

LOI PROTÉGÉANT LES CONSOMMATEURS CONTRE LES PRATIQUES ABUSIVES DE REVENTE DE BILLETS ET DE RENOUVELLEMENT D'ABONNEMENTS EN LIGNE

CONTEXTE

Depuis plusieurs années, la *Loi sur la protection du consommateur* (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. Depuis 2011, la LPC prévoit des règles visant spécifiquement la revente de billets de spectacle. Malgré l'introduction de ces règles, la revente de billets de spectacle demeure marquée par des problématiques principalement liées au manque de transparence. La plupart des mesures proposées visent donc à améliorer la transparence dans ce secteur d'activité. D'autres propositions visent également le manque de transparence à propos de certaines informations concernant des contrats en vertu desquels le commerçant s'exécute de façon successive ou en continu (ex. : service de diffusion, livraison de repas, téléphonie). Ces informations concernent la résiliation du contrat, la fin d'une période au rabais et l'imposition de certains frais qui s'ajoutent aux mensualités exigées en contrepartie de certains services. Une proposition vise à empêcher toute stipulation contractuelle ayant pour effet d'interdire au consommateur de publier ou de communiquer un avis concernant un bien ou un service offert par un commerçant ou la conduite de celui-ci. Une proposition vise également à bonifier les règles, dans la *Loi sur le recouvrement de certaines créances* (chapitre R-2.2, ci-après « LRCC »), permettant au président de l'Office de suspendre ou annuler un permis d'agent de recouvrement. Enfin, une proposition vise à réitérer le droit du consommateur à la restitution des sommes qui lui ont été exigées illégalement.

OBJECTIFS ET PROPOSITIONS

Les mesures proposées visent à améliorer l'efficacité des règles relatives à la revente de billets de spectacle, à favoriser une meilleure information aux consommateurs et à faciliter la résiliation des contrats à exécution successive. Elles visent également à assurer la liberté des consommateurs d'émettre des avis à l'égard des commerçants, à ajouter des motifs pour lesquels le président de l'Office peut suspendre ou annuler un permis d'agent de recouvrement et à réitérer de façon expresse l'intention du législateur à propos de la réparation à laquelle a droit un consommateur qui a payé une somme à un commerçant qui n'avait pas le droit de la lui exiger.

En matière de billets de spectacle, il est proposé d'obliger les plateformes numériques permettant la revente à indiquer, dès qu'on y accède, que les billets y sont offerts en revente et que des billets peuvent être disponibles à un prix inférieur auprès du vendeur autorisé. Dans le cas où la plateforme offre des billets en vente et en revente, il doit être indiqué que certains billets offerts sont des billets en revente. Avant la revente d'un billet, le consommateur doit être informé de l'identité du vendeur autorisé par le producteur du spectacle, de la possibilité que des billets soient disponibles auprès de ce dernier et du prix qu'il annonce pour ce billet. Il doit aussi être informé du fait que le billet fait l'objet d'une revente, de la place qu'il permet d'occuper, le cas échéant et du nom du dernier propriétaire

du billet. Il est proposé de prévoir que le producteur du spectacle doit informer le vendeur autorisé et le revendeur avec qui il a une entente pour la revente de l'annulation de l'évènement ou de toute modification de l'horaire ou du lieu. De plus, il est proposé de prévoir que ces informations doivent être transmises au consommateur par quiconque lui vend ou revend un billet de spectacle. Il est proposé d'interdire à quiconque d'exiger des frais pour le transfert d'un billet. Finalement, il est proposé de prévoir par présomption que quiconque, par un moyen technologique, permet à un tiers de revendre un billet de spectacle et d'en recevoir le prix est assujéti à diverses obligations encadrant la revente de billets de spectacle.

En matière de contrat à exécution successive, il est proposé d'obliger le commerçant, qui conclut de tels contrats en ligne, de mettre à la disposition du consommateur un bouton accessible en ligne qui lui permet de résilier aisément le contrat. Lorsque le contrat prévoit un prix réduit ou une gratuité pour une période limitée, il est proposé d'obliger le commerçant à transmettre un avis au consommateur avant la fin de la période au rabais afin de lui rappeler le prix qui deviendra exigible et la date à compter de laquelle ce prix deviendra exigible. Enfin, lorsqu'il s'agit d'un contrat à exécution successive de service fourni à distance, il est proposé d'obliger le commerçant qui annonce le montant des versements périodiques à faire pour l'obtention du service à indiquer, à côté de ce montant, le montant des frais ponctuels que le consommateur devra aussi déboursier pour obtenir le service.

En matière de protection de la liberté d'expression des consommateurs, il est proposé d'interdire l'inclusion, dans les contrats de consommation, de stipulations visant à empêcher le consommateur de publier ou de communiquer un avis concernant un bien ou un service offert par un commerçant ou la conduite de celui-ci.

Relativement au permis d'agent de recouvrement, il est proposé de prévoir que le président de l'Office peut suspendre ou annuler un permis d'agent de recouvrement si le titulaire du permis n'est pas en mesure, en raison de sa situation financière, d'assumer les obligations qui découlent de son activité ou s'il ne peut assurer, dans l'intérêt public, l'exercice honnête et compétent de l'activité d'agent de recouvrement.

Enfin, il est proposé d'obliger expressément le commerçant qui manque à une obligation de ne pas exiger une somme du consommateur, à lui restituer cette somme.

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 ce que les consommateurs soient mieux informés afin qu'ils prennent des décisions éclairées et à mettre fin à des situations qui entraînent des conséquences notamment financières sur les consommateurs. L'intervention proposée comporte toutefois le désavantage d'imposer aux commerçants de nouvelles obligations et interdictions.

IMPACTS

L'Office a analysé les mesures susceptibles d'avoir un impact économique sur les entreprises. Il a été évalué que le projet de loi entraînerait, pour l'ensemble du secteur visé, un coût total non récurrent de 90 500 \$ et qu'il serait sans effet sur l'emploi.