

Commentaires du CPQ sur le Projet de loi 72

Octobre 2024



PROSPÉRER ENSEMBLE

cpq.qc.ca

Table des matières

Introduction	3
Affichage des prix	4
Limitation de la responsabilité en cas de fraude	5
Contrat conclu avec un commerçant itinérant	6
Recommandations	7
Conclusion	7

Introduction

Le Conseil du patronat du Québec (CPQ) est heureux de présenter ses commentaires sur le projet de loi n° 72 (PL72), intitulé Loi protégeant les consommateurs contre les pratiques commerciales abusives et offrant une meilleure transparence en matière de prix et de crédit. Ce projet de loi apporte plusieurs modifications importantes à la *Loi sur la protection du consommateur* (la « LPC ») et à d'autres règlements connexes, principalement en ce qui concerne l'encadrement des pratiques liées aux pourboires, à l'affichage des prix des aliments, aux contrats de crédit et de louage à long terme ainsi qu'au commerce itinérant.

Les objectifs visés par le PL72 sont sans contredit louables. La transparence et l'absence de pratiques commerciales abusives sont bénéfiques non seulement pour les consommateurs mais pour l'ensemble de l'économie et pour les entreprises qui, dans la très grande majorité des cas, respectent toutes leurs obligations et sont de bons citoyens corporatifs. Parmi ceux qui peuvent ne pas les respecter, le manque de moyens ou de connaissances peuvent d'ailleurs être en jeu.

Pour le CPQ, tout nouvel encadrement législatif ne doit pas alourdir indûment la conduite des affaires et le fardeau administratif et réglementaire déjà très imposant des entreprises au Québec. Il s'agit aussi de s'assurer que toute nouvelle réglementation et nouvelle mesure tiennent compte adéquatement de la réalité des entreprises, de l'impact sur leur compétitivité et des effets potentiels indésirables. Les effets indésirables pourraient d'ailleurs ultimement nuire au consommateur que le gouvernement désire, à juste titre, protéger. Dans sa forme actuelle, certaines dispositions du projet de loi ne semblent pas tenir compte de ces réalités et entraîneront des conséquences négatives pour les entreprises concernées et pour les consommateurs.

De plus, pour le CPQ, il est toujours souhaitable de favoriser l'harmonisation de la législation et de la réglementation avec celle des partenaires économiques notamment au Canada et aux États-Unis et entre les différents paliers de gouvernement. Or, le PL 72 comporte des dispositions qui n'ont pas d'équivalent dans les autres provinces ni même probablement ailleurs au monde, sauf exception.

Finalement le CPQ est d'avis que tout nouvel encadrement doit être guidé par les principes de la « réglementation intelligente », définie dans la Politique gouvernementale sur l'allègement réglementaire et administratif¹ ce qui n'est pas vraiment le cas du PL72 sous sa forme actuelle.

Le CPQ souligne par ailleurs que les délais de consultation sur le projet de loi sont très courts étant donné les enjeux, surtout que peu de consultations significatives ont été faites préalablement à son dépôt.

Le CPQ souhaite ainsi soulever dans ses commentaires ci-dessous quelques enjeux pratiques en lien avec des dispositions du projet de loi et proposer des ajustements pour tenir compte de ces enjeux. Dans certains cas, il s'agit de questions de fonds, dans d'autres il s'agit davantage d'amener des clarifications ou précisions et des ajustements pour s'assurer de ne pas impacter indûment des entreprises ou activités qui, à priori, ne nous semblent pas être l'objectif visé. Le CPQ fera aussi des recommandations pour faciliter l'application de nouvelles mesures et donc la conformité des entreprises.

¹ https://cdn-contenu.quebec.ca/cdn-contenu/adm/min/economie/publications-adm/politique/PO_politique_gouv_allgement.pdf

Affichage des prix

Le PL72 prévoit de nouvelles exigences en lien avec l'affichage des prix, qui visent notamment l'indication des taxes applicables au moment du paiement, l'affichage du prix par unité de mesure, le prix proposé au consommateur n'ayant pas adhéré à un programme de fidélisation ainsi que le prix applicable à l'achat d'un ensemble d'aliments.

Si la transparence est évidemment souhaitée et appréciée, il faut s'assurer de la pertinence et de la valeur ajoutée de toute nouvelle exigence, et s'assurer que le consommateur puisse se retrouver et y gagne ultimement. Il est important de prendre en compte les aspects pratiques et le poids que cela représentera pour les commerçants. Les nouvelles exigences nécessiteront l'ajout de beaucoup d'informations sur une étiquette relativement petite. La mise en place des nouvelles exigences nécessitera sûrement une certaine réorganisation, certains investissements et requerra des ressources. Ceci pourrait représenter un certain défi, en particulier pour des PME, notamment dans le contexte de rareté de la main-d'œuvre. Peut-on envisager par exemple, et tel que le propose l'ADA, d'ajouter l'information en lien avec les taxes seulement aux produits taxables, vu que la majorité des produits alimentaires ne sont pas taxables ? Voici par ailleurs quelques questions qui se posent et des exemples qui illustrent la complexité potentielle de l'exercice. Est-ce que le prix par unité est celui du produit individuel ou le prix d'achat d'un ensemble ? Est-ce le prix membre ou le prix non-membre ? Qu'en est-il de la consigne ? Est-ce que le prix par contenant doit être affiché ou pas ?). Le délai de 3 mois pour se conformer semble relativement court. Un délai plus long, par exemple 6 mois, semble davantage approprié.

Aussi, en lien avec les délais, le CPQ estime que le gouvernement pourrait envisager d'aller de façon graduelle pour ce qui est de la hausse à 15 \$ du rabais prévu par la Politique d'exactitude des prix, (par exemple sur 2 ou 3 ans) pour tenir compte de la réalité des PME et de la faible marge de profit. Le CPQ comprend parfaitement la pertinence de la logique de l'indexation et l'appuie mais estime qu'il faut de façon générale éviter des chocs de prix.

Par ailleurs, une question se pose pour ce qui est de l'inclusion des aliments vendus en restaurant qui, a priori, ne nous semblent pas être ce qui est visé par le PL72. Les nouvelles dispositions vont complexifier de façon non négligeable l'affichage des prix sur les menus, tant en salle à manger qu'au comptoir pour emporter, sans nécessairement procurer d'avantages pour les consommateurs. En effet, y-a-il vraiment besoin d'inscrire les taxes applicables à proximité des prix des produits alimentaires vu que l'ensemble des produits alimentaires offerts pour consommation sur place sont assujettis aux taxes de vente ? Par ailleurs, des précisions seraient pertinentes pour ce qui est de la mention « ensemble de produits alimentaires » (le nouvel article 91.0.3) qui pourrait signifier plusieurs choses. Est-ce que cette formulation inclurait, par exemple, les trios, ce qui représenterait simplement un dédoublement, vu que les prix des produits individuels sont déjà indiqués ailleurs sur le menu ?

À la lumière de ce qui précède, et comme dans d'autres domaines, il serait important de travailler avec l'industrie pour la mise en application et pour les règlements à venir. Il serait important également de prévoir un guide d'implantation pour faciliter l'application et la conformité.

Limitation de la responsabilité en cas de fraude

Le PL72 prévoit la mise en place d'un régime visant à limiter la responsabilité du consommateur dans certaines circonstances, telles que l'utilisation non autorisée de son compte de dépôt ou en cas de fraude (article 10).

Le commerçant devrait ainsi rembourser au consommateur toute somme débitée de son compte de dépôt sans son autorisation ou avec son autorisation lorsque, dans ce dernier cas, alors que le consommateur est victime d'une fraude, le commerçant n'a pas pris les précautions nécessaires pour la prévenir, malgré la présence d'indices probants permettant de la soupçonner. Ainsi, la responsabilité d'un citoyen victime de fraude sur son compte de banque ou sa carte de débit se limitera à un maximum de 50 \$. Ce dernier demeurera cependant responsable des pertes subies par le commerçant s'il commet une faute lourde dans la protection de son numéro d'identification personnel. Les remboursements éventuels devront être effectués dans un délai de cinq jours ouvrables suivant une demande du consommateur à cet effet.

Ces nouvelles dispositions, dont l'étendue est très vaste, posent plusieurs enjeux. Elles ne tiennent notamment pas compte de la législation et réglementation existantes, dont certaines sont fédérales dans certains cas, qui régissent déjà le fonctionnement des institutions financières. Elles ne tiennent pas compte non plus de la nature de la relation contractuelle entre ces institutions et leurs clients. Les notions de précautions nécessaires pour la prévenir et d'indices probants semblent par ailleurs floues et seront lourdes à appliquer. Les dispositions prévues à l'article 10, malgré leurs objectifs louables, peuvent entraîner plusieurs effets indésirables. Avant de discuter de ces effets, notons aussi surtout que ces dispositions ne tiennent pas compte du fait que la fraude, contre laquelle il faut définitivement lutter, est un phénomène qui a plusieurs ramifications. La stratégie pour s'y attaquer ne peut reposer sur une seule partie prenante mais doit être une responsabilité partagée de société impliquant l'ensemble des parties et allant à la source du problème.

Le CPQ souhaite faire un lien ici avec les commentaires qu'il avait formulés dans son mémoire dans le cadre de la consultation *S'unir pour renforcer la cybersécurité du Québec*. Le CPQ croit que le renforcement de la lutte contre la fraude doit passer par la prévention, la sensibilisation et la formation de tous et que les efforts doivent être consentis à cet égard. Le CPQ est d'avis que le Québec doit miser sur le développement d'une nouvelle culture afin d'implanter d'emblée la conscience du risque pour tous. Il est également primordial d'unifier les forces et les ressources afin d'y parvenir stratégiquement et efficacement. Il faut, entre autres, envisager mener une campagne de sensibilisation du grand public notamment sur l'impact du choix des mots de passe, sur les textos et les courriels frauduleux, etc. de même que développer et intégrer dans le cursus scolaire des formations sur la cybersécurité.

Voici par ailleurs quelques effets indésirables potentiels et des considérations qu'il faut garder à l'esprit en lien avec les nouvelles dispositions prévues. Les institutions financières ne devraient pas absorber tous les risques liés à la fraude au-delà d'un certain seuil.

Il faut réaliser que si les institutions financières sont tenues de mener des enquêtes approfondies sur les instructions de leurs clients, cela peut entraîner des blocages dans le système et réduire considérablement la fluidité des transactions financières. Plusieurs facteurs conduisant à la fraude ne sont pas sous leur contrôle et relèvent directement des individus/clients. Il convient de noter aussi que les institutions financières sont également soumises à des contraintes en ce qui concerne les technologies et les outils

qu'elles sont autorisées à déployer pour détecter et prévenir la fraude (par exemple, les exigences de la législation sur la protection de la vie privée).

En outre, l'introduction d'un seuil de responsabilité maximale pourrait également créer des conditions de concurrence inégales, en favorisant les grandes institutions qui disposent de plus de ressources pour absorber les pertes potentielles dues à la fraude. Finalement, les risques et coûts supplémentaires qui seraient assumés par les institutions financières se reflèteront nécessairement dans les frais chargés à l'ensemble de la clientèle.

Le délai de cinq jours ouvrables suivant une demande du consommateur pour le remboursement semble très court eu égard des vérifications qui peuvent être nécessaires à cet effet. Ce court délai combiné à la limitation de la responsabilité pourrait aggraver le phénomène de la fraude et réduire la divulgation des cas de fraude aux autorités.

Il serait important de tenir compte de tous ces impacts potentiels avant d'aller de l'avant avec ces dispositions. Une approche plus équilibrée, qui encourage un comportement responsable et sécuritaire des consommateurs tout en tenant compte des circonstances individuelles doit être envisagée.

Par ailleurs, il est proposé que le commerçant ne soit pas tenu de rembourser le consommateur s'il établit que le consommateur a commis une faute lourde dans la protection de son numéro d'identification personnel. Cette notion de « faute lourde » constitue une exigence très élevée qu'il sera probablement difficile de démontrer. Le projet de loi ne le précise pas, mais nous pouvons imaginer qu'une faute en regard du partage d'autres identifiants et codes d'accès que le numéro d'identification personnel ou d'autres éléments en lien avec une négligence importante devraient aussi faire obstacle à un remboursement par le commerçant.

Contrat conclu avec un commerçant itinérant

Le PL72 ajoute de nouvelles obligations en lien avec les contrats de louage à long terme et limite considérablement ce qui peut être fait par un commerçant itinérant.

L'objectif est louable dans le cas des commerçants dont le modèle d'affaires est considéré comme étant problématique. Il faut toutefois faire attention de ne pas pénaliser des commerçants légitimes bien implantés et des transactions désirables et même nécessaires qui, selon notre compréhension, ne représentent pas ce qui est visé. Ceci est en particulier le cas des distributeurs énergétiques dont certaines activités sont considérées comme commerce itinérant selon la définition de la Loi², qui vendent ou louent des équipements de chauffage ou de climatisation et qui doivent se rendre au domicile du client pour évaluer les besoins et offrir les services et équipements appropriés. Ainsi, des amendements au projet de loi seraient nécessaires pour tenir compte de cet enjeu. Il faudrait aussi prendre en considération les contrats concernant le remplacement d'un bien déjà loué à un consommateur par le commerçant et les situations où des clients appellent une entreprise pour avoir une visite, pour l'installation d'un nouvel appareil, entre autres dans une maison neuve, ou pour faire réparer un appareil déjà existant.

² Selon les articles 55 et 57 de la LPC.

La prise en compte des éléments précédents pourrait se faire, à titre d'exemple, par une modification du nouvel article 91.14 du Règlement en remplaçant « b.1 » par « c », ce qui permettrait qu'un contrat puisse être conclu à distance même s'il y a eu de la sollicitation au domicile ou à un établissement temporaire.

Le Règlement d'application de la LPC prévoira des circonstances particulières où la conclusion d'un contrat de crédit ou d'un contrat de louage à long terme par un commerçant itinérant sera permise. Ces situations pourraient inclure les contrats de location d'équipements de chauffage et de climatisation, même lorsque le contrat est proposé ou signé au domicile du consommateur, à condition que cela se fasse sur invitation et à la demande explicite de celui-ci.

Par ailleurs, l'article 60.1 de la Loi, sur le délai de résolution de 10 jours, ne devrait probablement pas s'appliquer à un contrat concernant la réparation ou le remplacement d'un appareil déjà loué à un consommateur par le commerçant. (Le nouvel article 60.1 prévoit que le commerçant itinérant ne peut fournir un service prévu à un contrat, incluant l'installation d'un bien, avant l'expiration du délai de résolution de 10 jours. Dans le cas des clients déjà existant qui demandent soit une réparation ou un remplacement, cela pourrait poser problème puisqu'ils désirent une installation immédiate).

Recommandations

À la lumière de ce qui précède, le CPQ propose notamment ce qui suit :

- Une consultation et une collaboration avec les parties prenantes devraient être faites pour tenir compte de la réalité terrain et pour s'assurer de l'applicabilité des différentes dispositions.
- Le gouvernement devrait y aller de façon graduelle et accorder les délais nécessaires pour donner aux entreprises qui seront impactées le temps nécessaire pour s'ajuster et se conformer. Ceci est en particulier vrai étant donné les complexités inhérentes à plusieurs dispositions.
- Des guides d'implantation doivent être prévus, notamment pour ce qui est des obligations d'affichage des prix.
- Revoir l'article 10 en vue des différents enjeux inhérents et avoir une stratégie globale de collaboration entre les différentes parties prenantes, de partage des responsabilités, de sensibilisation et d'éducation des consommateurs sur la fraude et les meilleures façons pour s'y prémunir.

Conclusion

Bien que le projet de loi 72 ait des objectifs louables notamment de mettre fin à des pratiques abusives et nuisibles, lutter contre la fraude et augmenter la transparence, plusieurs préoccupations demeurent quant à son application pratique et à son efficacité réelle. Il serait important d'en tenir compte de même que donner les délais nécessaires aux entreprises pour se conformer. Le PL72 sous sa forme actuelle pose un certain nombre d'enjeux importants sans répondre adéquatement à l'atteinte de ces objectifs. Ce projet de loi ne devrait pas être adopté dans sa forme actuelle sans une révision en profondeur de l'impact sur l'environnement d'affaires québécois. Il est primordial de travailler avec les parties prenantes, entre autres les commerçants et des experts, en vue de le bonifier pour tenir compte de la réalité des entreprises et pour faciliter son applicabilité en vue de l'atteinte des objectifs.

1010, rue Sherbrooke Ouest, bureau 510
Montréal (Québec) H3A 2R7
Téléphone : 514-288-5161
Sans frais au Québec : 1-877-288-5161

Courriel : info@cpq.qc.ca

cpq.qc.ca



PROSPÉRER ENSEMBLE

cpq.qc.ca