



**Observations sur le projet de loi n° 24, Loi visant principalement à
lutter contre le surendettement des consommateurs et à moderniser les
règles relatives au crédit à la consommation**

**Commentaires présentés à
la Commission des relations avec les citoyens**

**Option consommateurs
25 octobre 2011**

Description de l'intervenante

Issue du mouvement des associations coopératives d'économie familiale (ACEF), et plus particulièrement de l'ACEF de Montréal, Option consommateurs existe depuis 1983.

Option consommateurs compte sur une équipe d'une trentaine de professionnels qui œuvrent au sein de cinq services : le Service budgétaire, le Service d'efficacité énergétique, le Service juridique, le Service d'agence de presse et le Service de recherche et de représentation. Au fil des ans, Option consommateurs a notamment développé une expertise dans les domaines du budget et de l'endettement, des services financiers, de la santé et de l'agroalimentaire, de l'énergie, du voyage, de l'accès à la justice, des pratiques commerciales et de la protection de la vie privée. Chaque année, nous rejoignons directement entre 7000 et 10 000 consommateurs, accordons de nombreuses entrevues aux médias, siégeons à plusieurs comités de travail et conseils d'administration, réalisons des projets d'intervention d'envergure avec d'importants partenaires et produisons notamment des rapports de recherche, des mémoires et des guides d'achat dont le guide *Jouets* annuel du magazine *Protégez-Vous*.

Intérêt d'Option consommateurs pour cette consultation

Depuis sa création, Option consommateurs s'intéresse aux problèmes des consommateurs québécois. En tant qu'association de consommateurs, elle reçoit tous les jours des plaintes de la part de consommateurs s'estimant lésés. Elle est donc bien placée pour dénoncer les pratiques commerciales de certaines entreprises dans les médias et devant les tribunaux. L'association agit pour protéger les droits des consommateurs et c'est pourquoi elle s'intéresse à toutes les modifications et les améliorations pouvant être apportées à la *Loi sur la protection du consommateur* (L.p.c.).

Dans le cadre de ses activités quotidiennes, l'association favorise le respect de la L.p.c. en renseignant la population sur ses droits et ses recours, en publiant des textes sur le sujet et en donnant des conférences. Au cours des deux dernières décennies, Option

consommateurs a aussi œuvré à titre de représentante des membres dans une quarantaine de recours collectifs, notamment en matière de pratiques commerciales, de services financiers et de cartes de crédit.

Option consommateurs s'est donnée pour mission de « promouvoir et de défendre les droits et les intérêts des consommateurs et de veiller à ce qu'ils soient respectés »¹. Dans cette optique, il est pour nous des plus pertinents de pouvoir donner notre avis sur le présent projet de réforme.

¹ Planification stratégique d'Option consommateurs 2007-2011

Option consommateurs se réjouit des nouvelles règles proposées par le projet de loi no 24 visant à moderniser la *Loi sur la protection du consommateur*. Nous estimons que celles-ci tiennent compte de l'évolution des pratiques commerciales et améliore la protection des consommateurs. Ces modifications sont d'une importance capitale parce que la loi adoptée en 1971 est désuète à plusieurs égards et ne suffit plus à protéger les consommateurs. De plus, ces mesures sont nécessaires pour lutter contre le surendettement des consommateurs qui a pris une ampleur inquiétante au cours des dernières années et afin d'assurer une plus grande stabilité du système financier.

L'organisme se réjouit plus particulièrement des mesures suivantes :

- L'augmentation du paiement minimal à payer sur les cartes de crédit;
- L'obligation incombant au prêteur de vérifier la capacité de remboursement du consommateur avant de conclure un contrat de crédit;
- L'obligation d'accorder au consommateur seulement le montant de crédit qu'il souhaite obtenir sans lui octroyer une limite supérieure et le renforcement des mesures qui interdisent l'augmentation unilatérale de la limite de crédit;
- L'interdiction pour le prêteur de modifier à la hausse le taux d'une carte de crédit qui a été émise avec un taux promotionnel pendant les 6 premiers mois;
- L'introduction dans la loi de règles concernant l'imputation des paiements dans un contrat de crédit variable lorsqu'il y a des dettes qui évoluent à des taux différents;
- L'interdiction d'envoyer des offres de crédit préapprouvées aux consommateurs qui n'en ont pas fait la demande écrite;
- L'interdiction de délivrer une carte de crédit à une personne mineure, à moins d'avoir obtenu d'abord le consentement écrit d'un parent;
- Divulgateion obligatoire de certains renseignements sur les formulaires de demande de crédit variable;
- Introduction d'un régime visant à protéger les consommateurs en cas de transactions non autorisées effectuées à l'aide d'une carte de débit et l'arrimage de ce régime avec celui déjà en vigueur pour les cartes de crédit;
- Assimilation du contrat de vente avec faculté de rachat à un contrat de prêt d'argent;

Notons que l'absence de commentaires à l'égard de certains éléments du projet de loi ne doit pas être interprétée comme constituant un assentiment tacite à leur teneur, pas plus que l'expression d'un désaccord.

Nous croyons cependant qu'il y a certaines dispositions dans le projet de loi qui ne devraient pas être adoptées ou qui méritent d'être améliorées. Voici nos commentaires sur les aspects les plus importants :

- **art. 2 Suppression de l'exclusion du crédit garanti par hypothèque (art. 6 (c))**

Option consommateurs accueille très favorablement la suppression de l'article 6(c) et l'assujettissement des contrats de crédit garantis par une hypothèque immobilière à la Loi sur la protection du consommateur. Nous accueillons favorablement l'introduction de l'article 79.2 qui oblige le prêteur à envoyer un avis écrit au moins 21 jours avant la fin de l'échéance du contrat afin d'aviser le consommateur de son intention ou non de renouveler le contrat.

Par contre, nous avons certaines interrogations. D'abord, comme l'actuel article 6c) n'est jamais entré en vigueur, ce type de contrats est en principe assujetti à la Lpc. Cependant, le règlement d'application les exclut presque totalement du champ d'application de la loi. Nous comprenons qu'en principe, le contrat de crédit garanti par une hypothèque immobilière sera soumis aux règles générales. Nous présumons qu'il y aura éventuellement des dispositions particulières qui s'appliqueront à ce type de contrat. Cependant, ces dispositions sont peu présentes dans le projet de loi. Nous nous questionnons donc sur les possibles exemptions qui seront (ou non) aménagées dans le règlement d'application.

Ensuite, nous sommes conscients que les dispositions qui encadreront ces contrats découleront de *l'Accord relatif à l'harmonisation des lois sur la divulgation du coût du crédit*² au Canada. Par contre, nous estimons que l'adoption des mesures proposées par

² Ci-après « Accord d'harmonisation »

l'Accord d'harmonisation n'est pas suffisante. Les produits hypothécaires ont beaucoup évolué depuis l'adoption de l'Accord d'harmonisation et nous avons constaté un certain nombre de problèmes à résoudre par un encadrement additionnel. Notamment, certains types de contrats, comme l'hypothèque parapluie et l'hypothèque inversée, méritent d'être encadrés par la loi. De plus, nous sommes d'avis qu'il faut encadrer les pénalités en cas de remboursement anticipé, car nous avons constaté certains problèmes ces dernières années, autant au plan de la divulgation qu'au plan du calcul de la pénalité. Enfin, les contrats de prêts hypothécaires sont généralement écrits dans un langage très technique et incompréhensible pour le consommateur. Nous sommes d'avis qu'il faut prévoir des règles en matière de divulgation des renseignements en langage simple et clair. Bref, nous croyons que les dispositions proposées sont insuffisantes et qu'il faudrait prévoir un régime complet adapté à ce type de contrat de crédit, au même titre que les contrats de crédit variable par exemple, qui prévoient des règles très élaborées.

Option consommateurs recommande d'adopter un régime complet de mesures qui encadre les contrats de crédit garanti par hypothèque.

- **Section II.1 contrat d'utilisation d'une carte de débit et d'autres instruments de paiement (arts. 65.1 à 65.5)**

Option consommateurs se réjouit de l'introduction de règles encadrant la responsabilité du consommateur en cas de vol, perte ou fraude de sa carte de débit. Nous croyons que ces mesures sont plus que nécessaires dans le contexte où les institutions financières ne respectent pas le code volontaire appelé *Code de pratique canadien des services de cartes de débit* et que les consommateurs n'ont pas pratiquement pas de recours lorsqu'ils sont victimes de vol, perte ou fraude de leur carte de débit.

Nous recommandons l'adoption des mesures proposées.

art. 72.1 a) (éléments du calcul du taux de crédit)

Actuellement, les seules composantes qui sont exclues du calcul du taux de crédit sont les frais d'adhésion ou de renouvellement ainsi que la valeur du rabais ou de l'escompte auquel le consommateur a droit s'il paye comptant.

Si le législateur permet d'exclure du calcul « le montant d'une prime d'assurance souscrite lorsqu'elle n'est pas exigée par le commerçant », il vient diminuer la protection des consommateurs.

Selon notre expérience, beaucoup de consommateurs détiennent ces assurances sans même le savoir. Quantité d'autres se plaignent qu'on leur avait imposé une telle assurance à leur insu et ce, même si elle ne constituait pas une condition de formation du contrat.

En extériorisant cet élément du calcul du taux de crédit, nous sommes d'avis que ce dernier ne permettra plus aux consommateurs de comparer facilement les taux de crédit offerts par différentes institutions prêteuses.

De plus, nous craignons une augmentation du nombre de consommateurs qui vont payer une prime d'assurance imposée à leur insu et ce, même si elle ne constitue pas une condition de formation du contrat.

Option consommateurs recommande d'adopter l'article 72.1, à l'exclusion du paragraphe a)
--

Art. 79.1 (Résiliation du contrat accessoire)

Option consommateurs se réjouit de l'adoption d'une disposition permettant au consommateur de résilier à tout moment et à sa discrétion un contrat accessoire conclu à l'occasion d'un contrat de crédit. Nous avons constaté beaucoup de problèmes avec ce type de contrats au cours des dernières années, plus particulièrement avec les contrats

d'assurance solde sur les cartes de crédit. Selon notre expérience, beaucoup de consommateurs détiennent ces assurances sans même le savoir. Quantité d'autres se plaignent d'avoir souscrit de telles assurances à leur insu, même si elles ne constituent pas une condition pour conclure le contrat. Il devenait impératif d'encadrer ce genre de contrats.

Cependant, nous estimons que l'alinéa 2 de l'article 79.1 qui impose au consommateur d'aviser le commerçant dans un délai de 30 jours ne devrait pas être adopté. À notre avis, la résiliation devrait être effective dès que le consommateur envoie l'avis comme le prévoit des contrats similaires encadrés par la LPC. En effet, l'article 214.6 LPC prévoit un droit de résiliation sans délai pour les contrats à exécution successive de service fourni à distance.

Option consommateurs recommande d'adopter l'article 79.1 en supprimant le 2 ^e alinéa.
--

art. 92 (frais exigibles du consommateur en défaut)

La mesure proposée permettra au prêteur de facturer certains frais au consommateur qui ne respecte pas ses obligations, sans les inclure dans le calcul du taux de crédit. Nous sommes d'avis que cette mesure affaiblit la protection présentement offerte aux consommateurs québécois. À l'heure actuelle, un créancier peut exiger le paiement de frais de crédit lorsqu'un consommateur est en défaut de respecter ses obligations, mais il doit les inclure dans le taux de crédit et les calculer conformément à la loi. En extériorisant certains éléments du calcul du taux de crédit, nous croyons que ce dernier ne permettra plus aux consommateurs de comparer facilement les taux de crédit offerts par différentes institutions prêteuses.

Nous sommes conscients que la mesure proposée découle de *l'Accord relatif à l'harmonisation des lois sur la divulgation du coût du crédit au Canada*, mais nous ne voyons aucune raison valable de changer les règles actuelles. L'Accord de commerce

intérieur et l'Accord d'harmonisation n'exigent pas que le Québec abaisse le seuil de protection pour se conformer³.

Si toutefois la mesure est adoptée, nous croyons qu'il serait important d'encadrer étroitement par règlement les « frais raisonnables » pouvant être réclamés du consommateur. Peu de frais nous paraissent raisonnables. En effet, les institutions prêteuses fixent leurs taux de crédit en fonction du risque que représente l'emprunteur. Il n'est pas rare de voir des cartes de crédit avec un taux de crédit près de 30 %, par exemple les cartes de grands magasins. Ces cartes sont plus faciles à obtenir que les cartes dites « régulières »⁴. En contrepartie, l'institution prêteuse facture un taux plus élevé. Le risque de défaut est donc assumé par l'ensemble des détenteurs. Le consommateur qui ne paye pas à l'échéance aura donc à payer un taux de crédit de 30 % sur le solde, ce qui, à notre avis, pallie largement les risques encourus.

Nous recommandons de ne pas modifier l'article 92.
--

art. 95 (délai de contestation pour état de compte erroné)

Option consommateurs est tout à fait en désaccord avec la proposition de modification à l'article 95 de la loi. En effet, cette modification impose au consommateur de dénoncer au commerçant les erreurs de facturation dans les 60 jours suivant la réception de son état de compte ou dans les 60 jours suivant la réception des pièces justificatives des opérations portées à son compte, s'il en a fait la demande.

Il n'existe actuellement pas de délai imposé par la LPC pour demander des pièces justificatives à la suite de la réception d'un état de compte. Option consommateurs croit qu'il serait préjudiciable de retirer ce bénéfice aux consommateurs. En effet, en réduisant

³ L'article 807 de l'Accord intérieur prévoit que « Les Parties ne sont pas tenues, pour réaliser cet objectif, de réduire le niveau de protection des consommateurs qu'elles assurent à la date de l'entrée en vigueur du présent accord. » voir l'Accord à l'adresse suivante : <http://www.ic.gc.ca/eic/site/ait-aci.nsf/fra/il00009.html#L>

⁴ dont le taux de crédit est d'environ 20 %.

le délai au cours duquel il peut informer le commerçant d'une erreur de facturation, on retire au consommateur le droit à la prescription de trois ans prévue à l'article 2925 du *Code civil du Québec*. Nous estimons qu'il faut conserver le statu quo à cet égard.

Cependant, advenant le cas où l'OPC décidait de fixer un tel délai, Option consommateurs estime que le délai de 60 jours est insuffisant. L'organisme croit qu'il faudrait prévoir au moins 90 jours comme le prévoit la règle H1 sur les débits préautorisés.

Option consommateurs recommande de conserver le libellé actuel de l'article 95.

art.100.2 et 100.3 (avis de 30 jours – hausse du taux de crédit)

Nous ne sommes pas en faveur de l'introduction dans notre droit d'un « avis » qui informe un consommateur d'une augmentation d'un taux de crédit après le fait. En effet, nous estimons que les avis a posteriori vont à l'encontre de l'objectif visé par la loi, c'est-à-dire, lutter contre le surendettement et mieux informer les consommateurs afin de leur permettre de prendre les mesures nécessaires pour éviter toute situation d'endettement plus important. L'avis devrait être donné 30 jours avant la modification afin de donner au consommateur le temps de réagir. De plus, l'avis devrait être donné lorsqu'il y a hausse du taux de crédit, peu importe le nombre de points de pourcentage. En fait, nous croyons que l'article 100.3, qui prévoit, dans le cas d'un contrat de crédit variable, que le nouveau taux s'appliquera seulement au début de la période subséquente à l'avis de 30 jours, devrait s'appliquer à tous les contrats de crédit.

Le dernier alinéa de l'article 100.2 semble permettre l'amortissement négatif lorsque le consommateur se voit imposer des frais de retard ou ne fait pas son paiement à échéance. Rappelons-le, le projet de loi vise à lutter contre le surendettement et nous jugeons que l'amortissement négatif vient en contradiction avec cet objectif. Par conséquent, nous

estimons que le créancier devrait non seulement informer le consommateur que le versement convenu ne couvrira pas les frais de crédit cumulés à la suite de l'imposition de ces frais de retard, mais qu'il devrait également calculer les nouveaux versements en prenant compte de cette augmentation.

Option consommateurs recommande de modifier l'article 100.2 pour que l'avis soit donné 30 jours avant la modification s'il y a une hausse du taux de crédit, peu importe le nombre de points de pourcentage. De plus, la loi doit préciser que l'amortissement négatif n'est pas permis.

- **art. 103.1 et 103.2 (remplacement des anciens articles 116 et 117)**

L'actuel article 116 permet au consommateur qui a utilisé le capital net d'un contrat de prêt d'argent pour payer l'achat (ou le louage) d'un bien (ou d'un service) de faire valoir à l'encontre du prêteur⁵, les mêmes moyens de défense qu'il aurait pu faire valoir contre son vendeur. Cette disposition s'applique uniquement lorsque le bien a été financé par un contrat de prêt d'argent.

Afin de bien situer la mesure prévue à l'article 116, il faut comprendre que lorsqu'un consommateur achète un bien au moyen d'un plan de financement offert par le commerçant, il conclut en fait deux contrats bien distincts : un contrat de vente et un contrat de crédit avec une institution prêteuse qui collabore avec ce commerçant en vue d'octroyer le crédit. Autrefois, ce type de financement était surtout offert par la conclusion d'un contrat de prêt d'argent. Par contre, depuis quelques années, les prêteurs offrent ce type de financement par la conclusion d'un contrat de crédit variable, souvent une carte de crédit. Option consommateurs se réjouit donc la proposition faite de

⁵ A noter : la loi prévoit que le prêteur collabore régulièrement avec le vendeur en vue d'octroyer des prêts

remplacer l'article 116 par l'article 103.1 qui visera désormais un plus grand éventail de contrats⁶.

En outre, cette disposition a été mise en place pour protéger le consommateur qui aurait un problème avec le bien acheté, par exemple, s'il est défectueux ou, pire, s'il n'est jamais livré. En effet, comme il a conclu deux contrats distincts, il est légalement tenu au remboursement du prêt qui a servi à l'achat du bien, même si ce dernier est défectueux ou s'il n'a jamais été livré. Bien sûr, le consommateur peut tenter une poursuite contre son vendeur. Cependant, par exemple, si ce vendeur est insolvable ou s'il est introuvable, l'article 103.1 ne lui octroie aucun recours contre le prêteur. Seul le consommateur qui aurait cessé ses paiements et qui, par chance, aurait été poursuivi par le prêteur pourra utiliser l'article 103.1 et lui opposer les mêmes moyens de défense qu'il peut opposer au vendeur.

L'article 103.1 proposé n'a, en réalité, qu'un impact très limité. D'abord, il est loin d'être certain que le prêteur poursuivra le consommateur devant un tribunal puisque dans bien des cas, les sommes en jeu dans le cadre des plans de financement sont peu importantes. Il est fort probable que le prêteur envoie le compte du consommateur en recouvrement, avec tous les désagréments que cela peut causer (appels, lettres, intimidation, menaces). De plus, il est probable que le prêteur inscrira une note au dossier de crédit du consommateur. Cela causera non seulement des ennuis au consommateur qui veut contracter d'autres prêts, mais aura aussi des impacts lorsqu'il voudra souscrire une assurance de dommages ou louer un logement⁷. Si le prêteur ne poursuit pas le consommateur devant le tribunal, celui-ci ne pourra pas annuler son contrat de financement ni faire valoir ses moyens de défense.

⁶ Nous pensons par exemple aux plans de financement « acheter maintenant, payer plus tard », qui prennent souvent la forme de contrat de crédit variable

⁷ Voir le rapport de recherche de Geneviève GRENIER, *Des chiffres sur l'incalculable : L'utilisation des dossiers de crédit à des fins non financières*, Montréal, juin 2009, 114 pages disponible à l'adresse suivante : http://www.option-consommateurs.org/documents/principal/fr/File/rapports/renseignements_personnels/oc_rr_dossiers_credit_2009.pdf

Le moins que l'on puisse dire, c'est que les désagréments causés par cette situation sont très importants et qu'ils peuvent causer beaucoup de torts au consommateur qui, soulignons-le, n'a rien à se reprocher. Nous sommes donc d'avis que l'article 103.1 doit pouvoir être invoqué par le consommateur autant en demande qu'en défense. Il pourra donc poursuivre lui-même le prêteur et faire valoir ses moyens de défense et demander l'annulation et du contrat de vente et du contrat de prêt. Encore plus, nous recommandons de préciser dans la loi que dans le cadre des contrats de financement de biens meubles, les deux contrats, celui de vente et celui de crédit, sont liés. Par conséquent, si l'un des contrats devait être nul, l'autre le serait aussi, automatiquement.

Par ailleurs, l'article 103.2 vient compléter l'article 103.1 en prévoyant que lorsqu'il y aura contestation judiciaire entre le consommateur et le commerçant vendeur (locateur entrepreneur ou prestataire de service), le consommateur pourra demander la suspension du remboursement du prêt (ou de la portion du crédit variable qui a servi à payer l'achat) et ce jusqu'au jugement définitif. Nous croyons que l'article 103.2 devrait prévoir que le consommateur peut faire cette demande au tribunal, autant en demande qu'en défense et également lorsqu'il y a contestation judiciaire entre lui et le prêteur qui a financé l'achat

Option consommateurs recommande de modifier l'article 103.1 afin que le consommateur puisse invoquer cette disposition autant en demande qu'en défense.

Option recommande au législateur de préciser, lorsque le consommateur conclut un contrat de financement doublé d'un contrat de crédit, que les deux contrats sont liés. Par conséquent, si l'un des contrats devait être nul, l'autre le deviendrait aussi, automatiquement.

Option consommateur est favorable à l'adoption de l'article 103.2.

Cependant, OC recommande de modifier le libellé de cette disposition afin de préciser que ce recours peut être utilisé par le consommateur tant en demande qu'en défense.

OC recommande également que cette disposition soit modifiée afin que le consommateur puisse l'utiliser tant des les litiges contre le commerçant-vendeur que le commerçant prêteur.

- **art. 103.3 (Force majeure)**

Option consommateurs accueille favorablement l'introduction du nouvel article 103.3 permettant au consommateur de s'adresser au tribunal pour faire modifier les modalités de paiement d'un contrat de crédit qu'il ne serait plus en mesure d'honorer.

Toutefois, nous nous questionnons sur le choix de l'expression « force majeure ». En effet, une force majeure est réputée être imprévisible et irrésistible. Si l'accident ou certaines maladies peuvent entrer dans la définition de force majeure, il en va autrement d'autres événements de la vie pour lesquels l'exercice de ce droit pourrait être approprié. Par exemple, le divorce est généralement irrésistible mais pas vraiment imprévisible. Également, une maladie comme le cancer peut sévir plusieurs années après le diagnostic et rendre un consommateur incapable de rencontrer ses obligations. Encore une fois, il s'agit d'une situation irrésistible mais pas vraiment imprévisible. Pourtant, le consommateur qui divorce et celui qui est incapable de travailler à la suite de l'aggravation d'une maladie déjà diagnostiquée devraient pouvoir se prévaloir du droit prévu à 103.3.

Ce recours devrait également imposer au créancier l'obligation de négocier de bonne foi lorsqu'il est avisé d'un tel événement circonstanciel par ses clients. Nous estimons que cette obligation permettrait de limiter l'engorgement potentiel des tribunaux. Afin que cette mesure ait tout son effet, la loi devrait également prévoir des conséquences (ex. perte du droit aux intérêts) si le consommateur n'arrive pas à négocier avec son créancier et qu'il est obligé de saisir les tribunaux.

Finalement, nous devrions ajouter une obligation d'information supplémentaire pour les prêteurs. En effet, l'existence de ce recours devrait être précisée dans le contrat ainsi que dans les états de compte acheminés aux consommateurs.

Option consommateurs recommande de remplacer les mots « force majeure » par les mots « situation grave ».

Option consommateurs recommande également d'ajouter une obligation pour le prêteur de négociier de bonne foi ainsi qu'une sanction lorsque le consommateur est obligé de saisir les tribunaux pour forcer le prêteur à respecter ses obligations.

Option consommateurs recommande finalement d'ajouter une obligation d'information pour les prêteurs. Ceux-ci devraient préciser l'existence de ce recours dans le contrat ainsi que dans les états de compte acheminés aux consommateurs.

art. 103.4 (vérification de la capacité de remboursement)

Option consommateurs salue l'introduction dans la LPC de notions de responsabilisation du prêteur *via* l'obligation de vérifier la capacité du consommateur de rembourser le crédit demandé.

Toutefois, nous croyons qu'un règlement doit être adopté afin de corriger les pratiques déficientes constatées actuellement chez la majorité des institutions prêteuses. Malheureusement, beaucoup d'institutions prêteuses se contentent de vérifier le dossier de crédit du consommateur et de lui poser quelques questions sur son revenu brut. Selon nous, ces vérifications ne suffisent pas à atteindre l'objectif recherché. En effet, trop de facteurs peuvent faire varier la capacité de remboursement d'un consommateur notamment, son budget mensuel incluant toutes ses dépenses (loyer, épicerie, loisirs, télécommunications, etc.), le remboursement de dettes ne figurant pas au dossier de crédit (famille, Hydro-Québec, impôts sur le revenu, pension alimentaire, etc.), certains

événements prévisibles à moyenne ou à courte échéance (fin d'un taux promotionnel sur carte de crédit, renégociation d'hypothèque, divorce, etc.).

Toutefois, nous espérons que le règlement prévoira, parmi les renseignements dont le commerçant doit tenir compte dans sa vérification, et parmi les conditions d'application de cet article, que le prêteur doive rencontrer le consommateur et dresser avec lui son budget, basé sur ses revenus nets.

Option consommateurs appuie l'introduction de l'article 103.4 à la loi.

103.5 (sanction)

Nous sommes en faveur d'une telle proposition.

Enfin, pour que ce recours ait toute son efficacité, nous estimons important de prévoir un renversement du fardeau de preuve en faveur du consommateur comme le prévoit le Code de la consommation brésilien. En effet, le droit brésilien prévoit un renversement de la charge de la preuve au terme de laquelle il revient au prêteur (et non au consommateur) de prouver qu'il a rempli son obligation.

Option consommateurs recommande d'introduire dans la loi un renversement de la charge de la preuve au terme de laquelle il revient au prêteur (et non au consommateur) de prouver qu'il a rempli son obligation de vérifier la capacité du consommateur de rembourser le crédit demandé.
--

art. 115 (divulgarion de renseignements – contrat de prêt d'argent)

Cette disposition vise à améliorer la divulgation de certains renseignements jugés importants pour les contrats de prêt d'argent et prévoit l'adoption d'un modèle dans le règlement d'application. Nous sommes en faveur d'une telle proposition. Nous estimons essentiel que ce modèle de contrat soit rédigé dans un langage facilement compréhensible

pour la population en général. Aussi, il faudrait que le modèle proposé soit validé en groupe de discussion avant d'être intégré dans la réglementation. Par ailleurs, ce modèle pourrait s'inspirer de l'encadré informatif prévu par la réglementation bancaire fédérale qui regroupe les renseignements essentiels d'un seul tenant et au début du contrat. Enfin, nous souhaitons également que ce modèle reproduise les mentions obligatoires prévues aux actuels articles 33 (information sur le droit de résolution du contrat) et 34 (information sur les droits en cas de déchéance du bénéfice du terme) du Règlement d'application de la Loi sur la protection du consommateur.

Nous recommandons que la loi exige que les renseignements soient divulgués dans un langage facilement compréhensible, présenté d'un seul tenant et au début du contrat et que le modèle reproduise les mentions obligatoires prévues aux actuels articles 33 et 34 du Règlement d'application. Nous recommandons également que le modèle soit validé auprès d'un groupe de discussion.

art. 118 (définition du contrat de crédit variable)

Option consommateurs se réjouit de la modification du second alinéa de l'article 118 qui a pour effet d'inclure spécifiquement les contrats de carte de crédit où les NIP tiennent lieu de signature.

En effet, cette modification vient explicitement soumettre les cartes de crédit à puce aux dispositions relatives aux droits des consommateurs en cas de perte, de vol ou de fraude de leur carte de crédit. Ce faisant, cette disposition assure que le consommateur bénéficiera de la protection déjà accordée par la loi (aux articles 123 et 124). Ainsi, les institutions émettrices de carte de crédit ne pourront plus inclure, dans leurs contrats une clause à l'effet le consommateur assume la responsabilité financière des transactions non autorisées effectuées à l'aide de leur carte.

art. 119 (Exclusion de certains frais des frais de crédit dans les contrats de crédit variable)

Option consommateurs s'oppose aux modifications proposées à l'article 119 qui ne considèrent plus comme des frais de crédit certains frais imposés au consommateur en cas de non paiement à l'échéance. Nous reprenons les mêmes commentaires que nous avons faits pour l'article 92. Nous ne voyons aucune raison valable d'exclure ces frais des frais de crédit.

Nous recommandons de ne pas modifier l'actuel article 119

art. 119.1 (formulaire de demande de crédit variable)

Option consommateurs salue l'initiative de légiférer sur le contenu du formulaire de demande de crédit variable. Toutefois, nous estimons que le second alinéa de cet article ne devrait pas être adopté.

En effet, cet alinéa reprend la substance de l'article 11 (2) du *Règlement sur le coût d'emprunt*, qui fut remplacé par le gouvernement fédéral le 1^{er} janvier 2010. Depuis cette date, les banques ne peuvent plus se contenter d'indiquer un numéro de téléphone sans frais pour se soustraire à l'obligation de divulguer la liste de renseignements obligatoires.

Nous trouvons étrange que le législateur québécois envisage de permettre aux prêteurs de faire ce qui a été interdit aux banques par un autre palier de gouvernement. Rappelons que cette pratique a été interdite car elle lésait les consommateurs. Voici d'ailleurs un extrait du résumé de l'étude d'impact de la réglementation, publié dans la *Gazette du Canada Partie II* :

Dans le but d'accroître la transparence de ces divulgations, les dispositions réglementaires feront en sorte que toutes les divulgations aux termes du Règlement soient claires, concises et de façon à ne pas induire en erreur.

Afin de rendre les demandes et conventions de crédit plus claires, ces dispositions prévoient une exigence voulant que les renseignements clés, entre autres les taux d'intérêt, les délais de grâce et les frais, apparaissent dans un encadré récapitulatif au début du formulaire de demande ou de

convention ayant trait à des cartes de crédit, et de la convention visant les prêts à taux fixe ou variable et les marges de crédit.⁸

De plus, nous considérons que le mode de présentation des renseignements énumérés devrait être harmonisé avec celui qui est prévu pour les mêmes renseignements dans le contrat de crédit variable.

Jusqu'à présent, ce mode de présentation du contrat reste à déterminer par un modèle qui sera prévu par règlement. Nous estimons indispensable que ce modèle de contrat soit rédigé dans un langage facilement compréhensible pour la population en général. Aussi, il faudrait que le modèle proposé soit validé en groupe de discussion avant d'être intégré dans la réglementation.

Il nous semble logique que ce modèle soit conforme à l'encadré informatif déjà prévu par les modifications au Règlement fédéral sur le coût d'emprunt, entrées en vigueur le 1^{er} janvier 2010. Autrement, les institutions financières soumises aux exigences fédérales seraient obligées de divulguer les renseignements prévus selon deux standards de présentation afin de se soumettre aux lois des deux paliers de gouvernement.

Nous recommandons de ne pas adopter le second alinéa de l'article 119.1

Nous recommandons également que la loi exige que les renseignements dont la divulgation est prévue à l'article 119.1 prennent la même forme que les renseignements dont la divulgation est prévue à l'article 125. De plus, le modèle qui sera prévu par règlement devrait, lui, être harmonisé avec le modèle déjà prévu au *Règlement sur le coût d'emprunt*.

art. 119.2 (précision de la limite souhaitée)

Option consommateurs salue l'introduction dans la LPC de l'obligation de prévoir un endroit, sur le formulaire de demande de crédit variable, où le consommateur devra

⁸ *Gazette du Canada Partie II, Vol. 143, n° 20 SOR/DORS/2009-257, p. 1800*

préciser la limite de crédit souhaitée et l'interdiction pour le prêteur de lui accorder une limite supérieure à celle demandée.

art. 125 (contenu du contrat de crédit variable)

Cette disposition vise à améliorer la divulgation de certains renseignements jugés important pour les contrats de crédit variable et prévoit l'adoption d'un modèle dans le règlement d'application. Nous sommes en faveur d'une telle proposition. Nous croyons que ce modèle de contrat doit être rédigé dans un langage facilement compréhensible pour la population en général. Aussi, il faut que le modèle proposé soit validé en groupe de discussion avant d'être intégré dans la réglementation. Par ailleurs, ce modèle pourrait s'inspirer de l'encadré informatif prévu par la réglementation bancaire fédérale qui regroupe les renseignements essentiels d'un seul tenant et au début du contrat. Enfin, nous souhaitons également que ce modèle reproduise les mentions obligatoires prévues aux actuels articles 35, 36 et 37 du Règlement d'application.

<p>Nous recommandons que le modèle qui sera prévu par règlement soit harmonisé avec le modèle déjà prévu au <i>Règlement sur le coût d'emprunt</i>.</p>

art. 125.3 (carte à taux de crédit promotionnel)

Option consommateurs se réjouit de l'interdiction de modifier à la hausse un taux de crédit promotionnel avant une période de six mois. Nous comprenons que cette interdiction vise les cas d'appât et substitution (bait and switch) où le consommateur est attiré par le taux promotionnel et se voit imposer une modification unilatérale du taux de crédit avant la fin de la promotion.

Nous comprenons également que cette disposition pourrait également interdire les clauses contractuelles dites de « taux pénal » qui permettent l'augmentation du taux de crédit en cas de défaut de paiement avant la fin de la période promotionnelle.

Nous recommandons de modifier l'article 125.3 de façon à indiquer clairement que la règle édictée s'appliquera en cas de défaut de paiement du consommateur de façon à interdire l'application des taux pénéaux.

Cet article pourrait se lire ainsi :

125.3. Si une carte de crédit est émise à un taux de crédit promotionnel, ce taux ne peut *en aucun cas* être modifié à la hausse avant l'expiration d'une période de six mois.

art. 126.1 (paiement minimal à 5 % du solde)

Option consommateurs se réjouit de l'adoption d'une mesure qui encadre le paiement minimal requis sur le solde d'une carte de crédit puisque cette mesure contribuera à prévenir le surendettement. Nous croyons que la limite fixée à au moins 5 % du solde constitue un pas dans la bonne direction. Cependant, nous estimons que le taux plancher devrait être fixé à au moins 8 % du solde.

Implantation progressive – à réviser

Nous estimons essentiel d'adopter quelques mesures transitoires afin de faciliter l'implantation de cette proposition. Option consommateurs a reçu plusieurs commentaires de consommateurs craignant l'impact d'une augmentation de 1 % du paiement de leur solde de carte de crédit. Selon nous, cette mesure frappera plus particulièrement les consommateurs qui, actuellement, peinent à faire leur paiement minimal; équivalant à 2 ou 3 % du solde de leur compte. À noter : effectuer uniquement le paiement minimal sur une carte de crédit est un indice de précarité financière. Afin d'éviter un choc financier à une partie de la population, nous croyons qu'une implantation progressive devrait être privilégiée; cela permettrait aux consommateurs plus à risque d'avoir le temps de consulter les ressources existantes qui offrent de l'aide en matière de budget-crédit-endettement et de prendre les mesures préventives appropriées.

L'article 91 propose de fixer à 2 % le paiement minimal pour la première année. Par la suite, il est prévu d'augmenter le paiement minimal de 1 % par année jusqu'à ce qu'il atteigne 5 %. Nous croyons que l'augmentation du paiement minimal devrait se faire plus graduellement pour les contrats en cours. En effet, la mesure transitoire proposée exige un effort financier beaucoup plus important au cours de la première année d'implantation qu'au cours des années suivantes. Nous estimons que la mesure transitoire devrait être plus progressive afin que l'effort exigé des consommateurs soit graduel. Ceci permettrait de lutter contre le surendettement tout en permettant aux consommateurs de s'ajuster en douceur à cette nouvelle réalité.

Les mesures proposées s'appliqueront tant aux contrats en cours qu'aux nouveaux contrats. Ce faisant, les détenteurs de nouveaux contrats de carte de crédit devront également subir l'augmentation progressive du paiement minimal. Nous croyons que le paiement minimal le plus élevé (5 % comme prévu actuellement) devrait s'appliquer dès l'entrée en vigueur de la loi. Tel qu'elle est rédigée, la loi risque de créer des difficultés aux détenteurs lorsque le paiement minimal augmentera d'année en année et de perpétuer le cercle vicieux que l'on tente de briser en adoptant la mesure proposée. En soumettant les nouveaux contrats à l'application immédiate et complète de l'article 126.1, on évite aux détenteurs de nouveaux contrats de carte de crédit de subir une période de transition qui pourrait s'avérer douloureuse.

Campagne d'information et services de consultation budgétaire

Nous croyons que l'augmentation du paiement minimal devrait être complétée par des mesures d'information aux consommateurs qui pourraient se faire, par exemple, par l'intermédiaire de leur relevé de compte de carte de crédit. Nous croyons qu'il faut faire savoir aux consommateurs que le paiement minimal de leur carte sera augmenté de X % dans la prochaine année, ce qui représente un effort additionnel de X \$. Aussi, on devrait suggérer aux consommateurs qui en ont besoin d'aller chercher de l'aide auprès des ressources existantes afin qu'ils puissent prendre les mesures préventives nécessaires pour faire face à la situation et, ainsi, limiter leur stress. Les consommateurs pourraient être dirigés vers des ACEF qui offrent de l'aide dans ce domaine.

Plusieurs associations de consommateurs, telles les ACEF, accompagnent déjà les gens en difficulté financière. Nous jugeons impératif, dans le contexte actuel, d'augmenter le financement de ces associations afin qu'elles soient en mesure d'aider le plus grand nombre de personnes possible lors de la transition

Option consommateurs recommande d'augmenter progressivement le paiement minimal à 8 %.

Option consommateurs recommande d'adopter une progression plus graduelle du montant minimal à payer.

Option consommateurs recommande de combiner cette mesure avec une campagne d'information destinée aux consommateurs québécois.

Option consommateurs recommande d'augmenter le financement des ACEF afin qu'elles soient en mesure d'aider un plus grand nombre de québécois au cours de la période de transition.

art. 126.3 (délai pour demander des pièces justificatives)

Option consommateurs est tout à fait en désaccord avec l'introduction de l'article 126.3 à la loi. Nous faisons le même commentaire qu'à l'article 95. En effet, cette modification oblige le consommateur à faire la demande de pièces justificatives des opérations portées au débit de son compte dans les 60 jours suivant la réception de son état de compte.

Or, actuellement, la loi n'impose pas de délai pour faire cette démarche. Le nouvel article 126.3 est donc préjudiciable aux consommateurs. En effet, en réduisant le délai pendant lequel ils peuvent faire une demande de pièces justificatives, on retire aux

consommateurs le droit à la prescription de trois ans prévue à l'article 2925 du *Code civil du Québec*.

Nous recommandons de ne pas adopter l'article 126.3

Art. 127.1 (délai de grâce)

Option consommateurs est en désaccord avec l'introduction de l'article 127.1 qui modifie la façon de calculer le délai de grâce dont le consommateur bénéficie pour régler le solde de son compte sans être tenu de payer des frais de crédit.

L'actuel article 126 stipule que le délai de 21 jours commence à s'écouler lors de la mise à la poste de l'état de compte. La modification proposée fait débiter ce délai au dernier jour de la période de facturation. Or, cette modification désavantage les consommateurs et augmente le risque de paiement en retard et, par conséquent, l'imposition de frais d'intérêts. En effet, elle aura pour conséquence de mettre les consommateurs à la merci de la date à laquelle les états de compte sont postés: plus un créancier tarde à le faire ou plus le service postal est lent, moins les consommateurs disposent de temps pour faire leurs paiements, plus grand est le risque de faire des paiements en retard et plus il y a d'intérêts payés par les consommateurs. Option consommateurs estime important de conserver le libellé actuel de la loi afin de garantir que les consommateurs québécois recevront leurs relevés de compte suffisamment à l'avance.

Nous recommandons de ne pas adopter l'article 127.1

art. 223.1 (clarté et lisibilité d'un message publicitaire)

Option consommateurs salue l'idée d'introduire dans les messages publicitaires une obligation de clarté et de lisibilité.

Toutefois, nous espérons que les critères de clarté et de lisibilité qui seront prescrits par le règlement seront nombreux et précis. En effet, à l'occasion d'une étude que nous avons menée en 2010-2011 sur les plans de financement de type « achetez maintenant, payez plus tard », nous avons constaté de très importantes lacunes relativement à la clarté et à la lisibilité de ces publicités.

Il serait intéressant que le règlement s'inspire de ce qui existe déjà pour les contrats et prévoit notamment des critères précis en ce qui concerne la grosseur des caractères et le choix de la police. Toutefois, le règlement devrait aller plus loin en imposant, par exemple, des limites maximales au nombre de mots par phrases ou au nombre de caractères par ligne ainsi que des normes de contraste.

Option consommateurs recommande que le règlement impose des critères stricts pour définir la clarté et la lisibilité des informations présentées dans les publicités.

art. 244 (interdiction de représentations selon lesquelles le crédit peut améliorer la situation financière ou résoudre les problèmes d'endettement)

Nous appuyons la proposition d'encadrer les publicités indiquant que le crédit peut améliorer la situation financière ou résoudre les problèmes d'endettement d'un consommateur. En effet, celles-ci s'adressent à une clientèle particulièrement vulnérable.

Toutefois, nous nous interrogeons sur le choix de cibler seulement les représentations fausses ou trompeuses. En effet, la lecture de l'article 244 porte à croire que des représentations véridiques à l'effet que crédit peut améliorer la situation financière ou résoudre les problèmes d'endettement d'un consommateur seraient tolérées.

Dans ce cas, lors d'un litige, le consommateur devrait supporter le fardeau de prouver que les représentations qui lui ont été faites dans la publicité étaient trompeuses. En

conséquence, nous recommandons d'enlever les mots « fausse ou trompeuse » du libellé de l'article.

Option consommateurs recommande d'enlever les mots « fausse ou trompeuse » afin que le nouvel article 244 se lise ainsi :

244. Nul ne peut, à l'occasion d'un message publicitaire concernant le crédit, faire, par quelque moyen que ce soit à un consommateur une représentation selon laquelle le crédit peut améliorer sa situation financière ou résoudre ses problèmes d'endettement.

Art. 244 (suppression de la catégorie de publicité sur les biens et les services et informant sur le crédit offert) Art. 245 (suppression de l'interdiction d'« illustrer un bien ou un service »)

Le nouvel article 244 a pour effet d'abolir la catégorie des publicités concernant les biens ou les services et informant sur le crédit offert. Comme ces publicités n'avaient ni le crédit ni ses modalités comme objet principal, nous nous inquiétons des conséquences de cette abolition pour les consommateurs puisque ce type de publicité ne serait soumis à aucune obligation de divulgation. Nous craignons que les publicités sur les biens ou les services qui, par exemple, ne mentionnent que « crédit offert » ou une expression similaire ne soient soumises à aucune obligation de divulgation. En somme, il suffirait, dans une publicité, de s'assurer que le crédit ne soit pas l'objet principal pour que le commerçant soit soustrait aux obligations de divulgation qui sont imposées à des publicités qui ont pour objet le crédit ou ses modalités.

À notre avis, toute publicité qui mentionne le crédit de près ou de loin devrait être soumise aux mêmes obligations de divulgation. Celles-ci devraient être équivalentes ou supérieures à celles qui existent déjà pour les publicités « concernant le crédit » (art. 245-246) ou « concernant ses modalités » (art. 247). De plus, toutes les publicités qui mentionnent le crédit devraient être soumises à une interdiction d'inciter les consommateurs à se procurer des biens ou des services au moyen du crédit.

À l'heure actuelle, il semble que l'intention du législateur soit de conserver deux catégories de publicités, c'est-à-dire les publicités qui « concernent le crédit » (art. 245-246) et les publicités qui « concernent les modalités du crédit » (art. 247).

Les publicités « concernant le crédit » (art. 245-246) seraient des publicités qui ne mentionnent aucune modalité de crédit, même pas un taux de crédit, sous peine de tomber dans la catégorie des publicités « concernant les modalités de crédit » (art. 247), auquel cas elles seront soumises à l'obligation de divulgation prévue au règlement.

Ainsi, seules les publicités ne contenant aucune modalité de crédit seraient soumises à l'interdiction d'inciter le consommateur à se procurer des biens ou des services au moyen du crédit.

Pourtant, dans bien des cas, la seule illustration des biens ou des services constitue une incitation à se procurer ces biens ou ces services au moyen du crédit. Nous citons pour exemple les publicités des plans de financement de type « achetez maintenant et payez plus tard ».

Si cette nouvelle division en deux catégories devait être adoptée, il nous semble pertinent de considérer quelle était l'intention du législateur lors de la création de ces catégories. Dans son analyse et commentaires sur la LPC, Me Claude Masse indique qu'à l'origine, l'interdiction d'inciter le consommateur à se procurer des biens ou des services au moyen du crédit et l'interdiction d'illustrer des biens ou des services avaient pour but de « cantonner l'institution financière dans son domaine, qui est celui du crédit, et de ne pas lui permettre de créer artificiellement chez le consommateur le besoin de recourir au crédit au moyen de la promotion de biens ou de services que le pourvoyeur de crédit ne fournit pas lui-même ».

Dans les publicités « concernant les modalités du crédit » (art. 247), ce sont des commerçants et non les prêteurs eux-mêmes qui publicisent les produits de crédit offerts

par les prêteurs. Les commerçants sont les intermédiaires des prêteurs et font, légalement, ce qui est interdit à ces derniers. En ne soumettant pas ces publicités à l'interdiction d'inciter les consommateurs à se procurer des biens ou des services au moyen du crédit, le législateur rate donc sa cible. Car, la majorité des publicités inciteront les consommateurs à se procurer des biens ou des services au moyen du crédit.

Pour cette raison, Option consommateurs est ambivalente quant à la modification de l'article 245 visant à supprimer l'interdiction, dans une publicité « concernant le crédit » (art. 245-246), d'illustrer un bien ou un service tout en maintenant l'interdiction d'inciter les consommateurs à se procurer des biens ou des services au moyen du crédit.

Si le législateur décidait de permettre aux publicités « concernant les modalités de crédit » (art. 247) de continuer d'inciter les consommateurs à se procurer des biens au moyen du crédit, nous serions d'avis qu'il vaut mieux conserver les trois catégories de publicité telles qu'elles sont actuellement formulées aux articles 244, 245-246 et 247.

En effet, nous croyons que les objectifs initiaux de la création des trois catégories de publicité seraient mieux servis par le *statu quo* et par la mise en œuvre de moyens pour que les catégories de publicité actuelles soient respectées.

En matière de crédit, Option consommateurs recommande de fusionner toutes les catégories de publicité en une seule, soit la publicité qui « mentionne » le crédit. Cette publicité devrait être soumise à une série d'obligations de divulgation équivalentes ou supérieures à celles qui existent déjà pour les catégories de publicité actuelles concernant le crédit ou ses modalités. Également, toutes ces publicités devraient être soumises à l'interdiction d'inciter les consommateurs à se procurer des biens ou des services au moyen du crédit. Dans ces conditions seulement, nous serions favorables à la levée de l'interdiction d'illustrer un bien ou un service et au remplacement de l'article 244.

Si le législateur décidait de conserver la division des publicités mentionnant le crédit en deux catégories, soit les publicités « concernant le crédit » (art. 245-246) et les publicités

« concernant les modalités de crédit » (art. 247), Option consommateurs recommande d'ajouter à l'article 245 que l'interdiction d'inciter les consommateurs à se procurer des biens ou des services au moyen du crédit soit également applicable aux publicités « concernant les modalités du crédit » (art. 247).

Enfin, si le législateur décidait de n'appliquer aucune de ces recommandations, alors Option consommateurs recommande de conserver les trois catégories de publicité telles qu'elles existent actuellement en ne remplaçant pas l'article 244 et en ne modifiant pas l'article 245.

Autres modifications suggérées

À la suite d'une étude sur les plans de financement de type « achetez maintenant, payez plus tard » effectuée en 2010-2011, nous avons fait plusieurs constats alarmants en matière de publicité sur le crédit.

Ces constats concernaient notamment l'usage abusif et chaotique de notes de bas de page, notes de fin de document et symboles de référence.

En matière de publicité mentionnant le crédit, nous suggérons d'adopter un article s'inspirant de l'article L.311-5 du *Code de la consommation* français.

L.311-5 Dans toute publicité écrite, quel que soit le support utilisé, les informations relatives au taux annuel effectif global, à sa nature fixe, variable ou révisable, au montant total dû par l'emprunteur et au montant des échéances, ainsi que la mention visée au dernier alinéa, doivent figurer dans une taille de caractère plus importante que celle utilisée pour indiquer toute autre information relative aux caractéristiques du financement, notamment le taux promotionnel, et s'inscrire dans le corps principal du texte publicitaire. [...]⁹

(nos soulignements)

En matière de publicités télévisées ou radiophoniques, le législateur doit, à notre avis, faire preuve d'originalité, en imposant que le texte des divulgations soit lu par

⁹ Code de la consommation, <http://www.legifrance.gouv.fr/affichCode.do?cidTexte=LEGITEXT000006069565&dateTexte=20110610>, URL consulté le, 30 novembre 2010

l'annonceur. En effet, la pratique actuelle, lorsque c'est possible, est d'effectuer les divulgations en caractères quasi microscopiques.

À la télévision, une durée d'apparition suffisante des divulgations écrites obligatoires devrait également être codifiée. Ces ajustements sont essentiels pour que le consommateur soit non seulement informé, mais le mieux possible.

En ce qui concerne la publicité diffusée sur le web, il est essentiel d'imposer aux commerçants un modèle de divulgation des renseignements obligatoires qui réunirait les éléments à divulguer. En effet, à l'heure actuelle nous constatons que ces renseignements sont éparpillés sur les sites. Le consommateur n'est donc pas en mesure de les prendre tous en considération lorsque vient le moment de contracter. Son consentement ne peut donc pas être aussi éclairé qu'il le devrait. De plus, il est essentiel d'imposer l'endroit du site où ces informations doivent être divulguées. À notre avis, la page d'accueil ainsi que la caisse virtuelle devraient minimalement comporter toutes les informations requises sans « pop-up » et sans que le consommateur n'ait à cliquer d'hyperliens.

Conclusion

La démarche dans laquelle le ministre de la justice s'est engagée constitue un pas dans la bonne direction pour la protection des consommateurs et elle peut compter sur la collaboration d'Option consommateurs pour les étapes qui suivront.