

PROJET DE RÈGLEMENT MODIFIANT LE RÈGLEMENT D'APPLICATION DE LA LOI SUR LA PROTECTION DU CONSOMMATEUR

CONTEXTE

Le fait que des clients ne se présentent pas à leur réservation au restaurant, et ce sans avoir annulé leur réservation au préalable, représente un fardeau pour certains restaurateurs. Cette pratique cause des pertes de revenus importantes à ces PME. Cependant, la Loi sur la protection du consommateur (chapitre P-40.1, ci-après « LPC ») leur interdit d'imposer des frais aux consommateurs qui font défaut d'honorer leur réservation. Malgré cette interdiction, la pratique a cours auprès de plusieurs restaurateurs, ouvrant la porte à des pratiques qui peuvent être problématiques pour le consommateur.

OBJECTIFS ET PROPOSITIONS

Il est proposé de prévoir par règlement une exemption permettant aux restaurateurs d'imposer des frais fixés à l'avance à l'égard des consommateurs qui feraient défaut d'honorer leur réservation, sous réserve des conditions suivantes :

- Le consommateur devrait être expressément informé des frais avant la réservation;
- La réservation concernerait un groupe d'au moins cinq personnes;
- Le restaurateur devrait communiquer avec le consommateur par l'intermédiaire d'un moyen technologique, pour confirmer la réservation par écrit, dans un délai de 6 à 48 heures avant l'heure prévue, sauf si la réservation a été faite dans ce même délai;
- Le commerçant rendrait accessible en tout temps un moyen technologique permettant au consommateur d'annuler la réservation;
- Aucun client du groupe ne se présenterait à l'heure prévue pour la réservation;
- Les frais ne pourraient être imposés au consommateur s'il annule la réservation au moins trois heures avant l'heure prévue;
- Les frais imposés au consommateur ne pourraient dépasser 10 \$ par personne.

La mesure proposée se voudrait dissuasive et non compensatoire.

AVANTAGES

La mesure proposée pourrait avoir comme avantage d'inciter les consommateurs à informer en temps utile les restaurateurs du fait qu'ils ne vont pas honorer leur réservation. La mesure aurait également pour avantage de limiter les pertes financières liées aux réservations non honorées.

IMPACTS

Ce projet de règlement n'occasionnerait aucun coût pour les entreprises.