

De nouvelles règles relatives aux contrats à exécution successive de service fourni à distance

Le 2 décembre 2009, l'Assemblée nationale du Québec a adopté le projet de loi 60, intitulé *Loi modifiant la Loi sur la protection du consommateur et d'autres dispositions législatives*, qui introduit de nouvelles mesures de protection pour les consommateurs. Certaines de ces mesures touchent les **contrats à exécution successive de service fourni à distance**. L'Office de la protection du consommateur veut informer les commerçants qui concluent ce type de contrats de ces nouvelles dispositions. Elles portent principalement sur les renseignements qui doivent obligatoirement apparaître au contrat, la reconduction du contrat, les clauses de modification unilatérale, la résiliation du contrat, la réparation du bien nécessaire à l'utilisation du service et le dépôt fourni par le consommateur.

1. Définition du contrat à exécution successive de service fourni à distance

Le contrat à exécution successive de **service fourni à distance** est un contrat de service dont la prestation est réalisée à distance, en plusieurs fois ou d'une façon continue. Les contrats de service de téléphonie cellulaire et résidentielle, de télédistribution (câble et satellite), d'accès à Internet et de télésurveillance en sont des exemples.

Il importe de distinguer le contrat à exécution successive de **service fourni à distance** du contrat **conclu à distance**. Le contrat conclu à distance est celui qui est conclu alors que le consommateur et le commerçant ne sont pas en présence l'un de l'autre (par exemple, le contrat conclu par Internet ou par téléphone).

Comme pour le contrat à exécution successive de service fourni à distance, la Loi prévoit un régime de protection particulier pour les contrats conclus à distance. Dans le cas où le contrat à exécution successive de service fourni à distance est conclu à distance (par exemple, contrat de téléphonie cellulaire conclu par téléphone), le commerçant doit respecter les règles prévues aux deux régimes de protection applicables à ces contrats.

2. Exigences liées au contenu et à la formation du contrat

Le contrat doit être constaté **par écrit et contenir obligatoirement** tous les renseignements suivants :

- a) le nom et l'adresse du consommateur et ceux du commerçant ;
- b) le numéro de téléphone et, le cas échéant, l'adresse courriel du commerçant ;
- c) le lieu et la date du contrat ;
- d) la description détaillée de chacun des services faisant l'objet du contrat ;
- e) le tarif mensuel de chacun des services faisant l'objet du contrat, y compris le tarif mensuel des services optionnels, ou son coût mensuel si le tarif est calculé sur une base autre que mensuelle ;
- f) le tarif mensuel de chacun des frais connexes ou son coût mensuel si le tarif est calculé sur une base autre que mensuelle ;
- g) le total des sommes que le consommateur doit déboursier mensuellement en vertu du contrat ;
- h) le cas échéant, les restrictions d'utilisation de chacun des services faisant l'objet du contrat ainsi que les limites géographiques à l'intérieur desquelles ces services peuvent être utilisés ;
- i) le cas échéant, la description et le prix courant du bien vendu ou offert en prime à l'achat du service ; la description du bien doit préciser s'il s'agit d'un bien remis à neuf ;
- j) le cas échéant, la description du service offert en prime ;

- k) le cas échéant, la nature des bénéfices économiques consentis par le commerçant en considération du contrat, notamment la prime, dont la remise partielle sur le prix de vente ou de location d'un bien ou d'un service acheté ou loué à l'occasion de la conclusion du contrat ;
- l) le cas échéant, le montant des bénéfices économiques déterminés au règlement devant servir au calcul de l'indemnité de résiliation que le commerçant pourra exiger du consommateur qui résilie son contrat ;
- m) la mention que seuls les bénéfices économiques prévus au paragraphe l) serviront au calcul de l'indemnité de résiliation qui pourra être exigée du consommateur ;
- n) la manière d'obtenir aisément les renseignements relatifs au tarif d'utilisation des services qui ne font pas l'objet du contrat et des services qui sont utilisés au-delà des restrictions et des limites prévues au paragraphe h) ;
- o) la durée et la date d'expiration du contrat ;
- p) sans restreindre les droits consentis au consommateur en matière de résiliation, les circonstances permettant au consommateur de résoudre, de résilier ou de modifier le contrat ainsi que, le cas échéant, les conditions et les frais ou l'indemnité de résolution, de résiliation ou de modification ;
- q) les conditions que le consommateur doit respecter pour mettre fin au contrat à son échéance.

Ces renseignements doivent être :

- présentés, à l'exclusion de tout autre, au début du contrat, c'est-à-dire à partir de la première page ;
- rédigés clairement et lisiblement.

Sauf si le contrat a été conclu à distance, le commerçant doit :

- rédiger le contrat sur un support papier ;
- signer le contrat avant le consommateur ;
- permettre au consommateur de prendre connaissance de toutes les dispositions du contrat avant qu'il y appose sa propre signature ;
- remettre un double du contrat au consommateur, signé également par les deux parties à la fin du document.

3. Reconduction du contrat à durée déterminée

Le contrat à durée déterminée dont la durée est supérieure à 60 jours ne peut pas prévoir une clause de reconduction du contrat à son échéance pour une période déterminée. Un tel contrat peut toutefois prévoir une clause de reconduction du contrat à son échéance pour une durée indéterminée. Cependant, une exception à cette interdiction est prévue pour les contrats d'une durée de 60 jours ou moins : ces contrats peuvent contenir une clause de reconduction pour une durée déterminée.

Avis de fin de contrat

Entre le 90^e et le 60^e jour avant la date de fin du contrat, le commerçant doit faire parvenir au consommateur un avis écrit (par exemple, par la poste ou par courriel) pour l'informer de la date d'échéance de son contrat. Cette exigence ne s'applique pas au contrat dont la durée est de 60 jours ou moins.

4. Résiliation du contrat par le consommateur

Le consommateur peut, à tout moment et à sa discrétion, résilier le contrat à exécution successive de service fourni à distance. Pour ce faire, il doit transmettre un avis au commerçant. Cet avis peut être verbal ou écrit. La résiliation prend effet à compter de la date de transmission de l'avis ou de la date indiquée à l'avis par le consommateur. En cas de résiliation par le consommateur d'un contrat à durée déterminée, le commerçant peut lui réclamer une indemnité de résiliation. Dans certaines circonstances, le commerçant peut également réclamer une indemnité de résiliation du consommateur qui a conclu un contrat à durée indéterminée.

5. Calcul de l'indemnité de résiliation

5.1. Contrat à durée déterminée

En cas de résiliation par le consommateur d'un contrat à durée déterminée, le commerçant ne peut réclamer une indemnité de résiliation supérieure à un certain montant. Le calcul qui permet de déterminer le montant maximal pouvant être exigé par le commerçant à titre d'indemnité de résiliation varie selon qu'il a consenti ou non un rabais sur un bien nécessaire à l'utilisation du service, un téléphone cellulaire, par exemple.

5.1.1. Rabais consenti sur le prix de vente d'un bien nécessaire à l'utilisation du service

Lorsque le commerçant a consenti au consommateur un rabais sur le prix de vente d'un bien nécessaire à l'utilisation du service, il ne peut exiger une indemnité de résiliation qui excède le montant correspondant au rabais consenti sur le prix de vente du bien moins le produit obtenu en multipliant ce rabais par la fraction que constitue le nombre de mois entièrement écoulés au contrat par rapport à la durée totale du contrat. Le mois entamé au moment de la résiliation est assimilé à un mois entièrement écoulé.

L'exemple suivant illustre le calcul de l'indemnité de résiliation.

Un consommateur a conclu un contrat de service de téléphonie cellulaire d'une durée de 36 mois. Le commerçant lui a fourni gratuitement un téléphone dont la valeur indiquée au contrat est de 350 \$. Ce montant correspond donc au rabais consenti sur le prix de vente du bien nécessaire à l'utilisation du service. Le 22^e mois suivant la conclusion du contrat, le consommateur résilie son contrat.

Afin de calculer l'indemnité de résiliation maximale qu'il pourra exiger, le commerçant doit appliquer la formule suivante :

[Rabais sur le prix du bien] moins [(Rabais sur le prix du bien x nombre de mois entièrement écoulés/durée du contrat)]

Exemple – 350 \$ - (350 \$ x 22/36), soit 350 \$ - 213,89 \$. Le commerçant ne peut donc pas exiger du consommateur une indemnité qui excède 136,11 \$.

5.1.2. Aucun rabais n'est consenti sur le prix de vente d'un bien nécessaire à l'utilisation du service

Lorsque le commerçant n'a accordé au consommateur aucun rabais sur le prix de vente d'un bien nécessaire à l'utilisation du service, l'indemnité de résiliation maximale qu'il peut exiger correspond au moindre des montants suivants:

- 50 \$ ou ;
- un montant représentant au plus 10 % du prix des services prévus au contrat qui n'ont pas été fournis au consommateur.

L'exemple suivant illustre la manière de calculer l'indemnité de résiliation lorsque le commerçant n'a consenti aucun rabais sur le prix de vente d'un bien nécessaire à l'utilisation du service.

Un consommateur a conclu un contrat de service de téléphonie cellulaire d'une durée de 36 mois, dont le coût mensuel est de 30 \$. Le commerçant ne lui a toutefois accordé aucun rabais sur le prix du téléphone. Le 12^e mois suivant la conclusion du contrat, le consommateur résilie son contrat.

L'indemnité de résiliation maximale que peut alors réclamer le commerçant correspond au moins élevés des deux montants suivants :

- 50 \$ ou ;
- un montant représentant 10 % de 720 \$ (720 \$ correspond au prix des services prévus au contrat qui n'ont pas été fournis au consommateur, soit 24 mois [nombre de mois restants au contrat] x 30 \$ [tarif mensuel]).

Le commerçant ne peut donc pas réclamer au consommateur une indemnité qui excède 50 \$ puisque ce montant est inférieur à 72 \$ (10 % de 720 \$).

5.2. Contrat à durée indéterminée

En cas de résiliation par le consommateur d'un contrat à durée indéterminée, le commerçant ne peut réclamer une indemnité de résiliation.

Il existe toutefois une exception. Le commerçant peut exiger une indemnité de résiliation lorsqu'il accepte qu'il reste un solde impayé sur le prix de vente d'un bien acheté par le consommateur en considération du contrat de service à durée indéterminée et que ce solde est réduit progressivement d'un certain montant à chaque mois écoulé au contrat.

L'indemnité de résiliation ne peut alors excéder le montant du solde du prix de vente du bien au moment de la conclusion du contrat moins le montant obtenu en multipliant 1/48 de ce solde par le nombre de mois écoulés au contrat. Le mois entamé au moment de la résiliation est assimilé à un mois entièrement écoulé.

L'exemple suivant illustre le calcul de l'indemnité de résiliation.

Au moment de la conclusion d'un contrat de service à durée indéterminée, un fournisseur de service de téléphonie cellulaire remet au consommateur un téléphone d'une valeur de 150 \$, qui ne sera payable par celui-ci qu'au moment où il mettra fin au contrat de service. Chaque mois, le fournisseur de service réduit d'un certain montant le solde de 150 \$. Le 22^e mois suivant la conclusion du contrat, le consommateur met fin à son contrat.

Afin de calculer l'indemnité de résiliation maximale qu'il pourra exiger du consommateur, le commerçant doit appliquer la formule suivante :

150 \$ (solde sur le prix de vente du téléphone) **moins** [1/48 x 150 \$ (solde sur le prix de vente du téléphone) x 22 (nombre de mois écoulés au contrat)], soit 150 \$ - 68,75 \$ = 81,25 \$

Le commerçant ne peut donc pas exiger du consommateur une indemnité qui excède 81,25 \$.

5.3. Remarque relative à certains contrats conclus en considération du contrat de service

Certains contrats de service ou de location pourraient être conclus par le consommateur en considération du contrat à exécution successive de service fourni à distance. La résiliation du contrat de service fourni à distance, en considération duquel ces contrats ont été conclus, pourrait entraîner la résiliation de ces contrats. Si, à la suite de cette résiliation, des sommes devaient être réclamées par le commerçant, ces sommes additionnées à celle exigée en vertu du contrat à exécution

successive de service fourni à distance ne pourront excéder le montant maximal auquel a droit le commerçant en application des règles relatives au calcul de l'indemnité de résiliation exposées précédemment. Cette règle ne s'applique toutefois pas au contrat de location d'un bien conclu en considération d'un contrat de service de télésurveillance.

6. Modifications unilatérales du contrat de service par le commerçant

La *Loi modifiant la Loi sur la protection du consommateur et d'autres dispositions législatives* prévoit l'interdiction, dans les contrats de consommation, des clauses de modification unilatérale, sauf à certaines conditions. Cette nouvelle disposition s'applique également au contrat à exécution successive de service fourni à distance.

6.1. Contrat de service à durée déterminée

Le commerçant ne peut prévoir dans son contrat de service à durée déterminée une clause lui permettant de modifier unilatéralement les éléments essentiels de celui-ci. Les éléments essentiels incluent notamment :

- le prix ;
- la nature du service faisant l'objet du contrat ;
- la durée du contrat.

Le commerçant qui a conclu un contrat de service à durée déterminée peut toutefois prévoir une clause qui lui permet de modifier unilatéralement des éléments du contrat qui ne sont pas essentiels.

6.2. Contrat de service à durée indéterminée

Dans le cas d'un contrat de service à durée indéterminée, le commerçant peut prévoir une clause lui permettant de modifier unilatéralement des éléments du contrat que ceux-ci soient essentiels ou non.

6.3. La clause de modification unilatérale

Lorsque le commerçant peut prévoir au contrat une clause de modification unilatérale, celle-ci doit indiquer :

- les éléments du contrat qui pourront faire l'objet d'une modification ;
- que le commerçant doit, au moins 30 jours avant l'entrée en vigueur de la modification, transmettre au consommateur un avis écrit indiquant uniquement les éléments suivants :
 - la nouvelle clause ou la clause modifiée ;
 - la version antérieure de la clause modifiée ;
 - la date d'entrée en vigueur de la modification ;
 - les droits du consommateur en cas de non-acceptation de la modification ;
- que, si la modification entraîne l'augmentation de son obligation ou la réduction de l'obligation du commerçant, le consommateur peut refuser cette modification et résilier le contrat sans frais, en transmettant un avis au commerçant au plus tard 30 jours suivant l'entrée en vigueur de la modification.

7. Résiliation unilatérale du contrat de service par le commerçant

7.1. Contrat à durée déterminée

Un commerçant ne peut pas prévoir, dans un contrat de service à exécution successive à durée déterminée, une clause lui permettant de résilier unilatéralement le contrat, sauf en application des articles 1604 et 2126 du *Code civil* et, dans ce dernier cas, que conformément à l'article 2129 du Code. Ainsi, le commerçant ne peut prévoir au contrat une clause de résiliation unilatérale, sauf si :

- la clause vise à lui permettre de résilier le contrat en cas de non-respect par le consommateur de ses obligations (article 1604 CcQ) ;
- la clause vise à lui permettre de résilier le contrat pour un motif sérieux. Dans ce cas, la clause ne doit pas exclure ou limiter le droit du consommateur d'être indemnisé pour le préjudice qu'il aurait pu subir du fait de la résiliation (articles 2126 et 2129 CcQ).

7.2. Contrat à durée indéterminée

Un commerçant qui prévoit résilier un contrat de service à exécution successive à durée indéterminée doit transmettre au consommateur un avis écrit au moins 60 jours avant la date de la résiliation du contrat. Le commerçant n'est toutefois pas obligé de respecter cette exigence si la résiliation découle du non-respect par le consommateur de ses obligations.

8. Réparation d'un bien nécessaire à l'utilisation du service

Le commerçant ne peut exiger le prix des services dont le consommateur a été privé pendant la période de réparation du bien qu'il lui a fourni, si toutes les conditions suivantes sont respectées :

- le bien est nécessaire à l'utilisation des services achetés (par exemple, un téléphone cellulaire) ;
- le bien fait l'objet d'une réparation couverte par une garantie ;
- le commerçant n'a pas fourni gratuitement au consommateur un bien de remplacement pendant la période de réparation.

9. Dépôt de garantie

Lorsque le consommateur a fourni un dépôt de garantie et qu'il est en défaut de paiement, le commerçant ne peut mettre fin au contrat si le dépôt fourni couvre les sommes qui lui sont dues. Lorsque le commerçant utilise le dépôt, il doit en informer par écrit le consommateur.

Le commerçant doit remettre au consommateur le dépôt qu'il lui a fourni au plus tard 30 jours suivant la fin du contrat. Le dépôt doit être remis avec intérêts. Le taux d'intérêt applicable correspond au taux officiel d'escompte de la Banque du Canada majoré de 1 %. Les intérêts doivent être calculés à partir de la date à laquelle le consommateur a fourni le dépôt jusqu'à la date où le commerçant lui remet son dépôt.

10. Les exemptions à l'application des nouvelles dispositions

Les règles relatives aux contrats à exécution successive de service fourni à distance **ne s'appliquent pas** au contrat :

- de services financiers ;
- de service d'abonnement à des loteries conclu avec une personne autorisée ;
- conclu avec un agent de voyages ;
- de service à exécution successive conclu dans le but de procurer à une personne un enseignement, un entraînement ou une assistance pour développer, maintenir ou améliorer sa santé, son apparence, son habileté, ses qualités, ses connaissances ou ses facultés intellectuelles, physiques ou morales ou bien de l'aider à établir, à maintenir ou à développer des relations personnelles ou sociales.

11. Entrée en vigueur des nouvelles dispositions

Les nouvelles dispositions entrent en vigueur le 30 juin 2010. Les mesures relatives aux renseignements qui doivent être indiqués dans le contrat, à la clause de reconduction du contrat, aux clauses de modification unilatérale, à la résiliation du contrat par le consommateur et à la clause de résiliation unilatérale du contrat par le commerçant ne s'appliquent pas au contrat en cours à la date de leur entrée en vigueur.

Mise en garde — La lecture des informations contenues dans ce document doit être complétée par celle de la *Loi sur la protection du consommateur* et de son *Règlement d'application*. La *Loi modifiant la Loi sur la protection du consommateur et d'autres dispositions législatives* et le *Règlement modifiant le Règlement d'application de la Loi sur la protection du consommateur* sont disponibles dans le site Internet de l'Office de la protection du consommateur au www.opc.gouv.qc.ca.