OFFICE DE LA PROTECTION DU CONSOMMATEUR

Développements récents au Québec

COURS D'ÉTÉ 2018 du GREDICC/UQÀM
28 juin 2018

André Allard, directeur affaires juridiques
Office de la protection du consommateur

ENSEMBLE on fait avancer le Québec

Office de la protection du consommateur Québec

Présentation de l'Office

- **L'Office en quelques chiffres** (2016-2017)
  - **4 lois** sous sa responsabilité :
    - Loi sur la protection du consommateur
    - Lois sur le recouvrement de certaines créances
    - Loi sur les agents de voyages
    - Loi sur les arrangements préalables de services funéraires et de sépulture
  - Une **centaine d'employés** répartis dans **11 bureaux régionaux**
  - Plus de **20 000 permis et certificats** délivrés dans 7 secteurs de commerce
  - Plus de **2 600 activités de surveillance** menées (vérifications, inspections et enquêtes)
  - Près de **147 000** cas soumis par des consommateurs et traités pendant l'année par les agents de protection du consommateur
  - Près de **2 millions de visites** annuellement dans son site Web

Développements récents au Québec

- Développements législatifs et réglementaires
- Accès à la justice

Développements récents au Québec

1971: ministre des Institutions financières, compagnies et coopératives

1979: ministre des Consommateurs, coopératives et institutions financières

1981: ministre de l'Habitation et de la Protection du consommateur

1994: ministre de la Justice

1996: ministre des Relations avec les citoyens et de l'Immigration

2005: ministre de la Justice

11 oct. 2017: ministre responsable de la Protection des consommateurs et de l'Habitation

Développements législatifs et réglementaires

- ***Loi visant principalement à moderniser des règles relatives au crédit à la consommation et à encadrer les contrats de service de règlement de dettes, les contrats de crédit à coût élevé et les programmes de fidélisation (2017, chapitre 24)***
  - Projet de loi 134 présenté le 2 mai 2017
  - Loi 24 sanctionnée le 15 novembre 2017
  - Règlements d'applications

- ***Loi modifiant diverses dispositions législatives concernant la protection du consommateur (2018, chapitre 14)***
  - Projet de loi 178 présenté le 18 avril 2018
  - Loi 14 sanctionnée le 6 juin 2018

Loi sur le crédit à la consommation

- **Modifications à la Loi sur la protection du consommateur et à son Règlement d'application**
  - Évaluation de la capacité de rembourser du consommateur
    - Présomptions
    - Éléments à considérer
    - Sanction
  - Contrat de crédit à coût élevé
    - Seuil
    - Ratio
    - Présomption de lésion

Loi sur le crédit à la consommation

- Paiement d'une carte de crédit - versement minimal requis
  - Paiement minimum établi à 5%
  - Mesures transitoires
- Courtiers en crédit
  - Interdiction de percevoir d'honoraires du consommateur
- Conditions au dépassement de la limite de crédit
  - Avis et interdiction d'imposer des frais
- Recours du consommateur contre un commerçant de crédit qui collabore avec un commerçant vendeur
  - En demande et en défense
  - Prêt d'argent et crédit variable

Loi sur le crédit à la consommation

- Libération d'un consommateur solidaire
  - Crédit variable
- Paiement préautorisé – cartes de crédit
  - Avis au commerçant et copie à l'émetteur
- Information défavorable au dossier de crédit
  - Interdiction d'informer un agent de renseignement personnel de l'exercice par un consommateur de l'exercice d'un doit prévu à la loi.
- Contrat de service de règlement de dettes
  - Formalisme et consentement
  - Droit de résolution
  - Maximum de frais et honoraires

- Prêteurs sur gages - vente avec faculté de rachat
  - Exemptions
- Programmes de fidélisation
  - Divulgation de renseignements
  - Péremption interdite sauf en cas d'inactivité
  - Modifications unilatérales et conditions
  - Interdictions de modifier les unités acquises
  - exemptions

Autres modifications

- **Modifications à la Loi sur les agents de voyages**
  - Fonds d'indemnisation des clients des agents de voyages

- **Modifications à la Loi sur le recouvrement de certaines créances**
  - Certification des représentants des agents de recouvrement
  - Dommages punitifs

Loi Omnibus

- **Revente de billets de spectacle**
  - Applications à la revente entre deux commerçants
  - Utilisation interdite de «robots»
  - Règles de remboursement
  - Ajustements des règles sur les contrats conclus à distance
    - Annulation, remboursement et rétrofacturation

Loi Omnibus

Services funéraires et de sépulture

- Pouvoir règlementaire permettant la création d'un registre de contrats d'arrangement préalable
- Élargissement de certaines mesures prévues à la *Loi sur les arrangements préalables de services funéraires et de sépulture* aux contrats de services funéraires après le décès:
  - Liste de prix
  - Contenu contractuel
  - Nullité du contrat

Loi Omnibus

- **Contrat relatif aux droits d'hébergement en temps partagé**
  - Contrats assujettis
  - Formalisme
  - Droit de résolution
  - Qualification de contrat de service et droit de résiliation
  - Échelonnement des paiements et facturation
  - Recours du consommateur contre un tiers commerçant
  - Pouvoir règlementaire pour élargir le champ d'application
- **Offre de crédit variable dans les établissements préuniversitaires**
  - Interdiction de proposer du crédit variable dans les établissements préuniversitaires
  - Exemptions

Accès à la justice

- **Dans son Plan stratégique 2014-2018, l'Office s'engageait à :**
  - « fournir aux consommateurs des outils efficaces pour faire valoir eux-mêmes leurs droits », **en collaborant « davantage avec des organisations québécoises qui s'intéressent aux mécanismes de règlement à l'amiable des litiges en matière de consommation »**
  - « **travailler à promouvoir** des avenues simplifiées pour régler les conflits **entre les consommateurs et les commerçants »**

Accès à la justice

- Nouveau Code de procédure civile

1. Les modes privés de prévention et de règlement des différends sont choisis d'un commun accord par les parties intéressées, dans le but de prévenir un différend à naître ou de résoudre un différend déjà né.

Ces modes privés sont principalement la négociation entre les parties au différend de même que la médiation ou l'arbitrage dans lesquels les parties font appel à l'assistance d'un tiers. Les parties peuvent aussi recourir à tout autre mode qui leur convient et qu'elles considèrent adéquat, qu'il emprunte ou non à ces modes.

Les parties doivent considérer le recours aux modes privés de prévention et de règlement de leur différend avant de s'adresser aux tribunaux

Projet de médiation en ligne

La plateforme PARLe

- Plateforme d'Aide au Règlement des Litiges en ligne
  - Conçue par le Laboratoire de cyberjustice de l'Université de Montréal
  - Bonifiée et adaptée par l'Office pour devenir un outil supplémentaire de règlement des litiges entre consommateurs et commerçants
  - En ligne depuis le 7 novembre 2016

- Accessible gratuitement aux consommateurs :
  - Après qu'ils aient communiqué avec l'Office
  - Après qu'un agent de protection du consommateur ait évalué leur litige
  - S'ils ne règlent par leur litige sur PARLe, les consommateurs sont alors soutenus par l'Office pour l'exercice de leurs recours (renseignements, trousses…)

Projet de médiation en ligne

La plateforme PARLe

- Permet de régler un litige entre deux parties:
  - en négociation, ou, en cas d'échec,
  - en médiation avec l'intervention d'un médiateur neutre et indépendant
- De novembre 2016 à mai 2018 (19 mois):
  - 3565 consommateurs ont utilisé la plateforme
  - 82 commerçants ont accepté d'y participer
  - 22 médiateurs inscrits

Projet de médiation en ligne

- Des litiges qui portent sur des causes à l'origine du plus grand nombre de plaintes à l'Office
  - Bien défectueux / Durée de vie non raisonnable
  - Bien non reçu ou service non fourni ou fourni partiellement
  - Retard de livraison d'un bien / de prestation d'un service
  - Bien ou service non conforme
  - Refus d'honorer une garantie
- Aucune valeur minimale des biens ou services en cause, donc un accès le plus large possible à PARLe

Projet de médiation en ligne

- Un service qui s'inscrit dans le processus de modernisation du système de justice initié par le gouvernement du Québec
  - Répondre à l'objectif du nouveau Code de procédure civile qui fait la promotion de la médiation comme mode de règlement des litiges
  - Éviter aux parties de se rendre en cour pour régler leur problème
  - Donner accès gratuitement aux services d'un médiateur accrédité par son ordre professionnel

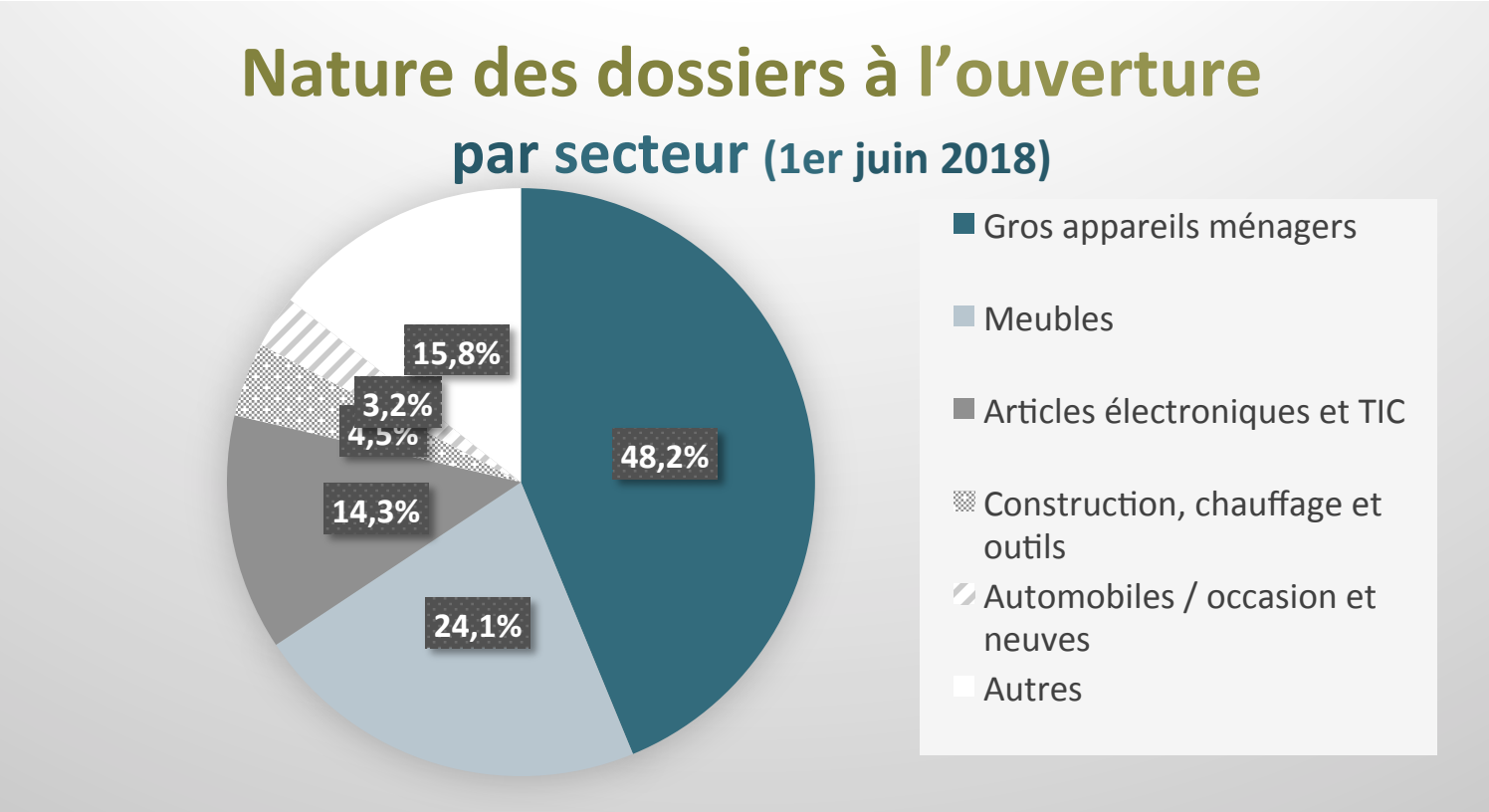
Projet de médiation en ligne

- **Les deux tiers des dossiers se règlent par une entente en moins de 30 jours ouvrables**
  - Nombre de consommateurs dirigés vers PARLe : **3 565**
  - Nombre de dossiers traités *:* **2 004**
  - Nombre de dossiers réglés: **1350**
  - Taux de réussite (cas réglés par une entente) : **67 %**
  - De l'ensemble des dossiers réglés :
    - **43 % l'ont été à la suite de l'étape de négociation**
    - **24 % l'ont été à la suite d'une médiation menée par un médiateur**

Projet de médiation en ligne

- **Les deux tiers des dossiers se règlent par une entente en moins de 30 jours ouvrables**
  - Entente conclue dans un délai moyen de **27,6 jours**
    (objectif de 30 jours ouvrables)
  - Valeur moyenne des litiges en cause : **2 033 $**
    (en hausse depuis le début du projet)
  - Taux de satisfaction :
    - des consommateurs : **88 %**
    - des commerçants : **89 %**
    - des médiateurs: **97 %**

Projet de médiation en ligne



MERCI

ENSEMBLE
on fait avancer le Québec

Office
de la protection
du consommateur
Québec