligations	Tout comme dans le domaine du voyage, le titulaire d'un permis d'agent de recouvrement qui fournit un cautionnement en obligations (en vertu du paragraphe d) de l'article 16 du règlement) devrait se voir imposer des frais de gestion.	Prévoir l'imposition de frais de gestion, qui couvriraient les frais d'ouverture de dossier, lorsque le cautionnement est fourni en obligations.		
110.Pouvoirs du président – fonds en fiducie	En cas de suspension, d'annulation ou de non-renouvellement de permis, le président devrait avoir le pouvoir d'ordonner le gel des retraits de fonds en fiducie afin d'accroître la protection financière des consommateurs.	Prévoir le pouvoir du président d'ordonner le gel des retraits de fonds en fiducie en cas de suspension, d'annulation ou de non-renouvellement de permis.		

Commentaires de :

Sujet	Problématique	Mesure envisagée	Accord (O/N)	Commentaires
Mesures visant à corriger un déséquilibre				
111.Créances prescrites	Une pratique de plus en plus courante dans le milieu, consiste à ce que les agences de recouvrement tentent de recouvrer des dettes prescrites. Bien que la dette ne s’éteigne pas, l’action qui tend à faire valoir un droit se prescrit par trois ans (art. 2925 du Code civil).	Introduire à la Loi, à la section IV ou au chapitre des pratiques interdites, l’interdiction de communiquer avec un débiteur pour réclamer une créance la sachant prescrite.		
112.Obligations et Interdictions	Étendre les interdictions prévues à l’article 34 de la LRCC, faites aux titulaires de permis, à toute personne qui fait du recouvrement. Ce serait moins restreignant pour les poursuites pénales.	Modifier l’article 3 de la LRCC en conséquence.		
113.Interdiction	L’interdiction prévue par le paragraphe 2 de l’article 34 devrait être assouplie pour en permettre une application un peu plus large. Le débiteur qui omet de mentionner dans son écrit de cesser de communiquer oralement avec lui et de ne communiquer que par écrit, se voit parfois opposer ce manquement par le créancier qui, pour ce motif, ne respecte pas la demande du débiteur.	Remplacer le texte de l'article 218 par le suivant : « Communiquer oralement avec un débiteur qui lui a fait parvenir un avis écrit de ne pas communiquer avec lui oralement ou de ne communiquer avec lui que par écrit. »		

Commentaires de :

Loi sur les arrangements préalables de services funéraires et de sépulture

Sujet	Problématique	Mesure envisagée	Accord (O/N)	Commentaires
Champ d'application de la loi				
114.Cimetières religieux	Les achats de sépulture, de creusage et d'entretien des fosses représentent des sommes importantes payées pour de longs termes. L'exception créée en faveur des exploitants des cimetières religieux a-t-elle toujours sa raison d'être face à l'augmentation des religions au Québec? Le besoin de protection des acheteurs de contrats d'achats préalables de sépulture est accru du fait que plusieurs de ces sociétés religieuses sont petites et que le nombre de leurs fidèles peut être relativement petit de même que leurs avoirs.	Retirer l'exemption pour les exploitants des cimetières religieux.		
115.Courtage funéraire	Le marché des services funéraires est en rapide évolution. Les arrangements préalables pourront éventuellement être « négociés » par un courtier funéraire. Or, cette pratique devrait être encadrée de manière à éviter les conflits d'intérêts, et s'assurer que les consommateurs sont bien informés.	Prévoir des règles permettant à l'Office d'encadrer le courtage funéraire.		
Mécanismes de surveillance				
116.Numéro des contrats	Le paragraphe 3 de l'article 7 de la Loi sur les arrangements préalables de services funéraires et de sépulture (ci-après LAPSFS) prévoit que le contrat d'arrangements préalables doit indiquer un numéro, sans toutefois prévoir que ceux-ci soient utilisés de manière consécutive, ce qui rend la tâche de l'enquêteur plus difficile lors de l'inspection. Même chose pour l'article 8 se rapportant à l'achat préalable de sépulture.	Prévoir une nouvelle disposition s'inspirant de l'article 18 du Règlement sur les agents de voyage. Cet article prévoit que l'agent qui perçoit des fonds d'un client doit émettre un reçu pré-numéroté consécutivement dont il doit conserver copie en séquence numérique aux fins d'inspection.		

Commentaires de :

Sujet	Problématique	Mesure envisagée	Accord (O/N)	Commentaires
117.Compte en fiducie	L'article 20 de la LAPSFS exige que le vendeur d'arrangements préalables de services funéraires et de sépulture déclare son compte en fidéicommiss sur demande du président. Même si les dispositions actuelles simplifient leur administration, le délai de détection d'un problème relatif au compte en fidéicommiss pourrait être très long et causer des préjudices économiques sérieux aux clients de vendeurs qui ont un compte en fidéicommiss qui ne respecte pas les règles. Combinée avec l'engagement du dépositaire, l'obligation de déclaration et d'aviser que toute modification permettrait une meilleure surveillance des fonds appartenant aux acheteurs.	Modifier l'article 20 de façon à rendre obligatoire la transmission, au président de l'Office, de l'engagement souscrit par le dépositaire. Inclure l'information relative au compte dans l'annexe 2 de la loi.		
118.Dispositions pénales	Contrairement aux autres lois appliquées par l'Office, les dispositions pénales de la LAPSFS sont nombreuses et mériteraient d'être simplifiées.	Prévoir un régime similaire à celui de l'article 277 de la LPC. Remplacer l'article 61 de la LAPSFS par un article qui regrouperait les dispositions pénales comme les articles 277 de la LPC, 37 de la LAV et 53 de la LRCC. Prévoir des montants différents pour les amendes payables par des personnes physiques et par des personnes morales et prescrire que le vendeur d'arrangements préalables de services funéraires et de sépulture qui est en contravention, paie en plus de l'amende, les frais d'inspection fixés par règlement ou dans certaines circonstances, au lieu de l'amende.		
119.Décret	Étant de nature réglementaire, les règles prévues à l'engagement volontaire étendu par décret peuvent être modifiées par le gouvernement, alors que si elles étaient prescrites par la loi, seule l'Assemblée nationale pourrait les	Inclure à la LAPSFS le <i>Décret concernant l'adoption de règles de conduite en matière de vente d'arrangements préalables de services funéraires et de sépulture par commerce itinérant.</i>		

Commentaires de :

Sujet	Problématique	Mesure envisagée	Accord (O/N)	Commentaires
	modifier. Certains font valoir qu’elles auraient ainsi davantage force de loi.			
Protections financières				
120.Fichier central des contrats d’arrangements préalables	Un fichier central des contrats d’arrangements préalables permettrait de mieux contrôler le respect des règles régissant les sommes versées en fiducie. Ce fichier central permettrait également de savoir si le défunt est détenteur d’un contrat d’arrangements préalables et éviter ainsi que la famille paie pour des services qui ont déjà été payés par le défunt.	Afin de faciliter la recherche des contrats d’arrangements préalables, prévoir la mise en place d’un fichier central unique des contrats d’arrangements préalables avec reddition de compte périodique de la part des dépositaires.		
121.Transfert de contrats	Lors d'un changement de dépositaire, les fonds en fiducie ne peuvent faire l'objet d'un transfert que pour la totalité de ces fonds. Ainsi, lorsqu'un consommateur déménage, les fonds relatifs à son contrat d'arrangements préalables ne peuvent être transférés à un autre dépositaire.	Autoriser les dépositaires à transférer les sommes rattachées à un contrat d’arrangements préalables d’une entreprise funéraire à une autre.		
122.Indexation - services funéraires	L'article 9 de la LAPSFS interdit au vendeur de prévoir au contrat une clause d'indexation ou toute clause au même effet. Dans les faits, certains vendeurs réclament des frais additionnels malgré l'absence d'une telle clause.	Modifier l’article 9 de la LAPSFS afin d’interdire non seulement la clause d’indexation, mais également l’indexation des prix eux-mêmes. Afin de sanctionner une telle pratique, modifier aussi l'article 63 (3°) de la LAPSFS en conséquence.		
123.Résolution - contrat de crédit accessoire	Lorsque des modalités de financement sont offertes à l’acheteur par un vendeur de contrats d’arrangements préalables de services funéraires ou si ce dernier se charge d’obtenir du crédit pour l’acheteur et si le contrat de crédit est distinct du contrat de vente ou joint à celui-ci, les deux contrats sont liés et la résolution du contrat de vente devrait entraîner automatiquement l’annulation du contrat de crédit.	Permettre la résolution du contrat de crédit conclu de façon accessoire à la conclusion d'un contrat de vente d'arrangements préalables de services funéraires. Revoir les modalités d’application en s’inspirant de l'article 62 de la LPC.		

Commentaires de :

Sujet	Problématique	Mesure envisagée	Accord (O/N)	Commentaires
124.Compte en fidéicomis	Une entreprise funéraire pourrait potentiellement être en difficulté financière si les revenus générés par les sommes versées en fiducie sont inférieurs à l'indice des prix à la consommation.	Clarifier la loi concernant les « revenus d'intérêt à distraire » de manière à prévoir un mécanisme permettant de récupérer, sur quelques années subséquentes, les sommes manquantes pour une année donnée.		
125.Fonds en fiducie — bilan annuel	Certaines entreprises funéraires ont omis dans le passé de verser les sommes prescrites en fiducie entraînant ainsi d'importants déficits actuariels dans ces comptes en fiducie.	Pour protéger davantage le consommateur, prévoir l'obligation, pour chaque entreprise funéraire régie par la loi, de fournir à l'Office un bilan annuel vérifié de ses fonds en fiducie.		
126.Fonds d'indemnisation	La faillite d'une entreprise funéraire, sa fermeture ou l'omission de verser en fiducie les sommes prescrites peuvent priver le consommateur des biens et des services qu'il a payés selon les termes du contrat d'arrangements préalables.	Mettre en place un fonds d'indemnisation pourvu à même une surcharge sur les contrats afin d'assurer l'exécution du contrat malgré la fermeture d'une entreprise.		
127.Frais administratifs	Certaines maisons funéraires ont, par le passé, chargé des frais administratifs de 450 \$ à la suite de la conclusion d'un contrat d'arrangements préalables et ce montant aurait été réduit à 250 \$ par l'OPC.	Préciser à la loi le montant autorisé des frais administratifs et si ce montant peut être conservé par la maison funéraire comme étant un service fourni ou s'il doit être déposé en totalité en fiducie.		
128.Résolution du contrat - héritiers	Clarifier les dispositions de la LAPSFS concernant le droit de résolution du contrat. Il faudrait prévoir une disposition déclaratoire pour exprimer clairement que le contrat d'arrangement préalable de services funéraires constitue une disposition à cause de mort qui ne peut être révoquée que par l'acheteur, le cocontractant ou le bénéficiaire dudit arrangement, de son vivant.	Aux articles 10 à 18, clarifier les dispositions de la loi concernant le droit de résolution du contrat. Prévoir une disposition déclaratoire pour exprimer clairement que le contrat d'arrangement préalable de services funéraires constitue une disposition à cause de mort qui ne peut être révoquée que par l'acheteur, le cocontractant ou le bénéficiaire dudit arrangement, de son vivant.		

Commentaires de :

Sujet	Problématique	Mesure envisagée	Accord (O/N)	Commentaires
129.Pénalités	Lors de la résolution d'un contrat d'arrangements préalables par le consommateur, la loi prévoit que l'entreprise peut conserver, à titre de pénalité, une somme représentant 10 % du prix du contrat. Or, lorsqu'un consommateur souhaite n'apporter qu'une modification au contrat, certaines entreprises annulent le contrat et en rédigent un nouveau et conservent ainsi cette somme.	Préciser à la loi que toutes les modifications au contrat doivent être obligatoirement traitées comme telles par les maisons funéraires sans pénaliser l'acheteur. Seule la véritable résolution du contrat doit entraîner la pénalité de 10 % prévue par la loi. Ces frais de 10 % devraient être définis comme des frais administratifs plutôt qu'une pénalité d'annulation comme c'est présentement le cas.		
130.Administration provisoire	Les règles régissant l'administration provisoire devraient être ajustées de manière à resserrer le contrôle exercé par l'Office.	Revoir les règles régissant la nomination d'un administrateur provisoire, son mandat et le paiement de ses frais de manière à éviter les conflits d'intérêts, et prévoir une reddition de compte au président de l'Office et l'utilisation d'un fonds d'indemnisation qui serait éventuellement créé pour le paiement des frais encourus pour l'administration provisoire.		
Mesures visant à corriger un déséquilibre				
131.Récupération - 10 % du prix du contrat	Il est impossible pour une entreprise funéraire de retirer du compte en fidéicomis la somme représentant 10 % du prix du contrat lorsqu'elle a initialement déposé en fiducie 100 % du prix du contrat.	Permettre aux entreprises funéraires de récupérer en tout temps le 10 % de frais dans les cas où le dépôt initial en fiducie représentait 100 % des sommes perçues.		
132.Frais de crédit	Certains vendeurs financent les contrats par un contrat assorti d'un crédit et aimeraient ne pas avoir à déposer les frais de crédit en fiducie.	Prévoir à l'article 21 que les frais de crédit perçus lorsque le contrat est financé n'ont pas à être déposés en fiducie.		
133.Modification du contrat - frais administratifs	Lorsqu'une modification au contrat réduit le prix de celui-ci, l'entreprise doit alors rembourser au consommateur la valeur de cette réduction. L'entreprise funéraire devrait pouvoir conserver 10 % de la valeur de ce remboursement pour	Clarifier la loi de manière à permettre au vendeur de conserver des frais administratifs lorsqu'un remboursement est effectué à l'acheteur à la suite de modifications au contrat.		

Commentaires de :

Sujet	Problématique	Mesure envisagée	Accord (O/N)	Commentaires
	couvrir ses frais.			

Commentaires de :

Modifications visant l'ensemble des lois sous la surveillance du président de l'Office

Sujet	Problématique	Mesure envisagée	Accord (O/N)	Commentaires
Mécanismes de surveillance				
134. Pouvoirs du président - injonction	Les lois dont le président de l'Office est chargé de surveiller l'application comportent la possibilité de recourir à l'injonction dans certaines situations. Or, ce pouvoir n'est pas uniforme et il doit parfois être exercé par le Procureur général. Il peut être opportun que les procureurs de l'Office puissent agir directement dans tous les dossiers d'injonction.	Uniformiser les lois dont le président de l'Office assure la surveillance afin de permettre au président de recourir à l'injonction en toute matière (opération sans permis, infractions répétées à la loi, compte en fidéicomis en souffrance, etc.).		
Mesures mineures / harmonisation				
135. Pratiques interdites - motifs ne pouvant être invoqués	L'article 240 de la LPC empêche toute personne à invoquer, en défense, le fait qu'elle est titulaire d'un permis ou qu'elle a fourni un cautionnement prévu par la loi ou un règlement pour prétendre que sa compétence, sa solvabilité, sa conduite ou ses opérations sont reconnues ou approuvées. Or, cet article ne s'applique pas aux autres lois administrées par l'Office.	Étendre l'application de cet article à toutes les lois dont le président assure la surveillance.		
136. Compte en fidéicomis	L'article 27 de la LRCC prévoit qu'un titulaire de permis doit avoir un compte en fidéicomis dans une banque ou autre société autorisée. Le nombre de comptes pouvant être détenus n'est pas limité. L'article 257 de la LPC prévoit que le commerçant doit n'avoir qu'un seul compte en fidéicomis. L'art. 33 de la LAV précise que les fonds perçus pour le compte d'autrui doivent être déposés dans un compte en fidéicomis détenu au Québec. Le nombre de comptes	Harmoniser les mesures relatives à la possibilité de détenir un ou plusieurs comptes en fidéicomis dans les différentes lois.		

Commentaires de :

Sujet	Problématique	Mesure envisagée	Accord (O/N)	Commentaires
	pouvant être détenus n’est pas limité. L’article 21 de la LAPSFS prévoit que les sommes perçues d’un contrat d’arrangement doivent être déposées en fiducie auprès du dépositaire choisi en vertu de l’article 20.			
137.Responsabilité pénale de l'administrateur et du dirigeant - présomption	Aucune présomption de connaissance n'existe pour les administrateurs et dirigeants. L'article 282 de la LPC prévoit même la nécessité de faire une telle preuve. Il en est de même de l'article 56 de la LRCC. Créer une présomption de connaissance de l'infraction pour les administrateurs, dirigeants et représentants et enlever la nécessité de la preuve de cette connaissance allégeraient le fardeau de preuve du poursuivant.	Retirer les termes « qui avait connaissance de l'infraction » à l'article 282 de la LPC. Retirer le terme « réputé » et ajouter que ces derniers sont présumés avoir commis l'infraction à moins qu'ils n'établissent avoir fait preuve de diligence raisonnable. Ajouter la même présomption à l'article 38 de la LAV, modifier l'article 76 de la LAPSFS et l'article 56 de la LRCC.		
138.Responsabilité pénale de l'administrateur et du dirigeant - peine	Les peines applicables aux personnes physiques sont les mêmes, peu importe que ces personnes soient un dirigeant ou un administrateur.	Prévoir une peine plus élevée pour l'administrateur et/ou dirigeant, par exemple, le double de la peine prévue pour une personne physique.		
139.Présomption de complicité	Dans l'état actuel du droit nous devons établir l'intention du complice, ce qui s'avère une preuve difficile à faire.	À l'instar de l'article 200 de la Loi sur le bâtiment nous pourrions incorporer une présomption à cet égard. Cet article se lit ainsi : « Toute personne qui, par son acte ou son omission, en aide une autre à commettre une infraction est coupable de cette infraction comme si elle l'avait commise elle-même, si elle savait ou aurait du savoir que son acte ou son omission aurait comme conséquence probable d'aider à la commission de l'infraction ».		

Commentaires de :

Sujet	Problématique	Mesure envisagée	Accord (O/N)	Commentaires
140.Infraction - uniformisation	La personne pouvant être partie à une infraction diverge d'une loi à l'autre. À titre d'exemple, en vertu de la LPC un administrateur ou un représentant peut être partie à l'infraction alors que dans la LAV on prévoit la responsabilité pénale du dirigeant dont la définition prévue à cette loi est beaucoup plus large.	Uniformiser les différentes lois administrées par l'Office afin que les personnes pouvant être liées aux infractions soient les mêmes dans chacune des lois.		