

Les affaires et le droit

par

M^e Micheline Montreuil

Publications CCH Itée

Corrigé du chapitre 11 - La *Loi sur la protection du consommateur*

Réponses aux questions

- 11.1 Pour qu'un contrat soit soumis à la *Loi sur la protection du consommateur*, il faut qu'il y ait un contrat entre un commerçant et un consommateur, et non pas un contrat entre deux commerçants ou entre deux consommateurs. Un consommateur est une personne physique qui se procure un bien à des fins personnelles.
- 11.2 L'article 8 de la *Loi sur la protection du consommateur* introduit la notion de lésion pour les contrats conclus avec un consommateur majeur.
- 11.3 Un contrat soumis à la *Loi sur la protection du consommateur* doit :
- Être par écrit
 - En deux exemplaires
 - En français, sauf si les parties le désirent dans une autre langue
 - Signé par le commerçant
 - Remis au consommateur pour qu'il en prenne connaissance avant la signature
 - Signé par le consommateur
 - En possession de chaque partie

Les obligations du consommateur ne débutent qu'à partir du moment où il a en main un exemplaire du contrat. Si le contrat est écrit dans plusieurs langues et qu'il y a divergence entre les textes, l'interprétation qui prévaut est celle qui est la plus favorable au consommateur.

- 11.4 La garantie générale prévue dans la *Loi sur la protection du consommateur*, et plus particulièrement à l'article 38 L.P.C., prévoit qu'un bien qui fait l'objet d'un contrat doit être tel qu'il puisse servir à un usage normal pendant une durée

raisonnable, eu égard à son prix, aux dispositions du contrat et aux conditions d'utilisation du bien.

11.5 Le commerçant itinérant est un commerçant qui, ailleurs qu'à son adresse, sollicite un consommateur ou signe un contrat avec celui-ci pour une somme de plus de 25 \$. Les contrats de 25 \$ ou moins conclus avec un commerçant itinérant ne sont pas soumis aux restrictions particulières de ce type de contrat.

11.6 Le contrat conclu entre un commerçant itinérant et un consommateur peut être résolu à la discrétion de ce dernier dans les dix jours qui suivent celui où chacune des parties est en possession d'un double du contrat.

11.7 Les trois types de contrat de crédit prévus dans la *Loi sur la protection du consommateur* sont :

- Le contrat de prêt d'argent
- Le contrat de crédit variable
- Le contrat assorti d'un crédit

Le contrat de prêt d'argent est un emprunt que le consommateur contracte généralement auprès d'une institution financière, comme une banque, une caisse populaire ou une société de prêt. Il est remboursé au moyen de versements périodiques, réguliers et égaux. Par exemple, Jean emprunte à la Caisse populaire Laurier une somme de 1 000 \$ au taux d'intérêt de 10 % remboursable en 12 mensualités de 87,92 \$ en capital et intérêts, pour un total de 1 054,99 \$ composé d'une portion de 1 000 \$ de capital et de 54,99 \$ d'intérêts.

Le contrat de crédit variable couvre deux réalités différentes mais similaires : la carte de crédit et la marge de crédit. Ce contrat de crédit est dit variable parce que le consommateur peut emprunter ou utiliser des fonds tous les jours jusqu'à la limite du montant autorisé par l'institution financière, et il peut en rembourser également tous les jours, de sorte que le solde varie régulièrement.

Enfin, le contrat assorti d'un crédit est en général un contrat d'achat avec paiement à crédit. Ainsi, Julie achète chez Décomeuble un téléviseur au prix de 1 800 \$. Elle donne un acompte de 800 \$ et paie le solde de 1 000 \$ en 12 mensualités de 87,92 \$ incluant le capital et les intérêts, pour un total de 1 054,99 \$ composé d'une portion de 1 000 \$ de capital et de 54,99 \$ d'intérêts.

11.8 Si un contrat de vente d'un véhicule usagé a lieu entre un commerçant et un consommateur, le véhicule bénéficie de la garantie spécifique prévue aux articles 159 et 160 L.P.C. et de la garantie générale prévue aux articles 37, 38 et 53 L.P.C. De plus, le commerçant doit apposer sur le véhicule une étiquette contenant de nombreuses informations.

D'autre part, si un contrat de vente d'un véhicule usagé a lieu entre deux consommateurs, la *Loi sur la protection du consommateur* ne s'applique pas à ce contrat.

- 11.9 La durée de la garantie d'une réparation est de :
- Trois mois ou 5 000 kilomètres pour une automobile
 - Un mois pour une motocyclette
 - Trois mois pour un appareil domestique
- 11.10 Un contrat de louage de services à exécution successive est un contrat pour la fourniture d'un service dont l'exécution est échelonnée dans le temps, tel un cours de danse.
- 11.11 Le contrat avec un studio de santé se différencie des autres contrats de louage de services à exécution successive par le fait qu'il n'est plus résiliable après une période égale à un dixième de la durée du cours.
- 11.12 Un commerçant ne peut pas obliger un consommateur à signer un contrat accessoire à un contrat de louage de services à exécution successive, car la *Loi sur la protection du consommateur* interdit formellement au commerçant de soumettre la conclusion du contrat principal à la signature d'un contrat accessoire. Ainsi, il est illégal pour un commerçant de dire à une personne que si elle n'achète pas telle trousse de maquillage, elle ne pourra pas suivre son cours de maquillage.
- 11.13 Un compte en fiducie sert à accumuler l'argent remis par un consommateur pour des services futurs, tel l'achat d'un billet d'avion. Quand le consommateur aura effectué le voyage, le commerçant pourra sortir du compte en fiducie l'argent que lui avait remis le consommateur. Ainsi, si le commerçant fait faillite, le consommateur peut théoriquement récupérer son dépôt puisque cette somme doit normalement avoir été déposée dans le compte en fiducie du commerçant.
- 11.14 Un consommateur peut consulter son dossier de crédit en s'adressant au bureau de crédit de la localité la plus proche où existe un bureau de crédit. Au Québec, Equifax et TransUnion sont les deux principales agences d'évaluation du crédit qui compilent des informations relatives au crédit de tous ceux qui résident au Québec
- 11.15 Devant un tribunal, un consommateur peut prouver que le contenu d'un contrat qu'il a signé, et qui est soumis à la *Loi sur la protection du consommateur*, ne reflète pas les ententes convenues entre le commerçant et lui-même au moyen de l'article 263 L.P.C. qui permet à un consommateur, s'il exerce un droit prévu par la présente loi ou s'il veut prouver que la présente loi n'a pas été respectée, d'administrer une preuve testimoniale, même pour contredire ou changer les termes d'un écrit, malgré l'article 2863 C.c.Q.
- 11.16 Les principales pratiques interdites par la *Loi sur la protection du consommateur* sont :
- La fausse représentation
 - La représentation trompeuse

Une représentation comprend une affirmation, un comportement ou une omission. Pour déterminer si une représentation constitue une pratique interdite, il faut tenir compte de l'impression générale qu'elle donne et, s'il y a lieu, du sens littéral des termes qui y sont employés. La fausse représentation s'applique à quelque chose qui est faux, tandis que la représentation trompeuse vise à induire le consommateur en erreur.

11.17 Si le commerçant ou le manufacturier manque à une obligation que lui impose la *Loi sur la protection du consommateur* ou un règlement découlant de cette loi, le consommateur bénéficie de six recours. Il peut demander, selon le cas :

- L'exécution de l'obligation
- L'autorisation de la faire exécuter aux frais du commerçant ou du manufacturier
- La réduction de son obligation
- La résiliation du contrat
- La résolution du contrat
- La nullité du contrat

sans préjudice de sa demande en dommages-intérêts dans tous les cas. Il peut également demander des dommages-intérêts exemplaires.

11.18 Indépendamment des recours civils exercés par le consommateur, l'Office de la protection du consommateur peut poursuivre le commerçant qui fraude, trompe ou induit en erreur le consommateur pour infraction à la loi en vue d'obtenir une injonction pour le forcer à respecter la *Loi sur la protection du consommateur* et ses règlements, ou pour le faire condamner à payer une amende.

Réponses aux cas pratiques

11.19 Johanne ne dispose d'aucun recours contre le manufacturier, Chrysler Motors, ni contre le concessionnaire, Berline Chrysler Jeep Itée, en vertu des articles 159 et 160 L.P.C., car le véhicule a plus de 80 000 kilomètres. Cependant, Johanne peut intenter une action contre Berline Chrysler Jeep Itée sur la base des articles 37, 38 et 53 L.P.C. en alléguant que le bien n'a pu servir à un usage normal pendant une durée raisonnable. Elle déposera son action devant la Division des petites créances de la Cour du Québec, en vertu des articles 34 et 953 C.p.c. car le montant réclamé n'excède pas 7 000 \$.

11.20 Richard n'a aucun recours en vertu de la *Loi sur la protection du consommateur* puisqu'il n'agissait pas en tant que consommateur, mais en tant que commerçant. Or, l'article 2 de cette loi stipule qu'elle ne s'applique qu'aux contrats conclus entre un commerçant et un consommateur. Si Richard avait acheté ce service de porcelaine pour son usage personnel, il aurait pu se prévaloir de l'article 59 L.P.C. qui régit les contrats conclus avec un commerçant itinérant et qui lui permet de résilier un contrat à sa seule discrétion dans les dix

jours de sa signature. Donc, dans le présent cas, Richard n'a aucun recours en vertu de la *Loi sur la protection du consommateur* ou du *Code civil*.

11.21 Il ne s'agit pas de fausse représentation, car il est vrai que tous les produits biologiques sont réduits de 40 %, mais il s'agit sûrement d'une représentation trompeuse selon l'article 219 L.P.C. puisqu'un consommateur normal peut penser que ce magasin a un inventaire beaucoup plus important de produits biologiques. Alphonse a donc été induit en erreur par la publicité du magasin qui visait à l'attirer, et il peut déposer une plainte à l'Office de la protection du consommateur qui peut tenter une poursuite pénale.

Note : Il y a infraction pénale au sens de l'article 277 L.P.C. et la poursuite sera déposée par le procureur général comme le permet l'article 284 L.P.C. Les articles 277 et 284 L.P.C. n'ont pas été vus dans le volume; cette précision est ajoutée afin de compléter la réponse.

11.22 Comme il s'agit d'une vente entre deux particuliers ou consommateurs, la *Loi sur la protection du consommateur* ne peut pas s'appliquer en vertu de l'article 2 L.P.C. Par conséquent, Claude n'a pas de recours contre Rachel en vertu des articles 159 et 160 L.P.C. Cependant, Claude a des recours contre Rachel en vertu des articles 1726 et 1727 C.c.Q. sur la base des vices cachés, puisque Rachel ne s'est pas prévalu des articles 1716 et 1732 C.c.Q. pour exclure la garantie légale. Claude peut donc s'adresser à la Cour du Québec en vertu de l'article 34 C.p.c. et demander l'annulation du contrat et le remboursement du montant payé, soit 15 000 \$.

D'autre part, Claude n'a aucun recours contre Ruelle Toyota ltée puisqu'il n'y a aucun lien de droit entre Claude et Ruelle Toyota ltée. Cependant, en vertu des articles 37, 38, 53 et 54 L.P.C., Claude pourrait exercer un recours contre Toyota, mais il faudrait qu'il soit en mesure de faire la preuve que lors de la vente originale, le 12 décembre 2010, la Camry était affectée d'un vice caché. Cette preuve est très difficile à faire puisque le moteur a peut-être fendu à cause de la conduite négligente de Rachel et ce serait donc Rachel qui aurait endommagé le moteur. Prouver un vice caché lorsqu'un véhicule a été acheté il y a quelques jours est relativement facile; prouver la présence d'un vice caché existant depuis plus de deux ans est presque impossible, à moins qu'une radiographie révèle l'existence d'une paille dans le métal et que cette paille semble très vieille aux yeux des experts.

De toute manière, dans le présent cas, Claude peut toujours réclamer le remplacement du moteur à Toyota puisque la garantie conventionnelle de 24 mois ou 40 000 kilomètres n'est pas encore expirée. En effet, il reste encore 10 mois ou 4 000 kilomètres avant la fin de la garantie conventionnelle.

11.23.1 Marie-France a le droit de résilier son contrat en tout temps. Cependant, comme le contrat a été conclu conformément à l'article 192 L.P.C. et que les cours sont commencés, Marie-France doit payer pour les cours suivis en septembre, octobre et novembre à raison de 100 \$ par mois, pour un total de 300 \$. Comme elle a déjà effectué deux versements de 200 \$ chacun, pour un

total de 400 \$, le 1^{er} septembre et le 1^{er} novembre, Bovisag inc. a donc le droit de conserver au moins 300 \$. De plus, le commerçant peut exiger, à titre de pénalité, 10 % du solde ou 50 \$ selon le plus bas des deux montants. Comme le solde du contrat est de 700 \$ et que 10 % est égal à 70 \$, Bovisag inc. est donc en droit d'exiger la pénalité de 50 \$ qui représente le moindre des deux montants que sont 50 \$ et 70 \$. Bovisag inc. conservera donc 350 \$ et devra remettre à Marie-France le solde de 50 \$.

11.23.2 Si le cours avait coûté 500 \$, Bovisag inc. aurait été en droit de conserver trois mois de cours à raison de 50 \$ par mois, pour un total de 150 \$, et 10 % du solde de 350 \$, soit 35 \$, puisque 35 \$ est moindre que la pénalité de 50 \$. Comme Marie-France a déjà versé 200 \$, le commerçant conservera 185 \$ et remettra à Marie-France le solde de 15 \$.

11.24.1 Il s'agit d'un contrat conclu entre un commerçant et un consommateur et par conséquent ce contrat est soumis à la *Loi sur la protection du consommateur* en vertu de l'article 2 L.P.C.

Cependant, le contrat ne porte pas la signature de Micheline puisque Sylvie a préparé ce contrat après le départ de Micheline, car le contrat n'était pas prêt lorsque Micheline s'est présentée pour prendre possession de l'automobile. Il s'agit donc d'une infraction à la *Loi sur la protection du consommateur* puisque la loi prévoit que le contrat doit être signé par le consommateur et que ces obligations ne commencent qu'après qu'un double du contrat lui soit remis.

De plus, Micheline peut se prévaloir de l'article 263 L.P.C. pour témoigner qu'il existe un tarif préférentiel de fin de semaine au coût de 100 \$ avec franchise de 1 000 kilomètres.

Micheline peut également invoquer l'article 953 C.p.c. pour faire rejeter l'action de Rebelauto inc. devant la Division des petites créances de la Cour du Québec, car Rebelauto inc. compte plus de cinq personnes à son emploi.

Micheline aura gain de cause et si elle accepte que l'action demeure à la Division des petites créances, elle ne sera condamnée qu'à payer la somme de 100 \$, probablement sans frais puisqu'elle acceptait déjà de payer cette somme.

11.24.2 Si Micheline avait loué cette voiture dans le but d'exécuter un travail professionnel, en l'occurrence faire une expertise au Saguenay, la *Loi sur la protection du consommateur* ne s'appliquerait pas à ce cas, car Micheline n'a pas agi à titre de consommateur; dans ce cas, il s'agit d'un contrat conclu pour une fin professionnelle.

Néanmoins, Micheline peut alléguer le fait que le contrat ne porte pas sa signature puisque Sylvie a préparé ce contrat après son départ, car le contrat n'était pas prêt lorsque Micheline s'est présentée pour prendre l'automobile.

De plus, Micheline peut se prévaloir de l'article 2862 C.c.Q. pour témoigner qu'il existe un tarif préférentiel de fin de semaine au cout de 100 \$ avec franchise de 1 000 kilomètres puisqu'il s'agit d'un contrat dont la valeur n'excède par 1 500 \$.

Micheline peut également invoquer l'article 953 C.p.c. pour faire rejeter l'action de Rebelauto inc. devant la Division des petites créances de la Cour du Québec, car Rebelauto inc. compte plus de cinq personnes à son emploi.

Micheline aura gain de cause et si elle accepte que l'action demeure à la Division des petites créances, elle ne sera condamnée à payer que la somme de 100 \$, probablement sans frais puisqu'elle acceptait déjà de payer cette somme.