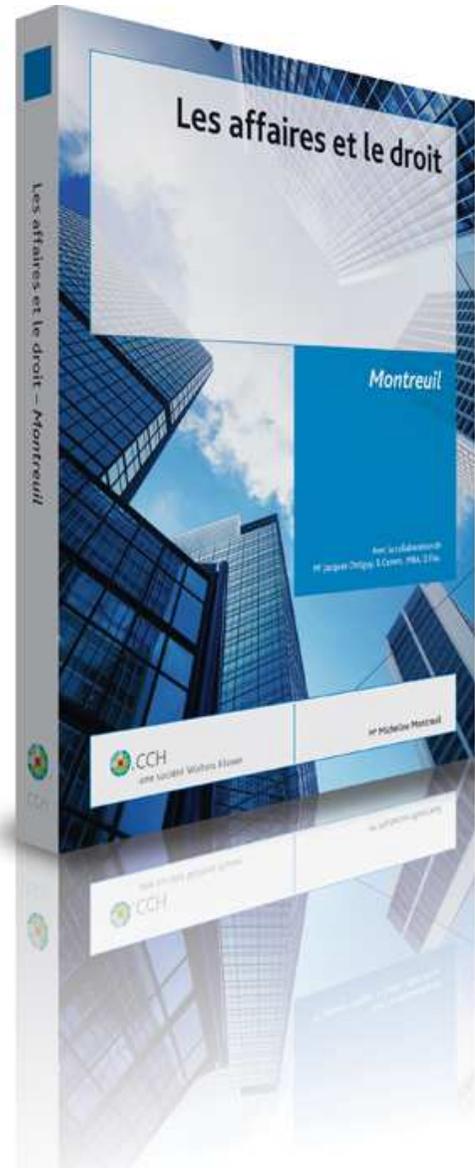


Les affaires et le droit



Chapitre 11

La Loi sur la protection du consommateur

Me Micheline Montreuil

Contenu

➤ *La Loi sur la protection du consommateur*

- Les règles de formation d'un contrat
- Les garanties
- La lésion
- Les modalités de paiement d'une vente
- Le contrat conclu à distance
- Le contrat conclu par un commerçant itinérant
- Les contrats de crédit
- Le contrat de louage à long terme d'un bien
- Les contrats qui concernent un véhicule
- Les contrats de réparation d'appareils domestiques
- Le contrat de vente d'une carte prépayée
- Les contrats de louage de services à exécution successive
- Les pratiques de commerce
- Les sommes transférées en fiducie
- Les agents de renseignements personnels
- Les contrats de garantie supplémentaire

La Loi sur la protection du consommateur

- **2. La présente loi s'applique à tout contrat conclu entre un consommateur et un commerçant dans le cours de son commerce et ayant pour objet un bien ou un service.**
- **Un **commerçant** est une personne, physique ou morale, dont la principale activité consiste à vendre des biens ou des services.**
- **Un **consommateur** est une personne physique qui se procure un bien à des fins personnelles.** Cette définition du consommateur inclut donc tous les hommes, les femmes et les enfants, mais elle exclut les personnes morales.

Dispositions générales

- Il existe trois dispositions générales qui s'appliquent à tous les contrats soumis à la *Loi sur la protection du consommateur*.
- Il s'agit :
 - **Des règles de formation d'un contrat**
 - **Des garanties**
 - **De la lésion**

Les règles de formation d'un contrat – I

- Le contrat doit respecter les règles de formation d'un contrat prévues dans le *Code civil*, à savoir la **capacité** des parties, le **consentement** valablement donné, un **objet**, une **cause** ainsi qu'une **forme** et 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 signature
 - Signé par le consommateur
 - En possession de chaque partie

Les règles de formation d'un contrat – II

- 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.**
- Un commerçant est toujours responsable de ses faits et gestes ainsi que de ceux de son représentant, incluant les affirmations de son représentant.

Les règles de formation d'un contrat – III

- **12. Aucuns frais ne peuvent être réclamés d'un consommateur, à moins que le contrat n'en mentionne de façon précise le montant.**
- Il est donc possible pour un commerçant de prévoir une multitude de nouveaux frais, comme :
 - **Frais d'ouverture de dossier**
 - **Frais d'examen de dossier**
 - **Frais de demande d'un rapport de crédit**
 - **Frais de publicité**
 - **Frais de vérification**
 - **Frais de préparation**
 - **Frais de livraison**
 - **Frais d'inspection, etc.**
- Mais ces frais doivent être écrits dans le contrat.

La garantie conventionnelle

- La *Loi sur la protection du consommateur* impose une **garantie légale minimale**, mais elle n'empêche pas l'existence d'une garantie conventionnelle plus avantageuse.
- **35. Une garantie prévue par la présente loi n'a pas pour effet d'empêcher le commerçant ou le fabricant d'offrir une garantie plus avantageuse pour le consommateur.**

La garantie légale

- Tout bien acheté en vertu d'un contrat soumis à la *Loi sur la protection du consommateur* possède une garantie légale minimale qui assure le bon fonctionnement du bien pendant une certaine période. Cette garantie est traitée dans les articles 37 et 38 de la *Loi sur la protection du consommateur*.
- **37. Un bien qui fait l'objet d'un contrat doit être tel qu'il puisse servir à l'usage auquel il est normalement destiné.**
- **38. 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.**

Les recours contre le vendeur

- **53. Le consommateur qui a contracté avec un commerçant a le droit d'exercer directement contre le commerçant ou contre le fabricant un recours fondé sur un vice caché du bien qui a fait l'objet du contrat, sauf si le consommateur pouvait déceler ce vice par un examen ordinaire.**
- **Il en est ainsi pour le défaut d'indications nécessaires à la protection de l'utilisateur contre un risque ou un danger dont il ne pouvait lui-même se rendre compte.**
- **Ni le commerçant, ni le fabricant ne peuvent alléguer le fait qu'ils ignoraient ce vice ou ce défaut.**
- **Le recours contre le fabricant peut être exercé par un consommateur acquéreur subséquent du bien.**
- **54. Le consommateur qui a contracté avec un commerçant a le droit d'exercer directement contre le commerçant ou contre le fabricant un recours fondé sur une obligation résultant de l'article 37, 38 ou 39.**
- **Un recours contre le fabricant fondé sur une obligation résultant de l'article 37 ou 38 peut être exercé par un consommateur acquéreur subséquent du bien.**

La garantie dans la publicité

- 41. Un bien ou un service fourni doit être conforme à une déclaration ou à un message publicitaire faits à son sujet par le commerçant ou le fabricant. **Une déclaration ou un message publicitaire lie ce commerçant ou ce fabricant.**
- 42. Une déclaration écrite ou verbale faite par le représentant d'un commerçant ou d'un fabricant à propos d'un bien ou d'un service lie ce commerçant ou ce fabricant.
- 43. Une garantie relative à un bien ou un service, mentionnée dans une déclaration ou un message publicitaire d'un commerçant ou d'un fabricant, lie ce commerçant ou ce fabricant. Il en est de même d'une garantie écrite du commerçant ou du fabricant non reproduite dans le contrat.

La lésion

- La *Loi sur la protection du consommateur* permet au consommateur majeur de bénéficier de la notion de lésion pour les contrats qu'il signe avec un commerçant.
- **8. Le consommateur peut demander la nullité du contrat ou la réduction des obligations qui en découlent lorsque la disproportion entre les prestations respectives des parties est tellement considérable qu'elle équivaut à de **l'exploitation du consommateur**, ou que l'obligation du consommateur est excessive, abusive ou exorbitante.**
- **1406 C.c.Q. La lésion résulte de l'exploitation de l'une des parties par l'autre, qui entraîne une **disproportion importante** entre les prestations des parties; le fait même qu'il y ait disproportion importante fait présumer l'exploitation.**
- **9. Lorsque le tribunal doit apprécier le consentement donné par un consommateur à un contrat, il tient compte de la condition des parties, des circonstances dans lesquelles le contrat a été conclu et des avantages qui résultent du contrat pour le consommateur.**
- **17. En cas de doute ou d'ambiguïté, le contrat doit être interprété en faveur du consommateur.**

Les modalités de paiement d'une vente

➤ Il existe quatre modalités de paiement d'une vente. Il s'agit de :

- **La vente au comptant**
- **La vente avec carte de débit**
- **La vente avec carte de crédit**
- **La vente avec contrat de crédit**

La vente avec contrat de crédit

- Généralement, la **vente avec contrat de crédit** suppose que le consommateur paie une partie du prix d'achat, l'acompte, au moment de la conclusion du contrat, et qu'il paiera le solde ultérieurement en un ou plusieurs versements.
- La vente avec un contrat de crédit revêt deux formes : la vente à terme et la vente à tempérament.
- **La vente à terme est une vente à crédit par laquelle le consommateur devient propriétaire du bien au moment de la vente, même si le paiement ne se fait qu'à une date ultérieure.** Dans ce cas, le crédit est consenti par le vendeur ou par une institution financière.
- **La vente à tempérament est une vente à crédit par laquelle le consommateur ne devient propriétaire du bien qu'au moment où il effectue le dernier versement prévu au contrat.** Lors d'une telle vente, le crédit est consenti par le vendeur ou par une institution financière.

Les principaux contrats

➤ Pour le bénéfice du consommateur, le législateur a établi un certain nombre de règles afin d'encadrer neuf contrats qu'il a particulièrement définis dans la *Loi sur la protection du consommateur*. Il s'agit des contrats suivants :

- **Contrat conclu à distance**
- **Contrat conclu par un commerçant itinérant**
- **Contrat de crédit**
- **Contrat de louage à long terme d'un bien**
- **Contrat relatif aux automobiles et aux motocyclettes**
- **Contrat de réparation d'appareils domestiques**
- **Contrat de vente d'une carte prépayée**
- **Contrat de service à exécution successive relatif à un enseignement, un entraînement ou une assistance**
- **Contrat à exécution successive de service fourni à distance**

Contrat à distance

- **Un contrat à distance est un contrat conclu lorsque le commerçant et le consommateur ne sont pas en présence l'un de l'autre.** Il est généralement conclu par Internet ou par téléphone.
- Un contrat à distance est précédé d'une offre du commerçant de conclure un contrat à distance, par exemple acheter un DVD, un livre, un bijou ou tout autre bien sur le site Internet d'Amazon ou au moyen d'une annonce publicitaire à la télévision lorsqu'un commerçant offre d'acheter un quelconque appareil en téléphonant au numéro sans frais apparaissant au bas de l'écran.

Contrat conclu par un commerçant itinérant

- 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.
- **59. 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.
- **62. Le contrat est résolu de plein droit à compter de la remise du bien ou de l'envoi de la formule ou de l'avis.**

Les contrats de crédit

- **La *Loi sur la protection du consommateur* vise tous les contrats de crédit, notamment :**
 - **Le contrat de prêt d'argent**
 - **Le contrat de crédit variable**
 - **Le contrat assorti d'un crédit**

Le contrat de prêt d'argent

- **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 fiducie. Il est remboursé au moyen de versements périodiques, réguliers et égaux.**
- Par exemple, Jean emprunte à la Caisse populaire de Charlesbourg 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 \$, dont une portion de 1 000 \$ de capital et de 54,99 \$ d'intérêts.

Le contrat de crédit variable

- Le contrat de crédit variable englobe deux éléments différents mais similaires : la **carte de crédit** et la **marge de crédit**.
- Ce contrat de crédit est dit **variable** parce que le consommateur peut emprunter, utiliser et rembourser des fonds tous les jours, de sorte que le solde varie régulièrement.

Le contrat assorti d'un crédit – I

- **Le contrat assorti d'un crédit est en général un contrat d'achat avec paiement à crédit.**
- Par exemple, Julie achète chez Ameublement Tanguay 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 \$, dont une portion de 1 000 \$ de capital et de 54,99 \$ d'intérêts.
- Le remboursement d'une somme empruntée comporte deux parties : le **capital** et les **frais de crédit**.
- Le **capital** est le montant réellement emprunté.
- Les **frais de crédit** constituent une somme supplémentaire que le consommateur doit rembourser et qui inclut, entre autres, les intérêts.

Le contrat assorti d'un crédit – II

70. Les frais de crédit comprennent :

- a) la somme réclamée à titre d'intérêt**
- b) la prime d'une assurance souscrite**
- c) la ristourne**
- d) les frais d'administration, de courtage, d'expertise, d'acte ainsi que les frais engagés pour l'obtention d'un rapport de solvabilité**
- e) les frais d'adhésion ou de renouvellement**
- f) la commission**
- g) la valeur du rabais ou de l'escompte auquel le consommateur a droit s'il paye comptant**
- h) les droits exigibles en vertu d'une loi fédérale ou provinciale, imposés en raison du crédit**

Le remboursement anticipé

- **La *Loi sur la protection du consommateur* prévoit que le consommateur peut payer en tout temps son obligation, même avant l'échéance; il s'agit d'un remboursement anticipé.**
- **Le commerçant ne peut pas refuser un paiement anticipé partiel ou total.**
- Il faut préciser que les emprunts garantis par hypothèque, c'est-à-dire ceux qui s'appliquent à un immeuble, ne sont pas régis par la *Loi sur la protection du consommateur* et, par conséquent, les modalités de remboursement anticipé, s'il y en a, sont prévues dans l'acte d'hypothèque et nulle part ailleurs.

Le contrat de louage à long terme de biens

- Le contrat de louage à long terme de biens est le contrat par lequel une personne, le locateur, s'engage envers une autre personne, le locataire, à lui procurer, moyennant un loyer, la jouissance d'un bien pendant une période de location de **quatre mois ou plus**.
- En outre, la *Loi sur la protection du consommateur* prévoit que le contrat qui comporte une option conventionnelle d'achat du bien loué et le contrat à valeur résiduelle garantie doivent être constatés par écrit.
- Ce contrat doit indiquer le montant que le consommateur doit payer pour acquérir le bien, ou la manière de le calculer, ainsi que les autres conditions d'exercice de cette option s'il en est.

Le contrat de louage à long terme de biens

- Le locateur peut imposer au locataire un loyer basé sur l'utilisation du bien au moyen d'un taux horaire ou basé sur le nombre de kilomètres si un tel taux est indiqué au contrat et si le bien est pourvu d'un dispositif permettant de mesurer le kilométrage ou le nombre d'heures utilisées.
- **150.9. Est interdite, dans un contrat de louage à long terme, une convention :**
 - a) **qui oblige le consommateur à rendre le bien dans un état meilleur que celui qui résulte d'une usure normale**
 - b) **qui vise à préciser ce qu'est l'usure normale**
- En effet, il découle du principe même de la location que le bien est utilisé pendant la période de location et le coût de location est en fonction d'un bien qui revient plus usé qu'il ne l'était avant le début de la location.

La vente d'un véhicule d'occasion

- **La Loi sur la protection du consommateur** prévoit qu'une étiquette doit être apposée sur tout véhicule mis en vente par un commerçant. Cette étiquette doit comprendre les informations suivantes au sujet du véhicule :
- Le prix
 - Le nombre de kilomètres effectivement parcourus
 - L'année de fabrication
 - Le numéro de série
 - La marque et le modèle
 - La cylindrée du moteur
 - L'utilisation antérieure s'il a été utilisé comme taxi, automobile d'école de conduite, automobile de police, ambulance, automobile de location, automobile pour la clientèle ou démonstrateur
 - Les réparations effectuées par le commerçant
 - La garantie offerte par le commerçant
 - Le certificat de vérification mécanique délivré en vertu du *Code de la sécurité routière*
 - La possibilité pour le consommateur d'avoir le nom et le numéro de téléphone du dernier propriétaire

La réparation d'un véhicule

- **Lorsqu'un véhicule est confié à un commerçant pour des réparations, la garantie est limitée à trois mois ou 5 000 kilomètres s'il s'agit d'une voiture, et à un mois s'il s'agit d'une motocyclette.** Évidemment, la garantie ne porte que sur ce qui a fait l'objet de la réparation et couvre le coût des pièces et les frais de main-d'œuvre.
- **La *Loi sur la protection du consommateur* prévoit que le commerçant est obligé de fournir une évaluation écrite au consommateur, à moins que ce dernier n'écrive de sa propre main la déclaration suivante : JE RENONCE À MON DROIT À UNE ÉVALUATION ÉCRITE et qu'il la signe.**
- Cependant, un commerçant peut exiger des frais pour faire une évaluation, à condition d'en préciser le montant au consommateur avant de faire l'évaluation. **Ces frais doivent comprendre le coût du remontage** (au cas où le consommateur ne fait pas effectuer la réparation) **et ceux de la main-d'œuvre ou des éléments** (fluides et joints qui ont été vidangés ou détruits lors du démontage) **qu'il faut remplacer.**

La réparation d'un appareil domestique – I

- Au sens de la Loi, un **appareil domestique** est :
 - Une cuisinière
 - Un réfrigérateur
 - Un congélateur
 - Un lave-vaisselle
 - Un four à micro-ondes
 - Une laveuse
 - Une sècheuse
 - Un appareil audio
 - Un appareil audio vidéo incluant un téléviseur
 - Un ordinateur et ses périphériques
 - Un appareil de climatisation
 - Un déshumidificateur
 - Une thermopompe
 - Tout autre bien déterminé par règlement

La réparation d'un appareil domestique – II

- Au moment de faire réparer un appareil domestique, le commerçant doit fournir une **évaluation écrite** au consommateur avant le début des travaux, mais il a le droit de demander des frais à condition d'en préciser le montant avant de faire l'évaluation.
- Toute réparation d'un appareil domestique est **garantie pour une période de trois mois et comprend le coût des pièces et les frais de main-d'œuvre.**

Le contrat de vente d'une carte prépayée – I

- **Une carte prépayée est un certificat, une carte ou tout autre instrument d'échange permettant au consommateur de se procurer un bien ou un service offert par un ou plusieurs commerçants moyennant un paiement effectué à l'avance.**
- **La loi prévoit des règles générales pour les différentes cartes :**
 - **Interdiction de prévoir une date d'expiration, sauf s'il s'agit d'une carte pour l'utilisation illimitée d'un service**
 - **Interdiction de réclamer au consommateur des frais pour la délivrance et l'utilisation de la carte**
 - **Obligation pour le commerçant de rembourser au consommateur qui en fait la demande le solde de la carte lorsque celui-ci est de 5 \$ ou moins**

Le contrat de vente d'une carte prépayée – II

- **Ces dispositions visent à éviter que le consommateur ne perde un bien ou un service qu'il aurait déjà payé par anticipation.**
- **Dans le passé, plusieurs de ces cartes avaient une date d'expiration et les consommateurs perdaient à chaque année des millions de dollars qui devenaient un profit supplémentaire pour le commerçant.**

Contrat de service à exécution successive – I

- **Le contrat de service à exécution successive relatif à un enseignement, un entraînement ou une assistance concerne des services échelonnés dans le temps ou qui ne peuvent pas être exécutés instantanément.**
- **Il permet :**
 - **De procurer un enseignement, un entraînement ou une assistance aux fins de développer, de maintenir ou d'améliorer la santé, l'apparence, l'habileté, les qualités, les connaissances ou les facultés intellectuelles, physiques ou morales d'une personne**
 - **D'aider une personne à établir, maintenir ou développer des relations personnelles ou sociales**

Contrat de service à exécution successive – II

- **Par exemple, lorsque Claudine va chez le coiffeur, il ne s'agit pas d'un contrat de service à exécution successive, mais d'un simple contrat de service, puisque l'exécution se fait en un seul temps : quand Claudine sort du salon de coiffure, elle est coiffée.**
- **Cependant, si Claudine s'inscrit à un cours de coiffure, il s'agit d'un contrat de service à exécution successive relatif à un enseignement, puisque le service est échelonné dans le temps.**

Contrat de service à exécution successive – III

➤ **Voici des cours qui sont des exemples de contrats de service à exécution successive :**

- **Conduite automobile**
- **Sport tel que ski, judo, natation**
- **Art tel que peinture, céramique, sculpture**
- **Soins du corps tel que maquillage, esthétique, coiffure**
- **Danse**
- **Langues**
- **Expression verbale**
- **Culture personnelle**

Contrat de service à exécution successive – IV

- **Cependant, il existe des cours qui ne sont pas soumis aux dispositions de la *Loi sur la protection du consommateur*. Il s'agit des cours donnés par :**
- Une commission scolaire
 - Un cégep
 - Une université incluant ses écoles et instituts
 - Un établissement d'enseignement régi par la *Loi sur l'enseignement privé*
 - Une école privée primaire, secondaire ou collégiale, a qui le ministère de l'Éducation a conféré le statut d'institution déclarée d'intérêt public
 - Un ministère
 - Une municipalité
 - Une personne membre d'une corporation professionnelle

Contrat de service à exécution successive – V

- La *Loi sur la protection du consommateur* prévoit en détail ce que doit contenir un contrat de service à exécution successive.

- **190. Le contrat doit être constaté par écrit et indiquer :**
 - a) le nom et l'adresse du consommateur et ceux du commerçant
 - b) le lieu et la date du contrat
 - c) la description de l'objet du contrat et la date à laquelle le commerçant doit commencer à exécuter son obligation
 - d) la durée du contrat et l'adresse où il doit être exécuté
 - e) le nombre d'heures, de jours ou de semaines sur lesquels sont répartis les services ainsi que le taux horaire, le taux à la journée ou le taux à la semaine, selon le cas
 - f) le total des sommes que le consommateur doit déboursier en vertu du contrat
 - g) les modalités de paiement
 - h) toute autre mention prescrite par règlement

Contrat de service à exécution successive – VI

- Les **modalités de paiement** d'un contrat de louage de services à exécution successive sont très simples.
- **Premièrement, le commerçant ne peut exiger aucun paiement avant le début du cours.**
- **Deuxièmement, le paiement doit se faire en au moins deux versements sensiblement égaux;** le premier versement peut toujours être exigé lors du premier cours, mais le deuxième versement ne peut pas l'être avant la moitié du cours.
- Si le cours est payable en trois versements, le premier peut être versé au premier cours, le deuxième après le premier tiers du cours et le troisième après le deuxième tiers du cours.

Contrat conclu avec un studio de santé – I

- **198.** On entend par « studio de santé » un établissement qui fournit des biens ou des services destinés à aider une personne à améliorer sa condition physique par un changement dans son poids, le contrôle de son poids, un traitement, une diète ou de l'exercice.
- Les règles applicables aux contrats conclus avec un studio de santé sont les mêmes que pour tout contrat de service à exécution successive.

Contrat conclu avec un studio de santé – II

- Il existe cependant deux règles supplémentaires :
- **200. La durée du contrat ne peut excéder un an.**
- **201. Le commerçant ne peut percevoir aucun paiement du consommateur avant de commencer à exécuter son obligation.**
- **Le commerçant ne peut percevoir le paiement de l'obligation du consommateur en moins de deux versements sensiblement égaux.**
- **Les dates d'échéances des versements doivent être fixées de telle sorte qu'elles se situent approximativement au début de parties sensiblement égales de la durée du contrat.**
- **203. Le consommateur peut également, à sa discrétion, résilier le contrat dans un délai égal à un dixième de la durée prévue au contrat, à compter du moment où le commerçant commence à exécuter son obligation principale. Dans ce cas, le commerçant ne peut exiger du consommateur le paiement d'une somme supérieure à un dixième du prix total prévu au contrat.**

Les contrats accessoires – I

- **En plus des contrats principaux que sont les contrats de service à exécution successive, il existe des contrats accessoires, c'est-à-dire ceux qui peuvent inclure la vente de tout produit nécessaire pour un cours, soit la vente, entre autres :**
- De livres
 - De CD
 - De DVD
 - De produits de maquillage
 - De collants
 - De matériel de gymnastique
 - D'espadrilles

Les contrats accessoires – II

- Un commerçant n'a pas le droit d'exiger que toutes les personnes qui suivent son cours de gymnastique achètent un collant de telle marque ou de telle couleur, un t-shirt de telle marque ou des espadrilles de tel modèle, vendus par lui ou par une boutique qu'il suggère, car il est bien entendu que ce n'est ni la sorte, ni la couleur du collant, du t-shirt ou des espadrilles qui ont une incidence sur la formation du consommateur.
- Mais il y a des cas plus subtils. Par exemple, dans le cadre d'un cours de maquillage, un commerçant demande à chaque étudiante d'acheter telle trousse de maquillage, de tel fabricant et de tel modèle afin que tout le monde ait les mêmes produits, ce qui, prétend-il, permet ainsi un enseignement plus facile et une meilleure comparaison des résultats.
- Évidemment, l'intention peut sembler louable, mais le commerçant doit se contenter de faire une **simple suggestion**, 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**. Il est donc illégal pour un commerçant de dire à quelqu'un que s'il n'achète pas une telle trousse de maquillage, il ne pourra pas suivre son cours.

Contrat à exécution successive de service fourni à distance

- **Le contrat à exécution successive de service fourni à distance est un contrat de service dont la prestation est réalisée à distance, en plusieurs fois ou d'une façon continue. Il concerne les services de :**
 - Téléphonie cellulaire et résidentielle
 - Télédistribution par câble ou satellite et les services
 - Accès à Internet
 - Télésurveillance

Contrat à exécution successive de service fourni à distance

- **Le commerçant doit fournir un contrat écrit contenant :**
 - Une description détaillée des services fournis
 - Leur tarif mensuel
 - Les restrictions d'utilisation
 - La description et le prix du bien fourni en prime, par exemple un téléphone gratuit ou à prix réduit
 - Les conditions pour mettre fin au contrat
 - La méthode de calcul de la pénalité maximale

Contrat à exécution successive de service fourni à distance

- Si le contrat de service est d'une durée fixe, le commerçant ne peut plus prévoir une clause qui lui permet de modifier unilatéralement les éléments essentiels, notamment le prix, la nature du service et la durée du contrat. Toutefois, il peut le faire si la durée du contrat est indéterminée.
- Le commerçant ne peut plus renouveler automatiquement un contrat dont la durée fixe excède 60 jours. De plus, il doit informer son client que la fin du contrat approche, en lui envoyant un avis écrit quelques mois avant la date d'échéance.
- Quant au consommateur, il peut mettre fin à son contrat quand il le veut en transmettant un avis verbal ou écrit au commerçant. **Si le contrat est d'une durée fixe, le commerçant peut exiger une indemnité de résiliation mais la loi prévoit un maximum.** Sans cette réglementation, la pénalité pour annuler un contrat de service pour un téléphone cellulaire pouvait atteindre plusieurs centaines de dollars, ce qui constituait une exploitation abusive du consommateur.

Les pratiques de commerce – I

- **219. Aucun commerçant, fabricant ou publicitaire ne peut, par quelque moyen que ce soit, faire une représentation fausse ou trompeuse à un consommateur.**
- **216. [...] une représentation comprend une affirmation, un comportement ou une omission.**
- **218. 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.**
- Ces articles concernent ce qui est couramment appelé la fausse publicité et la publicité trompeuse. Il est interdit de faire de la fausse publicité ou de tromper ou d'induire en erreur le consommateur.
- Les expressions fausse publicité et tromper ou induire en erreur ont chacune un sens distinct.

Les pratiques de commerce – II

- Par exemple, si un concessionnaire Ford annonce que la Focus de l'année avec transmission automatique est en solde au prix de 10 000 \$, alors que les modèles qu'elle offre au consommateur sont équipés d'une transmission manuelle, il s'agit de fausse publicité.
- Autre exemple, un supermarché, qui garde 8 000 produits différents en magasin, annonce à grand renfort de publicité que tous les aliments naturels sont réduits de 50 %. Or, le supermarché en question ne garde sur ses tablettes que huit produits naturels, qui sont effectivement réduits de 50 %. Cette publicité est vraie, mais elle est trompeuse, car elle induit en erreur le consommateur qui croit, vu l'intense campagne de publicité, que celui-ci offre un grand choix d'aliments naturels.

Les pratiques de commerce – III

- **De même, un commerçant n'a pas le droit de faire de la publicité concernant un produit qu'il n'a pas en quantité suffisante.**
- **Par exemple, Ameublement ABC garde normalement en stock seulement un téléviseur Sony Bravia HX929 de 65 pouces, car le prix est de 6 500 \$. Prévoyant une campagne de publicité pour ce modèle et des ventes de 5 téléviseurs au cours de la fin de semaine, Ameublement ABC commande 5 téléviseurs, ce qui lui en fait 6 en stock. Avec la finale de la coupe Stanley, la vente est un tel succès que plus de 15 consommateurs désirent acheter ce téléviseur Sony.**
- **Même si Ameublement ABC n'a pas en main tous les téléviseurs requis pour répondre à la demande, il ne s'agit pas de fausse publicité, puisque celui-ci en avait commandé suffisamment, selon son évaluation, pour faire face à la demande. En pratique, les représentants de Ameublement ABC vont quand même vendre les téléviseurs, même ceux qu'ils n'ont pas en main, mais aviser les consommateurs que la livraison se fera dans quatre ou cinq jours.**

Les pratiques de commerce – IV

- La loi accorde une importance toute particulière au prix d'un produit ou d'un service car il y a eu de nombreux abus dans plusieurs domaines.
- **224. Aucun commerçant, fabricant ou publicitaire ne peut, par quelque moyen que ce soit : [...]**
 - c) **exiger pour un bien ou un service un prix supérieur à celui qui est annoncé.**

Aux fins du paragraphe c du premier alinéa, le prix annoncé doit comprendre le total des sommes que le consommateur devra déboursier pour l'obtention du bien ou du service. Toutefois, ce prix peut ne pas comprendre la taxe de vente du Québec, ni la taxe sur les produits et services du Canada. Le prix annoncé doit ressortir de façon plus évidente que les sommes dont il est composé.

Les pratiques de commerce – V

- **Il suffit de se rappeler l'exemple du prix d'un billet d'avion Québec – Toronto annoncé dans les journaux et offert au bas prix de 99 \$.**
- **Or, il était impossible d'acheter un billet à ce prix.**
- **Premièrement, il s'agissait d'un aller simple.**
- **Deuxièmement, il fallait ajouter :**
 - **La taxe de vente du Québec**
 - **La taxe sur les produits et services du Canada**
 - **La surcharge pour le carburant**
 - **Les frais de sécurité**
 - **Les frais d'amélioration aéroportuaire**
 - **Les frais de navigation aérienne**
 - **Les frais de service, etc.**
- **De sorte que ce billet d'avion revenait généralement à plus de 350 \$.**

Les pratiques de commerce – VI

- Un **contrat de garantie supplémentaire** est un contrat en vertu duquel un commerçant s'engage envers un consommateur à assumer directement ou indirectement, en tout ou en partie, le coût de la réparation ou du remplacement d'un bien ou d'une partie d'un bien advenant leur défectuosité ou leur mauvais fonctionnement, et ce autrement que par l'effet d'une garantie conventionnelle de base accordée gratuitement à tout consommateur qui achète ou qui fait réparer ce bien.
- On rencontre ce type de contrat principalement dans le domaine de l'automobile, des électroménagers, des appareils électriques, des caméras, des appareils électroniques, des téléviseurs, des appareils audio et vidéo et des ordinateurs.
- **227. Aucun commerçant, fabricant ou publicitaire ne peut, par quelque moyen que ce soit, faire une fausse représentation concernant l'existence, la portée ou la durée d'une garantie.**

Les pratiques de commerce – VII

- **228.1. Le commerçant doit, avant de proposer au consommateur de conclure, à titre onéreux, un contrat comprenant une garantie supplémentaire relative à un bien, l'informer verbalement et par écrit, de la manière prescrite par règlement, de l'existence et du contenu de la garantie prévue aux articles 37 et 38.**
- **Dans un tel cas, il doit également, le cas échéant, l'informer verbalement de l'existence et de la durée de la garantie du fabricant offerte gratuitement à l'égard de ce bien. À la demande du consommateur, il doit aussi l'informer verbalement de la façon pour lui de prendre connaissance de l'ensemble des autres éléments de cette garantie.**
- **Le commerçant qui propose à un consommateur de conclure un contrat comprenant une garantie supplémentaire relative à un bien sans lui transmettre préalablement les informations prévues au présent article est réputé passer sous silence un fait important et, par voie de conséquence, se livrer à une pratique interdite visée à l'article 228.**

Les sommes transférées en fiducie

- **Lorsqu'un commerçant vend un bien ou un service à un consommateur, que ce dernier paie immédiatement, mais que le bien ou le service ne sera livré que dans le futur, il doit mettre l'argent reçu dans un compte en fidéicommiss, c'est-à-dire un compte indépendant de son compte courant; le commerçant ne peut retirer cet argent de ce compte en fidéicommiss que lorsqu'il a rendu le bien ou le service payé.**
- Par exemple, lorsqu'une entreprise comme Air Canada vend un billet d'avion de 500 \$ payable immédiatement pour un voyage qui aura lieu dans trois mois, elle doit déposer cette somme dans un compte en fidéicommiss. Si le consommateur annule son voyage, Air Canada n'a pas à puiser dans son compte courant pour le rembourser; elle prélève l'argent dans le compte en fidéicommiss.
- Par ailleurs, une fois que le consommateur a effectué son voyage, Air Canada peut retirer l'argent du compte en fidéicommiss et le déposer dans son compte courant.

Les agents de renseignements personnels

- Un agent de renseignements personnels est une personne qui prépare et distribue à d'autres personnes, généralement des commerçants, un rapport de crédit ou rapport de solvabilité qui contient des informations relatives au caractère, à la réputation ou à la solvabilité d'un consommateur.
- Il est bon qu'un consommateur vérifie de temps à autre le contenu de son dossier de crédit à l'agence d'évaluation du crédit ou bureau de crédit où son dossier de crédit est conservé, de manière à vérifier si des erreurs ne se sont pas glissées dans son dossier, comme une saisie pratiquée contre un autre consommateur qui porte le même nom et qui se retrouverait erronément dans son dossier.
- 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. Vous avez intérêt à visiter leurs sites Internet et à demander une copie de votre dossier de crédit.

La preuve et la procédure – I

- **261. On ne peut déroger à la présente loi par une convention particulière.**
- Même si le commerçant et le consommateur sont d'accord pour contourner une disposition de la *Loi sur la protection du consommateur*, cela n'a aucune valeur, car **cette loi est une loi d'ordre public.**
- **Il n'est pas possible de déroger à une loi d'ordre public même si les parties signent un contrat. Ce dernier n'est pas valide.**

La preuve et la procédure – II

- **262.** À moins qu'il n'en soit prévu autrement dans la présente loi, le consommateur ne peut renoncer à un droit que lui confère la présente loi.
- **263.** Malgré l'article 2863 du Code civil, le consommateur peut, s'il exerce un droit prévu par la présente loi ou s'il veut prouver que la présente loi n'a pas été respectée, administrer une preuve testimoniale, même pour contredire ou changer les termes d'un écrit.
- **2863. C.c.Q.** Les parties à un acte juridique constaté par un écrit ne peuvent, par témoignage, le contredire ou en changer les termes, à moins qu'il n'y ait un commencement de preuve.
- **2864. C.c.Q.** La preuve par témoignage est admise lorsqu'il s'agit d'interpréter un écrit, de compléter un écrit manifestement incomplet ou d'attaquer la validité de l'acte juridique qu'il constate.
- **2865. C.c.Q.** Le commencement de preuve peut résulter d'un aveu ou d'un écrit émanant de la partie adverse, de son témoignage ou de la présentation d'un élément matériel, lorsqu'un tel moyen rend vraisemblable le fait allégué.

La preuve et la procédure – III

- L'article 263 permet au consommateur de contredire, s'il y a lieu, les termes d'un contrat écrit en utilisant la preuve testimoniale, c'est-à-dire en faisant témoigner des personnes qui ont été témoins de promesses de biens, de services ou de garanties faites par le commerçant.
- Par exemple, Micheline, accompagnée de ses amis Clara et Julien, se présente chez Belpiscin inc. pour y acheter une piscine. Elle y rencontre Germain, un vendeur au service de Belpiscin inc., qui lui promet que sa piscine sera installée dans 15 jours. De plus, il ajoute qu'il lui donne un certain nombre d'accessoires, telles une échelle, une bouée et une chaise, ainsi qu'une garantie prolongée de deux ans sur le système de filtration, sans pour autant inscrire le tout dans le contrat.
- **Or, si Belpiscin inc. ne fournit pas l'installation, les accessoires, le service ou la garantie selon ce que le vendeur a dit, Micheline peut poursuivre le commerçant en alléguant les promesses du vendeur, car la déclaration du vendeur lie le commerçant.**

La preuve et la procédure – IV

- **42.** Une déclaration écrite ou verbale faite par le représentant d'un commerçant ou d'un fabricant à propos d'un bien ou d'un service lie ce commerçant ou ce fabricant.
- La *Loi sur la protection du consommateur* n'a pas pour but de remplacer tous les autres recours du consommateur contre le commerçant et le manufacturier, mais elle en ajoute simplement de nouveaux.
- **270.** Les dispositions de la présente loi s'ajoutent à toute disposition d'une autre loi qui accorde un droit ou un recours au consommateur.

Les recours civils – I

- **272. Si le commerçant ou le fabricant manque à une obligation que lui impose la présente loi ou un règlement, le consommateur peut demander, selon le cas :**
 - a) l'exécution de l'obligation
 - b) l'autorisation de la faire exécuter aux frais du commerçant ou du fabricant
 - c) la réduction de son obligation
 - d) la résiliation du contrat
 - e) la résolution du contrat
 - f) la nullité du contrat
- **sans préjudice de sa demande en dommages-intérêts dans tous les cas. Il peut également demander des dommages-intérêts exemplaires.**

Les recours civils – II

- La **résiliation** est la suppression d'un contrat successif pendant sa durée; il est habituellement impossible de remettre les parties dans l'état où elles étaient avant le début du contrat.
- Ainsi, dans le cas du locataire qui demande la résiliation d'un contrat de location à long terme d'une voiture ayant de nombreux problèmes mécaniques, il n'est pas possible de remettre les parties dans l'état où elles étaient avant la signature du contrat, puisque le locataire a utilisé la voiture pendant un certain temps et que cette voiture est désormais un véhicule usagé à la suite de l'utilisation qui en a été faite.
- En général, le locataire obtient la résiliation du bail pour le reste du terme mais le locateur conserve les loyers perçus.

Les recours civils – III

- La **résolution** du contrat consiste à mettre fin à un contrat qui a valablement existé lorsqu'il est possible de remettre les parties dans l'état où elles étaient avant la signature.
- Par exemple, un consommateur a dix jours pour résoudre un contrat conclu avec un commerçant itinérant. Il en va de même pour un contrat de prêt d'argent ou un contrat assorti d'un crédit qui peut être résolu sans frais ni pénalité, à la seule discrétion du consommateur, dans les deux jours où chacune des parties est en possession d'un exemplaire du contrat.
- Dans bien des cas, la résolution d'un contrat a lieu lorsque celui-ci n'a pas encore produit ses effets.

Les recours civils – IV

- La **nullité** du contrat est prononcée lorsque le contrat est entaché d'un vice majeur dès sa signature; c'est un contrat qui n'a donc jamais existé.
- Par exemple, Paul désire acheter une automobile d'occasion vendue par Barré Automobile. Il s'informe auprès d'un vendeur pour savoir si cette automobile a déjà été utilisée comme voiture de police ou comme taxi. Le vendeur lui affirme que non, alors qu'en réalité cette voiture a servi pendant deux ans comme voiture de police à Québec.
- Le consentement de Paul a donc été obtenu sous de fausses représentations.

Les recours pénaux

- 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.
- Par exemple, René achète chez Bomeuble inc. pour 5 000 \$ de meubles livrables dans six mois. L'Office de la protection du consommateur peut poursuivre Bomeuble inc. si cette dernière ne conserve pas ces 5 000 \$ dans un compte en fidéicommiss tant et aussi longtemps que les meubles n'auront pas été livrés à René.
- Le montant des amendes varie entre 1 000 \$ et 40 000 \$ pour une première infraction, et entre 2 000 \$ et 80 000 \$ pour toute récidive.