



ASSEMBLÉE NATIONALE

DEUXIÈME SESSION

TRENTE-SEPTIÈME LÉGISLATURE

Projet de loi n^o 48

(2006, chapitre 56)

**Loi modifiant la Loi sur la protection
du consommateur et la Loi sur le
recouvrement de certaines créances**

Présenté le 9 novembre 2006
Principe adopté le 22 novembre 2006
Adopté le 14 décembre 2006
Sanctionné le 14 décembre 2006

Éditeur officiel du Québec
2006

NOTES EXPLICATIVES

Ce projet de loi modifie la Loi sur la protection du consommateur afin d'y prévoir un nouveau régime à l'égard des contrats conclus à distance, sur la base du Modèle d'harmonisation des règles régissant les contrats de vente par Internet convenues par les provinces à la suite de l'Accord sur le commerce intérieur. Ainsi, le projet de loi introduit de nouvelles règles relatives aux informations que le commerçant est tenu de transmettre au consommateur avant la conclusion d'un contrat à distance, aux délais de transmission du contrat au consommateur, aux cas donnant ouverture à la résolution du contrat par le consommateur et au mécanisme de rétrofacturation en cas de défaut par le commerçant de rembourser le consommateur.

Le projet de loi ajoute par ailleurs dans la Loi sur la protection du consommateur l'interdiction pour un commerçant d'insérer, dans un contrat assujéti à cette loi, une clause ayant pour effet d'obliger le consommateur à soumettre un litige éventuel à l'arbitrage.

Les autres modifications apportées à cette loi visent principalement à actualiser le champ d'application des règles relatives à la réparation d'appareils domestiques, à pallier le manque de cohérence entre les règles de prescription des recours civils prévues à cette loi et au Code civil et à retirer, du mandat de l'Office de la protection du consommateur, certaines responsabilités devenues désuètes.

Outre ces modifications, le projet de loi modifie la Loi sur le recouvrement de certaines créances relativement aux pratiques interdites afin que les règles en cette matière soient conformes à celles prévues à la liste harmonisée découlant de l'Accord sur le commerce intérieur. Le projet a également pour objet de prévoir le délai de prescription des poursuites pénales afin de l'harmoniser avec celui prévu à la Loi sur la protection du consommateur.

LOIS MODIFIÉES PAR CE PROJET :

- Loi sur la protection du consommateur (L.R.Q., chapitre P-40.1) ;
- Loi sur le recouvrement de certaines créances (L.R.Q., chapitre R-2.2).

Projet de loi n^o 48

LOI MODIFIANT LA LOI SUR LA PROTECTION DU CONSOMMATEUR ET LA LOI SUR LE RECOUVREMENT DE CERTAINES CRÉANCES

LE PARLEMENT DU QUÉBEC DÉCRÈTE CE QUI SUIT :

LOI SUR LA PROTECTION DU CONSOMMATEUR

1. L'article 5 de la Loi sur la protection du consommateur (L.R.Q., chapitre P-40.1) est modifié par la suppression du paragraphe *c*.

2. Cette loi est modifiée par l'insertion, après l'article 11, du suivant :

« **11.1.** Est interdite la stipulation ayant pour effet soit d'imposer au consommateur l'obligation de soumettre un litige éventuel à l'arbitrage, soit de restreindre son droit d'ester en justice, notamment en lui interdisant d'exercer un recours collectif, soit de le priver du droit d'être membre d'un groupe visé par un tel recours.

Le consommateur peut, s'il survient un litige après la conclusion du contrat, convenir alors de soumettre ce litige à l'arbitrage. ».

3. Les articles 20 à 22 de cette loi sont abrogés.

4. L'intitulé du chapitre II du titre I de cette loi est remplacé par le suivant :

« RÈGLES DE FORMATION DE CERTAINS CONTRATS POUR LESQUELS LE TITRE I EXIGE UN ÉCRIT ».

5. Cette loi est modifiée par l'insertion, après l'article 54, de ce qui suit :

« SECTION I.1

« CONTRATS À DISTANCE

« **54.1.** Un contrat à distance est un contrat conclu alors que le commerçant et le consommateur ne sont pas en présence l'un de l'autre et qui est précédé d'une offre du commerçant de conclure un tel contrat.

Le commerçant est réputé faire une offre de conclure le contrat dès lors que sa proposition comporte tous les éléments essentiels du contrat envisagé, qu'il y ait ou non indication de sa volonté d'être lié en cas d'acceptation et même en présence d'une indication contraire.

«**54.2.** Le contrat à distance est réputé conclu à l'adresse du consommateur.

«**54.3.** Le commerçant qui offre de conclure un contrat à distance ou qui conclut un tel contrat ne peut percevoir un paiement partiel ou total du consommateur ou lui offrir de percevoir un tel paiement avant d'exécuter son obligation principale, à moins qu'il ne s'agisse d'un paiement dont le consommateur peut demander la rétrofacturation en vertu de la présente loi ou d'un règlement.

«**54.4.** Avant la conclusion du contrat à distance, le commerçant doit divulguer au consommateur les renseignements suivants :

a) son nom et tout autre nom qu'il utilise dans l'exploitation de son entreprise ;

b) son adresse ;

c) son numéro de téléphone ainsi que, le cas échéant, son numéro de télécopieur et son adresse technologique ;

d) une description détaillée de chaque bien ou service faisant l'objet du contrat, y compris ses caractéristiques et ses spécifications techniques ;

e) un état détaillé du prix de chaque bien ou service faisant l'objet du contrat, des frais connexes qu'il exige, de même que du coût de tout droit exigible en vertu d'une loi ;

f) une description de tous les frais supplémentaires qui pourraient être exigibles par un tiers et dont le montant ne peut être raisonnablement calculé, notamment les droits de douane et les frais de courtage ;

g) le total des sommes que le consommateur doit déboursier en vertu du contrat et, le cas échéant, le montant des versements périodiques, le tarif applicable pour l'utilisation d'un bien ou d'un service accessoire de même que les modalités de paiement ;

h) la devise dans laquelle les montants exigibles sont payables, lorsque cette devise est autre que canadienne ;

i) la date ou les délais d'exécution de son obligation principale ;

j) le cas échéant, le mode de livraison, le nom du transporteur et le lieu de livraison ;

k) le cas échéant, les conditions d'annulation, de résiliation, de retour, d'échange ou de remboursement ;

l) toutes les autres restrictions ou conditions applicables au contrat.

Le commerçant doit présenter ces renseignements de manière évidente et intelligible et les porter expressément à la connaissance du consommateur; lorsqu'il s'agit d'une offre écrite, il doit présenter ces renseignements de façon à ce que le consommateur puisse aisément les conserver et les imprimer sur support papier.

«**54.5.** Avant la conclusion du contrat, le commerçant doit donner expressément au consommateur la possibilité d'accepter ou de refuser la proposition et d'en corriger les erreurs.

«**54.6.** Le contrat doit être constaté par écrit et indiquer :

- a) le nom et l'adresse du consommateur;
- b) la date du contrat;
- c) les renseignements énumérés à l'article 54.4, tels qu'ils ont été divulgués avant la conclusion du contrat.

«**54.7.** Le commerçant doit transmettre au consommateur un exemplaire du contrat dans les 15 jours suivant sa conclusion de façon à garantir que le consommateur puisse aisément le conserver et l'imprimer sur support papier.

«**54.8.** Le consommateur peut résoudre le contrat dans les sept jours suivant la réception de l'exemplaire du contrat dans l'un ou l'autre des cas suivants :

- a) le commerçant n'a pas, avant la conclusion du contrat, divulgué au consommateur tous les renseignements énumérés à l'article 54.4 ou ne les a pas divulgués conformément à cet article;
- b) le commerçant n'a pas, avant la conclusion du contrat, expressément donné au consommateur la possibilité d'accepter ou de refuser la proposition ou d'en corriger les erreurs;
- c) le contrat n'est pas conforme aux exigences de l'article 54.6;
- d) le commerçant n'a pas transmis un exemplaire du contrat de façon à garantir que le consommateur puisse aisément le conserver et l'imprimer sur support papier.

Ce délai de résolution court toutefois à compter de l'exécution de l'obligation principale du commerçant lorsque le consommateur constate, à ce moment, que le commerçant n'a pas divulgué tous les renseignements énumérés à l'article 54.4.

Si le commerçant n'a pas transmis au consommateur un exemplaire du contrat dans le délai prévu à l'article 54.7, le délai de résolution est porté à 30 jours et il court à compter de la conclusion du contrat.

«**54.9.** Outre les cas prévus à l'article 54.8, le contrat à distance peut être résolu par le consommateur en tout temps avant l'exécution, par le commerçant, de son obligation principale dans l'un ou l'autre des cas suivants :

a) le commerçant n'exécute pas son obligation principale dans les 30 jours suivant la date indiquée au contrat ou la date ultérieure convenue par écrit avec le consommateur pour l'exécution de cette obligation, ou dans les 30 jours suivant la conclusion du contrat si celui-ci ne prévoit pas de date ou de délai pour l'exécution de l'obligation principale du commerçant ;

b) le commerçant, s'il s'agit d'un contrat relatif à des services de transport, d'hébergement ou de restauration ou à des billets d'entrée pour assister à un événement, ne fournit pas, à la date indiquée au contrat ou, encore, à une date ultérieure convenue par écrit avec le consommateur, les documents nécessaires pour que ce dernier puisse recevoir les services ou assister à l'événement prévus au contrat.

«**54.10.** Un commerçant est présumé avoir exécuté son obligation principale lorsqu'il a tenté de l'exécuter à la date indiquée au contrat, à la date ultérieure convenue par écrit avec le consommateur ou, encore, à la date figurant dans un avis transmis au consommateur dans un délai raisonnable et qu'il a été empêché de le faire en raison des agissements ou de la négligence du consommateur.

«**54.11.** Le consommateur se prévaut de la faculté de résolution en transmettant un avis à cet effet au commerçant.

«**54.12.** Le contrat est résolu de plein droit à compter de la transmission de l'avis de résolution.

La résolution du contrat emporte la résolution de tout contrat accessoire et de toute garantie ou cautionnement consentis en considération du montant exigible en vertu du contrat.

Un contrat de crédit conclu par le consommateur avec un tiers commerçant, à l'occasion ou en considération d'un contrat à distance, forme un tout avec ce contrat et est, de même, résolu de plein droit dès lors que le contrat de crédit résulte d'une offre, d'une représentation ou d'une autre forme d'intervention du commerçant partie au contrat à distance.

«**54.13.** Le commerçant doit, dans les 15 jours suivant la résolution du contrat, rembourser le consommateur de toutes les sommes payées par ce dernier en vertu de ce contrat et de tout contrat accessoire, y compris les sommes payées à un tiers.

Le consommateur doit, dans les 15 jours suivant la résolution du contrat, ou la livraison si celle-ci est postérieure à la résolution, restituer au commerçant, dans l'état où il les a reçus, les biens faisant l'objet du contrat.

Le commerçant assume les frais raisonnables de restitution.

«**54.14.** Lorsque le commerçant est en défaut de rembourser le consommateur conformément à l'article 54.13, le consommateur qui a effectué le paiement au moyen d'une carte de crédit peut, dans les 60 jours suivant le défaut, demander à l'émetteur de cette carte la rétrofacturation de toutes les sommes payées en vertu du contrat et de tout contrat accessoire, de même que l'annulation de tous les frais portés à son compte en relation avec ces contrats.

«**54.15.** La demande de rétrofacturation doit être faite par écrit et contenir les renseignements suivants :

- a) le nom du titulaire de la carte de crédit ;
- b) le numéro de la carte de crédit ainsi que sa date d'expiration ;
- c) le nom du commerçant ;
- d) la date de la conclusion du contrat ;
- e) le montant débité au compte de la carte de crédit ainsi que les sommes que le commerçant est tenu de rembourser ;
- f) la description des biens ou services faisant l'objet du contrat et pour lesquels la rétrofacturation est demandée ;
- g) le motif de la résolution du contrat ;
- h) la date de la résolution du contrat et le mode de transmission de l'avis de résolution.

«**54.16.** L'émetteur d'une carte de crédit qui reçoit une demande de rétrofacturation doit :

- a) en accuser réception dans les 30 jours ;
- b) effectuer la rétrofacturation du montant débité au compte de la carte de crédit et procéder à l'annulation de tous les frais portés au compte de cette carte en relation avec le contrat à distance et tout contrat accessoire à ce contrat soit dans les 90 jours suivant la réception de la demande, soit dans un délai représentant au plus deux périodes complètes visées à l'article 67, selon l'échéance du plus court terme. ».

6. L'article 182 de cette loi est modifié par le remplacement du paragraphe *a* par le suivant :

«*a*) « appareil domestique » : une cuisinière, un réfrigérateur, un congélateur, un lave-vaisselle, un four à micro-ondes, une laveuse, une sécheuse, un appareil audio, un appareil audio vidéo, un ordinateur et ses périphériques, un

appareil de climatisation, un déshumidificateur, une thermopompe ou tout autre bien déterminé par règlement; ».

7. Les articles 273 à 275 de cette loi sont abrogés.

8. L'article 292 de cette loi est modifié par la suppression des paragraphes *h* et *j*.

9. L'article 309 de cette loi est abrogé.

10. L'article 350 de cette loi est modifié par la suppression, à la fin du paragraphe *x*, de ce qui suit: « ou 309 » et par l'ajout, à la fin, des paragraphes suivants:

«*y*) déterminer les cas où un contrat à distance ne peut être résolu par le consommateur en vertu des articles 54.8 et 54.9;

«*z*) déterminer les cas, autres que celui prévu à l'article 54.14, où le consommateur peut demander la rétrofacturation de sommes portées au débit de son compte à la suite de la résolution d'un contrat à distance, les renseignements devant accompagner cette demande et les modalités de la rétrofacturation;

«*z*.1) déterminer les biens, autres que ceux mentionnés à l'article 182, qui constituent des appareils domestiques. ».

LOI SUR LE RECOUVREMENT DE CERTAINES CRÉANCES

11. L'article 3 de la Loi sur le recouvrement de certaines créances (L.R.Q., chapitre R-2.2) est modifié:

1^o par l'insertion, après le paragraphe 2^o du premier alinéa, du suivant:

«2.1^o communiquer oralement avec le débiteur avant l'introduction d'une demande en justice si celui-ci l'a avisée, par écrit, que la créance est contestée et qu'il souhaite que le créancier s'adresse aux tribunaux; toutefois, pour le recouvrement d'une créance par le gouvernement ou l'un de ses ministères, cette interdiction ne s'applique qu'à l'expiration d'un délai de 120 jours suivant l'envoi d'une demande de paiement de la créance; »;

2^o par l'ajout, après le paragraphe 6^o du premier alinéa, des paragraphes suivants:

«7^o réclamer une somme d'argent à une personne autre que le débiteur ou sa caution;

«8^o communiquer oralement avec une personne qu'elle croit être le débiteur lorsque celle-ci lui a indiqué, lors d'une première communication, qu'elle ne l'était pas. ».

12. L'article 4 de cette loi est modifié :

1^o par le remplacement du premier alinéa par le suivant :

«**4.** Une personne ne peut, dans le but de recouvrer une créance, communiquer avec l'époux ou le conjoint uni civilement, les membres de la famille, les amis, les connaissances, les voisins ou l'employeur du débiteur sauf, une seule fois, pour obtenir l'adresse ou le numéro de téléphone du débiteur si elle ne connaît pas ces renseignements ; elle peut toutefois, dans le but de recouvrer sa créance, communiquer avec l'une ou l'autre de ces personnes lorsque celle-ci s'est portée caution du débiteur. » ;

2^o par l'ajout, à la fin, de l'alinéa suivant :

«À moins d'une autorisation expresse du débiteur ou de la caution, une personne ne peut, dans le but de recouvrer une créance, communiquer avec ce débiteur ou cette caution à son travail, sauf une seule fois dans l'un ou l'autre des cas suivants :

1^o elle ne connaît ni l'adresse ni aucun autre numéro de téléphone lui permettant de joindre le débiteur ou la caution ;

2^o elle a tenté en vain de joindre le débiteur ou la caution par téléphone à son domicile. ».

13. Cette loi est modifiée par l'insertion, après l'article 4, du suivant :

«**4.1.** Le paragraphe 7^o du premier alinéa de l'article 3 et l'article 4 n'ont pas pour effet de limiter l'exercice d'un droit ou d'un pouvoir prévu par une autre loi. ».

14. L'article 6 de cette loi, modifié par l'article 52 du chapitre 44 des lois de 2005, est de nouveau modifié par le remplacement, dans le paragraphe 1^o, des mots «ou au ministre du Revenu dans l'exercice de ses fonctions d'administrateur provisoire de biens qui lui sont confiées en application de la loi » par ce qui suit « , au ministre du Revenu ».

15. L'article 34 de cette loi est modifié :

1^o par le remplacement du paragraphe 1^o du premier alinéa par le suivant :

«1^o communiquer oralement avec un débiteur avant l'expiration d'un délai de cinq jours suivant l'envoi, sur support papier, d'un avis de réclamation conforme au modèle prescrit par règlement ; » ;

2^o par l'insertion, après le paragraphe 1^o du premier alinéa, du suivant :

«1.1^o communiquer de nouveau oralement avec un débiteur avant l'expiration d'un délai de cinq jours suivant l'envoi, fait conformément au

paragraphe 1^o, d'un nouvel avis de réclamation à l'adresse fournie par ce débiteur lorsque celui-ci l'a avisé qu'il n'a pas reçu l'avis prévu à ce paragraphe ; » ;

3^o par l'insertion, après le paragraphe 2^o du premier alinéa, des suivants :

« 2.1^o communiquer avec le débiteur si celui-ci l'a avisé, par écrit, que la créance est contestée et qu'il souhaite que le créancier s'adresse aux tribunaux ;

« 2.2^o communiquer avec une personne l'ayant informée, lors d'une première communication, qu'elle n'est pas le débiteur ; » ;

4^o par la suppression du paragraphe 3^o du premier alinéa ;

5^o par le remplacement du paragraphe 4^o du premier alinéa par le suivant :

« 4^o communiquer oralement avec le débiteur ou sa caution, avec leur époux ou conjoint uni civilement, les membres de leur famille, leurs amis, connaissances, voisins et leur employeur à un autre moment que de 8 heures à 20 heures les jours non fériés ; ».

16. Cette loi est modifiée par l'insertion, après l'article 63, du suivant :

« **63.1.** Une poursuite pénale pour une infraction à une disposition de la présente loi se prescrit par deux ans à compter de la date de la perpétration de l'infraction. ».

DISPOSITIONS FINALES

17. Sont exclus de l'application des articles 54.8 à 54.16 de la Loi sur la protection du consommateur, édictés par la présente loi, les contrats conclus avant l'entrée en vigueur de cet article 54.8.

18. La présente loi entre en vigueur le 14 décembre 2006, à l'exception de l'article 1, qui entrera en vigueur le 1^{er} avril 2007, et des articles 3, 5, 9 et 10, qui entreront en vigueur à la date ou aux dates fixées par le gouvernement, mais au plus tard le 15 décembre 2007.