

Recommandations pour les partis politiques fédéraux

Les recommandations suivantes sont, selon Option consommateurs, des priorités pour la protection des consommateurs canadiens. Nous invitons les différents partis politiques à prendre position sur ces enjeux et à faire connaître les mesures qu'ils comptent prendre pour mieux défendre l'intérêt des consommateurs.

BUDGET ET SERVICES FINANCIERS

Option consommateurs est préoccupée par l'impact de la crise sanitaire sur la santé financière des consommateurs. En effet, après plus de 18 mois de pandémie, les indicateurs économiques généralement utilisés pour évaluer la situation économique ont montré des variations anormalement élevées. L'impact de la première vague de la pandémie observé au printemps 2020 sur l'économie mondiale est sans précédent. De plus, le niveau de vaccination inégal à l'échelle mondiale prolonge l'incertitude quant à l'évolution de la pandémie, tandis que s'installe une quatrième vague.

Pendant que les institutions financières dégagent des profits substantiels¹, l'inflation causée par la crise économique menace le pouvoir d'achat des consommateurs. Cette diminution du pouvoir d'achat menace plus particulièrement les personnes à faible revenu, qui pourraient se retrouver dans une situation de précarité encore plus importante. Selon Option consommateurs, certaines mesures d'allègement devraient être mises en place par le futur gouvernement pour réduire la pression de l'inflation sur les finances des consommateurs. Option consommateurs propose aussi des solutions pour offrir plus d'équité aux consommateurs devant les institutions financières.

- **Réduire les frais bancaires et les taux d'intérêts applicables aux cartes de crédit.** Malgré l'importante rentabilité des banques, les consommateurs continuent à payer des frais bancaires élevés. Même si le taux directeur de la Banque du Canada reste constamment bas, les taux applicables sur les cartes de crédit ne diminuent pas.
- **Contraindre les commerçants à accepter l'argent comptant.** La pandémie a multiplié le nombre de commerçants qui refusent désormais

¹ À titre d'exemple, voir : <https://www.lapresse.ca/affaires/entreprises/2021-08-26/la-td-rapporte-un-profit-en-hausse-de-58-a-plus-de-3-5-milliards.php>, <https://www.lapresse.ca/affaires/entreprises/2021-08-24/forte-hausse-des-profits-de-la-bmo.php>, <https://www.journaldemontreal.com/2021/08/25/les-profits-de-la-banque-nationale-atteignent-839-millions--au-3e-trimestre> et <https://www.journaldequebec.com/2021/05/29/des-profits-joufflus-pour-cinq-grandes-banques-canadiennes>.

les espèces. Or, les plus grands utilisateurs de ce mode de paiement sont les personnes les plus vulnérables de la société canadienne, ce qui menace de les exclure d'espaces commerciaux.

- **Renforcer l'encadrement des modes de paiements électroniques au Canada.** Qu'il s'agisse de la carte de crédit, de la carte de débit, des cartes prépayées ou des nouveaux modes de paiement numériques, le cadre juridique des modes de paiement est morcelé et largement déréglementé. Cela expose notamment les consommateurs à la fraude et à la perte de leurs fonds en cas de faillite du fournisseur, sans qu'ils n'aient de recours pour être remboursés.
- **Améliorer le processus de plainte des consommateurs dans le secteur bancaire.** Actuellement, la loi permet aux banques de choisir l'organisme de traitement externe des plaintes des consommateurs, ce qui porte ombrage à la confiance du public dans ce système, augmente sa complexité et rend plus difficile sa supervision par les autorités publiques.

PROTECTION DE LA VIE PRIVÉE

Les lois canadiennes sur la protection de la vie privée ont été adoptées à une époque où les technologies numériques en étaient encore à leurs balbutiements. Aujourd'hui, alors que les renseignements personnels des citoyens sont au cœur des modèles d'affaires des commerçants, ces lois ne suffisent plus à la tâche.

Option consommateurs demande qu'un nouveau projet de loi soit déposé pour moderniser la *Loi sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques* dans la première année du nouveau gouvernement. Ce projet de loi devrait notamment comporter les éléments suivants :

- **Reconnaître le droit à la vie privée des Canadiens.** La loi canadienne devrait énoncer clairement que les consommateurs canadiens ont droit à la vie privée, et faire en sorte que ce droit ait prépondérance sur les intérêts commerciaux des entreprises.
- **Redonner le contrôle aux consommateurs.** La loi devrait donner le droit aux consommateurs de refuser d'être pistés en ligne, via des mécanismes technologiques simples et faciles d'accès.
- **Mieux protéger la vie privée des enfants.** Dès leur plus jeune âge, des renseignements concernant les enfants se retrouvent sur les serveurs des entreprises technologiques. Afin de protéger ce groupe vulnérable, l'utilisation à des fins commerciales des données concernant des enfants devrait être interdite.

- **Prévenir les bris de sécurité.** La loi devrait comporter l'obligation, pour les entreprises, de mener des analyses quant à la sécurité de leurs services numériques ou leurs objets connectés avant leur mise en marché.
- **Accroître les pouvoirs et les ressources du Commissariat à la protection de la vie privée.** Afin qu'il puisse efficacement protéger la vie privée des Canadiens, il faut donner à cet organisme le pouvoir d'émettre des ordonnances et d'imposer des sanctions pécuniaires dissuasives aux entreprises contrevenantes.

TÉLÉCOMMUNICATIONS

Année après année, les entreprises de télécommunications continuent à générer un nombre considérable de plaintes de consommateurs. Le Canada figure parmi les pays où le prix des services de télécommunications est le plus élevé au monde. Les consommateurs déplorent le mauvais service à la clientèle des entreprises de télécommunications et éprouvent souvent des problèmes à leur faire honorer leurs promesses.

Ces difficultés s'expliquent notamment par le manque de concurrence dans le marché canadien des télécommunications, où seuls quelques joueurs détiennent la part du lion des infrastructures. Ce manque de rivalité entre les entreprises fait en sorte de réduire les incitatifs des entreprises à mieux respecter leur clientèle et à leur offrir des prix compétitifs.

- **Favoriser une plus grande concurrence dans les services de télécommunications.** Pour pallier au manque de concurrence dans le marché, le gouvernement doit contraindre les grandes entreprises de télécommunications à partager leurs infrastructures avec de plus petits fournisseurs, à des tarifs peu élevés.
- **Interdire la vente sous pression et les tactiques de vente abusives.** Des enquêtes du CRTC ont révélé que des tactiques de vente sous pression avait cours dans le marché des télécommunications, en raison des incitatifs financiers du personnel de ces entreprises. Des consommateurs vulnérables, notamment des aînés, peuvent se faire vendre des services de télécommunications dont ils n'ont nullement besoin².

² CRTC, *Rapport sur les pratiques de vente au détail trompeuses ou agressives dans le secteur des communications*, 2019, en ligne : https://crtc.gc.ca/pubs/2018_246-fr.pdf, et CRTC, *Revue des pratiques de vente du CRTC – Rapport détaillé des constatations du Projet de client mystère 2020*, 2020, en ligne : https://crtc.gc.ca/fra/publications/reports/2018_246a/PDF.pdf.

- **Sécuriser les appareils mobiles des Canadiens.** Les fraudes par carte SIM, dans lesquels des fraudeurs parviennent à détourner le numéro de téléphone d'un consommateur, se sont multipliées au cours des dernières années. Les entreprises de télécommunications doivent être contraintes de renforcer leurs mesures de sécurité contre ces fraudes.

MIEUX PROTÉGER LES VOYAGEURS

La pandémie a révélé de sérieuses lacunes au Canada dans le filet de protection des passagers aériens. Les transporteurs aériens ont refusé de rembourser leurs clients dont le voyage avait été annulé, en flagrante contravention du cadre légal provincial qui prévoit qu'un commerçant doit rembourser les consommateurs qui ne peuvent bénéficier d'un service.

- **Aller de l'avant avec l'adoption d'un règlement dans le domaine du transport aérien contraignant les transporteurs à rembourser les passagers aériens, même lorsque les perturbations ne relèvent pas du contrôle des transporteurs.**
- **S'engager à mettre de l'avant une consultation afin d'étudier le rôle de l'Office des transports du Canada (OTC), de façon à ce que la protection du consommateur soit au cœur de son mandat.**

LOGEMENT

La pandémie a considérablement aggravé les difficultés d'accès à un logement abordable. À notre avis, un citoyen ne devrait pas payer plus de 25 % de son revenu net pour un loyer afin de maintenir un budget équilibré. De même, la flambée des prix de l'immobilier laisse craindre que plusieurs consommateurs se plongent dans le surendettement pour accéder à la propriété.

- **Augmenter la contribution fédérale pour le développement de nouveaux logements sociaux et pour entretenir les habitations à loyer modique.** Nous soutenons les demandes du FRAPRU qui propose d'investir 3 milliards de dollars par année pour financer le développement de nouveaux logements sociaux, en plus de hausser le budget annuel du programme de *Rénovation, amélioration et modernisation* à hauteur de 400 millions de dollars.
- **Favoriser des initiatives d'accès à la propriété.** Nous encourageons le gouvernement à appuyer les projets de propriétés collectives tels que la coopérative propriétaire³ ou à appuyer des programmes publics visant à

³ <http://coopdeproprietaires.com/>

l'achat de logement abordable tout en s'assurant d'avoir un contrôle sur le prix de revente⁴. Ces modèles permettent d'offrir une alternative à la hausse irrationnelle des prix actuelle et en devenir ainsi qu'à une hausse de l'inflation et des taux d'intérêts. Cependant, il est fondamental qu'il y ait un encadrement strict et supervisé de ces nouveaux modèles.

RENFORCER L'EXPERTISE DE LA SOCIÉTÉ CIVILE

Avec le développement du numérique et l'émergence de nouveaux modèles d'affaires, les enjeux de consommation se complexifient constamment. Or, les associations de consommateurs manquent de ressources pour intervenir dans le débat démocratique et faire valoir le point de vue des consommateurs dans l'élaboration de politiques publiques. Il est primordial de mieux soutenir les associations de consommateurs du Canada afin d'assurer un meilleur équilibre entre l'industrie et les consommateurs.

- **Augmenter l'enveloppe annuelle du Programme de contributions pour les organisations sans but lucratif de consommateurs et de bénévoles à hauteur de 5 M\$.** Ce programme, qui supporte les associations de consommateurs en finançant des projets de recherche, n'a pas connu d'augmentation depuis plus de 20 ans.
- **Mettre en œuvre un programme de financement pluriannuel à la mission des associations de consommateurs canadiennes à hauteur de 10 M\$ pour 5 ans.** S'inspirant du modèle développé au sein de l'Union européenne, ce programme viserait à financer les représentations des associations de consommateurs.

⁴ Radio-Canada, Un nouveau programme aidera les Montréalais à acheter des logements abordables, 12 mars 2021, <https://ici.radio-canada.ca/nouvelle/1777004/achat-proprietes-unites-condominiums-prix-verdun-saint-laurent>