



Les cartes prépayées : de nouvelles règles à respecter

Le 2 décembre 2009, l'Assemblée nationale du Québec a adopté la Loi modifiant la Loi sur la protection du consommateur (projet de loi 60) qui introduit un nouveau régime de protection pour les consommateurs qui s'applique entre autres aux contrats de vente d'une carte prépayée.

À compter du 30 juin 2010, date d'entrée en vigueur de la loi, l'industrie devra se soumettre à de nouvelles dispositions de la Loi sur la protection du consommateur et de son règlement d'application. Les dispositions législatives prévoient des règles générales d'application alors que le règlement prévoit des exemptions et des règles particulières qui tiennent compte des caractéristiques propres à certains types de cartes. Les dispositions transitoires prévoient notamment que, pour la règle relative à la date d'expiration, le nouveau régime de protection s'applique à toutes les cartes prépayées même si elles ont été vendues avant l'entrée en vigueur de la loi. Cela signifie que la date d'expiration inscrite sur la carte est réputée sans effet.

Contrat de vente d'une carte prépayée : définition

La loi définit une carte prépayée comme étant un certificat, une carte ou tout autre instrument d'échange permettant au consommateur de se procurer un bien ou un service offert par un ou plusieurs commerçants moyennant un paiement effectué à l'avance.

Les cartes prépayées pour lesquelles le consommateur ne paie pas, parce qu'elles lui sont offertes gratuitement par le commerçant ou parce qu'elles sont obtenues en échange de points ou d'autres privilèges, ne sont pas visées par la définition. Les nouvelles règles ne s'appliquent donc pas à ces cartes.

Information à divulguer aux consommateurs

La Loi sur la protection du consommateur prévoit maintenant que le commerçant doit, avant de conclure un contrat de vente de carte prépayée, informer le consommateur en ce qui a trait :

- aux conditions d'utilisation des cartes prépayées, par exemple si la carte doit être utilisée uniquement avec un réseau de paiement précis;
- à la façon de vérifier le solde de sa carte.

Lorsque ces informations ne sont pas indiquées sur la carte, le commerçant doit les fournir par écrit au consommateur. Précisons que le commerçant visé par cette obligation sera généralement le commerçant qui émet la carte prépayée.

D'autres informations devront également apparaître sur la carte prépayée lorsque la carte bénéficie de certaines modalités particulières prévues au règlement. Ces informations ont trait, selon la situation, aux frais liés à l'achat ou à l'utilisation des cartes multi enseignes, à la date de remplacement des cartes à la demande du commerçant ou à la date prévue au-delà de laquelle le commerçant peut exiger la différence entre le prix au moment de la vente d'un bien ou d'un service spécifique et le prix au moment de l'exécution.

Règles générales

En plus d'exiger la divulgation des informations, la loi prévoit des règles générales pour les différentes cartes :

- interdiction de prévoir une date d'expiration, sauf s'il s'agit d'une carte pour l'utilisation illimitée d'un service;
- interdiction de réclamer au consommateur des frais pour la délivrance et l'utilisation de la carte;
- obligation pour le commerçant de rembourser au consommateur qui en fait la demande le solde de la carte lorsque celui-ci est de 5 \$ ou moins.

L'interdiction de réclamer au consommateur des frais pour la délivrance et l'utilisation de la carte n'empêche pas le commerçant de réclamer des frais pour le remplacement d'une carte perdue ou volée, mais pas pour le remplacement d'une carte à la demande du commerçant. Des frais pourront aussi être réclamés au consommateur pour la personnalisation de la carte. Le consommateur qui souhaite que, sur la carte prépayée qu'il offrira en cadeau, apparaisse la photo de son enfant, par exemple, pourra se voir demander une somme supplémentaire.

En vertu du règlement, il est possible pour le commerçant de prévoir une date de remplacement de la carte prépayée. Le commerçant peut alors remplacer la carte elle-même (le support, le plastique). Ce sera le cas, par exemple, pour certaines cartes qui, pour des raisons de sécurité, doivent remplacer les bandes magnétiques. Pour bénéficier de cette possibilité, le commerçant doit le prévoir sur la carte, aux conditions prévues, avec la mention de la date de remplacement, et le faire sans frais. En aucun cas le consommateur ne perd le solde de sa carte au moment d'un tel remplacement de carte.

L'obligation pour le commerçant de rembourser au consommateur qui en fait la demande le solde de la carte lorsque celui-ci est de 5 \$ ou moins prévoit également que, lorsqu'un commerçant est identifié à cette fin sur la carte prépayée, seul ce commerçant est tenu de rembourser le consommateur.

Compte tenu de leurs caractéristiques particulières, certaines cartes prépayées peuvent être exemptées de une ou plusieurs des règles générales prévues par la loi. Les règles particulières applicables à certaines d'entre elles sont précisées ci-dessous.

Les cartes mono enseigne

La carte mono-enseigne est une carte qui correspond habituellement à un montant d'argent que le consommateur peut utiliser chez un seul commerçant ou une seule bannière pour acheter des biens et des services, par exemple des livres, des disques, un repas gastronomique, des vêtements, des matériaux de construction. Pour ces cartes, le commerçant :

- ne peut pas indiquer de date d'expiration sur la carte;
- ne peut pas réclamer au consommateur des frais pour sa délivrance et son utilisation;
- ne peut pas réclamer au consommateur des frais pour remplacer une carte si c'est à sa demande.

La carte associée à un service précis

Bien que la carte mono enseigne soit habituellement associée à un montant d'argent, il existe des cartes mono enseigne que le consommateur peut utiliser chez un commerçant unique pour acheter des biens ou des services précis. La carte prépayée ne mentionne alors pas de montant d'argent qui peut être utilisé pour différents achats, mais précise que la carte est échangeable uniquement contre un bien ou un service précis (par exemple : cette carte vous donne droit à un massage shiatsu de 60 minutes). Le commerçant :

- peut indiquer sur la carte une date au-delà de laquelle il pourra demander au consommateur une somme équivalant à la différence entre le prix du bien ou du service au moment de l'achat de la carte et celui en vigueur à la date de l'exécution du contrat. Le commerçant devra toutefois indiquer ces renseignements et le prix du bien ou du service sur la carte. Le commerçant pourra alors prévoir une somme supplémentaire pour fournir le service;
- doit fournir au consommateur une contrepartie équivalente au prix en vigueur au moment de la vente de la carte du bien ou du service précis lorsque le bien ou le service visé par la carte n'est plus offert. Cette contrepartie peut prendre la forme d'un remboursement de la valeur de la carte, ou de la vente d'un autre bien ou service qui sera payé en totalité ou en partie avec la carte prépayée;
- ne peut réclamer au consommateur des frais pour sa délivrance et son utilisation;
- ne peut réclamer au consommateur des frais pour remplacer une carte si c'est à sa demande.

Lorsque la carte prépayée est vendue pour un forfait comprenant plusieurs services précis, le commerçant pourra réclamer la différence du prix du forfait au moment de la vente de la carte et sa valeur après une date déterminée, si le commerçant se soumet aux conditions mentionnées ci-dessus.

La carte d'appel prépayée pour des services de téléphonie mobile

La carte d'appel prépayée pour des services de téléphonie mobile permet habituellement un accès continu aux services de téléphonie sans que le consommateur n'ait à s'abonner à un forfait à durée fixe. En ce qui concerne ce type de carte, le commerçant :

- peut indiquer une date d'expiration;
- ne peut réclamer au consommateur des frais pour la délivrance et l'utilisation de la carte;
- n'est pas tenu de rembourser au consommateur le solde de 5 \$ ou moins;
- ne peut réclamer au consommateur des frais pour remplacer une carte si c'est à sa demande.

Les cartes d'appel pour les services interurbains ne bénéficient pas des mêmes exemptions et, par conséquent, elles ne peuvent indiquer une date d'expiration et le commerçant doit rembourser au consommateur qui en fait la demande le solde de 5 \$ ou moins. Ces cartes doivent également se soumettre aux autres règles générales, notamment à celles qui concernent la divulgation d'information.

Les cartes multi enseignes

La carte multi enseignes à réseau fermé

Cette carte permet l'achat de biens ou de services auprès de certains commerçants indépendants qui ne font pas des affaires sous le même nom. Ce type de carte ne peut pas être utilisé chez n'importe lequel des commerçants, mais uniquement chez certains qui sont souvent déterminés par une limitation géographique. Ce sera le cas, par exemple, de la carte pouvant être utilisée chez tous les détaillants d'un centre commercial. Le commerçant :

- ne peut pas indiquer une date d'expiration;
- peut exiger les frais suivants : soit des frais maximums de 3,50 \$ pour l'activation de la carte, soit des frais maximums d'inutilisation de la carte de 2,50 \$ après le 15^e mois et, si le consommateur en fait la demande, après le 18^e mois. Ce qui signifie qu'aucuns frais ne peuvent être réclamés avant le 15^e mois. Le commerçant doit choisir l'une des deux options présentées ci-dessus et indiquer les mentions nécessaires prévues au règlement;
- doit, à la demande du consommateur, rembourser tout solde de la carte de 5 \$ ou moins. Il est toutefois possible d'identifier sur la carte un commerçant qui devra seul effectuer le remboursement
- ne peut réclamer au consommateur des frais pour remplacer une carte si c'est à sa demande.

Les cartes multi enseignes à réseau ouvert

Certaines cartes prépayées offertes par des institutions financières peuvent être utilisées chez tous les commerçants qui acceptent le réseau international de paiement précisé sur la carte (par exemple, Visa, Master Card ou Amex). Le commerçant :

- ne peut pas indiquer une date d'expiration;
- peut exiger certains frais pour la délivrance et l'utilisation de la carte, mais il doit en aviser le consommateur;
- n'est pas tenu de rembourser au consommateur le solde de 5 \$ ou moins;
- ne peut réclamer au consommateur des frais pour remplacer une carte si c'est à sa demande

Une mise en garde :

La lecture des informations contenues dans ce document doit être complétée par celle de la *Loi modifiant la Loi sur la protection du consommateur et d'autres dispositions législatives* et du *Règlement modifiant le Règlement d'application de la Loi sur la protection du consommateur*.