

LOI VISANT À RENFORCER LA PROTECTION DES CONSOMMATEURS PRINCIPALEMENT EN MATIÈRE DE PRIX, DE CRÉDIT, DE LOUAGE À LONG TERME ET DE COMMERCE ITINÉRANT

CONTEXTE

Depuis plusieurs années, la *Loi sur la protection du consommateur* (chapitre P-40.1, ci-après « LPC ») fait l'objet d'une modernisation afin qu'elle demeure un outil efficace pour répondre aux différentes problématiques résultant des transformations continues du marché de la consommation. Plusieurs des mesures proposées s'inscrivent dans un processus de mise à jour législative en matière de crédit et de louage à long terme de biens débuté il y a plus de 10 ans. D'autres propositions visent à accorder des protections supplémentaires aux consommateurs qui concluent des contrats avec des commerçants itinérants ou qui sont sollicités par ces derniers en vue de conclure des contrats. L'Office de la protection du consommateur (ci-après « Office ») reçoit en effet chaque année un nombre important de plaintes de consommateurs qui font état de l'utilisation, par les commerçants itinérants, de tactiques de vente sous pression et de prix très élevés qui ne sont pas justifiés par la valeur ou la qualité des biens et services offerts. Le prix étant un élément crucial à la prise de décision du consommateur, particulièrement dans un contexte inflationniste, plusieurs propositions visent à contribuer à ce que les consommateurs puissent mieux connaître et comparer le prix des biens.

OBJECTIFS ET PROPOSITIONS

Les mesures proposées visent à encadrer des pratiques pouvant contribuer à la détérioration de la situation financière du consommateur, à favoriser une meilleure information des consommateurs, à élargir le champ d'application de certaines protections, à ajuster des protections afin de les actualiser, de les simplifier et de les clarifier et à favoriser l'exercice par le consommateur de droits et recours.

En matière de crédit et de louage à long terme d'un bien, il est proposé de modifier la LPC afin d'encadrer des pratiques qui font en sorte que le consommateur paie des frais inutiles, déraisonnables ou à l'égard desquels il n'est pas adéquatement informé, qui incitent le consommateur à s'endetter et qui sont utilisées par des prêteurs qui soutiennent qu'ils offrent du crédit variable afin d'échapper à certaines obligations. Il est proposé de modifier la LPC afin que davantage d'informations soient fournies au consommateur en matière de crédit variable. Il est proposé de modifier la LPC afin de simplifier les conditions qu'elle prévoit pour qu'une modification puisse être apportée à un contrat de crédit et de clarifier la possibilité pour un commerçant, qui a conclu un contrat de crédit ou de louage à long terme d'un bien, de réclamer les frais déboursés par suite du refus d'acceptation, par une institution financière, d'un effet de paiement émis par le consommateur. Il est proposé de modifier la LPC afin que certaines protections, qui ne s'appliquent qu'à certaines catégories de contrats de crédit, s'appliquent à tous les contrats de crédit. Il est aussi proposé de réduire les différences entre les protections applicables au contrat de crédit et celles applicables au contrat de louage à long terme de biens.

Il est proposé de modifier la LPC afin d'introduire un régime de responsabilité applicable au cas d'utilisation non autorisée par le consommateur de son compte de dépôt de même qu'au cas d'utilisation autorisée d'un tel compte.

En matière de commerce itinérant, il est proposé de modifier la LPC afin d'interdire à un commerçant itinérant de conclure un contrat de crédit ou de louage à long terme de biens de même que certains contrats, déterminés par règlement, qui font l'objet d'une quantité importante de plaintes tels que ceux concernant un appareil de chauffage ou de climatisation, un service de décontamination ou un service d'isolation. Il est aussi proposé de prévoir qu'un contrat conclu par le consommateur, même avec un tiers commerçant, à l'occasion ou en considération d'un contrat conclu avec un commerçant itinérant, à la suite d'une intervention de celui-ci, forme un tout avec ce contrat.

En matière de prix, il est proposé de modifier les exigences prévues au Règlement d'application de la Loi sur la protection du consommateur (RPC) applicables à l'indication du prix par unité de mesure afin de permettre aux consommateurs de comparer plus facilement le prix de biens de même nature et de rendre un tel prix plus visible sur l'étiquette. Il est proposé d'actualiser le seuil monétaire prévu dans le Décret concernant la Politique d'exactitude des prix. Il est proposé de modifier le RPC afin qu'il encadre la taille de caractères utilisée pour indiquer le prix d'un aliment offert aux adhérents d'un programme de fidélisation et pour l'achat d'un ensemble de produits alimentaires. Il est proposé de modifier la LPC afin d'obliger le commerçant à informer le consommateur, avant la vente d'un aliment, si des taxes seront ajoutées au prix de celui-ci. Il est proposé de modifier la LPC afin de mieux permettre aux consommateurs de laisser un pourboire correspondant à leur volonté.

AVANTAGES ET INCONVÉNIENTS

L'intervention proposée offre l'avantage de poursuivre l'actualisation de la LPC afin qu'elle demeure un outil efficace de protection des consommateurs. Elle contribue à mettre un terme à de nombreux déséquilibres entre le consommateur et le commerçant et à mettre fin à des situations abusives qui ont des conséquences financières importantes sur les consommateurs. L'intervention proposée comporte toutefois le désavantage d'imposer aux commerçants et aux fabricants de nouvelles obligations et interdictions.

IMPACTS

L'intervention proposée pourrait entraîner la perte d'un maximum de 20 emplois dans le secteur du commerce itinérant.