



---

---

# ASSEMBLÉE NATIONALE

---

---

PREMIÈRE SESSION

TRENTE-NEUVIÈME LÉGISLATURE

Projet de loi n° 60

**Loi modifiant la Loi sur la protection du  
consommateur et d'autres dispositions  
législatives**

---

---

**Présentation**

**Présenté par  
Madame Kathleen Weil  
Ministre de la Justice**

---

**Éditeur officiel du Québec  
2009**

## **NOTES EXPLICATIVES**

*Ce projet de loi modifie la Loi sur la protection du consommateur afin d'y prévoir un régime particulier à l'égard des contrats à exécution successive de service fourni à distance. Ainsi, le projet de loi introduit de nouvelles règles relatives aux renseignements que doit contenir le contrat, à la résolution du contrat, à l'utilisation du dépôt de garantie, de même qu'au renouvellement et à la résiliation du contrat par le consommateur.*

*Le projet de loi ajoute par ailleurs dans la Loi sur la protection du consommateur l'interdiction, pour un commerçant, d'insérer certaines clauses dans un contrat assujéti à cette loi. Il introduit également des règles relatives à la vente de cartes prépayées ainsi que des règles de divulgation préalable à la vente de garantie supplémentaire. Il modifie de plus cette loi pour obliger le commerçant à divulguer le coût total du bien ou du service offert.*

*Le projet de loi modifie aussi la Loi sur la protection du consommateur pour élargir la portée du recours en injonction à l'encontre de stipulations et de pratiques interdites et pour en permettre l'exercice par un organisme destiné à protéger le consommateur. Enfin, il ajoute aux pouvoirs réglementaires du gouvernement celui de créer des fonds d'indemnisation des consommateurs et celui de prévoir l'utilisation des revenus générés par ces fonds.*

*À l'égard de la Loi sur les agents de voyages, le projet de loi prévoit notamment la suppression de l'exigence, pour un agent de voyages, d'avoir un établissement physiquement accessible à la clientèle ; il y introduit de plus le concept de conseiller en voyage.*

*Outre ces modifications, le projet de loi modifie la Loi sur les arrangements préalables de services funéraires et de sépulture de même que la Loi sur les agents de voyages, afin d'y harmoniser le délai de prescription des poursuites pénales avec celui prévu dans la Loi sur la protection du consommateur.*

**LOIS MODIFIÉES PAR CE PROJET :**

- Loi sur les agents de voyages (L.R.Q., chapitre A-10);
- Loi sur les arrangements préalables de services funéraires et de sépulture (L.R.Q., chapitre A-23.001);
- 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° 60

### LOI MODIFIANT LA LOI SUR LA PROTECTION DU CONSOMMATEUR ET D'AUTRES DISPOSITIONS LÉGISLATIVES

LE PARLEMENT DU QUÉBEC DÉCRÈTE CE QUI SUIT :

#### LOI SUR LA PROTECTION DU CONSOMMATEUR

**1.** La Loi sur la protection du consommateur (L.R.Q., chapitre P-40.1) est modifiée par l'insertion, après l'article 11.1, des suivants :

« **11.2.** Est interdite la stipulation prévoyant que le commerçant peut unilatéralement modifier le contrat à moins que cette stipulation ne prévoie également :

*a)* les éléments du contrat pouvant faire l'objet d'une modification unilatérale ;

*b)* que le commerçant doit, au moins 60 jours avant l'entrée en vigueur de la modification, transmettre au consommateur un avis écrit contenant exclusivement la nouvelle clause ou la clause modifiée ainsi que la version antérieure et la date d'entrée en vigueur de la modification ;

*c)* que le consommateur pourra refuser cette modification et résilier le contrat sans frais ni pénalité dans les 60 jours suivant la réception de cet avis si la modification entraîne l'augmentation de son obligation ou la réduction de l'obligation du commerçant.

Toutefois, à moins qu'il ne s'agisse d'un contrat de service à durée indéterminée, une telle stipulation est interdite à l'égard d'un élément essentiel du contrat, notamment la nature du bien ou du service faisant l'objet du contrat, le prix de ce bien ou de ce service et, le cas échéant, la durée du contrat.

La modification d'un contrat faite en contravention des dispositions du présent article est inopposable au consommateur.

Le présent article ne s'applique pas à une modification d'un contrat de crédit variable visée à l'article 129.

« **11.3.** Est interdite la stipulation qui réserve à un commerçant le droit de résilier unilatéralement un contrat de service à exécution successive à durée déterminée.

Un commerçant qui prévoit résilier un contrat de service à exécution successive à durée indéterminée doit, si le consommateur n'est pas en défaut d'exécuter son obligation, lui transmettre un avis écrit, au moins 60 jours avant la date de la résiliation. ».

**2.** L'article 13 de cette loi est modifié par le remplacement du premier alinéa par le suivant :

« **13.** Est interdite la stipulation qui impose au consommateur, dans le cas de l'inexécution de son obligation, le paiement de frais, de pénalités ou de dommages, dont le montant ou le pourcentage est fixé à l'avance dans le contrat, autres que l'intérêt couru. ».

**3.** Cette loi est modifiée par l'insertion, après l'article 19, du suivant :

« **19.1.** Une clause qui est inapplicable au Québec doit être immédiatement précédée, de manière évidente, d'une mention à ce sujet. ».

**4.** L'article 23 de cette loi est modifié par le remplacement, dans le premier alinéa, de ce qui suit : « ou 208 » par ce qui suit : « , 208 ou 214.2 ».

**5.** Cette loi est modifiée par l'insertion, après l'article 35, du suivant :

« **35.1.** Avant de proposer au consommateur de conclure, à titre onéreux, un contrat offrant une garantie conventionnelle relative à un bien, le commerçant doit l'informer, oralement et par écrit, du contenu de la garantie prévue à l'article 38. Le cas échéant, il doit aussi l'informer de l'existence de toute garantie, dont celle du fabricant, offerte gratuitement à l'égard de ce bien, ainsi que de l'objet et de la durée de cette garantie. ».

**6.** Cette loi est modifiée par l'insertion, après l'article 52, du suivant :

« **52.1.** Le commerçant ou le fabricant ne peut exiger du consommateur qu'il fasse la preuve que les précédents propriétaires du bien ont respecté les conditions de la garantie. ».

**7.** L'intitulé de la section I.1 du chapitre III du titre I ainsi que les articles 54.1, 54.2, 54.9, 54.12 et 54.16 de cette loi sont modifiés, avec les adaptations nécessaires, par le remplacement des mots « contrat à distance » par les mots « contrat conclu à distance ».

**8.** Cette loi est modifiée par l'insertion, après l'article 187, de ce qui suit :

«**SECTION V.1**

«**CONTRAT DE VENTE D'UNE CARTE PRÉPAYÉE**

«**187.1.** Pour l'application de la présente section, un chèque cadeau, une carte cadeau ou tout instrument d'échange analogue permettant au consommateur de se procurer un bien ou un service disponible chez un ou plusieurs commerçants moyennant un paiement effectué à l'avance constitue une carte prépayée.

«**187.2.** Avant de conclure un contrat de vente de carte prépayée, le commerçant doit informer le consommateur des conditions d'utilisation de la carte de même que de la manière dont il pourra en connaître le solde.

Lorsque l'information exigée au premier alinéa n'apparaît pas sur la carte, le commerçant doit la fournir par écrit au consommateur.

«**187.3.** Sous réserve de ce qui peut être prévu par règlement, est interdite la stipulation prévoyant une date de péremption de la carte prépayée sauf si le contrat prévoit une utilisation illimitée d'un service.

«**187.4.** Sous réserve de ce qui peut être prévu par règlement, aucuns frais ne peuvent être réclamés du consommateur pour la délivrance ou l'utilisation de la carte prépayée.».

**9.** L'intitulé de la section VI du chapitre III du titre I de cette loi est remplacé par le suivant :

«**CONTRAT DE SERVICE À EXÉCUTION SUCCESSIVE RELATIF À UN ENSEIGNEMENT, UN ENTRAÎNEMENT OU UNE ASSISTANCE**».

**10.** Cette loi est modifiée par l'insertion, après l'article 214, de ce qui suit :

«**SECTION VII**

«**CONTRAT À EXÉCUTION SUCCESSIVE DE SERVICE FOURNI À DISTANCE**

«**214.1.** La présente section s'applique au contrat à exécution successive de service fourni à distance. Toutefois, elle ne s'applique pas au contrat de service à exécution successive visé à la section VI du présent chapitre, même lorsque ce dernier est conclu par une des personnes énumérées à l'article 188.

«**214.2.** 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 détaillée de chacun des services faisant l'objet du contrat ;
- d) le tarif mensuel de ce service ou de cet ensemble de services ou son coût mensuel si le tarif est calculé sur une base autre que mensuelle ;
- e) le cas échéant, les restrictions d'utilisation de chacun des services faisant l'objet du contrat ainsi que les limites géographiques à l'intérieur desquelles ces services peuvent être utilisés ;
- f) le cas échéant, la description et le prix du bien vendu ou offert en prime à l'achat du service ; la description du bien doit préciser s'il s'agit d'un bien remis à neuf ;
- g) le cas échéant, la description du service offert en prime ;
- h) le cas échéant, soit le montant total des bénéfices économiques consentis par le commerçant en considération du contrat, notamment le montant de la prime, dont la remise partielle sur le prix de vente ou de location d'un bien ou d'un service acheté ou loué à l'occasion de la conclusion du contrat, soit les renseignements nécessaires pour que le consommateur puisse aisément déterminer le total des bénéfices économiques qu'il a acquis au moment de la résiliation du contrat ;
- i) la mention que les bénéfices économiques prévus au paragraphe *h* serviront au calcul de l'indemnité de résiliation qui pourra être exigible du consommateur ;
- j) le cas échéant, les services optionnels que le consommateur choisit d'ajouter aux autres services achetés ainsi que le tarif mensuel de chacun de ces services ;
- k) la manière d'obtenir les renseignements relatifs au tarif d'utilisation des services qui ne sont pas compris dans le tarif de l'ensemble des services achetés et des services qui sont utilisés au-delà des restrictions et des limites prévues au paragraphe *e* ;
- l) la durée et la date d'expiration du contrat ;
- m) sans restreindre la portée de l'article 214.6, les circonstances permettant au consommateur de résoudre, de résilier ou de modifier le contrat ainsi que, le cas échéant, les conditions et les frais de résolution, de résiliation ou de modification ;

n) les conditions que le consommateur doit respecter pour mettre fin au contrat à son échéance.

Ces renseignements doivent être présentés de la manière prévue au règlement.

«**214.3.** Est interdite, dans un contrat d'une durée supérieure à 60 jours, la stipulation prévoyant la reconduction du contrat à son échéance sauf pour une durée indéterminée.

«**214.4.** Le commerçant doit, entre le 90<sup>e</sup> et le 60<sup>e</sup> jour précédant la date d'expiration du contrat, transmettre au consommateur un avis écrit l'informant de cette date.

Le premier alinéa ne s'applique pas au contrat d'une durée de 60 jours ou moins.

«**214.5.** Le commerçant ne peut exiger le prix des services dont le consommateur a été privé pendant la période de réparation du bien qu'il lui a fourni gratuitement ou vendu lors de la conclusion ou pendant la durée du contrat, dans les circonstances suivantes :

1° ce bien lui a été confié pour être réparé pendant la période de garantie et il n'a pas fourni gratuitement de bien de remplacement ;

2° ce bien est nécessaire à l'utilisation des services achetés.

De même, le commerçant ne peut exiger du consommateur le prix des services dont il a été privé pendant la période de réparation du bien qu'il a loué du commerçant pour l'utilisation des services achetés.

«**214.6.** Le consommateur peut, à tout moment et à sa discrétion, résilier le contrat en transmettant un avis au commerçant. Cette résiliation de plein droit prend effet à compter de la transmission de cet avis ou à la date indiquée à cet avis par le consommateur.

Toutes les sommes que le commerçant peut alors réclamer du consommateur, autres que le prix des services qui lui ont été fournis, calculé au tarif prévu au contrat, constituent l'indemnité de résiliation. À cette fin, le contrat de location d'un bien conclu à l'occasion ou en considération du contrat de service forme un tout avec ce dernier.

Aucune indemnité de résiliation ne peut être réclamée du consommateur lorsque la résiliation résulte d'une modification unilatérale du contrat par le commerçant.

«**214.7.** En cas de résiliation unilatérale par le consommateur d'un contrat à durée déterminée en considération duquel un bénéfice économique lui a été consenti par le commerçant, l'indemnité de résiliation exigible du

consommateur ne peut excéder le montant total des bénéfices consentis en considération de ce contrat. Le montant de cette indemnité décroît selon les modalités prévues au règlement.

Cependant, lorsqu'en application de la décroissance prévue au premier alinéa, le montant de l'indemnité exigible en vertu de cet alinéa atteint la somme de 50 \$, l'indemnité maximale que peut exiger le commerçant correspond à la moindre des sommes suivantes : 50 \$ ou une somme représentant au plus 10 % du prix des services prévus au contrat qui n'ont pas été fournis. Il en est de même lorsque le bénéfice économique consenti au consommateur est de 50 \$ ou moins ou lorsqu'aucun bénéfice économique ne lui a été consenti.

«**214.8.** En cas de résiliation unilatérale par le consommateur d'un contrat à durée indéterminée, aucune indemnité de résiliation ne peut lui être réclamée, à moins que le commerçant ne lui ait consenti une remise partielle ou totale du prix de vente d'un bien acheté en considération du contrat de service et que le bénéfice de cette remise s'acquiert progressivement en fonction du coût des services utilisés ou en fonction du temps écoulé. L'indemnité ne peut alors excéder le montant du solde du prix de vente du bien au moment de la conclusion du contrat. Le montant de cette indemnité décroît selon les modalités prévues au règlement.

«**214.9.** Lorsque le consommateur a fourni un dépôt de garantie, le commerçant ne peut résilier le contrat pour défaut de paiement à échéance des sommes dues aux termes du contrat tant que ces sommes n'excèdent pas le montant du dépôt.

«**214.10.** Le commerçant doit aviser le consommateur par écrit lorsqu'il utilise, en tout ou en partie, le dépôt de garantie pour se rembourser des sommes non payées à échéance.

«**214.11.** Le commerçant doit restituer au consommateur toute somme fournie à titre de dépôt de garantie, déduction faite, le cas échéant, des sommes dues aux termes du contrat, dans un délai de 30 jours suivant la date d'expiration du contrat non renouvelé ou suivant la date de sa résiliation. ».

**11.** L'article 224 de cette loi est modifié par l'ajout de l'alinéa suivant :

«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 les droits exigibles en vertu d'une loi fédérale ou provinciale. ».

**12.** L'article 230 de cette loi est modifié par l'ajout du paragraphe suivant :

«c) exiger du consommateur à qui il a fourni, gratuitement ou à un prix réduit, un service ou un bien pendant une période déterminée, un avis au terme de cette période indiquant qu'il ne souhaite pas obtenir ce service ou ce bien au prix courant. ».

**13.** L'article 266 de cette loi est modifié par le remplacement des mots «Le procureur général ou le président» par ce qui suit: «Le procureur général, le président ou l'organisme visé à l'article 316».

**14.** L'article 316 de cette loi est remplacé par le suivant :

«**316.** Lorsqu'une personne se livre à une pratique interdite visée par le titre II ou qu'un commerçant insère, dans un contrat, une stipulation interdite par la présente loi ou insère une stipulation inapplicable au Québec sans respecter les exigences prévues à l'article 19.1, le président peut demander au tribunal une injonction ordonnant à cette personne de ne plus se livrer à cette pratique ou à ce commerçant de cesser d'insérer une telle stipulation dans un contrat ou, le cas échéant, de se conformer à l'article 19.1.

Un organisme destiné à protéger le consommateur et constitué en personne morale depuis au moins un an peut demander une injonction en vertu du présent article et, à cette fin, est réputé avoir l'intérêt requis.

Lorsqu'une injonction prononcée en vertu du présent article n'est pas respectée, une requête pour outrage au tribunal peut être présentée par le président ou par l'organisme visé au deuxième alinéa.».

**15.** L'article 325 de cette loi est modifié par l'ajout du paragraphe suivant :

«e) le demandeur ne s'est pas conformé à un engagement volontaire souscrit en vertu de l'article 314 ou dont l'application a été étendue par un décret pris en vertu de l'article 315.1.».

**16.** L'article 329 de cette loi est modifié par l'ajout du paragraphe suivant :

«e) ne se conforme pas à un engagement volontaire souscrit en vertu de l'article 314 ou dont l'application a été étendue par un décret pris en vertu de l'article 315.1.».

**17.** L'article 350 de cette loi est modifié :

1° par le remplacement, dans les paragraphes y et z, des mots «contrat à distance» par les mots «contrat conclu à distance» ;

2° par l'ajout, à la fin, des paragraphes suivants :

«z.2) instituer tout fonds à des fins d'indemnisation des clients d'un secteur d'activités commerciales régi par une loi dont l'Office doit surveiller l'application, pour prescrire le montant et la forme des contributions requises et pour déterminer les cas, conditions ou modalités de perception, de versement, d'administration et d'utilisation du fonds, notamment fixer un montant maximum, par client ou par événement, qui peut être imputé au fonds ;

«z.3) prévoir, à l'égard de tout fonds d'indemnisation institué en vertu du paragraphe z.2, que les revenus de placement des sommes accumulées dans le fonds puissent, aux conditions et selon les modalités qu'il détermine, être utilisés par l'Office pour informer et éduquer les consommateurs à l'égard de leurs droits et obligations en vertu de la présente loi ou d'une loi régissant le secteur d'activités commerciales visé par le fonds ;

«z.4) déterminer une stipulation interdite dans un contrat, en outre de celles prévues par la présente loi ;

«z.5) déterminer les modalités de la décroissance du montant de l'indemnité de résiliation exigible du consommateur en vertu des articles 214.7 et 214.8. ».

## LOI SUR LES AGENTS DE VOYAGES

**18.** L'article 1 de la Loi sur les agents de voyages (L.R.Q., chapitre A-10) est modifié par le remplacement, dans le paragraphe *f*, des mots « , situé au Québec et physiquement accessible à la clientèle correspondant à une catégorie de permis » par les mots « et situé au Québec ».

**19.** L'article 3 de cette loi est modifié par l'ajout, à la fin du paragraphe *d* du premier alinéa, de ce qui suit : « ou par la Loi sur les droits de chasse et de pêche dans les territoires de la Baie James et du Nouveau-Québec (chapitre D-13.1) ».

**20.** L'intitulé de la section II de cette loi est modifié par l'ajout de « ET CERTIFICAT ».

**21.** L'article 4 de cette loi est modifié par l'ajout des alinéas suivants :

« Toutefois, un conseiller en voyage à l'emploi d'un agent de voyages ou qui a conclu un contrat de service exclusif avec un agent de voyages peut effectuer les opérations visées à l'article 2 et traiter avec les clients s'il est titulaire d'un certificat délivré à cette fin par l'Office de la protection du consommateur et s'il satisfait aux conditions prévues par règlement.

Toute autre personne physique peut effectuer de telles opérations pour le compte d'un agent de voyages, sans être titulaire d'un permis ou d'un certificat délivré à cette fin, si elle ne traite pas avec les clients.

La personne visée au deuxième ou au troisième alinéa doit, lorsqu'elle agit ailleurs qu'à un établissement de l'agent de voyages, être en mesure de démontrer sa qualité, sur demande. ».

**22.** L'article 5 de cette loi est abrogé.

**23.** L'article 7 de cette loi est modifié :

1° par la suppression, dans le premier alinéa, des mots « d'une même catégorie » ;

2° par la suppression du deuxième alinéa.

**24.** L'article 8 de cette loi est modifié par la suppression du troisième alinéa.

**25.** L'article 12 de cette loi est modifié par l'ajout du paragraphe suivant :

« *d*) ne se conforme pas à un engagement volontaire souscrit en vertu de l'article 314 de la Loi sur la protection du consommateur (chapitre P-40.1) ou dont l'application a été étendue par un décret pris en vertu de l'article 315.1 de cette loi. ».

**26.** L'article 36 de cette loi est modifié :

1° par l'insertion, dans le paragraphe *a* du premier alinéa et après le mot « catégories », des mots « de permis » ;

2° par l'insertion, après le paragraphe *b* du premier alinéa, du paragraphe suivant :

« *b.1*) pour déterminer les modalités de la délivrance, du renouvellement, de la suspension ou de l'annulation d'un certificat de conseiller en voyage, les qualités requises d'une personne qui sollicite un certificat ainsi que les conditions qu'elle doit remplir et les droits qu'elle doit payer ; » ;

3° par l'insertion, après le paragraphe *c.1* du premier alinéa, du paragraphe suivant :

« *c.2*) pour prévoir, à l'égard du fonds d'indemnisation institué en vertu du paragraphe *c.1*, que les revenus de placement des sommes accumulées dans ce fonds puissent, aux conditions et selon les modalités qu'il détermine, être utilisés par l'Office de la protection du consommateur pour informer et éduquer les consommateurs à l'égard de leurs droits et obligations en vertu de la présente loi ; ».

**27.** Cette loi est modifiée par l'insertion, après l'article 40, du suivant :

« **40.1.** 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. ».

## LOI SUR LES ARRANGEMENTS PRÉALABLES DE SERVICES FUNÉRAIRES ET DE SÉPULTURE

**28.** La Loi sur les arrangements préalables de services funéraires et de sépulture (L.R.Q., chapitre A-23.001) est modifiée par l'insertion, après l'article 80, du suivant :

« **80.1.** 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. ».

## LOI SUR LE RECOUVREMENT DE CERTAINES CRÉANCES

**29.** La Loi sur le recouvrement de certaines créances (L.R.Q., chapitre R-2.2) est modifiée par l'insertion, après l'article 14, du suivant :

« **14.1.** Le président peut refuser de délivrer un permis, le suspendre ou l'annuler si le demandeur ou le titulaire ne s'est pas conformé à un engagement volontaire souscrit en vertu de l'article 314 de la Loi sur la protection du consommateur (chapitre P-40.1) ou dont l'application a été étendue par un décret pris en vertu de l'article 315.1 de cette loi. ».

## DISPOSITIONS TRANSITOIRES ET FINALES

**30.** Les dispositions édictées par la présente loi et relatives aux stipulations interdites ne s'appliquent pas aux contrats en cours au moment de leur entrée en vigueur. Toutefois, sont privées d'effet pour l'avenir les stipulations dans les contrats en cours qui sont contraires aux articles 13 et 187.3 de la Loi sur la protection du consommateur (L.R.Q., chapitre P-40.1) telle que la modifient les articles 2 et 8 de la présente loi.

**31.** Les dispositions de la présente loi entreront en vigueur à la date ou aux dates fixées par le gouvernement.



