

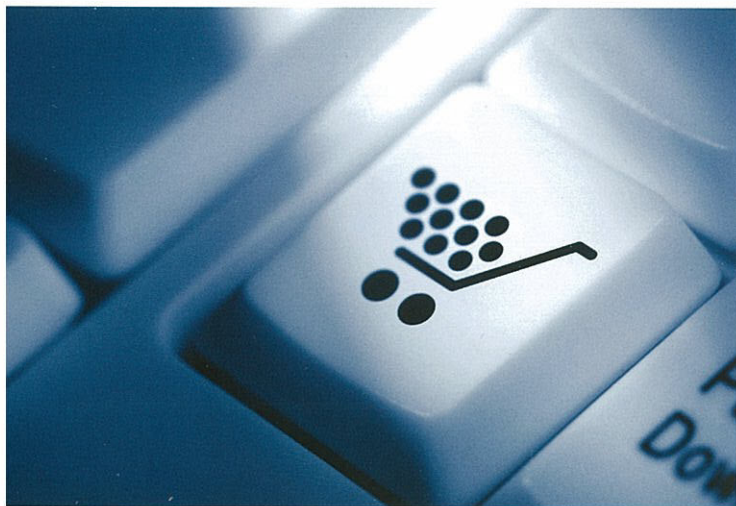


par
M^e Luc Thibaudeau
Lavery, de Billy

Nouvelles tendances:

Il n'y a pas que les marchés qui s'adaptent, la loi aussi

Une particularité de la législation en matière de protection du consommateur est qu'elle doit constamment évoluer pour pouvoir s'adapter aux réalités factuelles du commerce des biens et services à la consommation. Le survol qui suit permet de constater que ce n'est pas seulement le marché du commerce de détail qui doit s'adapter aux nouvelles tendances et aux nouvelles technologies. La loi le fait aussi.



la même année, la notion de l'engagement volontaire est intégrée à la loi. En 1998, la section de la vente itinérante est revue et corrigée. Ces modifications depuis la naissance de la Loi ont mis la Lpc au diapason de la société de consommation.

Mais c'est surtout le XXI^e siècle qui marquera l'arrivée des nouvelles technologies dans la Loi et le besoin pour le législateur de légiférer dans le secteur. Les progrès technologiques des deux dernières décennies ont transformé le mode de vie des citoyens et, encore une fois, le législateur a senti le besoin d'intervenir. Par exemple, depuis 2001, le consommateur peut recevoir ses documents par transmission électronique. Puis, en 2005, le ministre de la Justice hérite de la responsabilité d'appliquer la Lpc et entame les

Les progrès technologiques des deux dernières décennies ont transformé le mode de vie des citoyens...

Depuis les quarante dernières années, la législation en matière de consommation a évolué pour tenir compte de certains besoins contemporains. Ainsi, la première Loi sur la protection du consommateur qui est entrée en vigueur en 1971 ne règlementait que deux secteurs nommés, soit le commerce itinérant et le crédit à la consommation. Ceci s'explique par le besoin de légiférer d'abord dans des secteurs où des tendances particulières avaient été observées et où un besoin d'intervention était pressenti de la part du législateur. Par la suite, la Loi sur la protection du consommateur de 1978 (la «Lpc») fera l'objet de divers amendements qui l'amèneront à couvrir plusieurs secteurs additionnels. Le législateur s'adressera par exemple aux secteurs de l'automobile, de la réparation d'appareils domestiques et du louage de services à exécution successive. Il se penchera aussi sur certaines pratiques de commerce. Plusieurs des modifications qui étaient alors apportées à la Loi avaient pour but de régir de nouvelles pratiques et de nouvelles tendances commerciales. Seront visés par cette évolution qui s'échelonne sur plusieurs décennies, notamment, l'industrie de l'automobile et ses domaines périphériques, le secteur des contrats de garanties additionnelles, ainsi que certains secteurs en matière immobilière. En 1987, c'est la Loi sur les arrangements préalables de services funéraires et de sépulture qui voit le jour et qui trouvera application, avec la Lpc, pour régir ce secteur d'affaires particulier. En 1992, les clauses d'élection de domicile deviennent bannies des contrats de consommation et

trois phases de la réforme du XXI^e siècle.

La Phase I de la réforme, adoptée en 2006, visait principalement les contrats à distance¹, dont ceux conclus sur Internet. La Phase I adaptait à la réalité de la Loi les particularités de cette nouvelle technologie qui permettait aux consommateurs d'effectuer des achats (et de payer) dans la quiétude de leurs foyers. Alors que quarante années plus tôt, les commerçants itinérants sollicitaient les consommateurs en personne à leurs résidences, les commerçants du XXI^e siècle le font maintenant par voie électronique. Devant cette augmentation de transactions conclues électroniquement, le législateur a cru bon d'intervenir et de réagir à cette nouvelle tendance. Bien que plusieurs volets du « eContrat » faisaient déjà l'objet d'une autoréglementation par le secteur bancaire, principalement les émetteurs de cartes de crédit, le projet de loi 48 a édicté pour l'avenir les règles applicables à ce nouvel outil juridique qu'est le eContrat. Depuis 2006, la nouvelle loi établit ainsi non seulement le contenu minimal du contrat, mais aussi la manière dont le commerçant doit rendre ce contrat disponible aux consommateurs et ce qui peut arriver si les nouvelles dispositions ne sont pas respectées ou si le consommateur est déçu de son achat et demande remboursement. La notion de rétrofacturation est intégrée à la Lpc et les dispositions de la Loi en cette matière pourraient même trouver application dans le secteur bancaire.

En 2010, les domaines de la téléphonie traditionnelle et de la téléphonie mobile, de la câblodistribution et des services d'hébergement Internet, pour n'en nommer que quelques-uns, deviennent visés par la Phase II de la réforme : C'est le projet de loi 60². Le contenu minimal des contrats utilisés dans ces divers domaines devient, lui aussi, régi par les dispositions de la Lpc et de son règlement d'application. Comme la tendance largement suivie dans le marché de la téléphonie mobile est d'offrir un appareil avec l'achat d'un abonnement à un service, le législateur se penche sur cette pratique et en établit les règles et les modalités. Sont particulièrement visées les modalités applicables en cas de résiliation de contrat par le consommateur qui a bénéficié d'un appareil gratuit. Les contrats à durée fixe sont aussi abolis. En matière de services de téléphonie mobile prépayés, certaines dispositions insérées au règlement d'application tiennent alors compte des revendications des intervenants du secteur³. Même si le législateur, en légiférant dans ces nouveaux secteurs, ne laisse pas les autres tendances de côté⁴, il ressort que le besoin criant des consommateurs d'avoir accès aux nouvelles technologies et aux nouveaux médias de communication amène le législateur à édicter pour ces secteurs un encadrement législatif rigoureux.

En 2010, suite à l'adoption de la Phase II, le législateur entreprend la Phase III, dont plusieurs dispositions auront trait aux contrats de crédit et viseront à contrer une autre tendance contemporaine, celle-là moins heureuse, soit le niveau d'endettement élevé des consommateurs⁵. Cette troisième phase demeurera lettre morte en raison des élections qui se sont tenues à l'automne 2012.

Deux des trois phases de la réforme ont donc visé des secteurs des nouvelles technologies et des nouveaux médias de communication : le contrat à distance, la téléphonie mobile, la câblodistribution, l'hébergement Internet, etc. Tous ces secteurs connaissaient alors des développements et une activité marqués et utilisaient des techniques de mise en marché particulières. C'est pourquoi le législateur s'y est attardé. Il n'est pas à exclure que d'autres modifications soient proposées à la Lpc, qui apporteront des normes additionnelles à être suivies par ces secteurs et d'autres œuvrant dans le domaine des nouvelles technologies.

Un autre secteur connaissant un niveau d'activité accru depuis le tournant du siècle, celui des intervenants en matière de paiement informatisé des biens à la consommation, n'a pas été délaissé par les différents gouvernements. Le gouvernement fédéral a récemment publié un projet de règlement concernant les cartes de crédit prépayées⁶ et un autre concernant les frais d'acceptation de cartes de crédit par les réseaux d'intermédiaires de paiement⁷. Le législateur provincial s'est également penché sur la question des cartes prépayées avec le projet de loi 60, en incluant au Règlement certaines dispositions en la matière⁸. De façon générale, l'idéologie demeure la même : Tous ces textes ont été édictés par la nécessité de suivre les tendances du secteur des biens et services de consommation. Puisque la technologie évolue et envahit carrément les foyers, le gouvernement se voit le devoir d'établir les règles du jeu.

Régulièrement, de nouvelles technologies voient le jour, de nouveaux besoins sont créés et de nouvelles techniques de mise en marché en émergeront. On peut ainsi parler, notamment, du « *showrooming* » et des possibles impacts que

cette pratique pourrait créer d'un point de vue légal. À mesure que ces nouvelles tendances se manifestent, le législateur verra à rester à l'écoute et pourrait avoir à édicter des règles supplémentaires. Les commerçants, manufacturiers, détaillants et prestataires de services devront savoir, encore une fois, relever le défi. C'est dans notre intérêt à tous.

¹ *Loi modifiant la Loi sur la protection du consommateur et la Loi sur le recouvrement de certaines créances*; projet de loi 48, présenté le 9 novembre 2006, adopté et sanctionné le 14 décembre 2006; L.Q. 2006, c. 56.

² *Loi modifiant la Loi sur la protection du consommateur et d'autres dispositions législatives*; projet de loi 60, présenté le 16 juin 2009, adopté le 2 décembre 2009 et sanctionné le 2 décembre 2009, L.Q. 2009, c. 51.

³ Voir l'article 79.1 du *Règlement d'application de la Loi sur la protection du consommateur* (le « **Règlement** »).

⁴ Les contrats de garanties additionnelles et de cartes-cadeaux étaient également visés par la Phase II et les pratiques de facturation à « option négative » ont été prohibées.

⁵ *Loi visant principalement à lutter contre le surendettement des consommateurs et à moderniser les règles relatives au crédit et à la consommation*, projet de loi 24, présenté le 8 juin 2011.

⁶ *Règlement sur les produits de paiement prépayés*, *Gazette du Canada Partie I*, 27 octobre 2012.

⁷ *Projet de loi S-215 : Loi modifiant la Loi sur les réseaux de cartes de paiement (frais d'acceptation d'une carte de crédit)*, première lecture : 11 décembre 2012.

⁸ Articles 79.2 et suivants du *Règlement d'application de la Loi sur la protection du consommateur*.