

RAPPORT DE MISSION

LISE THÉRIAULT

Grande-Bretagne, Belgique et Suisse

24 février au 3 mars 2018

Délégation officielle

M^{me} Lise Thériault, ministre responsable de la Protection des consommateurs et de l'Habitation

Délégation d'accompagnement

M^{me} Marie-France Daoust, directrice de cabinet

M^{me} Marjorie Théberge, vice-présidente aux affaires publiques, institutionnelles et organisationnelles, Office de la protection du consommateur

Contexte

La mission s'est déroulée du 24 février au 3 mars 2018. Nous sommes allées rencontrer de nombreux organismes et autorités gouvernementales pour échanger sur divers sujets entourant le droit de la consommation ainsi que de la protection du consommateur dans le but de pouvoir s'inspirer des meilleures pratiques.

Déroulement

Nous avons passé le 25 et le 26 février à Londres avant de nous rendre en Belgique les deux jours suivants. Nous avons ensuite conclu nos rencontres à Genève, les 1^{er} et 2 mars. En cinq jours, nous avons effectué près d'une vingtaine de réunions.

Lors de notre séjour à Londres, nous avons eu le plaisir d'être accompagnées par le délégué général du Québec, M. John Coleman, et nous avons eu le privilège de nous entretenir avec :

- M^{me} Amanda Long, directrice générale de l'Organisation internationale des consommateurs;
- Dr Michael Grenfell, directeur général chargé de la surveillance et de l'application de la loi, M^{me} Cecilia Parker Aranha, directrice déléguée à la concurrence, aux consommateurs et aux marchés, et M. David Perry, directeur adjoint aux affaires juridiques. Tous sont les experts de l'Autorité de la Concurrence et des Marchés britanniques;
- M. Andrew Griffiths, ministre du département des Affaires, de l'Énergie et des Stratégies industrielles;
- M. Pete Moorey, directeur à la représentation et aux affaires publiques de l'association à but non lucratif Which?.

Au cours de ces entretiens, nous avons échangé sur de nombreux sujets touchant le monde de la consommation et son évolution. Un élément de discussion a été mentionné de façon récurrente : la concurrence entre les entreprises. Il fut expliqué que cette dernière est un élément essentiel qui permet d'assurer un marché sain pour le consommateur. La concurrence offre à celui-ci la possibilité d'avoir accès à une grande source d'information dont il ne pourrait bénéficier s'il se retrouvait devant une situation de monopole ou d'exclusivité. Il est important de veiller à ce que la concurrence demeure présente dans le monde de la consommation.

Le commerce électronique a également suscité des échanges fructueux. Ce type d'activité modifie fortement les pratiques commerciales. Il est primordial pour les organismes travaillant dans l'intérêt des consommateurs de suivre les développements du commerce électronique et de demeurer alerte vis-à-vis des nouvelles technologies qui font leur apparition. L'intelligence artificielle en est un bon exemple. D'un côté, elle permet de réaliser des avancées scientifiques significatives. De l'autre, elle entraîne de profonds questionnements sur le plan éthique et en ce qui a trait à la législation qui doit l'encadrer. Un second enjeu lié au commerce électronique a été abordé. Il se rapporte à l'accumulation de données recueillies auprès des consommateurs. Ce nouveau phénomène technologique soulève des interrogations relatives à l'utilisation de ces informations. Les réponses sont cependant loin d'être simples à trouver.

La revente de billets de spectacle a aussi fait l'objet de discussions. Les autorités gouvernementales britanniques font face aux mêmes problèmes qu'au Québec et cherchent à retrouver un marché transparent. Actuellement, les billets sont en vente au double et parfois

même au triple de leur valeur initiale. Cette situation résulte notamment de la présence de robots qui permettent à des revendeurs d'acquérir une grande quantité de billets, créant un phénomène de rareté. Pour contrer ces pratiques, des mesures législatives ont récemment été adoptées. Il est désormais interdit au Royaume-Uni de revendre des billets sans avoir l'autorisation préalable de l'organisateur de l'événement. Quant à l'utilisation de robots, elle est dorénavant illégale. Ces mesures pourraient inspirer des changements législatifs au Québec.

Enfin, il fut enrichissant de rencontrer un représentant de Which?, un organisme à but non lucratif qui compte plus d'un million de membres et qui publie plus d'une vingtaine de magazines par années sur divers sujets. L'engagement à fournir des conseils impartiaux aux consommateurs est au cœur des actions de l'organisme. Les tests et enquêtes qu'il réalise sur des biens et services permettent aux consommateurs de faire des choix éclairés.

Lors des deux jours passés en Belgique, nous avons été accompagnées par le délégué général du Québec, M. Michel Audet. Nous avons eu l'opportunité de nous entretenir avec :

- M. Kris Peeters, vice-premier ministre et ministre de l'Emploi, de l'Économie et des Consommateurs du gouvernement fédéral belge;
- M. Reinhard Steennot, le président de la Commission spéciale de la consommation (Conseil de la Consommation), M^{me} Leen De Cort, une membre de la Commission spéciale de la consommation, Secrétaire générale d'AB-REOC, et M^{me} Julie Frère, la porte-parole de Test-Achats;
- M. Francisco Fonseca Morillo, le directeur général adjoint de la Direction générale Justice et Consommateurs de la Commission européenne;
- M^{me} Monique Goyens, la directrice générale du Bureau européen des Unions des Consommateurs;
- M^{me} Karen Ghysels, directrice du Centre européen des Consommateurs de Belgique.

La protection du consommateur a été l'élément central de nos discussions. La défense de leurs intérêts est orientée vers la recherche continue de l'équilibre entre les commerçants et les consommateurs. Que ce soit par des changements législatifs ou par des modes de règlements de différends extrajudiciaires, tous souhaitent que le consommateur puisse bénéficier de mécanismes de protection et qu'il ait accès aux instances lui permettant de faire valoir ses droits. Au cours des rencontres, nous avons pu constater qu'en Belgique, les changements législatifs sont soumis à des processus complexes régis par un calendrier parlementaire qui possède certaines limites. Une loi concernant l'encadrement des renseignements personnels a d'ailleurs retenu notre attention et nous avons demandé que celle-ci nous soit transmise une fois entrée en vigueur. Il s'agit d'un nouveau cadre qui s'appliquera aux renseignements personnels transmis lors de transactions effectuées en ligne. Cette législation vise à mettre de l'ordre dans le commerce électronique et à protéger davantage le consommateur. Le commerce électronique demeure un sujet actuel qui entraîne son lot de préoccupations.

Des échanges concernant la législation en matière de protection du consommateur nous ont également permis d'apprendre que Loi sur la protection du consommateur est une source d'inspiration pour le gouvernement belge qui souhaite proposer certains changements législatifs. À titre d'exemple, il cherche à faire adopter des règles similaires à celles qui régissent la garantie légale au Québec. Les autorités législatives belges entreprennent des démarches pour pouvoir obtenir un mécanisme semblable à nos recours collectifs. En Belgique, ce type de recours n'est toujours pas reconnu.

Nous avons eu le plaisir de discuter avec plusieurs intervenants qui travaillent directement avec le consommateur et nous avons réalisé qu'il existe une plateforme électronique similaire à notre plateforme PARLe. Les consommateurs belges ont donc aussi la possibilité de soumettre leur litige sur la plateforme et peuvent tenter d'obtenir un règlement au lieu de se tourner vers le système judiciaire traditionnel.

Il importe aussi de mentionner que les intervenants rencontrés sont unanimes en ce qui concerne l'éducation et l'accès à l'information. Que ce soit par l'entremise de magazines, de documents Web, d'activités éducatives à l'école ou de campagnes publicitaires, le consommateur doit pouvoir consulter facilement de l'information pertinente et variée. Un consommateur éduqué et renseigné est davantage en mesure de faire des choix éclairés.

À Genève, nous avons été accompagnées par M^{me} Véronique-Aimée Dion qui travaille à la Délégation générale du Québec à Munich. Nous avons eu le privilège de rencontrer :

- M^{me} Shamika Sirimane, directrice de la Division du commerce international des biens et services et des produits de base de la Conférence des Nations Unies sur le commerce et le développement;
- M. Martin Kallen, président-directeur général de l'Union des Associations européennes de football;
- M. Daniel Rossellat, maire de Nyon, président-directeur général et fondateur du Festival Paléo;
- M. Christophe Barman, président de la Fédération romande des consommateurs, M^{me} Sophie Michaud Gigon, secrétaire générale, M. Robin Eymann, spécialiste politique économique et M^{me} Sandra Imsand, journaliste responsable des enquêtes;
- M. Giovanni Peduto, chef de service de la consommation des affaires vétérinaires, M. Frédéric Brand, chef de service de l'agriculture et de la viticulture, M. Christian Richard, chimiste cantonal, M. Albert von Braun, chef de la Police du commerce et M Vincent Grandjean, chancelier d'État du Canton de Vaud;
- M^{me} Sylvio Podio, présidente du Grand conseil du Canton de Vaud;
- M^{me} Susan Bincoletto, ambassadrice du Canada en Suisse et au Liechtenstein;

- M. Philippe G. Nell, ministre, chef de la Section des Amériques, M. Simon Wuthrich, député, chef de la Section des Amériques, M. Luca Bernardoni, avocat et collaborateur scientifique de la Section légale;
- M. Jean-Marc Vögele, chef du Bureau fédéral de la consommation et M^{me} Marlis Koller-Tumleur, présidente de la Commission fédérale de la consommation;
- M. Stefan Meierhans, surveillant des prix.

Le commerce électronique et la protection des renseignements personnels furent encore des sujets qui ont suscité beaucoup d'échanges entre les intervenants. Tous affirment que les changements technologiques entraînent de nouvelles pratiques qui doivent être analysées avec rigueur.

Nous avons en outre eu l'opportunité de faire des rencontres avec des acteurs concernés par la revente de billets de spectacle. En Suisse, aucune disposition n'encadre spécifiquement ce secteur d'activité. Toutefois, une loi fédérale ainsi qu'une ordonnance sur l'indication des prix sont utilisées pour lutter contre les inconvénients posés par les pratiques implantées par des revendeurs. Malgré les demandes répétées d'organismes qui souhaiteraient l'adoption de mesures encadrant la revente de billets de spectacle, le législateur est plutôt d'avis que celles-ci ne sont pas nécessaires présentement.

À défaut d'avoir des dispositions législatives, les producteurs et organisateurs de spectacles ont mis en place des mesures pour lutter contre le phénomène de rareté et de hausse excessive du prix des billets. Certains organisateurs d'événements ont mis en vente des billets nominatifs. De cette manière, uniquement l'individu qui a acheté le billet peut l'utiliser. Ce système est toutefois complexe à mettre en place dans les grandes salles où les organisateurs peuvent difficilement procéder à la vérification de 50 000 billets.

Le développement de technologies qui détectent les robots permet aux organisateurs de limiter les achats massifs de billets. Néanmoins, la recherche et le développement sont laissés aux mains du secteur privé et le gouvernement n'intervient pas pour stimuler ou valoriser ces actions.

D'autres organisateurs ont décidé d'étendre la phase de vente en plusieurs périodes. Ainsi, le consommateur dispose de plus de temps pour se procurer les billets désirés et n'est pas immédiatement confronté au phénomène de rareté.

Une chose est certaine, nous constatons qu'il y a un grand respect de la liberté de marché de la part des autorités gouvernementales suisses. Celles-ci font cependant face à une forte pression sociale ainsi qu'à de nombreuses campagnes publicitaires qui dénoncent l'ampleur du phénomène. Le temps nous dira si la législation encadrera davantage ce secteur d'activité.

Suivis possibles

Ces rencontres nous ont permis d'établir des relations et de partager des coordonnées qui faciliteront l'échange d'information à l'avenir. Plus spécifiquement, les autorités belges devraient nous transmettre prochainement leur loi concernant l'encadrement des renseignements personnels.

En outre, cette mission a mis en lumière l'ampleur internationale des problèmes liés à la revente de billets de spectacle. La diversité des moyens employés pour contrer le phénomène de rareté et de hausse excessive du prix des billets nous amène à porter un regard critique sur les mesures existantes au Québec. Ce secteur d'activité fait d'ailleurs l'objet d'une révision législative par l'Office de la protection du consommateur. Un projet de loi omnibus contenant des mesures visant à mieux encadrer la revente de billets de spectacle est actuellement en voie d'être présenté à l'Assemblée nationale. Les conclusions tirées à la suite de nos rencontres viennent non seulement conforter nos orientations, mais elles nous permettent également de réaliser que l'approche du Québec en la matière est avant-gardiste.

L'aspect multisectoriel de cette mission nous a permis de récolter des témoignages d'acteurs variés, dont des représentants de gouvernements, d'organismes et d'associations. La diversité des points de vue exprimés a donné davantage de profondeur à nos observations. De plus, en ayant pris part à des échanges avec des intervenants issus d'une mixité de milieux, nous avons été à même de mieux saisir les dynamiques opérant entre eux. L'analyse de ces interactions nous amène à prendre davantage conscience des liens privilégiés que nous avons avec nos partenaires québécois.

Enfin, plusieurs des personnes rencontrées ont manifesté leur intérêt à poursuivre les discussions et à organiser des réunions futures. Celles-ci seraient bénéfiques à tous et permettraient de consolider les liens établis.

[Original signé]

Lise Thériault, ministre

Marie-France Daoust, directrice de cabinet

Marjorie Théberge, vice-présidente

Rédigé par Marjorie Théberge

14 mars 2018