

# **« ACHETEZ MAINTENANT, PAYEZ PLUS TARD » : EXAMEN DES RISQUES ET DES RECOURS**

**RAPPORT DE RECHERCHE**

Option consommateurs a reçu du financement en vertu du Programme de contributions pour les organisations sans but lucratif de consommateurs et de bénévoles d'Innovation, Sciences et Développement économique Canada. Les opinions exprimées dans ce rapport ne sont pas nécessairement celles d'Innovation, Sciences et Développement économique Canada ou du gouvernement du Canada.

La reproduction de ce rapport, en tout ou en partie, est autorisée, à condition que la source soit mentionnée. Sa reproduction ou toute allusion à son contenu à des fins publicitaires ou lucratives sont toutefois strictement interdites.

Rédigé par Clarisse N'kaa

Option consommateurs  
50, rue Sainte-Catherine Ouest, bureau 440  
Montréal (Québec)  
H2X 3V4  
Téléphone : 514 598-7288  
Télécopieur : 514 598-8511

Courriel : [info@option-consommateurs.org](mailto:info@option-consommateurs.org)  
Site Internet : [www.option-consommateurs.org](http://www.option-consommateurs.org)

## Table des matières

Table des matières.....	iii
Option consommateurs.....	iv
Remerciements.....	v
Résumé .....	vi
<b>CHAPITRE 1. INTRODUCTION ET PROBLÉMATIQUE.....</b>	<b>7</b>
1.1. CONTEXTE .....	7
1.1.1. QUALIFICATION DU PRODUIT.....	8
1.1.2. QUALIFICATION DE L'ENTREPRISE .....	9
1.1.3. L'ENJEU DE L'ENDETTEMENT.....	9
1.1.4. L'ENJEU DES RECOURS.....	10
1.1.5 L'ENJEU DE LA LITTÉRATIE .....	11
<b>CHAPITRE 2. CADRE D'ANALYSE ET MÉTHODOLOGIE.....</b>	<b>12</b>
2.1. DIMENSION CRÉDIT/ENDETTEMENT : INDICATEURS.....	12
2.1.1. LE CONTRAT DE CRÉDIT .....	13
2.1.2. LE FORMALISME REQUIS POUR LA FORMATION DU CONTRAT .....	15
2.1.3. LA QUALIFICATION DE L'ENTREPRISE .....	16
2.1.4. MESURES DE PRÉVENTION CONTRE L'ENDETTEMENT.....	18
2.2. DIMENSION RECOURS/RÈGLEMENT DES DIFFÉRENDS .....	20
2.2.1. LES RECOURS EN VERTU DE LA LOI SUR LES BANQUES ET DES LOIS PROVINCIALES	20
2.2.2. LES MESURES VISANT L'ÉQUITÉ DANS LE RÈGLEMENT DES DIFFÉRENDS.....	22
2.3. DIMENSION LITTÉRATIE.....	23
2.4. MÉTHODOLOGIE.....	24
<b>CHAPITRE 3. PRÉSENTATION DES DONNÉES .....</b>	<b>26</b>
3.1. DONNÉES DE CONTRATS ET POLITIQUES.....	26
3.1.1. Données de la dimension crédit/endettement .....	26
3.1.2. Données de la dimension recours/règlement des différends KLARNA.....	30
3.1.3. Données de la dimension littératie .....	33
3.2. DONNÉES DES GROUPE DE DISCUSSION.....	33
3.2.1. Données de la dimension crédit/endettement .....	34
3.2.2. Données de la dimension recours/règlement des différends.....	35
3.2.3. Données de la dimension littératie .....	36
<b>CHAPITRE 4. ANALYSE DES DONNÉES.....</b>	<b>38</b>
4.1. Quels sont les risques en lien avec l'émergence des financements BNPL, leurs	
entreprises et l'endettement ? .....	39
4.1.1. Risques en lien avec la dimension crédit/endettement.....	39
4.2. Quels sont les risques en lien avec le règlement des différends des BNPL?.....	46
4.2.1. Risques en lien avec le règlement des différends .....	46
4.2. Quels sont les risques en lien avec la littératie des consommateurs au sujet des BNPL ?	
49	
4.3. Est-ce que la législation en vigueur au Canada protège suffisamment les	
consommateurs en regard de l'émergence de ces nouveaux produits ? .....	51
<b>CHAPITRE 5. CONCLUSION ET RÉPONSE À LA QUESTION GÉNÉRALE DE RECHERCHE .....</b>	<b>54</b>
5.1. Nos recommandations .....	55
<b>Annexe 1 – Guide de discussion.....</b>	<b>57</b>

## Option consommateurs

Option consommateurs est une association à but non lucratif qui a pour mission d'aider les consommateurs et de défendre leurs droits.

Option consommateurs informe les consommateurs qui ont une mésentente avec un commerçant, les reçoit en consultation budgétaire et donne des séances d'information sur le budget, l'endettement, le droit de la consommation et la protection de la vie privée. Chaque année, nous réalisons des recherches sur des enjeux de consommation d'importance. Nous intervenons également auprès des décideurs et des médias pour dénoncer des situations inacceptables.

Pour faire changer les choses, les actions d'Option consommateurs sont multiples : recherches, actions collectives et pressions auprès des instances gouvernementales et des entreprises. Vous pouvez nous aider à en faire plus en soutenant Option consommateurs.

Pour plus d'information : [www.option-consommateurs.org](http://www.option-consommateurs.org).

## Remerciements

Cette recherche a été réalisée et rédigée par Clarisse N’Kaa, avocate et analyste à Option consommateurs.

L’auteure tient à remercier les employés, stagiaires et bénévoles qui œuvrent à Option consommateurs et qui, de près ou de loin, ont collaboré à cette recherche. Parmi ses collègues, l’auteure remercie tout spécialement Me Sarah-Ève Levac et Me Sylvie De Bellefeuille pour leur aide et leur soutien durant la recherche.

L’auteure remercie aussi la professeure à la faculté de droit de l’université de Montréal, Maya Cachecho, et son étudiante au doctorat, Vahidah Gholami, dont les études doctorales s’intéressent aux fintechs, pour l’entrevue accordée dans le cadre de cette recherche. Elle remercie M. Jacques St Amant, dont les travaux se sont intéressés au droit bancaire et aux paiements, pour son aide durant la recherche, ainsi que la professeure de droit à l’Université McGill, Geneviève Saumier, pour l’entrevue accordée.

Finalement, l’auteure remercie toutes les personnes qui ont contribué à la révision de ce rapport. Elle remercie, pour son soutien méthodologique, Bruno Marien, sociologue et chargé de cours à la Faculté de science politique et de droit de l’Université du Québec à Montréal. Elle remercie également Jean-Pierre Beaud, professeur à cette même faculté, qui a effectué l’évaluation du rapport. Enfin, l’auteure remercie Roy Cartlidge pour sa traduction en anglais.

## Résumé<sup>1</sup>

La nouvelle formule de financement « Achetez maintenant, payez plus tard » (ou « BNPL », qui en est l'abréviation anglaise) est de plus en plus présente dans le paysage canadien. Contrairement à l'ancienne formule, elle permet de financer de petits achats et est offerte par de nouvelles entreprises telles que Sezzle, Affirm, Afterpay et Klarna qui sont des fintechs. L'émergence de ces nouveaux modèles soulève différentes questions, notamment au sujet de la protection des consommateurs. Notre étude s'est intéressée aux risques possibles quant au crédit/endettement, aux recours/règlement des différends et à la littératie des consommateurs au sujet du phénomène.

De ce fait, notre étude nous a permis de consulter la réglementation pertinente en vigueur, les contrats/conventions de ces entreprises ainsi que l'information offerte sur les sites internet de ces entreprises. Nous avons complété nos données par la tenue de deux groupes de discussion, au Québec et en Ontario. Cela a démontré les écarts entre, d'une part, la législation pertinente en vigueur et le contenu des conventions/contrats, et, d'autre part, entre les perceptions des consommateurs et le contenu réel des conventions et la réglementation.

Ainsi, au sujet de l'enjeu du crédit et de l'endettement, cette recherche a permis de constater un flou dans l'interprétation du contrat « Achetez maintenant, payez plus tard » comme contrat de crédit, en raison de la diversité des pratiques, notamment en ce qui concerne les frais et la possession d'un permis de prêteur par ces entreprises. Par conséquent, les dispositions relatives au crédit pour protéger le consommateur de l'endettement excessif n'étaient pas toujours prévues dans les conventions. Par ailleurs, certaines pratiques telles que les frais NSF (pour fonds insuffisants), le cumul de prêts ou l'inscription au dossier de crédit ont attiré notre attention.

En ce qui concerne les recours et le règlement des différends, cette recherche a mis en lumière le besoin d'un service efficace pour aider les consommateurs à régler leurs problèmes, l'existence de certaines clauses pouvant limiter l'accès à la justice des consommateurs ainsi que le besoin de clarifier l'application de la rétrofacturation à ce phénomène.

Finalement, la recherche a révélé un besoin de littératie des consommateurs sur le sujet.

---

<sup>1</sup> Nous tenons à souligner qu'entre le moment de la collecte de données (conventions, contrat et informations) provenant des sites internet de ces entreprises et le moment de la rédaction finale de ce rapport, les sites internet ont évolué et il est possible que certaines informations contenues dans ce rapport au sujet de ces entreprises aient été modifiées. Cependant, cela ne modifie pas les recommandations découlant de l'analyse du rapport.

## CHAPITRE 1. INTRODUCTION ET PROBLÉMATIQUE

### 1.1. CONTEXTE

Anciennement utilisé pour les achats de grande valeur, le financement « Achetez maintenant, payez plus tard » (BNPL) a fait peau neuve. S'agit-il du même phénomène ? Alors que dans l'ancienne formule de financement BNPL, il était clairement établi que le produit était soit un prêt ou un crédit offert par des banques ou certaines compagnies de financement, la situation reste à explorer en ce qui concerne la nouvelle version. En effet, celle-ci permet de financer de petits achats (produits de maquillage, vêtements) sur une courte période (2, 3 ou 4 versements)<sup>2</sup>, et elle est présentée tantôt comme un simple mode de paiement sans frais ni intérêt, tantôt comme un produit de crédit avec une prédiction d'inscription prochaine au dossier de crédit<sup>3</sup>, sous d'autres cieux. Le *modus operandi* semble similaire à l'ancien modèle, où le financement était offert par un commerçant en partenariat avec de grandes institutions financières canadiennes (banques, caisses) et des compagnies de financement telles que ATB Financial ou les *credit unions*<sup>4</sup>. Cependant, cette fois les acteurs du financement sont des entreprises de fintech<sup>5</sup> telles que Affirm, Afterpay, Klarna ou Sezzle. Le produit de financement offert par ces entreprises induit un remboursement par prélèvement, directement sur la carte de crédit ou la carte de débit, contrairement aux formes de financement traditionnel.

Le modèle utilisé par ce phénomène émergent soulève des questions aussi bien quant aux risques d'endettement que quant à la protection des consommateurs. Au Canada, les premières données publiées sur le phénomène font état de la popularité croissante de ces produits, des risques possibles sur le plan de l'endettement, du flou dans la réglementation et dans le règlement des différends en lien avec ces produits<sup>6</sup>. Le produit BNPL est présenté dans la littérature comme un produit de fintech non réglementé<sup>7</sup>. Il est rapporté, dans d'autres juridictions<sup>8</sup>, que ces nouvelles formes de financement ne relèvent pas du champ d'application de lois existantes sur la protection du consommateur. Les enjeux soulevés par rapport au phénomène se situent sur le plan de la qualification du produit (financement) et des entreprises qui l'offrent, ainsi que sur le plan de l'endettement et du règlement des litiges.

---

<sup>2</sup> <https://almapay.com/fr-FR/blog/rentabiliser-rapidement-solution-bnpl>

<sup>3</sup> <https://www.cNBC.com/2021/12/31/equifax-is-adding-buy-now-pay-later-payments-to-credit-reports.html>.

<sup>4</sup> Option consommateurs, « Les hauts et les bas du financement à long terme » (juin 2014), p. 11, disponible en ligne : <https://option-consommateurs.org/wp-content/uploads/2017/06/oc-2013-2014-financement-long-terme-rapport.pdf>.

<sup>5</sup> Di JOHNSON, John RODWELL, Thomas HENDRY, *Analyzing the Impacts of Financial Services Regulation to Make the Case That Buy-Now-Pay-Later Regulation Is Failing*, 2021, disponible en ligne : <https://bit.ly/3NUODGF>.

<sup>6</sup> Agence de la consommation en matière financière du Canada, Étude pilote : Services « Achetez maintenant, payez plus tard » offerts au Canada (2021), disponible en ligne : <https://bit.ly/38omveO>.

<sup>7</sup> Benedict Guttman KENNEY, Chris FIRTH, John GATHERGOOD, *Buy Now, Pay Later... On your credit card*, mars 2022, disponible en ligne : <https://arxiv.org/pdf/2201.01758v4.pdf>.

<sup>8</sup> Di JOHNSON, John RODWELL, Thomas HENDRY, *Analyzing the Impacts of Financial Services Regulation to Make the Case That Buy-Now-Pay-Later Regulation Is Failing*, 2021, disponible en ligne : <https://bit.ly/3NUODGF>.

### 1.1.1. QUALIFICATION DU PRODUIT

Selon un rapport britannique<sup>9</sup>, malgré des similitudes avec d'autres produits de crédit, il est difficile de définir clairement, d'un point de vue réglementaire, ce qu'est un produit BNPL. Dans la même veine, un autre rapport étranger (australien)<sup>10</sup> sur le sujet souligne que le produit offert au consommateur par ces fintechs n'est pas considéré comme étant du crédit. La qualification est importante car, contrairement aux prêteurs réglementés, les entreprises qui offrent ces produits ne sont pas obligées de fournir certaines informations à l'étape précontractuelle et sont exemptées des règles de publicité sur le crédit ou sur l'évaluation de la capacité de payer des consommateurs ainsi que sur le règlement des différends<sup>11</sup>. Aux États-Unis, en dépit du fait que, selon la législation fédérale, un produit n'est pas considéré comme un prêt quand il n'y a pas d'intérêt ou que le remboursement est en moins de quatre versements, l'État de la Californie a quand même conclu que le BNPL constituait un prêt<sup>12</sup>. En effet, bien qu'elles ne soient pas considérées comme offrant du crédit en vertu du *Truth in Lending Act*, ces entreprises doivent détenir une licence valide délivrée par l'État pour avoir de telles pratiques. Dans une affaire traitée aux USA, en Californie, l'entreprise Sezzle affirmait ne pas accorder de prêts aux consommateurs mais qu'elle achetait plutôt, auprès des commerçants, des contrats qui ne sont pas soumis aux lois californiennes sur les prêts. Le *Department of Business Oversight (DBO)* a rejeté cet argument et a conclu que Sezzle était allée au-delà du simple achat de contrats de vente de crédit et qu'elle accordait des prêts aux consommateurs :

*“Sezzle’s purported purchasing of credit sale contracts between merchants and California consumers constitutes the making of loans under California law and, thus, requires a CFL license. “All of the negotiations, circumstances and conduct of the parties surrounding and connected with” the transactions show that Sezzle did not buy merchants’ credit sale contracts; Sezzle provided consumers temporary use of money<sup>13</sup>.“*

Le DBO a conclu que, compte tenu de la nature de la transaction BNPL, celle-ci devait être considérée comme un prêt, quelle que soit sa forme. Qu'en est-il au Canada ? C'est ce que nous tenterons d'élucider dans le cadre de cette recherche. Toutefois, d'entrée de jeu, il est important de souligner qu'au Canada, le crédit à la consommation est réglementé et qu'au Québec, par exemple, pour parler de prêt, deux conditions doivent être réunies, le terme et les frais<sup>14</sup>.

---

9 Benedict Guttman KENNEY, Chris FIRTH, John GATHERGOOD, Buy Now, Pay Later... On your credit card, mars 2022, disponible en ligne : <https://arxiv.org/pdf/2201.01758v4.pdf>.

10 Di JOHNSON, John RODWELL, Thomas HENDRY, Analyzing the Impacts of Financial Services Regulation to Make the Case That Buy-Now-Pay-Later Regulation Is Failing, 2021, disponible en ligne : <https://bit.ly/3NUODGF>.

11 Benedict Guttman KENNEY, Chris FIRTH, John GATHERGOOD, Buy Now, Pay Later... On your credit card, mars 2022, disponible en ligne : <https://arxiv.org/pdf/2201.01758v4.pdf>.

12 Di JOHNSON, John RODWELL, Thomas HENDRY, Analyzing the Impacts of Financial Services Regulation to Make the Case That Buy-Now-Pay-Later Regulation Is Failing, 2021, disponible en ligne : <https://bit.ly/3NUODGF>.

13 <https://dfpi.ca.gov/wp-content/uploads/sites/337/2019/12/Sezzle-Statement-of-Issues.pdf>.

14 *Loi sur la protection du consommateur* (L.P.C.), RLRQ, c. art.2. f.

### 1.1.2. QUALIFICATION DE L'ENTREPRISE

Les entreprises BNPL se qualifient de fintechs. Les fintechs sont considérées comme des entreprises qui innovent en utilisant la technologie pour repenser les services financiers<sup>15</sup>. On les trouve dans différents secteurs, notamment l'assurance, le paiement et maintenant le prêt. Dans certains cas, les fintechs prennent naissance au sein même d'institutions financières reconnues, dans d'autres, ces entreprises fonctionnent indépendamment des institutions financières. Le phénomène des BNPL ayant pris naissance dans d'autres juridictions, comme l'Australie ou le Royaume-Uni, certains rapports soulignent l'absence de législation spécifique aux fintechs et la pertinence de l'approche réglementaire à favoriser pour assurer une meilleure protection des consommateurs. Ainsi, il est souligné que si l'approche réglementaire est fondée sur la qualification de l'entreprise plutôt que sur ses pratiques, un consommateur pourrait acheter des produits à crédit, les rembourser ou s'endetter, écoper de frais et risquer d'entacher son crédit sans que les lois de protection du consommateur le protègent<sup>16</sup>. Au Canada, la réglementation actuelle, notamment en matière de droit bancaire et de protection du consommateur, crée certains enjeux et défis liés à l'intégration des fintechs dans le marché des services bancaires, selon certains auteurs<sup>17</sup>. Les reproches généralement adressés aux fintechs concernent le fait qu'elles échappent à la réglementation de l'industrie bancaire et des institutions financières canadiennes, ce qui devrait théoriquement leur apporter davantage de souplesse dans leurs opérations.

Cela signifie-t-il que les règles prévues en matière de prêt ou crédit ne s'appliquent pas aux produits BNPL ? C'est ce que nous verrons plus tard.

### 1.1.3. L'ENJEU DE L'ENDETTEMENT

Le produit BNPL est présenté aux consommateurs comme une alternative au crédit, sans frais ni intérêt, garantissant ainsi une meilleure gestion de leurs finances. Cependant, de plus en plus d'écrits établissent un lien entre ces produits et l'endettement des consommateurs en raison notamment du modèle utilisé et de la facilité d'accès qui en résulte. Cela permet par exemple l'accumulation de plusieurs plans de financement à la fois, ce qui peut représenter un risque d'endettement pour des consommateurs. Une personne qui s'engage avec plusieurs compagnies à la fois pourrait perdre le fil des paiements : *"If a consumer has multiple purchases on multiple schedules with multiple companies, it may be hard to keep track of when payments*

---

15 Sylvie BOURDEAU, Nicolas FAUCHER, Charles Alexandre BROUSSEAU, *Les FinTechs : Quels sont les enjeux juridiques ?* Dans *Développements récents en droit bancaire*, 2017, consulté en ligne :

[https://unik.caij.qc.ca/recherche#q=%20FinTechs%20%2Cenjeux%20juridiques&t=unik&sort=relevancy&f:caij-unik-checkboxes=\[Jurisprudence,Doctrine,L%C3%A9gislation\]&m=detailed&bp=results&nq=true](https://unik.caij.qc.ca/recherche#q=%20FinTechs%20%2Cenjeux%20juridiques&t=unik&sort=relevancy&f:caij-unik-checkboxes=[Jurisprudence,Doctrine,L%C3%A9gislation]&m=detailed&bp=results&nq=true).

16 Di JOHNSON, John RODWELL, Thomas HENDRY, *Analyzing the Impacts of Financial Services Regulation to Make the Case That Buy-Now-Pay-Later Regulation Is Failing*, 2021, disponible en ligne: <https://bit.ly/3NUODGF>.

17 Sylvie BOURDEAU, Nicolas FAUCHER, Charles Alexandre BROUSSEAU, *Les FinTechs : Quels sont les enjeux juridiques ?* Dans *Développements récents en droit bancaire*, 2017, consulté en ligne :

[https://unik.caij.qc.ca/recherche#q=%20FinTechs%20%2Cenjeux%20juridiques&t=unik&sort=relevancy&f:caij-unik-checkboxes=\[Jurisprudence,Doctrine,L%C3%A9gislation\]&m=detailed&bp=results&nq=true](https://unik.caij.qc.ca/recherche#q=%20FinTechs%20%2Cenjeux%20juridiques&t=unik&sort=relevancy&f:caij-unik-checkboxes=[Jurisprudence,Doctrine,L%C3%A9gislation]&m=detailed&bp=results&nq=true).

*are scheduled*<sup>18</sup>.” Par ailleurs, dans une décision rendue aux USA<sup>19</sup> mettant en cause l’une de ces entreprises, le juge est arrivé à la conclusion que certains frais facturés aux consommateurs peuvent être plus importants que ceux exigés dans le cadre de certains contrats de crédit traditionnel. Finalement, ces produits étant souvent reliés directement à la carte de débit ou de crédit, en cas de manque de fonds, le consommateur pourrait être obligé de payer des frais d’administration aussi bien à l’émetteur de sa carte qu’à la compagnie de financement BNPL. En Australie, il a été démontré que chez les utilisateurs de produits BNPL qui ont relié leurs cartes de crédit à leurs comptes BNPL, les frais d’intérêt sont systématiquement plus élevés que chez les utilisateurs de carte de crédit qui n’ont pas relié les BNPL à leur carte<sup>20</sup>. Par ailleurs, aux États-Unis, certaines institutions financières comme Capital One ont interdit à leurs utilisateurs de relier leurs comptes BNL aux cartes de crédit parce que certaines de ces institutions estimaient que les transactions BNPL étaient trop risquées, non seulement pour les clients mais aussi pour elles-mêmes<sup>21</sup>. Toujours en Australie<sup>22</sup>, 20 % des consommateurs ont déclaré avoir réduit ou s’être privés de produits essentiels tels que des repas pour effectuer leurs paiements à temps, et 15 % ont contracté un prêt supplémentaire. Par ailleurs, parmi les consommateurs qui ont manqué des paiements, certains ont aussi omis de payer les autres factures de la maison (44 %), les paiements par carte de crédit (32 %) et les versements hypothécaires (22 %).

Au Canada, la plupart des règles régissant le crédit visent à protéger le consommateur de ses propres faiblesses face aux pièges du crédit<sup>23</sup>. En matière de BNPL, il semble exister une confusion chez les consommateurs sur le fait que le BNPL constitue du crédit ou non et donc sur les conséquences<sup>24</sup>. L’analyse, à venir, de l’application des mesures de protection au financement BNPL est donc plus que pertinente.

#### 1.1.4. L’ENJEU DES RECOURS

Un autre aspect soulevé en regard des BNPL concerne les recours en cas de problème. Il est rapporté<sup>25</sup> qu’aux États-Unis, des consommateurs ont déposé des plaintes au Consumer Financial Protection Bureau en lien avec des difficultés de remboursement ou pour des frais facturés sur leurs comptes.

---

18 <https://www.consumerfinance.gov/about-us/newsroom/consumer-financial-protection-bureau-opens-inquiry-into-buy-now-pay-later-credit/>.

19 Voir paragraphe 42 de la décision : <https://dfpi.ca.gov/wp-content/uploads/sites/337/2019/12/Sezzle-Statement-of-Issues.pdf>

20 Di JOHNSON, John RODWELL, Thomas HENDRY, *Analyzing the Impacts of Financial Services Regulation to Make the Case That Buy-Now-Pay-Later Regulation Is Failing*, 2021, disponible en ligne : <https://bit.ly/3NUODGF>.

21 Di JOHNSON, John RODWELL, Thomas HENDRY, *Analyzing the Impacts of Financial Services Regulation to Make the Case That Buy-Now-Pay-Later Regulation Is Failing*, 2021, disponible en ligne : <https://bit.ly/3NUODGF>.

22 Di JOHNSON, John RODWELL, Thomas HENDRY, *Analyzing the Impacts of Financial Services Regulation to Make the Case That Buy-Now-Pay-Later Regulation Is Failing*, 2021, disponible en ligne : <https://bit.ly/3NUODGF>.

23 Pierre-Claude LAFOND, *Droit de la protection du consommateur : Théorie et pratique*, p. 310, Éditions Yvon Blais, 2015.

24 <https://www.protocol.com/fintech/buy-now-pay-later-holidays>.

25 <https://www.protocol.com/fintech/buy-now-pay-later-holidays>.

En matière de consommation, le législateur intervient en amont pour équilibrer le pouvoir entre le consommateur et le commerçant, notamment en mettant en place certains mécanismes pouvant faciliter le remboursement lors d'achats conclus à distance ou encore en interdisant certaines clauses dans un contrat de consommation<sup>26</sup>. L'analyse des mécanismes offerts par les BNPL pour régler les différends nous permettra de savoir si les consommateurs sont bien protégés.

### 1.1.5 L'ENJEU DE LA LITTÉRATIE

Finalement, parmi les enjeux rapportés, il y a la confusion que vivent certains consommateurs, du fait qu'ils ne comprennent pas toujours les frais qui leur sont facturés, et encore moins les risques possibles associés à ces produits<sup>27</sup>. En fait, ils ne comprennent pas si ces produits constituent du crédit ou non. Cette méconnaissance est susceptible d'entraîner des conséquences pour eux. À titre d'exemple, si les mauvaises créances sont rapportées au dossier de crédit d'un consommateur alors que celui-ci n'a pas conscience du fait qu'il a affaire à un produit de crédit, il pourrait voir sa cote de crédit affectée sans en connaître la raison, ce qui entraînerait divers impacts sur sa situation financière.

Les enjeux exposés dans la problématique convergent vers une seule question de recherche : Quels sont les risques, protections et recours associés à l'utilisation du financement « Achetez maintenant, payez plus tard » dans le contexte canadien ? Le cadre exposé dans les prochaines lignes indiquera de quelle façon nous en ferons l'analyse.

---

<sup>26</sup> *Loi sur la protection du consommateur* (L.P.C.), RLRQ.

<sup>27</sup> <https://www.protocol.com/fintech/buy-now-pay-later-holidays>.

## CHAPITRE 2. CADRE D'ANALYSE ET MÉTHODOLOGIE

Notre recherche a pour objet l'analyse des risques et des recours en lien avec les BNPL dans le contexte canadien, plus précisément les juridictions du Québec et de l'Ontario. La problématique présentée plus haut ayant mis en lumière les enjeux liés à la réglementation en matière de crédit, il est logique que notre cadre d'analyse mobilise principalement la réglementation en cette matière (cadre juridique). L'enjeu de la littératie s'appliquant à tous les autres enjeux liés à la réglementation, cet aspect constituera une des dimensions de notre cadre d'analyse. La législation en matière de crédit au Canada est conçue pour protéger le consommateur contre l'endettement excessif et aussi pour faciliter son accès à la justice. Cette protection se traduit par l'énoncé de différentes mesures dans les lois afin de contrer l'endettement et de faciliter certains recours pour les consommateurs. Dès lors, les risques pour les consommateurs, dans le contexte d'émergence de nouveaux produits de crédit, serait l'existence d'un écart entre les mesures de protection prévues dans la législation et ce qui est prévu par les entreprises émergentes, en l'espèce les BNPL. D'autre part, ce risque sera évalué à l'aune de la réalité des consommateurs, que la législation souhaite protéger par ces mesures. Ce risque sera donc l'existence d'un écart entre les perceptions et connaissances des consommateurs (renforcées notamment par ce qui est véhiculé) et ce qui est réellement prévu dans les conventions BNPL et la législation.

Un tel cadre nous permettra, plus tard, de faire la lecture des contrats et conditions d'utilisation des BNPL à la lumière de la législation en vigueur. Il nous permettra notamment de déterminer si les produits de financement offerts peuvent se qualifier comme des produits de crédit au sens de la loi, par conséquent si les protections prévues pour contrer l'endettement ainsi que pour faciliter le règlement des différends des consommateurs sont respectées, et si ces entreprises sont assujetties aux lois en vigueur. D'autre part, ce cadre nous permettra d'analyser les perceptions des consommateurs ainsi que certains éléments qui renforcent ces perceptions tels que les messages affichés sur les sites internet et certaines contradictions dans les messages présentés, par rapport à ce qui est réellement prévu dans les conventions et dans la loi. Cet écart a le potentiel de nous orienter vers les zones où les efforts doivent être concentrés en matière de littératie chez les consommateurs, si cela s'avère nécessaire.

Notre cadre d'analyse sera donc construit autour de trois dimensions : la dimension crédit/endettement, la dimension recours/règlement des différends et la dimension littératie.

### 2.1. DIMENSION CRÉDIT/ENDETTEMENT : INDICATEURS

Les indicateurs de cette dimension sont importants car ils permettront de déterminer les critères pour parler de contrat de crédit et les exigences requises par la loi de la part des entreprises ou institutions pour se conformer à la loi en matière de crédit. Pour ce faire, les indicateurs choisis sont *le contrat de crédit, la qualification d'entreprise, le formalisme et les mesures de prévention contre l'endettement*. Ces indicateurs sont choisis en raison de leur pertinence avec le sujet. Cette partie sera donc constituée de différentes dispositions légales pertinentes. Pour enrichir notre corpus, nous nous référerons à certains auteurs qui ont écrit sur

le sujet, soit les professeurs Pierre-Claude Lafond, Nicole L'Heureux et Marc Lacoursière ainsi qu'à l'auteur Michel Deschamps, pour ce qui est du contrat de crédit et du formalisme nécessaire. En ce qui concerne les enjeux en lien avec la qualification de l'entreprise et les fintechs, nous nous référerons respectivement au professeur Marc Lacoursière et aux auteurs Sylvie et all.

Considérant les enjeux soulevés et considérant que les banques qui consentent des prêts sont également assujetties à la *Loi sur la protection du consommateur* pour les prêts conclus avec un consommateur, sauf dans la mesure où la *Loi sur les banques* comporte des normes applicables à ces contrats<sup>28</sup>, nous nous rapporterons à la législation fédérale seulement quand cela s'avérera pertinent.

### 2.1.1. LE CONTRAT DE CRÉDIT<sup>29</sup>

Le prêt d'argent est appelé contrat de crédit lorsqu'il est conclu entre un commerçant et un consommateur. La *Loi sur la protection du consommateur* du Québec s'applique à tout contrat de crédit entre un consommateur et un commerçant<sup>30</sup>. Cependant l'enjeu est de définir ce qu'on entend par contrat de crédit. Au Québec, l'article 1.f) de la *Loi sur la protection du consommateur* (LPC) définit le crédit comme le droit consenti par un commerçant à un consommateur d'exécuter à terme une obligation, moyennant des frais. Pour parler de crédit, deux éléments sont donc nécessaires : *un terme et des frais*. Selon le professeur Lafond, le crédit est la possibilité que donne un commerçant de payer plus tard, moyennant un coût, c'est-à-dire en payant un peu plus. Ainsi, un compte ouvert chez un commerçant où le consommateur paie à la fin de chaque mois, sans frais supplémentaires, ne constitue pas un instrument de crédit. En fait, s'il n'y a pas de frais, la section de la Loi sur le crédit ne peut pas s'appliquer. Il en serait ainsi dans le cas d'un prêt d'argent pour lequel aucun intérêt ou autre coût de crédit ne serait payable<sup>31</sup>. Cette précision est importante dans le contexte de la présente recherche car l'une des particularités de ce produit est qu'il est présenté par la plupart de fournisseurs comme un prêt sans aucuns frais<sup>32</sup>.

---

28 Nicole L'HEUREUX, Marc LACOURSIÈRE, *Droit bancaire*, 5<sup>e</sup> édition, Éditions Yvon Blais, p. 319.

29 En tenant compte des commentaires de l'évaluateur, il est possible que certains passages de cette section apparaissent peu clairs au lecteur. Il est à noter que le cadre d'analyse présente la réglementation, cependant, plus tard dans ce rapport, l'analyse de ce corpus à la lumière des données, permettra une meilleure compréhension.

30 Michel DESCHAMPS, *L'application de la Loi sur la protection du consommateur aux contrats de crédit*, dans la Revue du Barreau, tome 77, 2018, consulté en ligne :

[https://unik.caij.gc.ca/recherche#q=Application%20de%20la%20loi%20sur%20la%20protection%20du%20consommateur%20Michel%20Deschamps&t=unik&sort=relevancy&f:caij-unik-checkboxes=\[Jurisprudence,Doctrine,L%C3%A9gislation\]&m=detailed&i=1&bp=results](https://unik.caij.gc.ca/recherche#q=Application%20de%20la%20loi%20sur%20la%20protection%20du%20consommateur%20Michel%20Deschamps&t=unik&sort=relevancy&f:caij-unik-checkboxes=[Jurisprudence,Doctrine,L%C3%A9gislation]&m=detailed&i=1&bp=results).

31 Michel DESCHAMPS, *L'application de la Loi sur la protection du consommateur aux contrats de crédit*, dans la Revue du Barreau, tome 77, 2018, consulté en ligne :

[https://unik.caij.gc.ca/recherche#q=Application%20de%20la%20loi%20sur%20la%20protection%20du%20consommateur%20Michel%20Deschamps&t=unik&sort=relevancy&f:caij-unik-checkboxes=\[Jurisprudence,Doctrine,L%C3%A9gislation\]&m=detailed&i=1&bp=results](https://unik.caij.gc.ca/recherche#q=Application%20de%20la%20loi%20sur%20la%20protection%20du%20consommateur%20Michel%20Deschamps&t=unik&sort=relevancy&f:caij-unik-checkboxes=[Jurisprudence,Doctrine,L%C3%A9gislation]&m=detailed&i=1&bp=results).

32 À titre d'exemple : <https://www.klarna.com/ca/>.

Cela étant, il est important de préciser ce qu'on entend par frais. *La Loi sur la protection du consommateur* (LPC) distingue trois types de frais : les frais de crédit, le taux de crédit et le taux d'intérêt. Les frais de crédit sont la somme d'argent, exprimée en dollars et en cents, que doit payer le consommateur en plus du capital obtenu<sup>33</sup>. Il peut comprendre les intérêts, le coût de l'assurance, les frais d'administration, les frais d'acte, les frais d'ouverture de compte, etc. Pour le cas plus spécifique du phénomène « Achetez maintenant, payez plus tard », dans sa formule traditionnelle, la Cour d'appel a déjà déterminé que des frais de retard peuvent constituer des frais de crédit<sup>34</sup>. Par ailleurs, les articles 92 et 119 de la LPC énoncent également que des frais de retard ou imposés en cas de non-paiement à l'échéance constituent des frais de crédit. L'auteur Michel Deschamps<sup>35</sup> précise que quand le contrat de crédit exige que le titulaire de la carte acquitte la totalité de son solde mensuel au plus tard à la date fixée dans son relevé, aucun intérêt n'est alors payable. À première vue, on pourrait penser que de tels contrats ne sont pas véritablement des contrats de crédit au sens de la LPC. Cependant, lorsque le contrat stipule que des intérêts seront payables par le titulaire s'il n'acquitte pas son solde à la date fixée, le contrat se transforme en un contrat de crédit.

Dans d'autres cas, les frais d'adhésion pourraient être considérés comme des frais de crédit. L'auteur Michel Deschamps y va d'une précision au sujet de l'article 70 de la LPC. Selon lui, cet article présume que l'escompte accordé à un consommateur qui paye comptant constitue des frais de crédit pour l'acheteur qui ne paye pas comptant. Pour que cette présomption s'applique, il faut que le commerçant offre deux prix : un pour l'acheteur qui paye comptant et un autre pour l'acheteur qui se prévaut du terme offert<sup>36</sup>.

Le *taux de crédit*, quant à lui, est le montant des frais de crédit présenté sous la forme d'un pourcentage annuel<sup>37</sup>. C'est ce qui permet au consommateur de comparer les taux et de profiter de la concurrence sur le marché du crédit<sup>38</sup>. Pour ce qui est du *taux d'intérêt*, il s'agit du loyer de l'argent, souvent déterminé en fonction du taux directeur de la Banque du Canada. La différence entre le taux de crédit et le taux d'intérêt permet de justifier l'intervention du législateur provincial dans le domaine de l'intérêt de l'argent, lequel est de compétence fédérale<sup>39</sup>.

En ce qui concerne le terme, il est important de souligner que l'article 67b) de la LPC québécoise définit une période comme un espace de temps d'au plus trente-cinq jours, tandis que l'article 84 indique que le contrat doit prévoir un seul paiement différé par période<sup>40</sup> à l'exception du prêt d'argent en vertu duquel l'obligation totale du consommateur est remboursable en totalité à une seule date déterminée<sup>41</sup>.

---

33 *Loi sur la protection du consommateur* (L.P.C.), RLRQ, c. art. 69 à 71.

34 Nicole L'HEUREUX, Marc LACOURSIÈRE, *Droit de la consommation*, 6<sup>e</sup> édition, Éditions Yvon Blais, p. 213.

35 Michel DESCHAMPS, *L'application de la loi sur la protection du consommateur aux contrats de crédit*, dans la Revue du Barreau, tome 77, 2018, consulté en ligne : <https://edoctrine.caij.qc.ca/revue-du-barreau/77/1108547120/>.

36 Michel DESCHAMPS, *L'application de la loi sur la protection du consommateur aux contrats de crédit*, dans la Revue du Barreau, tome 77, 2018, consulté en ligne : <https://edoctrine.caij.qc.ca/revue-du-barreau/77/1108547120/>.

37 *Loi sur la protection du consommateur* (L.P.C.), RLRQ, c. art. 72.

38 Pierre-Claude LAFOND, *Droit de la protection du consommateur : Théorie et pratique*, Éditions Yvon Blais, 2015.

39 Pierre-Claude LAFOND, *Droit de la protection du consommateur : Théorie et pratique*, Éditions Yvon Blais, 2015, p. 303.

40 *Loi sur la protection du consommateur* (L.P.C.), RLRQ, c. art. 84.

41 *Loi sur la protection du consommateur* (L.P.C.), RLRQ, c. art. 89.

En Ontario, la *Loi de 2002 sur la protection du consommateur* prévoit la notion de convention de *crédit fournisseur*<sup>42</sup> qui est défini comme une « convention de consommation... selon laquelle le fournisseur ou une personne associée avec lui accorde un crédit fixe au consommateur pour l'aider à obtenir du fournisseur des marchandises ou des services, à l'exclusion d'un crédit ou d'un prêt ». Selon notre compréhension, cette définition est celle qui se rapproche le plus du type de produit offert par les BNPL. On y retrouve le critère de *crédit fixe*. Pour ce qui est de l'exigence des frais et du terme, on réalise, à la lecture du chapitre portant sur le crédit dans la loi, la notion du *coût d'emprunt* qui est défini comme le total des sommes qu'un emprunteur est tenu de payer au terme d'une convention de crédit ou comme condition pour en conclure une, et des sommes prescrites, à l'exclusion du paiement ou remboursement du capital et des frais prescrits (*cost of borrowing*)<sup>43</sup>. Par exemple, le même article aborde le taux de crédit ainsi que les frais de défaut imposés à l'emprunteur qui ne fait pas de paiement à l'échéance prévue par une convention de crédit ou qui ne remplit pas une obligation qu'elle prévoit, à l'exclusion des intérêts sur paiement en souffrance. On comprend donc qu'il y a un terme et qu'il peut y avoir des frais.

Sur le plan fédéral, le droit canadien impose au banquier, dispensateur de crédit, une obligation de diligence envers son client. Cette obligation est encadrée par une obligation d'information, en vertu de la *Loi sur les banques* et le *Règlement sur le coût d'emprunt*<sup>44</sup>. Ainsi, lors d'une demande de crédit par un consommateur, le banquier n'a aucune autre obligation statutaire, si ce n'est d'agir avec prudence et diligence et de respecter les politiques internes de son institution<sup>45</sup>.

### 2.1.2. LE FORMALISME REQUIS POUR LA FORMATION DU CONTRAT<sup>46</sup>

Au Québec, la loi prévoit qu'un contrat de crédit, à l'exception d'un contrat de prêt d'argent payable à demande, doit être constaté par écrit<sup>47</sup>. À cela s'ajoute l'obligation, pour le commerçant, de divulguer certaines informations au consommateur. Ainsi, le commerçant est obligé de divulguer à ce dernier la nature de l'opération ainsi que les particularités et ses modalités d'exécution<sup>48</sup>. Le commerçant a l'obligation de révéler de façon claire et précise les coûts que doit assumer le consommateur ; par exemple, les frais de crédit doivent être divulgués dans le contrat<sup>49</sup>. L'absence de ce formalisme peut donner ouverture, pour le consommateur, à des recours en nullité du contrat ou en suppression de frais de crédit<sup>50</sup>. Par ailleurs, le commerçant peut subir une sanction pénale<sup>51</sup> ou administrative<sup>52</sup>. Finalement, le

---

42 *Loi de 2002 sur la protection du consommateur*, art. 66.

43 *Loi de 2002 sur la protection du consommateur*, art. 66.

44 Nicole L'HEUREUX, Marc LACOURSIÈRE, *Droit bancaire*, 5<sup>e</sup> édition, Éditions Yvon Blais, p. 267.

45 Nicole L'HEUREUX, Marc LACOURSIÈRE, *Droit bancaire*, 5<sup>e</sup> édition, Éditions Yvon Blais, p. 267.

46 Nous exposons ici seulement les éléments pertinents pour cette recherche.

47 *Loi sur la protection du consommateur* (L.P.C.), RLRQ, c. art. 80.

48 Nicole L'HEUREUX, Marc LACOURSIÈRE, *Droit de la consommation*, 6<sup>e</sup> édition, Éditions Yvon Blais, 2011, p. 205.

49 *Loi sur la protection du consommateur* (L.P.C.), RLRQ, c. art. 71 et 72.

50 *Loi sur la protection du consommateur* (L.P.C.), RLRQ, c. art. 271.

51 *Loi sur la protection du consommateur* (L.P.C.), RLRQ, c. art. 277.

financement BNPL étant offert en ligne, les règles de contrat conclu à distance pourront trouver application, notamment les règles relatives à la divulgation de certaines informations prévues à l'article 54.4 de la loi.

En Ontario, la convention doit être écrite<sup>53</sup> ; cependant cet article ne s'applique pas si on est en présence d'une convention électronique qui est aussi à exécution différée<sup>54</sup>. Une liste des renseignements à communiquer au consommateur est prévue à l'article 24 du Règlement d'application de loi. On retrouve également une obligation de divulgation de certaines déclarations et relevés prévus dans la loi, et leur non-divulgation est sanctionnée sévèrement, en vertu de l'article 70 de cette loi. Le consommateur ne sera pas redevable du coût d'emprunt, « ni au titre du coût d'emprunt, de l'excédent sur les sommes que précisent les déclarations et relevés concernant la convention dont la présente partie exige la remise à l'emprunteur ».

Il faut noter que sur le plan fédéral, le droit canadien impose au banquier, dispensateur de crédit, une obligation de diligence envers son client. Cette obligation est encadrée par une obligation d'information, en vertu de la *Loi sur les banques* et le *Règlement sur le coût d'emprunt*<sup>55</sup>. Ainsi, lors d'une demande de crédit par un consommateur, le banquier n'a aucune autre obligation statutaire, si ce n'est d'agir avec prudence et diligence et de respecter les politiques internes de son institution<sup>56</sup>.

### 2.1.3. LA QUALIFICATION DE L'ENTREPRISE

L'autre enjeu soulevé par la problématique au sujet de l'émergence de nouveaux BNPL est de savoir si les lois en vigueur au Canada s'appliquent à ces entreprises, considérant que la littérature les présente comme des fintechs. Celles-ci sont définies<sup>57</sup> comme des entreprises qui innovent en utilisant la technologie pour repenser les services financiers. Leur apparition vient perturber un marché traditionnellement réservé aux institutions financières établies en offrant aux consommateurs canadiens une nouvelle forme d'accessibilité aux services financiers.

En matière de paiement et dans un écrit sur le sujet<sup>58</sup>, le professeur Marc Lacoursière s'est déjà prononcé sur l'iniquité existant, sur le plan de la réglementation, entre les institutions financières traditionnelles et les entreprises commerciales qui proposent de nouveaux moyens de paiement, des entités opérant toutes dans le même marché. Dans le premier cas, les banques et les caisses populaires sont soumises à des règles très strictes, notamment la

---

52 *Loi sur la protection du consommateur* (L.P.C.), RLRQ, c. art.314, 315, 316, 317.

53 *Loi de 2002 sur la protection du consommateur*, art. 22.

54 *Règlement d'application de la Loi de 2002 sur la protection du consommateur*, art. 18.

55 Nicole L'HEUREUX, Marc LACOURSIÈRE, *Droit bancaire*, 5<sup>e</sup> édition, Éditions Yvon Blais, p. 267.

56 Nicole L'HEUREUX, Marc LACOURSIÈRE, *Droit bancaire*, 5<sup>e</sup> édition, Éditions Yvon Blais, p. 267.

57 Sylvie BOURDEAU et all, *Les Fintechs : quels sont les enjeux juridiques ?* Dans *Développements récents en droit bancaire*, 2017, consulté en ligne.

58 Marc LACOURSIÈRE, *Rapport de groupe de travail sur l'examen du système de paiement*, 2013, consulté en ligne : <https://heinonlineorg.proxy.caij.gc.ca/HOL/Page?handle=hein.journals/canadbus53&size=2&id=210&collection=journals>

constitution de l'institution financière, la gouvernance, les activités permises et interdites et la protection des dépôts bancaires par le biais de l'assurance-dépôt. Les nouveaux émetteurs de paiement n'étant pas des institutions financières traditionnelles, mais plutôt des entreprises commerciales, ces dernières ne sont généralement pas assujetties à cet éventail réglementaire, selon la structure opérationnelle qu'elles ont choisie.

De façon générale, les fintechs peuvent être intégrées aux services d'une banque ou être des entités distinctes. Les banques sont assujetties à la *Loi sur les banques* ainsi qu'aux règlements qui en découlent, de même qu'aux lignes directrices du Bureau du surintendant des institutions financières (BSIF). Ces banques doivent donc prendre en considération l'entièreté de ce cadre réglementaire lors de l'implantation de ces technologies<sup>59</sup>. Lorsqu'une banque ou autre institution financière fédérale impartit certaines de ses fonctions à un tiers, elle doit faire en sorte que celui-ci respecte les exigences réglementaires qui lui incombent. Ainsi, des fintechs menant des opérations pour le compte de banques peuvent être indirectement soumises à la réglementation applicable à ces institutions<sup>60</sup>.

Lorsqu'il s'agit d'entreprises indépendantes des banques qui pratiquent le prêt ou le crédit, il faut savoir que sur le plan provincial, toute entreprise qui accorde des prêts aux consommateurs doit détenir un permis à cet effet. Au Québec, c'est l'article 321(b) de la *Loi sur la protection du consommateur* qui crée cette obligation. Le permis est délivré par le président de l'Office de la protection du consommateur qui détient aussi le pouvoir de refuser de l'accorder, de le suspendre ou de l'annuler. Il peut le faire notamment en cas de doute sur l'honnêteté d'activités commerciales ou pour assurer l'intérêt public<sup>61</sup>. Selon le professeur Lacoursière<sup>62</sup>, cette mesure est destinée à éliminer les prêteurs qui ne sont pas sérieux et ceux qui ont des pratiques répréhensibles. Les banques et les coopératives de services financiers qui font l'objet d'une réglementation de leurs activités jouissent d'une dispense, de même que les commerçants qui sont partie à un contrat pour le financement de primes d'assurance<sup>63</sup>. Ainsi, un consommateur contractant auprès d'un commerçant qui ne détient pas le permis requis en vertu de la LPC peut demander la nullité du contrat<sup>64</sup>. S'il s'agit d'un prêt d'argent, le consommateur peut demander, selon son choix, la suppression des frais de crédit ou la restitution de la partie des frais de crédit déjà payés<sup>65</sup>.

En Ontario, l'exigence de détenir un permis pour accorder des prêts aux consommateurs n'est pas prévue à la *Loi de 2002 sur la protection du consommateur*. Toutefois, le permis de prêteur est obligatoire pour accorder des prêts en vertu de l'article 6 de la *Loi de 2008 concernant les prêts sur salaires*<sup>66</sup>. Par ailleurs, l'article 2(2) portant sur le champ d'application de cette loi précise que cette loi s'applique, avec les adaptations nécessaires, aux prêts autres que les prêts

---

59 Nicole L'HEUREUX, Marc LACOURSIÈRE, *Droit bancaire*, 5<sup>e</sup> édition, Éditions Yvon Blais, p. 320.

60 Marc LACOURSIÈRE, *Rapport de groupe de travail sur l'examen du système de paiement*, consulté en ligne : <https://heinonlineorg.proxy.caij.gc.ca/HOL/Page?handle=hein.journals/canadbus53&size=2&id=210&collection=journals>

61 *Loi sur la protection du consommateur (L.P.C.)*, RLRQ, c. art. 325 b).

62 Nicole L'HEUREUX, Marc LACOURSIÈRE, *Droit bancaire*, 5<sup>e</sup> édition, Éditions Yvon Blais, p. 320.

63 *Règlement d'application de la Loi sur la protection du consommateur*, art. 18.

64 *Loi sur la protection du consommateur (L.P.C.)*, RLRQ, c. art. 322.

65 *Loi sur la protection du consommateur (L.P.C.)*, RLRQ, c. art. 322.

66 <https://www.ontario.ca/fr/lois/loi/08p09#BK6>

sur salaire. On peut donc conclure qu'un permis est nécessaire pour accorder des prêts aux consommateurs.

#### **2.1.4. MESURES DE PRÉVENTION CONTRE L'ENDETTEMENT**

L'enjeu principal en matière de prêt et de crédit reste l'endettement. Le professeur Lafond souligne le fait que l'objectif premier du législateur en matière de crédit est de combattre l'endettement excessif du consommateur et de le protéger contre les pièges du crédit. Pour ce faire, il utilise différents moyens de contrôle qui s'incarnent dans des mesures prévues par la loi<sup>67</sup>. Parmi les plus pertinentes pour cette recherche :

##### **1. À l'étape précontractuelle**

###### *Le consentement*

Cette mesure vise notamment la publicité sur le crédit. L'article 244 de la *Loi sur la protection du consommateur* veut empêcher qu'une publicité portant sur des biens ou services ne devienne une publicité sur la facilité d'obtenir des biens ou services au moyen du crédit<sup>68</sup>, à l'exception de l'information autorisée par le règlement d'application de cette loi<sup>69</sup>. La loi interdit aussi d'inciter le consommateur à se procurer un bien ou un service<sup>70</sup>, et l'article 247 de la même loi interdit la publicité sur les modalités de paiement. Cela est particulièrement pertinent dans le cadre de cette recherche, car ce qui est souvent mis de l'avant dans les nouvelles formules « Achetez maintenant, payez plus tard », ce sont les modalités de paiement (ex. : on peut payer des produits de maquillage en 4 versements de 10 \$) et, dans certains cas, la possibilité d'améliorer son dossier de crédit en utilisant ces modes de paiement<sup>71</sup>. Les exigences de la loi avant la conclusion du contrat visent donc l'obtention d'un consentement libre et éclairé.

###### *L'évaluation*

Lors de la dernière refonte de *La loi sur la protection du consommateur*, un nouvel article visant à évaluer la capacité de paiement des consommateurs lors de la conclusion d'un contrat de crédit a été ajouté ; il s'agit de l'article 103.2. Ainsi, pour satisfaire aux exigences de cet article, le commerçant doit tenir compte, dans son évaluation, des renseignements déterminés par règlement<sup>72</sup>. Ces renseignements concernent le niveau des revenus bruts du consommateur, le total des débours mensuels récurrents directement liés à l'habitation ou leur coût mensuel, le total des débours mensuels exigés en vertu d'un contrat de crédit ainsi que les informations contenues dans un dossier de crédit et, le cas échéant, l'historique de crédit auprès de ce commerçant. Le non-respect de cette exigence entraîne la perte du droit de réclamer des frais

---

67 Pierre-Claude LAFOND, *Droit de la protection du consommateur: Théorie et pratique*, Éditions Yvon Blais, 2015

68 *Meubles Léon Ltée c. Option consommateurs*, 2020 QCCA 44, par. 96, 98 et 100. Demande d'autorisation d'appel à la Cour suprême du Canada rejetée le 22 octobre 2020

69 *Règlement d'application de la Loi sur la protection du consommateur (R.a.L.p.c.)*, Art. 80

70 *Loi sur la protection du consommateur (L.P.C.)*, RLRQ, c. Art. 245

71 Cas de Sezzle : Build credit : <https://sezzle.com/>

72 *Règlement d'application de la Loi sur la protection du consommateur (R.a.L.p.c.)*, Art. 61.0.1

de crédit, pour le commerçant<sup>73</sup>. Les banques et les caisses sont réputées satisfaire à cette exigence, selon le même article.

Sur le plan fédéral, l'évaluation de la capacité de payer des consommateurs n'est pour l'instant encadrée que pour le crédit hypothécaire. En matière de crédit personnel, il n'y a pas d'autre règle que ce qui est prévu par les politiques internes des banques<sup>74</sup>.

#### *La faculté de dédit*

Une autre mesure prévue à l'article 73 de la *Loi sur la protection du consommateur* permet au consommateur de résoudre (annuler) un contrat de prêt d'argent et un contrat assorti d'un crédit sans frais ni pénalité, à la discrétion du consommateur, dans les *deux jours* qui suivent celui où chacune des parties est en possession d'un double du contrat (c'est la faculté de dédit). Le professeur Lafond souligne, à juste titre, que le consommateur doit retenir ceci : s'il a acheté des biens avec un prêt d'argent, la loi lui donne la possibilité de résoudre le prêt, mais non la vente<sup>75</sup>.

## **2. Au moment de la conclusion du contrat et après**

#### *Le contrôle de taux de crédit et d'intérêt*

Cet indicateur est important dans notre recherche, car les produits BNPL sont présentés comme une alternative au crédit. Au fédéral, selon la *Loi sur l'intérêt* qui s'applique à tout contrat et convention<sup>76</sup>, chaque fois que l'intérêt est exigible par convention et qu'aucun taux n'est fixé en vertu de cette convention, le taux d'intérêt applicable est de 5 % par an<sup>77</sup>. Au provincial, le commerçant ne peut indiquer qu'un seul taux de crédit au contrat<sup>78</sup>.

#### *Le droit de payer avant échéance*

Le paiement par anticipation est, selon la *Loi sur la protection du consommateur*, toujours possible et cela sans pénalité<sup>79</sup>. La professeure Nicole L'Heureux explique ainsi la règle :

« [...] En droit de la consommation, dans le but d'empêcher l'endettement du consommateur dont le crédit serait devenu inutile ou défavorable, le législateur énonce une règle d'ordre public qui permet au consommateur de rembourser en tout temps son obligation non hypothécaire, en tout ou en partie (art. 93). Si le paiement est partiel, le commerçant doit en tenir compte de telle sorte que les frais de crédit sont moindres et que le terme du contrat s'en trouve avancé. Si le paiement est total, l'exécution du contrat est anticipée. »

---

73 *Loi sur la protection du consommateur* (L.P.C.), RLRQ, c. art. 103.3.

74 Nicole L'HEUREUX, Marc LACOURSIÈRE, *Droit bancaire*, 5<sup>e</sup> édition, Éditions Yvon Blais, p. 267.

75 Pierre-Claude LAFOND, *Droit de la protection du consommateur : Théorie et pratique*, Éditions Yvon Blais, 2015.

76 *Loi sur l'intérêt*, art. 2.

77 *Loi sur l'intérêt*, art. 3.

78 *Loi sur la protection du consommateur* (L.P.C.), RLRQ, art. 81.

79 *Loi sur la protection du consommateur* (L.P.C.), RLRQ, art. 93.

En Ontario, l'article 76(1) de la *Loi de 2002 sur la protection du consommateur* permet aussi à l'emprunteur de régler l'intégralité des sommes impayées dans le cadre d'une convention de crédit en tout temps, sans frais ni indemnité de paiement anticipé. On trouve deux autres mesures intéressantes pour la protection contre l'endettement en Ontario. L'article 75 de la loi encadre les *frais de défaut* que pourrait exiger un commerçant. Ainsi, ce qui suit seulement peut être facturé au consommateur : les frais raisonnables liés aux frais de justice que le commerçant doit engager pour percevoir ou tenter de percevoir un paiement que l'emprunteur est tenu de verser aux termes de la convention, les frais raisonnables liés aux frais de justice qu'il engage pour réaliser une sûreté ou protéger l'objet d'une sûreté par suite d'un défaut survenu dans le cadre de la convention, et finalement les frais raisonnables qui reflètent les frais que le commerçant engage par suite du refus d'un chèque ou d'un autre effet de paiement que l'emprunteur a remis aux termes de la convention.

## 2.2. DIMENSION RECOURS/RÈGLEMENT DES DIFFÉRENDS

Les indicateurs de cette dimension sont importants car ils permettront de déterminer les recours spécifiques au crédit, pertinents pour la recherche, dans la réglementation canadienne sur le crédit. D'autre part, ils énonceront le critère pour déterminer l'équité dans le règlement des différends<sup>80</sup>. La professeure Michelle Cumyn<sup>81</sup> indique que le législateur intervient en amont, pour modifier le rapport de force entre le commerçant et le consommateur et tenter d'atteindre une certaine égalité. Ces indicateurs sont les recours prévus dans la *Loi sur les banques* et dans les lois provinciales ainsi que dans les mesures visant l'équité dans le règlement des différends.

### 2.2.1. LES RECOURS EN VERTU DE LA LOI SUR LES BANQUES ET DES LOIS PROVINCIALES

#### ***En vertu de la Loi sur les banques***

La structure réglementaire des banques<sup>82</sup> les oblige à se doter d'un processus interne de résolution des plaintes auquel un consommateur doit avoir recours. En l'absence de processus de résolution interne d'un litige qui oppose un consommateur à une banque, il est possible de s'adresser à un ombudsman externe comme l'OSBI ou l'ADR Chamber.

#### ***En vertu des lois provinciales***

---

80 Voir à ce sujet le rapport de recherche d'Option consommateurs intitulé *Les mécanismes de règlement des différends proposés par les plateformes de l'économie du partage. Des outils efficaces pour l'accès à la justice ?* en ligne : <https://option-consommateurs.org/wp-content/uploads/2020/04/oc-811405-economie-du-partage-reglement-des-differends-rapport.pdf>.

81 Michelle CUMYN, « L'équité : définition et concepts », dans Pierre-Claude LAFOND et Benoît MOORE (dir.), *L'équité au service du consommateur*, Montréal, Éditions Yvon Blais, 2010.

82 Art. 157(1).c de la *Loi sur les banques* (L.C. 1991, ch. 46).

### *La rétrofacturation*

Les contrats conclus dans le cadre de transactions avec les BNPL peuvent être considérés comme des contrats conclus à distance, si l'on se fie à la définition de contrat conclu à distance contenue dans la LPC québécoise, soit un contrat n'étant pas conclu en présence physique du consommateur et du commerçant. Ainsi, par la nature des services qu'elles offrent, les fintechs et les institutions financières utilisant des technologies peuvent être assujetties à ces dispositions<sup>83</sup>. Cela implique un recours à un mode de règlement des différends spécifique à ce type de contrat, soit la rétrofacturation. Celle-ci, qui est prévue aussi bien au Québec<sup>84</sup> qu'en Ontario<sup>85</sup>, permet au consommateur de demander à l'émetteur de la carte de crédit qu'il a utilisée pour effectuer son paiement d'annuler le paiement et d'obtenir remboursement. Cet indicateur est pertinent car il permet d'évaluer si une rétrofacturation pourrait être envisageable dans le cadre d'un achat BNPL. Ou s'il serait plus avisé de recommander aux consommateurs qui utilisent les BNPL de relier leur achat à une carte de crédit plutôt qu'à une carte de débit, considérant que les deux sont possibles et sous réserve de risques d'endettement du fait de combiner deux produits de crédit.

### *L'interdépendance du contrat et de son financement ou moyens de défense*

Dans certains cas bien précis, le législateur a voulu permettre au consommateur d'invoquer contre un prêteur d'argent les moyens de défense qui ne sont normalement opposables qu'au commerçant cocontractant, en cas de non-exécution ou de mauvaise exécution du contrat<sup>86</sup>. Ainsi, l'article 103.1 de la *Loi sur la protection du consommateur* énonce que le consommateur qui a utilisé la totalité ou une partie du capital net d'un contrat de prêt d'argent pour payer en totalité ou en partie le louage d'un bien ou la prestation d'un service peut opposer au prêteur ou à son cessionnaire les moyens de défense qu'il peut faire valoir à l'encontre du commerçant vendeur, locateur, entrepreneur ou prestataire lorsque le commerçant et le prêteur ont collaboré en vue de l'octroi de ce crédit à ce consommateur.

### *La suspension du remboursement*

L'article 117 de la *Loi sur la protection du consommateur* prévoit que le tribunal pourra ordonner la suspension du remboursement d'un prêt, lorsqu'il y a contestation judiciaire entre un commerçant et un consommateur. Par exemple, si un consommateur poursuit un commerçant vendeur pour vices cachés, il pourra demander la suspension du remboursement du prêt qu'il a contracté auprès de la banque ou de la caisse populaire pour payer son achat. Mais pour que l'emprunteur puisse invoquer cet article, il faut que le prêteur d'argent et le

---

83 Sylvie BOURDEAU et all, *Les Fintechs : quels sont les enjeux juridiques ?* Dans *Développements récents en droit bancaire*, 2017, consulté en ligne :

[https://unik.caij.qc.ca/recherche#q=Les%20Fintechs%2Cquels%20sont%20les%20enjeux%20juridique&t=unik&sort=relevancy&f:caij-unik-checkboxes=\[Jurisprudence,Doctrine,L%C3%A9gislation\]&m=detailed&bp=results&nq=true](https://unik.caij.qc.ca/recherche#q=Les%20Fintechs%2Cquels%20sont%20les%20enjeux%20juridique&t=unik&sort=relevancy&f:caij-unik-checkboxes=[Jurisprudence,Doctrine,L%C3%A9gislation]&m=detailed&bp=results&nq=true).

84 *Loi de 2002 sur la protection du consommateur*, art. 99(1).

85 *Loi sur la protection du consommateur (L.P.C.)*, RLRQ, Art.54.14.

86 François Nantel, *Le prêt d'argent dans la Loi sur la protection du consommateur*, dans *Collection de droit 2022-2023*, vol.6, Obligations et contrats.

commerçant collaborent régulièrement en vue d'accorder des prêts à des consommateurs en référence à l'art. 103.1 de la LPC<sup>87</sup>.

## 2.2.2. LES MESURES VISANT L'ÉQUITÉ DANS LE RÈGLEMENT DES DIFFÉRENDS

Le législateur intervient par plusieurs moyens, notamment en normalisant le « contenu obligationnel » du contrat par l'interdiction de certaines clauses<sup>88</sup> pour équilibrer les pouvoirs entre un consommateur et un commerçant. Les principes énoncés dans la jurisprudence servent de guides dans l'application du principe. De façon générale, en droit de la consommation, la plupart de ces mesures visent l'accès à la justice, la réduction des coûts et des contraintes relatives à la tenue d'un procès ou d'un autre forum de règlement des différends ou tout abus pouvant être jugé inopposable aux consommateurs. Ainsi certaines clauses, bien que justifiées dans d'autres contextes, peuvent être inopposables au consommateur dans un contrat de consommation. C'est notamment le cas de clauses d'arbitrage obligatoire et de clauses de renonciation à une action collective.

On peut ainsi lire à l'article 11.1 de la *Loi sur la protection du consommateur*, au sujet des clauses d'arbitrage obligatoire et de renonciation à l'action collective : « Est interdite la stipulation ayant pour effet soit d'imposer au consommateur l'obligation de soumettre un litige éventuel à l'arbitrage, soit de restreindre son droit d'ester en justice, notamment en lui interdisant d'exercer un recours collectif, soit de le priver du droit d'être membre d'un groupe visé par un tel recours. »

En Ontario l'article 7(2) de la *Loi de 2002 sur la protection du consommateur* rend invalide « la condition ou la reconnaissance, énoncée dans une convention de consommation ou une convention connexe, qui exige ou a pour effet d'exiger que les différends relatifs à la convention soient soumis à l'arbitrage ». À l'instar de l'article 11.1 de la *Loi sur la protection du consommateur* du Québec, cette disposition vient créer une exception pour garantir l'équité et l'équilibre dans le contrat de consommation.

Par ailleurs les clauses externes, illisibles, incompréhensibles ou abusives peuvent aussi être inopposables au consommateur dans un contrat de consommation ou dans un contrat d'adhésion.

**Notre hypothèse au sujet des risques-1 : Écart entre la législation et les conventions BNPL**

---

87 François Nantel, *Le prêt d'argent dans la Loi sur la protection du consommateur*, dans Collection de droit 2022-2023, vol. 6, Obligations et contrats.

88 Michelle CUMYN, « L'équité : définition et concepts », dans Pierre-Claude LAFOND et Benoît MOORE (dir.), *L'équité au service du consommateur*, Montréal, Éditions Yvon Blais, 2010.

### 2.3. DIMENSION LITTÉRATIE

Cet indicateur s'applique à tous les autres car il vise à vérifier les connaissances des consommateurs au sujet des deux autres dimensions (Crédit/endettement et Recours/règlement des différends) et plus tard, la connaissance des termes des contrats BNPL chez les utilisateurs, ce qui permettra notamment d'évaluer la validité de leur consentement. En matière financière, la littératie désigne la combinaison des connaissances, des savoirs, des compétences, des attitudes et des comportements nécessaires pour prendre des décisions qui permettront de parvenir au bien-être financier<sup>89</sup>. Un rapport de recherche québécois<sup>90</sup> révèle que la littératie financière est le fruit d'une expérience concrète.

En conséquence, le niveau de littératie financière est moins élevé chez les consommateurs qui possèdent peu de produits, du fait de revenus plus faibles et d'une activité financière réduite. Un projet pilote réalisé par l'Agence de la consommation en matière financière du Canada<sup>91</sup> révèle qu'au sujet des services offerts par les BNPL, 44 % des utilisateurs ont trouvé qu'il était difficile de comprendre l'effet que le recours à un tel service pourrait avoir sur leur cote de crédit, 36 % qu'il était difficile de comprendre la marche à suivre pour régler un différend potentiel, et 21 % qu'il était difficile de comprendre le montant des pénalités ou des frais d'intérêt pour tout paiement manqué ou partiel.

L'analyse de l'écart entre, d'une part, les connaissances et les perceptions des consommateurs et, d'autre part, les véritables termes prévus au contrat et les dispositions de la loi révélera si cet écart existe bel et bien. Il est susceptible de dévoiler les risques courus par les utilisateurs en raison notamment d'une faible littératie dans le domaine. Par ailleurs, une étude<sup>92</sup> publiée sur les BNPL nous apprend que la littératie financière élevée réduit la perception favorable des services BNPL et qu'une littératie financière faible est associée avec une perception plus favorable et moins risquée. Nous pourrions vérifier cette hypothèse dans le cadre des groupes de discussion que nous mènerons plus tard dans cette étude.

**Notre hypothèse au sujet des risques-2** : Écart entre les connaissances ou les perceptions des consommateurs quant aux conventions et à la législation

---

89 OCDE, 2022, Rapport sur la mise en œuvre de la recommandation du Conseil relative à des principes de haut niveau sur la protection financière des consommateurs.

90 Maya CACHECHO, Pierre NOREAU et Pierre-Alain-COTNOIR, Rapport de recherche sur un nouvel indice de littératie financière, 16 novembre 2022, en ligne :

[https://lautorite.qc.ca/fileadmin/lautorite/grand\\_public/publications/organisation/etudes-sondages/rapport\\_recherche\\_litteratie-financiere2022\\_fr.pdf](https://lautorite.qc.ca/fileadmin/lautorite/grand_public/publications/organisation/etudes-sondages/rapport_recherche_litteratie-financiere2022_fr.pdf).

91 <https://www.canada.ca/en/financial-consumer-agency/programs/research/pilot-study-buy-now-pay-later-services-in-canada.html>.

92 Paul GERRANS, Dirk G BAURB et al, Shane LAVAGNA-SLATER, *Fintech and responsibility: Buy-now-pay-later arrangements*, 2021, en ligne : <https://journals.sagepub.com/doi/abs/10.1177/03128962211032448>.

## **SOUS-QUESTIONS DE RECHERCHE**

Nos sous-questions de recherche nous permettront de répondre à la question générale de recherche : Quels sont les risques, protections et recours associés à l'utilisation du financement *Achetez maintenant, payez plus tard* ?

Ces sous-questions sont les suivantes :

- 1) Quels sont les risques en lien avec l'émergence des financements BNPL, leurs entreprises et l'endettement ?
- 2) Quels sont les risques en lien avec le règlement des différends ?
- 3) Quels sont les risques en lien avec la littératie des consommateurs au sujet de ces produits ?
- 4) Est-ce que la législation en vigueur au Canada protège suffisamment les consommateurs en regard de l'émergence de ces nouveaux produits ?

## **2.4. MÉTHODOLOGIE**

Notre recherche vise à analyser les risques en lien avec l'endettement et les risques en lien avec les recours liés à l'utilisation des produits *Achetez maintenant, payez plus tard*. Pour atteindre ce but, nous avons tenté d'établir des écarts existants entre la réglementation en vigueur et ce qui est fait et prévu par les entreprises BNPL. D'autre part, nous avons tenté d'établir des écarts entre les connaissances ou perceptions des consommateurs et ce qui leur est présenté comme information ainsi que ce qui est prévu dans la législation.

Pour répondre à la question de recherche et aux sous-questions qui la composent, nous avons procédé par une méthodologie à la fois conceptuelle et terrain. Ainsi, nous avons d'abord procédé à l'analyse documentaire d'articles, d'ouvrages, de textes de lois et de la jurisprudence. Cela nous a permis de bâtir un cadre d'analyse en vue de qualifier les produits BNPL et les entreprises BNPL à la lumière de la législation canadienne, ainsi que de faire ressortir les protections offertes par ces lois pour protéger les consommateurs en matière d'endettement et de recours.

Par la suite, nous avons collecté les données pertinentes contenues dans les conventions et contrats conclus dans le cadre de ces transactions et sur les sites web de ces entreprises. Nous avons choisi quatre (4) entreprises parmi les plus connues au Canada, soit Klarna, Sezzle, Afterpay et Affirm. Nous voulions avoir un échantillon qui nous donne la possibilité de relever les différences et les tendances, si cela s'avérait pertinent. Pour compléter nos données sur ces entreprises et en vue de leur qualification, nous avons consulté les sites internet de l'Office de la protection du consommateur du Québec et le site de Consumer Protection Ontario. D'autre part, nous avons réalisé deux groupes de discussion, en anglais et en français, avec des participants en provenance de l'Ontario et du Québec les 7 et 8 mars 2023. Ces groupes étaient

composés de 6 participants pour le Québec et de 8 participants pour l'Ontario, qui avaient utilisé les produits de financement BNPL. Ces groupes se sont tenus en ligne, par visioconférence. Le recrutement des participants et l'animation de ces groupes ont été réalisés par la firme de sondage BIP.

Il s'en est alors suivi une analyse qualitative des données terrains recueillis, à la lumière de la législation. Cela nous a permis de relever les écarts et, ce faisant, d'identifier les risques potentiels et réels liés à l'utilisation du financement BNPL ainsi que les besoins en matière de littératie.

Considérant la nouveauté du phénomène au Canada, nous avons réalisé des entrevues avec quelques personnes, soit la professeure à la faculté de droit de l'Université de Montréal, Maya Cachecho, et son étudiante au doctorat, Vahideh Gholami, dont les études doctorales s'intéressent aux fintechs en matière de paiement. Nous avons également discuté avec Geneviève Saumier, professeure de droit à l'Université McGill. Nous nous sommes de plus entretenus avec Jacques St-Amant, dont les travaux se sont intéressés notamment à la question des paiements, au droit bancaire et de la consommation. Nous avons aussi contacté l'Office de la protection du consommateur du Québec et celui de l'Ontario sur des questions spécifiques touchant aux plaintes et à la pratique de ces entreprises ainsi qu'à l'interprétation de certaines dispositions de la loi (Ontario).

Finalement, nous avons bénéficié du soutien d'un méthodologue durant l'étude.

## CHAPITRE 3. PRÉSENTATION DES DONNÉES

Dans cette recherche, nous étudions les risques relatifs à l'endettement et aux recours en lien avec les nouveaux produits de financement *Achetez maintenant, payez plus tard (BNPL)*. Nous le faisons par l'analyse de la législation en lien avec le crédit qui confère certaines protections quant à l'endettement et aux recours des consommateurs. Le cadre théorique présenté comportait trois dimensions, soit la dimension crédit/endettement, la dimension recours/règlement des différends et la dimension littératie. Les données que nous vous présentons suivent la même logique et sont de nature qualitative. Ces données sont, d'une part, les contrats, conditions d'utilisation et informations du site de 4 entreprises à l'étude qui offrent du financement, soit Afterpay, Affirm(PayBright<sup>93</sup>), Sezzle et Klarna, et, d'autre part, les données de groupes de discussion réalisés au Québec et en Ontario.

### 3.1. DONNÉES DE CONTRATS ET POLITIQUES<sup>94</sup>

Les entreprises de financement à l'étude se sont dotées de différentes politiques pour régir leurs rapports avec les utilisateurs. L'appellation de ces politiques et leurs contenus qui sont sur les sites internet de ces entreprises peuvent varier d'une entreprise à l'autre. Ainsi, pour les fins de cette étude, nous avons consulté les documents utilisés en guise de contrat entre le consommateur et chacune de ces compagnies, soit *l'Entente Payez plus tard en 4 versements* pour Klarna<sup>95</sup>, *l'Entente de paiement échelonné*<sup>96</sup> et *les conditions d'utilisation* pour Afterpay<sup>97</sup>, *les conditions d'utilisation* pour Affirm<sup>98</sup> et *l'Accord d'utilisation* pour Sezzle<sup>99</sup>. Nous avons également consulté les politiques de confidentialité (ou l'équivalent) pour chacune de ces entreprises sur la question spécifique de l'information en lien avec le dossier de crédit ainsi que leurs sites internet respectifs. Dans le cas de Klarna, nous avons aussi consulté *la politique de protection de l'acheteur*<sup>100</sup>, cette entreprise étant la seule à détenir une telle politique.

#### 3.1.1. Données de la dimension crédit/endettement

##### A. CRÉDIT

##### *Au sujet de la qualification du produit*

---

93 À noter qu'il y a eu fusion de Paybright et Affirm pour ne former qu'une seule entreprise : Affirm.

94 Les contrats, conditions d'utilisation et accords de confidentialité ont été téléchargés des sites internet des entreprises, pour analyse, en date du 27 janvier 2023. Il est possible que, au moment de la lecture ou de la publication du rapport, certains documents ne soient plus en ligne ou certains titres ou contenus aient été modifiés.

95 Il s'agit d'un document publié le 26 septembre 2022, qui était en ligne au moment de la collecte des données le 27 janvier 2023 : <https://www.klarna.com/fr-ca/>.

96 <https://www.afterpay.com/fr-CA/instalment-agreement>.

97 <https://www.afterpay.com/fr-CA/terms-of-service>.

98 <https://www.affirm.com/fr-ca/terms>.

99 <https://legal.sezzle.com/user/fr-ca>.

100 <https://www.klarna.com/fr-ca/politique-de-protection-de-lacheteur-de-klarna/>.

D'entrée de jeu, il faut souligner qu'Affirm et Sezzle sont les seules entreprises qui disent de leurs produits que ce sont des prêts. Pour Affirm, il s'agit d'un simple prêt, alors que Sezzle définit son produit comme un prêt à tempérament sans intérêt<sup>101</sup>.

Tous les contrats ont un *terme*. Celui-ci peut varier d'une entreprise à l'autre. Ainsi pour Klarna, la durée de l'entente est de 6 semaines et le nombre total de paiements est de 4, alors qu'Afterpay mentionne simplement 4 versements. Pour Affirm et Sezzle, on comprend à la lecture qu'il y a un terme qui dépend du montant de l'achat.

Pour ce qui est des *frais*, tous annoncent sur la page d'accueil de leurs sites internet qu'il n'y en a pas, ce qui n'est pas tout à fait exact. Ainsi pour Klarna, si l'entente ne fait pas allusion aux frais de retard imposés par l'entreprise, dans la section *Questions-réponses* du site, à la question *Pourquoi on a reçu des frais de paiement tardif*, il est expliqué que des frais de paiement tardif sont ajoutés au paiement si celui-ci ne peut pas être collecté à la date d'échéance ou si aucun paiement n'a été reçu pour un achat<sup>102</sup>. Par ailleurs, il est dit clairement que des frais de retard peuvent être signalés au bureau de crédit<sup>103</sup>.

Pour ce qui est d'Afterpay, il est souligné qu'il n'y a aucuns frais, même pas de frais de retard. Toutefois, dans le cas d'opérations transfrontalières, le taux de change pour la conversion est à l'appréciation d'Afterpay, et l'entreprise peut dégager une marge dans le cadre d'une conversion monétaire, ce qui peut être considéré comme des frais. Du côté d'Affirm, même si on peut lire sur le site de l'entreprise, dans la section intitulée *Pourquoi vous allez adorer Affirm*, qu'il n'y a pas de frais (frais de retard, annuels, etc.), on réalise rapidement, au bas de la page du site internet, que le taux d'intérêt peut varier entre 0 et 30 %<sup>104</sup>. Il est décrit que les prêts « Buy with Affirm » sont des prêts à intérêt simple, ce qui signifie que l'intérêt court quotidiennement sur le solde du capital impayé jusqu'à concurrence des frais de crédit/coût d'emprunt, tant que l'acheteur n'a pas remboursé le prêt au complet. Le taux d'intérêt est établi en fonction de la solvabilité de la personne. En ce qui concerne les frais imposés par Sezzle, il en existe de différents types : frais de réactivation de compte (15 \$), frais de report de paiement (7,50 \$), frais de paiement par carte de débit ou de crédit (5 \$) – Sezzle est la seule compagnie à imposer ces derniers frais. L'entreprise prévoit de plus des frais de tiers payant quand il y a des fournisseurs sur place dans les magasins, pharmacies et autres. Les documents utilisés comme contrats par ces entreprises semblent être des documents standards, mais on peut supposer que, considérant la variation du taux d'intérêt dans le cas d'Affirm, une version personnalisée est remise au client.

### **Au sujet de la qualification de l'entreprise**

De façon générale, il nous a été difficile de trouver dans les documents consultés sur le site internet de ces entreprises comment celles-ci se qualifiaient. Toutefois, dans l'accord marchand

---

101 <https://legal.sezzle.com/user/fr-ca#:~:text=Vous%20n'%C3%Aates%20pas%20autoris%C3%A9,habillage%20de%20marque%20de%20Sezzle.>

102 [https://www.klarna.com/fr-ca/service-clientele/pourquoi-ai-je-recu-des-frais-de-paiement-tardif/.](https://www.klarna.com/fr-ca/service-clientele/pourquoi-ai-je-recu-des-frais-de-paiement-tardif/)

103 [https://www.klarna.com/fr-ca/service-clientele/pourquoi-ai-je-recu-des-frais-de-paiement-tardif/.](https://www.klarna.com/fr-ca/service-clientele/pourquoi-ai-je-recu-des-frais-de-paiement-tardif/)

104 *Options de paiement par l'intermédiaire d'Affirm Canada Holdings Ltd. ("Affirm"). Votre taux sera de 0 à 30 % de TAEG (lorsqu'il est disponible et sous réserve des limites réglementaires provinciales). Le TAEG offert est basé sur la solvabilité et soumis à une vérification d'admissibilité. Tous les clients ne sont pas admissibles au taux annuel de 0 %.*

de Sezzle<sup>105</sup>, l'entreprise se décrit comme une *technologie* qui permet aux utilisateurs de régler leurs achats via un plan de paiements sans intérêt, ou tout autre plan que Sezzle est susceptible de leur proposer. Nous avons étendu notre recherche du statut des entreprises du côté du registre des entreprises<sup>106</sup> et sur le site internet de l'Office de la protection du consommateur du Québec<sup>107</sup>, afin de vérifier si ces entreprises avaient un permis de prêteur<sup>108</sup>. Il s'est alors avéré qu'Affirm était la seule entreprise à détenir un permis de prêteur<sup>109</sup> et était inscrite comme un service de prêt à la consommation au Registraire des entreprises. Afterpay était inscrite comme fournisseur de services de technologie de détail et de promotion/marketing, alors que Klarna était présentée comme une filiale locale de la Klarna Bank AB, banque agréée et fournisseur mondial de paiements innovants et solutions de magasinage pour les consommateurs et marchands en ligne. Nous avons aussi effectué une recherche sur le site internet du Bureau du surintendant des institutions financières<sup>110</sup>. Cela ne nous a pas permis de retracer Klarna sur la liste des banques actives au Canada. Finalement, Sezzle n'était inscrite ni au registre des entreprises, ni ne détenait un permis de prêteur à l'Office de la protection du consommateur.

## B. ENDETTEMENT ET DOSSIER DE CRÉDIT

### KLARNA

Pour ce qui est de mesures liées à l'endettement, on comprend que Klarna s'est dotée d'une politique de confidentialité<sup>111</sup>. On peut lire que certaines informations sont recueillies à des fins de vérification de crédit au moment de la demande de financement. Ces données sont notamment les coordonnées de la personne, son numéro d'identification national (assurance sociale, probablement), ses revenus, ses antécédents en matière de crédit, ses informations à propos de ses cartes de crédit, ses cartes de débit ou son compte bancaire. Les autres informations sont contenues dans l'Entente. On peut lire que le paiement anticipé est autorisé, sans frais pour le consommateur, à tout moment pour une partie ou la totalité du solde. En cas de retard de paiement, le consommateur a deux jours pour régulariser sa situation ; après cette période, l'entreprise se donne le droit d'utiliser tout mode de paiement au dossier pour se rembourser. Klarna indique que les situations de défaillance sont le fait d'omettre un paiement, de faire face à une procédure d'insolvabilité ou de faillite ou ce qu'on interprète comme l'absence de fonds suffisants dans le compte bancaire du client. Dans ces situations et, à

105 <https://legal.sezzle.com/merchant/fr-ca>.

106 <https://www.registreentreprises.gouv.qc.ca/fr/default.aspx>.

107 <https://www.opc.gouv.qc.ca/>.

108 Les recherches sur les sites de ces entreprises ont été effectuées le 14 mars 2023.

109 [https://www.opc.gouv.qc.ca/se-reseigner/liste-des-resultats-de-recherche/details/commercant/695583/?token=03AL8dmw-EWf7l-3hUh8EGWRLZfDrDuhIJE72hsWAS2K2\\_d4mmt\\_Rm7KIK0l8LtNurpkv4SOTlDaGOqebXKQOqaPBCCBCVArx1On5wEgf866yaDMvcG3BCCHXIQBs3EQfGl1hcFxLXgiTnWreRl4zEFUjowASxBLGP5FBCX1cv0jN6TSp8iaHjjDNBWo81g72CtGDMHXv44rxzGnuw-i4DPuhye5JhXxEeUM\\_CEOmRGXSC-S1r\\_frrvw3OhjUhf3LD4zkHzDn0-g2ZgpRLTcuBJJsYs-ldCVKGVaqUhtTuDQgZKn86fgqso3Nm7jRLXgT-JrQ\\_fZomNaV7wBvLlCrgL2lDs7FUDNttGBPxD5FevBr0kygn\\_PZ-5rip58jXlw-izHmZnNwexKbQoKjencCKGjaicixVjJhvRqpgS9SRBSjCcN6QmiYpdj-or55CagJdIJCcRjrY2uJmSwxTZL-kBxV9plUdvQmnAH5Lqs53G1UAM79Az09uOVJRRmYk\\_9z\\_TQ8xSseEnnW8cDhneurwNzj1uJAHRDu9NLB5w\\_hhinyQKJt gla9A&tx\\_wlprofilws\\_pi1%5Bmotcle%5D=Affirm&termes=true](https://www.opc.gouv.qc.ca/se-reseigner/liste-des-resultats-de-recherche/details/commercant/695583/?token=03AL8dmw-EWf7l-3hUh8EGWRLZfDrDuhIJE72hsWAS2K2_d4mmt_Rm7KIK0l8LtNurpkv4SOTlDaGOqebXKQOqaPBCCBCVArx1On5wEgf866yaDMvcG3BCCHXIQBs3EQfGl1hcFxLXgiTnWreRl4zEFUjowASxBLGP5FBCX1cv0jN6TSp8iaHjjDNBWo81g72CtGDMHXv44rxzGnuw-i4DPuhye5JhXxEeUM_CEOmRGXSC-S1r_frrvw3OhjUhf3LD4zkHzDn0-g2ZgpRLTcuBJJsYs-ldCVKGVaqUhtTuDQgZKn86fgqso3Nm7jRLXgT-JrQ_fZomNaV7wBvLlCrgL2lDs7FUDNttGBPxD5FevBr0kygn_PZ-5rip58jXlw-izHmZnNwexKbQoKjencCKGjaicixVjJhvRqpgS9SRBSjCcN6QmiYpdj-or55CagJdIJCcRjrY2uJmSwxTZL-kBxV9plUdvQmnAH5Lqs53G1UAM79Az09uOVJRRmYk_9z_TQ8xSseEnnW8cDhneurwNzj1uJAHRDu9NLB5w_hhinyQKJt gla9A&tx_wlprofilws_pi1%5Bmotcle%5D=Affirm&termes=true).

110 <https://www.osfi-bsif.gc.ca/Fra/Pages/default.aspx>.

111 [https://cdn.klarna.com/1.0/shared/content/legal/terms/0/fr\\_ca/privacy/](https://cdn.klarna.com/1.0/shared/content/legal/terms/0/fr_ca/privacy/).

l'exception de cas de faillite, la compagnie peut envoyer le dossier en recouvrement, car une clause dans le contrat permet à Klarna de céder ou vendre le contrat ou tout droit y afférent. Le consommateur consent à ce que Klarna désigne une agence de recouvrement pour percevoir les sommes dues. Finalement, en cas de non-paiement, le consommateur pourrait devoir payer des frais pour fonds insuffisants (NSF) aussi bien à Klarna qu'à sa banque, et le retard pourrait être signalé au dossier de crédit<sup>112</sup>.

## AFTERPAY

Afterpay mentionne clairement l'existence d'un processus d'évaluation de la capacité de paiement au moment de la demande<sup>113</sup>. Dans le cadre de ce processus, il y a une préautorisation qui peut inclure le blocage des fonds correspondant au montant du premier versement, dans le compte associé au mode de paiement choisi, et ce, chaque fois que le consommateur effectue un achat en ligne. Dans la plupart des cas, le gel des fonds dure quelques heures, mais il peut aussi aller jusqu'à quatorze (14) jours. Dans sa politique de confidentialité, Afterpay souligne qu'elle vérifie le score de crédit, mais uniquement pour les USA. À l'instar de Klarna, Afterpay permet un paiement anticipé. Par ailleurs, même si la compagnie spécifie qu'il n'y a pas de frais pour utiliser le service, elle met en garde sur le fait que l'émetteur du mode de paiement utilisé peut facturer des intérêts ou d'autres frais. Finalement, en cas de non-paiement, le compte peut être envoyé en agence de recouvrement. Par ailleurs, il y a une clause de renonciation à recevoir une mise en demeure, tout avis de non-paiement ou un protêt, qui exclut le Québec<sup>114</sup>.

## AFFIRM

À la lecture des conditions d'utilisation, on comprend qu'Affirm peut effectuer une enquête de crédit à différentes étapes, soit au moment de la demande, périodiquement pendant la durée du prêt et périodiquement dans le cadre d'autres services offerts par Affirm. Il est inscrit en majuscules que le défaut de payer peut avoir une incidence sur la cote de crédit. Affirm prévoit une clause d'interdiction d'utiliser les services aux fins du paiement d'un autre prêt ou d'effectuer des avances de fonds ou virement, ce qui laisse à penser que le consommateur peut avoir accès à une limite de crédit dépassant le montant accordé pour le financement du produit financé. On peut lire, dans la section *Aucune limite du centre d'aide*, qu'il n'y a pas de limite au nombre de prêts qu'on peut avoir en même temps<sup>115</sup>. Par ailleurs, ce n'est pas dans le cas de tous les prêts qu'un versement initial est exigé<sup>116</sup>. Pour ce qui est du paiement anticipé de son

---

112 <https://www.klarna.com/fr-ca/service-clientele/pourquoi-ai-je-recu-des-frais-de-paiement-tardif/>.

113 Voir le Point 5 de l'Entente : <https://www.afterpay.com/fr-CA/instalment-agreement>.

114 Dans la mesure permise par les lois applicables, sauf si vous êtes un résident du Québec, vous renoncez par les présentes à recevoir une mise en demeure, un avis de non-paiement, un protêt et tous les autres avis ou mises en demeure de quelque nature que ce soit et consentez par les présentes que, sans qu'une partie reçoive un préavis ou soit libérée de sa responsabilité, les obligations attestées par la présente Entente peuvent à l'occasion, en totalité ou en partie, être renouvelées, prolongées, modifiées, devancées, réglées, annulées ou libérées par nous ou faire l'objet d'une transaction.

115 <https://helpcenter.affirm.ca/s/article/no-loan-limit-ca?language=fr>.

116 <https://helpcenter.affirm.ca/s/article/make-a-down-payment-ca?language=fr>.

prêt, il est possible de le faire, ce qui peut avoir un impact sur les intérêts<sup>117</sup>. Finalement, à la lecture des conditions d'utilisation<sup>118</sup>, on comprend qu'Affirm va partager les renseignements personnels avec des bureaux et agences de vérification de crédit et des fournisseurs de services sans fil.

### **SEZZLE<sup>119</sup>**

Au moment de la demande de crédit, Sezzle effectue une enquête de crédit<sup>120</sup> mais elle souligne en même temps qu'elle n'effectue pas de vérifications fermes aux pointages de crédit. Le consentement à accéder au dossier de crédit est continu durant tout le contrat<sup>121</sup>. La particularité de Sezzle, comparativement aux autres compagnies, est qu'elle dit offrir des avantages supplémentaires, tels qu'une limite, et une limite accrue dans certains cas, ainsi que la possibilité d'effectuer des achats dans des magasins exclusifs aux utilisateurs Sezzle Up<sup>122</sup>, en échange du consentement à une inscription des informations au dossier de crédit<sup>123</sup>. Ainsi, les consommateurs qui souhaitent que leurs informations soient rapportées verront aussi bien des résultats positifs que négatifs rapportés à leurs dossiers de crédit, et Sezzle pourra transmettre ces informations jusqu'à 90 jours après la résiliation du contrat. Toutefois, ces informations ne pourront pas être supprimées suite à la fermeture du compte. En sus de l'enquête de crédit, Sezzle affirme effectuer une analyse exclusive à l'aide d'outils d'analyse exclusifs pour évaluer la capacité à effectuer avec succès les paiements échelonnés.

Sezzle donne aux utilisateurs qui éprouvent des difficultés à effectuer leurs paiements un préavis de 3 jours pour modifier le mode de paiement ou la date de paiement<sup>124</sup>. Par ailleurs, Sezzle se réserve le droit de retirer les fonds de tout compte bancaire enregistré à n'importe quel moment<sup>125</sup>, y compris dans les comptes d'épargne et les comptes chèques secondaires.

### **3.1.2. Données de la dimension recours/règlement des différends KLARNA**

Klarna s'est dotée d'une politique<sup>126</sup> qui vise à protéger l'acheteur en cas de problème, suite à un achat effectué à l'aide du mode de paiement. Cette politique prévoit aussi un processus pour régler un différend. Ainsi, on y apprend que le consommateur doit communiquer, en premier lieu, avec le commerçant, et garder la preuve de cette communication pour s'adresser, en deuxième lieu, à Klarna si le problème ne s'est pas réglé avec le commerçant. Le consommateur devra ainsi signaler le problème en se connectant à l'application. Il est à noter que ce ne sont

---

117 <https://helpcenter.affirm.ca/s/article/payment-options-paybright?language=fr>.

118 <https://www.affirm.com/fr-ca/privacy>.

119 Nous avons réalisé que Sezzle avait modifié ses conditions d'utilisation au moment de la rédaction de ces lignes. Les données présentées ont été recueillies bien avant cette modification et les références correspondent à l'ancienne version des conditions d'utilisation.

120 Voir la clause 4.1 des conditions d'utilisation.

121 Voir la clause 13.1 des conditions d'utilisation.

122 Voir la clause 3.9 des conditions d'utilisation.

123 Voir les clauses 3.9 et 4.3 des conditions d'utilisation.

124 voir la clause 2.7 des conditions d'utilisation.

125 Voir la clause 3.7 des conditions d'utilisation.

126 <https://www.klarna.com/fr-ca/politique-de-protection-de-lacheteur-de-klarna/>.

pas toutes les situations qui sont couvertes. Ainsi, quand les biens achetés concernent notamment les cartes-cadeaux, un voyage ou un évènement, quand on manque de preuve, quand on ne s'est pas assuré que le bien acheté pouvait être livré, le problème ne pourra pas se régler via cette politique. Klarna invite les consommateurs qui n'auront pas réussi à régler leur problème à communiquer avec son Bureau de la protection du consommateur<sup>127</sup>.

## **AFTERPAY**

L'entreprise prévoit une convention d'arbitrage qui ne s'applique pas au Québec. L'arbitrage doit être précédé d'une période de négociation de 30 jours. Le lieu est préétabli, il s'agit de Vancouver, mais il est possible d'assister à distance à la séance. Les consommateurs peuvent se retirer de cette clause dans un délai de 30 jours suivant la signature de la convention. Les règles ainsi que les frais<sup>128</sup> sont régis par le règlement de l'arbitrage international, mais il n'est pas précisé si Afterpay assume les frais d'arbitrage ou si ces derniers seront partagés avec le consommateur. Afterpay prévoit aussi une clause d'absence de garantie et de limitation de responsabilité qui exclut le Québec. Cette clause prévoit qu'Afterpay n'est responsable pour toute perte de profits ou perte indirecte ou encore pour tous dommages-intérêts particuliers, exemplaires, punitifs même si la possibilité de tels dommages-intérêts a pu être évoquée. En cas de dommages-intérêts, elle limite sa responsabilité à 750 \$.

Dans ses conditions d'utilisation, Afterpay précise qu'en cas d'arbitrage, celui-ci se déroulera en anglais. Il s'ensuit une clause de renonciation à un procès devant jury ainsi qu'une clause d'élection de for dans les cas où un différend ne peut être soumis à l'arbitrage, à l'exception des réclamations présentées devant une Cour des petites créances. Dans un tel cas, les tribunaux de la Colombie-Britannique ont compétence exclusive<sup>129</sup>. La loi applicable est la loi de la Colombie-Britannique, mais cette clause ne s'applique pas aux résidents du Québec.

À l'instar de Klarna, Afterpay se dégage de toute responsabilité<sup>130</sup> et de tout litige entre le consommateur et le commerçant. Elle dirige plutôt les consommateurs vers la politique de remboursement, le cas échéant, et se dit non responsable de tous frais supplémentaires ou toute mesure imposée par le commerçant.

## **AFFIRM**

Affirm prévoit une prescription dans ses conditions d'utilisation. Plus précisément, 1 an après les évènements problématiques, il n'est plus possible d'exercer quelque recours que ce soit en lien avec les services offerts. Cette prescription ne s'applique pas aux consommateurs du Québec. Pour régler un différend, Affirm recommande d'abord de communiquer avec son centre d'aide (Affirm Help Center). Une clause d'arbitrage définitif et contraignant, non applicable au Québec,

---

127 Voir Questions-réponses : <https://www.klarna.com/fr-ca/politique-de-protection-de-lacheteur-de-klarna/>.

128 [https://www.icdr.org/sites/default/files/document\\_repository/International-Arbitration-Fee-Schedule.pdf?utm\\_source=icdr-website&utm\\_medium=rules-page&utm\\_campaign=Fees-intl-fee-schedule](https://www.icdr.org/sites/default/files/document_repository/International-Arbitration-Fee-Schedule.pdf?utm_source=icdr-website&utm_medium=rules-page&utm_campaign=Fees-intl-fee-schedule).

129 Voir la clause 12.8 des conditions d'utilisation : <https://www.afterpay.com/fr-CA/terms-of-service>.

130 Voir le point 7 de l'Entente échelonnée intitulée remboursement : <https://www.afterpay.com/fr-CA/instalment-agreement>.

est prévue. Par ailleurs, contrairement à Afterpay, l'arbitrage se déroule dans la province ou le territoire où réside le consommateur au moment de la conclusion du contrat. On découvre aussi qu'en cas d'annulation d'une commande, il y a un remboursement dans un délai de 21 jours qui peut aller, dans certains cas, jusqu'à 90 jours<sup>131</sup>.

On trouve, par ailleurs, des clauses de renonciation à des droits. Ainsi, une clause prévoit qu'on renonce à tous les moyens de défense qu'on pourrait avoir et qui sont fondés sur la version électronique des conditions d'utilisation et l'absence de signature par les parties pour l'exécution de ces conditions. Une autre clause prévoit d'indemniser Affirm et ses représentants en cas de responsabilité en lien avec les conditions d'utilisation, ainsi que d'assumer les frais juridiques raisonnables, relativement à son utilisation ou à toute violation des présentes conditions d'utilisation. Finalement, Affirm se dégage de toute responsabilité en cas de dommage en lien avec les services rendus<sup>132</sup>.

### **SEZZLE**

En matière de règlement des différends, Sezzle invite, dans un premier temps, les utilisateurs à signaler le problème à son service d'aide par courriel ou par téléphone. En cas d'erreurs commises par Sezzle, le consommateur a 60 jours suivant la réception du relevé pour informer Sezzle. Pour les résidents canadiens, il est possible de contester un débit préautorisé conformément aux règles de Paiements Canada, dans les cas où le prélèvement effectué n'est pas conforme à l'entente ou en cas de révocation de l'autorisation. Pour être remboursé, le consommateur doit remplir une déclaration d'évènement et la soumettre à l'institution financière dans un délai de 10 jours ouvrables suivant la date du débit préautorisé. Après 10 jours, le consommateur devra s'adresser uniquement à Sezzle. *Pour les recours et remboursement* : on renvoie à l'institution financière ou à Paiements Canada.

Par la suite, une clause d'arbitrage est prévue pour les litiges de moins de 10 000 \$ qui ne s'appliquent pas au Québec ainsi qu'une clause de renonciation aux actions collectives qui ne s'appliquent pas aux Canadiens<sup>133</sup>. Il est possible de se retirer de l'application de la clause de l'arbitrage, mais si l'utilisateur le fait, Sezzle se réserve alors le droit de mettre fin au contrat. Sezzle peut payer à la demande de l'utilisateur des frais qui peuvent inclure les frais de dossier, d'administration et d'arbitrage que le ou les arbitres jugeront nécessaires. Si le ou les arbitres déterminent que la réclamation faite à l'encontre de Sezzle est frivole, l'utilisateur s'engage à rembourser à Sezzle tous les frais associés à l'arbitrage payés par Sezzle. L'entreprise paiera les honoraires d'avocat raisonnables si et seulement si l'utilisateur obtient gain de cause en

---

131 <https://helpcenter.affirm.ca/s/article/cancel-an-order-ca?language=fr>.

132 Le contenu des conditions d'utilisation a changé entre le moment de la collecte des données et le moment de la rédaction finale du rapport. La nouvelle version exclut le Québec mais nous référerions à la clause suivante : Clause de limitation de responsabilité : AFFIRM ET LES MEMBRES DE SON GROUPE NE SONT PAS RESPONSABLES DES DOMMAGES COMPENSATOIRES, DIRECTS, INDIRECTS, SPÉCIAUX, ACCESSOIRES OU CONSÉCUTIFS (Y COMPRIS LES DOMMAGES DÉCOULANT DE LA PERTE D'OCCASIONS D'AFFAIRES, DE LA PERTE DE PROFITS, DE LITIGES OU D'AUTRES PERTES SEMBLABLES), QU'IL S'AGISSE D'UN MANQUEMENT CONTRACTUEL, D'UNE VIOLATION DES CONDITIONS DE GARANTIE, D'UN CAS DE RESPONSABILITÉ CIVILE, D'UN CAS DE RESPONSABILITÉ DU FAIT D'UN PRODUIT OU DE TOUT AUTRE CAS DE RESPONSABILITÉ; ET AFFIRM ET LES MEMBRES DE SON GROUPE NE SONT PAS RESPONSABLES DES RÉCLAMATIONS DE TIERS DE QUELQUE NATURE QUE CE SOIT, MÊME S'ILS ONT ÉTÉ AVISÉS DE LA POSSIBILITÉ DE TELS DOMMAGES OU DE TELLES RÉCLAMATIONS.

133 Voir la clause 14.2.1 de l'ancienne version des conditions d'utilisation.

arbitrage. Une autre clause prévoit que le consommateur accepte de défendre et d'indemniser Sezzle, de le tenir à l'abri de toute réclamation faite par un tiers découlant de la violation de l'accord avec Sezzle, y compris en assumant ses honoraires d'avocat.

Finalement, Sezzle limite sa responsabilité dans le règlement des litiges et considère n'être partie à aucun litige relié à l'achat. L'entreprise souligne que son rôle dans les litiges se limite à créer un portail de communication et de gestion des litiges pour les comptes Utilisateur et Marchand. Elle limite évidemment sa responsabilité en cas de dommages ou perte de toute nature<sup>134</sup>.

### 3.1.3. Données de la dimension littéraire

Pour la plupart de ces entreprises, même si elles présentent l'information sur leurs sites internet, on constate que l'information présentée à la page d'accueil peut contredire celle qu'on trouve dans certaines sections du site internet. Parfois, l'information du site internet contredit l'information contenue dans les contrats ou conditions d'utilisation. Nous reprenons ici l'information déjà présentée plus haut afin d'illustrer ce fait : Pour Klarna, l'entente ne fait pas allusion aux frais de retard imposés par l'entreprise, pourtant dans la section *Questions-réponses* du site, on constate qu'à la question *Pourquoi ai-je reçu des frais de paiement tardif?* des frais de paiement tardif sont ajoutés au paiement en cas de retard<sup>135</sup>. Par ailleurs, il est dit clairement que des frais de retard peuvent être signalés au bureau de crédit<sup>136</sup>.

Du côté d'Afterpay, il est souligné qu'il n'y a aucuns frais, même pas de frais de retard. Toutefois, il y a des frais dans le cadre d'opérations transfrontalières. Pour ce qui est d'Affirm, même si on peut lire sur le site de l'entreprise, dans la section intitulée *Pourquoi vous allez adorer Affirm*, qu'il n'y a pas de frais (frais de retard, annuels ou de surprise), on réalise rapidement, en bas de la page du site internet, que le taux d'intérêt peut varier entre 0 et 30 %<sup>137</sup>. Quant à Sezzle, elle prévoit différents frais dans ses conditions, mais ils ne sont pas mis en évidence sur le site de l'entreprise.

## 3.2. DONNÉES DES GROUPES DE DISCUSSION

Cette section présente les données collectées en ligne auprès de deux groupes de discussion. L'un est composé de six résidents francophones du Québec, et l'autre, de huit participants anglophones vivant en Ontario. Il est à noter que, sur le plan de l'expérience avec les produits, les participants du Québec ont utilisé les financements Afterpay et Sezzle seulement, alors que ceux de l'Ontario ont utilisé les produits des quatre entreprises, Afterpay, Affirm, Sezzle et Klarna. La quasi-totalité des participants qui ont utilisé le financement ont effectué leurs achats

---

134 Voir la clause 3.6 de l'ancienne version des conditions d'utilisation : Sezzle n'est partie à aucun litige d'achat. Notre rôle dans les litiges se limite à créer un portail de communication et de gestion des litiges pour les comptes Utilisateur et Marchand.

135 <https://www.klarna.com/fr-ca/service-clientele/pourquoi-ai-je-recu-des-frais-de-paiement-tardif/>.

136 <https://www.klarna.com/fr-ca/service-clientele/pourquoi-ai-je-recu-des-frais-de-paiement-tardif/>.

137 *Options de paiement par l'intermédiaire d'Affirm Canada Holdings Ltd. ("Affirm"). Votre taux sera de 0 à 30 % de TAEG (lorsqu'il est disponible et sous réserve des limites réglementaires provinciales). Le TAEG offert est basé sur la solvabilité et soumis à une vérification d'admissibilité. Tous les clients ne sont pas admissibles au taux annuel de 0 %.*

en ligne, à l'exception d'un participant ontarien qui a affirmé y avoir eu recours en point de vente chez Home Depot. Les participants ont eu à répondre aux questions en lien avec les trois dimensions de notre cadre d'analyse. Nous résumons ici les réponses données par les participants lors de la tenue des groupes de discussion les 7 et 8 mars 2023. Globalement, les participants évaluent positivement leur expérience avec le financement BNPL, lui accordant une note moyenne de 7,3 tant au Québec qu'en Ontario.

Les participants ont eu connaissance de l'existence du produit via un site d'achat en ligne (4), par des amis (2), en point de vente (2) ou encore sur leur relevé de carte de crédit (1). Le coût des produits financés varie entre 500 \$ (Québec) et 3500 \$ (Ontario). Les produits financés vont des vêtements à du matériel d'entreprise en passant par de petits appareils électroménagers. Aucun participant ne s'est servi du financement pour l'achat de nourriture.

### **3.2.1. Données de la dimension crédit/endettement**

#### **A. CRÉDIT**

Tous les participants affirment avoir consenti, en ligne, aux conditions d'utilisation mais tous affirment qu'aucune copie du contrat ne leur a été transmise. Pour ce qui est du fonctionnement, certains ont téléchargé l'application de l'entreprise sur leur téléphone afin d'utiliser le prêt :

*"When I paid for it, I was on the Sephora app. I went through the checkout process and then, I selected Afterpay. It redirected me to the app store to get the Afterpay app. I downloaded the app, made my account. The apps synchronized and then, I was able to continue with my payment on my Sephora app."*

Alors que pour d'autres:

*"I was just checking out for the payment and it said: "Do you want equal payments ?" No app downloading, no signature and you click how you want to pay, and you are done."*

Aucun participant n'avait une limite de crédit excédant le prix du bien acheté.

#### **Au sujet de la qualification du produit**

Tous les participants aux groupes de discussion se sont vu imposer un terme. Au Québec, le terme allait de 6 semaines à 6 mois, alors qu'en Ontario, un participant avait un prêt dont le terme allait jusqu'à 12 mois. Pour ce qui est des frais, les participants des deux provinces considèrent qu'il n'y en a pas, mais personne n'a vérifié au préalable s'il y avait un taux d'intérêt. Aucun participant n'a reçu d'information sur les frais de crédit. Un participant a même considéré que le financement était un programme de fidélisation utilisé par les entreprises.

#### **Au sujet de la qualification de l'entreprise**

Pour certains participants, ces entreprises sont des compagnies de crédit ; pour d'autres, il s'agit d'une banque ou d'un prêteur privé ; pour d'autres encore, il s'agit simplement d'entreprises utilisant l'intelligence artificielle ou des outils de paiement utiles aux marchands.

#### **B. L'ENDETTEMENT**

Pour les deux groupes de discussion, l'attrait principal que présentent ces produits est la possibilité de bénéficier d'une période de quelques mois sans intérêt. Certains y voient aussi la possibilité de s'offrir le bien convoité, même s'ils manquent de liquidité au moment voulu, d'autres la possibilité d'accéder au crédit sans vérification du dossier de crédit. La grande majorité des participants rencontrés ont utilisé le financement à plus d'une reprise, certains jusqu'à 6 fois. Pour ce qui est des cumuls de financement, la moitié des participants ontariens ont déjà utilisé plus d'un financement à la fois, contrairement au Québec où aucun participant n'a utilisé deux financements à la fois.

Au Québec, tous les participants ont relié leur financement BNPL à leur carte de crédit. En Ontario, la moitié l'ont relié à la carte de crédit et l'autre moitié à la carte de débit. Les raisons avancées quant à l'utilisation de la carte de crédit sont la protection en cas de fraude et les assurances. Quant à ceux qui ont utilisé la carte de débit, la principale raison est le contrôle de l'endettement ; certains y voient aussi une protection contre la fraude grâce à la limite du montant de retrait bancaire par jour.

À la question de savoir si les participants auraient effectué l'achat sans l'existence du financement, tous les participants en Ontario ont répondu non, alors qu'au Québec la quasi-totalité (5 sur 6) des participants auraient quand même effectué l'achat. Par ailleurs, tous les participants des deux groupes sont d'avis que le financement BNPL contribue à la surconsommation. Aucun participant n'a omis de payer ses autres factures ou ne s'est privé pour payer son financement, mais une participante a souligné avoir déjà ressenti de l'anxiété à l'idée de payer un BNPL.

#### *L'évaluation de la capacité de payer*

Le processus de qualification est jugé facile et rapide par l'ensemble des participants. En Ontario comme au Québec, l'information relative à la carte de crédit est la principale information demandée par les entreprises. Toutefois, au Québec, deux (2) participants ont souligné s'être fait demander des informations en lien avec le travail et le revenu.

#### *Paiement avant échéance*

Ici il y a une différence entre l'Ontario et le Québec. Au Québec, les participants n'avaient pas connaissance de cette possibilité, alors qu'en Ontario tous les participants disaient avoir la possibilité de payer la totalité du montant avant échéance.

### **3.2.2. Données de la dimension recours/règlement des différends**

#### *L'interdépendance du contrat et de son financement ou moyens de défense*

Parmi les participants de l'Ontario, aucun n'a annulé le plan de financement. Cependant, un participant a annulé son achat dans un délai de 24 heures avec PayBright. Un autre a tenté d'annuler ses paiements avec Afterpay, mais cela lui a été impossible ; il a dû annuler sa commande et en passer une autre pour pouvoir la porter à sa carte de crédit ; il n'a toutefois pas précisé s'il a continué à rembourser le financement.

La plupart des participants rencontrés n'ont pas eu de problème durant leurs contrats, ni n'ont eu à retourner ou échanger un article. Seuls deux participants (ontariens) ont eu à retourner de

la marchandise, mais les explications concernant l'ajustement de paiement n'étaient pas claires. Toutefois, tous présument qu'en cas de problème, le marchand ne reprendrait pas l'article.

En cas de difficulté avec le financement, tous les participants contacteraient le marchand. Un seul participant qui utilise le réseau PayPal confie qu'il contacterait PayPal. Finalement, aucun participant n'a fait une demande de remboursement à l'émetteur de sa carte de crédit.

Certains participants ont fait quelques commentaires au sujet du service à la clientèle qu'ils souhaiteraient voir plus accessible :

*"They should have a chat. Returns should be made easier. Getting in touch with customer service should be a lot easier. Staying on the phone for hours is just annoying."*

### 3.2.3. Données de la dimension littéraire

La tenue des groupes de discussion a suscité chez les participants une réflexion au sujet de la connaissance qu'ils ont de ces nouveaux produits. Ainsi, certains d'entre eux, aussi bien au Québec qu'en Ontario, ont modifié leur perception de ces produits entre le début de la séance de discussion et la fin de celle-ci. Des participants du Québec avouent qu'avant la rencontre ils auraient été d'accord pour renouveler l'expérience, mais que, après avoir entendu de possibles points négatifs soulevés par d'autres participants, ils se questionneraient davantage :

*« Ça m'a ouvert les yeux. Veut, veut pas, est-ce qu'on en a vraiment besoin ? Même sans intérêt, personne ne nous fait un cadeau. »*

*« Toutes les personnes qui utilisent les BNPL paient des frais quelque part. Je vais l'utiliser avec modération, car je pense que ce n'est pas une super bonne idée. Je vais garder cette option pour les imprévus. »*

En Ontario aussi, quelques participants ont avoué avoir changé leur perception entre le début et la fin des discussions :

*"For me, it has changed negatively. I would continue using it for large purchases however for smaller purchases, I would not. I would rather do my purchases in person."*

*"These products are not designed for the fiscally sound. They are designed for the screw ups of the world. That is where these companies make money charging very high interest rates or penalties."*

Certains participants ont fait des commentaires sur la nécessité d'offrir de l'information claire aux participants :

*"There should be clear indication or information as what consequences there are if we miss a payment."*

D'autres ont abordé les modalités de paiement :

*"I would like the option to select in how many months I would like to pay. Never had that option. When you go make a payment, should see that option that you can pay early."*

Finalement, les participants ont terminé la discussion en suggérant une meilleure vulgarisation de l'information au sujet des termes du contrat, du produit et des conséquences quand on manque un paiement :

*« Résumer en quelques points le contrat... » « Faire des capsules pour mieux éduquer les consommateurs... » "There should be clear indication or information as what consequences there are if we miss a payment..."*

## CHAPITRE 4. ANALYSE DES DONNÉES

**« Un problème de recherche se conçoit comme un écart conscient que l'on veut combler entre ce que nous savons, jugé insatisfait, et ce que nous désirons savoir, jugé désirable. » - Jacques Chevrier, 1993**

Au moment où nous rédigeons ce rapport, nous n'avons connaissance d'aucune décision rendue par les tribunaux canadiens, ni d'aucune interprétation législative précise de la question des BNPL au Canada. Notre analyse vise donc à mettre en lumière les zones de risques possibles, grâce aux faits recueillis, sous réserve de toute autre interprétation future du phénomène. Notre analyse s'appuiera principalement sur les dispositions législatives québécoises, tout en se référant à l'Ontario et à la législation fédérale quand cela s'appliquera. Nous tenons aussi à rappeler qu'entre le moment de la collecte de données (conventions, contrat et informations) provenant des sites internet des entreprises concernées et le moment de la rédaction finale de ce rapport, les sites internet ont évolué et il est possible que certaines informations contenues dans ce rapport aient été modifiées.

Notre analyse est donc basée sur l'information collectée sur ces sites avant de tels changements, le cas échéant. Notre observation du phénomène nous a conduit à cette question de recherche : Quels sont les risques, protections et recours associés à l'utilisation du financement « Achetez maintenant, payez plus tard » (BNPL) ? Nous avons choisi d'y répondre, d'une part, par une analyse des écarts entre la réglementation en vigueur et le contenu des conventions BNPL et, d'autre part, par la différence entre les perceptions des consommateurs et le contenu réel des conventions et de la réglementation. Par conséquent, les réponses aux sous-questions de recherche déjà identifiées révéleront graduellement les risques ou l'absence de risque en lien avec l'endettement et les recours liés aux BNPL ainsi que, par ricochet, les protections possibles pour les consommateurs.

Nous rappelons ici ces sous-questions de recherche :

1. Quels sont les risques en lien avec l'émergence des financements BNPL, leurs entreprises et l'endettement ?
2. Quels sont les risques en lien avec le règlement des différends ?
3. Quels sont les risques en lien avec la littératie des consommateurs au sujet de ces produits?

4. Est-ce que la législation en vigueur au Canada protège suffisamment les consommateurs en regard de l'émergence de ces nouveaux produits ?

#### **4.1. Quels sont les risques en lien avec l'émergence des financements BNPL, leurs entreprises et l'endettement ?**

##### **4.1.1. Risques en lien avec la dimension crédit/endettement**

Rappelons d'abord le fonctionnement de la nouvelle formule du financement « Achetez maintenant, payez plus tard » (BNPL). Il est très semblable au financement traditionnel du même nom. En effet, le consommateur achète un bien chez un détaillant. Pour le payer, celui-ci lui propose de faire affaire avec une banque ou une entreprise de financement indépendante avec laquelle il agit en partenariat. Dans le contexte de ce rapport, les entreprises concernées sont les fintechs Sezzle, Afterpay, Klarna et Affirm qui collaborent régulièrement avec les détaillants en vue d'accorder des prêts, principalement en ligne. Le consommateur se trouve donc à conclure deux contrats distincts : un contrat de vente avec le détaillant et un contrat de prêt avec l'entreprise de financement.

##### *4.1.1.1. Qualification du contrat de crédit BNPL : flou et analyse contextuelle*

Pour cette portion du rapport, l'enjeu se situe au point de vue de la qualification du deuxième contrat conclu par le consommateur, soit le contrat avec l'entreprise de financement, quant à savoir s'il s'agit d'un contrat de crédit (prêt). À titre de rappel, un contrat n'est pas un contrat de crédit si aucuns frais ne sont exigés en contrepartie du droit du consommateur d'exécuter son obligation à terme. Il en serait ainsi dans le cas d'un prêt d'argent pour lequel aucun intérêt ou autre coût de crédit ne serait payable en raison du prêt<sup>138</sup>. L'enjeu principal au sujet des frais facturés par les BNPL est que la pratique est diversifiée quant à l'application des frais et à la nature des frais imposés. Cette situation crée un flou sur le plan de l'interprétation et implique une analyse contextuelle pour chaque prêt afin de déterminer s'il s'agit d'un contrat de crédit ou pas. Par conséquent, il peut s'avérer difficile de déterminer si les entreprises se sont dégagées des obligations requises par la loi en présence d'un contrat de crédit, obligations, rappelons-le, qui visent à protéger le consommateur contre le surendettement. Si on tente tout de même l'exercice en se référant à la LPC québécoise, l'article 70 énumère les différents types de frais pouvant être considérés comme des frais de crédit et, sans surprise, l'intérêt y est indiqué<sup>139</sup>. Par conséquent, dans le cas d'Affirm qui prévoit un taux d'intérêt pouvant varier de 0

---

138 Michel DESCHAMPS, *L'application de la loi sur la protection du consommateur aux contrats de crédit*, dans la Revue du Barreau, tome 77, 2018, consulté en ligne : <https://edoctrine.caij.qc.ca/revue-du-barreau/77/1108547120/>.

139 *Loi sur la protection du consommateur* (L.P.C.), RLRQ, c. art. 70 a).

à 30 % en fonction de la solvabilité<sup>140</sup>, il est assez clair qu'il s'agit d'un contrat de crédit. D'ailleurs, Affirm est la seule des quatre entreprises à détenir un permis de prêteur de l'Office de la protection du consommateur au moment où nous écrivons ces lignes. Mais même alors, une question demeure : qu'en est-il du prêt accordé par Affirm à 0 % ? Sera-t-il considéré comme un prêt, et l'obligation d'Affirm de respecter les règles en matière de crédit sera-t-elle modulée en fonction de chaque prêt qu'elle accorde ? Dans le cas de Sezzle, les frais prévus sont des frais de réactivation de compte (15 \$), des frais de report de paiement (7,50 \$) et des frais de paiement par carte de débit ou de crédit (5 \$). Selon nous, ces frais peuvent très bien être associés à l'un ou l'autre type de frais énumérés à l'article 70, soit les frais d'administration<sup>141</sup>, les frais de renouvellement ou d'adhésion<sup>142</sup>. Pour ce qui est de Klarna qui prévoit des frais de retard, l'article 92 de la LPC voit ces frais de retard comme des frais de crédit. Quant aux frais dans les cas d'opérations transfrontalières d'Afterpay et à la marge que l'entreprise peut en dégager, celle-ci souligne qu'ils peuvent être considérés comme des frais. Dans l'arrêt *Banque de Montréal c. Marcotte*<sup>143</sup>, la Cour suprême du Canada nous enseigne que l'examen des frais doit se faire en deux étapes. La première consiste à déterminer si les droits ou frais de crédit en cause entrent dans l'une des catégories des frais de crédit énumérés à l'article 70 de la LPC. Dans l'affirmative, ce sont des frais de crédit. Dans le cas contraire, il faut aller à la deuxième étape qui consiste à se demander si les droits ou frais représentent la somme pour laquelle le crédit est effectivement consenti (art. 68). Si c'est le cas, il s'agit de capital net, sinon, il s'agit de frais de crédit appartenant à une catégorie non énumérée (art. 69). Les frais de crédit sont donc des frais payables pour avoir accès au crédit ou en raison de son utilisation<sup>144</sup>.

En Ontario, la situation ne nous apparaît pas plus claire. En effet, un contrat de BNPL pourrait être qualifié d'une convention de crédit fournisseur entendue comme une convention de consommation, selon laquelle le fournisseur ou une personne associée avec lui accorde un crédit fixe au consommateur pour l'aider à obtenir du fournisseur des marchandises ou des services, à l'exclusion d'un crédit ou d'un prêt<sup>145</sup>. Toutefois, pour que les règles qui régissent la section sur les conventions de crédit s'appliquent, il ne faudrait pas que la situation relève de la catégorie des exclusions prévues à l'article 67 de la loi ontarienne. Ainsi, quand la convention ne prévoit pas notamment de frais ou des intérêts<sup>146</sup>, ces règles ne s'appliquent pas.

Il nous apparaît donc que la notion de frais est déterminante dans l'application de dispositions relatives au crédit, qu'il s'agisse du Québec ou de l'Ontario.

Les contrats et conventions consultés pourraient, selon le contexte, être qualifiés de contrats de crédit. Mais laisser la qualification des contrats conclus par le consommateur avec les nouvelles entreprises aux aléas du contexte, alors qu'on est en présence de contrats d'adhésion, pourrait aller à l'encontre des objectifs visés par la réglementation en matière de crédit, qui est de

---

140 Voir le site internet d'Affirm : Options de paiement par l'intermédiaire d'Affirm Canada Holdings Ltd. ("Affirm"). Votre taux sera de 0 à 30 % de TAEG (lorsqu'il est disponible et sous réserve des limites réglementaires provinciales). Le TAEG offert est basé sur la solvabilité et soumis à une vérification d'admissibilité. Tous les clients ne sont pas admissibles au taux annuel de 0 % : <https://www.affirm.com/fr-ca/>.

141 *Loi sur la protection du consommateur* (L.P.C.), RLRQ, c. art. 70 d).

142 *Loi sur la protection du consommateur* (L.P.C.), RLRQ, c. art. 70 e).

143 *Banque de Montréal c. Marcotte*, EYB 2014-242090, 2014 CSC 55, par. 56.

144 *Banque de Montréal c. Marcotte*, EYB 2014-242090, 2014 CSC 55.

145 Loi de 2002, art. 66.

146 Loi de 2002, art. 67b) et c).

protéger le consommateur contre l'endettement excessif, car les règles prévues pour le protéger notamment en regard de la divulgation de frais ou de la publicité ne pourront pas s'appliquer correctement. Il suffira alors de prétendre que le financement est une alternative au crédit ou qu'il est sans frais pour se soustraire à la réglementation, alors qu'en réalité ledit produit pourrait comporter les mêmes dangers qu'un autre produit de crédit réglementé. C'est notamment ce qu'illustre cet extrait d'une décision californienne rendue dans le contexte d'une demande de permis faite par Sezzle en 2019 :

*"... Unlike some of the reported cases in California, there are no countervailing policy considerations justifying the exemption of Sezzle's product from the state's loan laws.<sup>147</sup> Sezzle's financing product may be worse for consumers than comparable, regulated options. For example, at least one Sezzle merchant allows consumers to use Sezzle to finance purchase amounts as low as \$35.00. If a consumer used Sezzle to finance a \$35.00 purchase and was charged all fees provided under the User Agreement, the consumer would have paid an equivalent annual percentage rate (APR) of about 600 % on their purchase<sup>147</sup>."*

Le cadre d'analyse que nous avons construit devait nous permettre d'établir des écarts existants entre la législation en vigueur et les conventions et contrats d'entreprise. Nous considérons que le flou dans l'interprétation du contrat de crédit pourrait créer cet écart. En effet, certaines de ces entreprises peuvent prévoir des frais dans leurs contrats ou conditions d'utilisation, tout en présentant leurs produits comme n'ayant pas de frais ou d'intérêt<sup>148</sup>, ce qui contribue au flou quant à la qualification du contrat comme contrat de crédit. Le risque est donc le flou dans l'interprétation du contrat de crédit, ce qui peut induire une difficulté sur le plan de la conformité et aussi sur le plan du contrôle des formules émergentes par les autorités quant à l'obligation de détenir un permis de prêteur.

#### *4.1.1.2. Qualification de l'entreprise BNPL : entre diversité et ambiguïté*

Au Québec, à moins d'être exempté, notamment du fait qu'on est une banque ou une coopérative de services financiers, les entreprises doivent obtenir un permis pour conclure un contrat de prêt d'argent<sup>149</sup>. La décision d'accorder un permis ou non à une entreprise relève de l'Office de la protection du consommateur. Ainsi, l'Office peut refuser d'accorder un permis de prêteur<sup>150</sup>, notamment en raison du non-respect de certaines formalités liées au contrat de prêt<sup>151</sup> ou du fait que le contrat contient un taux de crédit abusif<sup>152</sup>. Les quatre entreprises de

---

147 <https://dfpi.ca.gov/wp-content/uploads/sites/337/2019/12/Sezzle-Statement-of-Issues.pdf>

148 Par exemple, sur le site d'**Affirm**, le produit est présenté comme suit : *Aucuns frais.*

*Vous ne paierez jamais de frais de retard. Ni de frais annuels. Ni de frais surprise.* Alors qu'en petits caractères plus bas, on mentionne qu'il peut y avoir des intérêts : <https://www.affirm.com/fr-ca/>.

**Afterpay** : payez en six versements sans intérêts : <https://www.afterpay.com/fr-CA/how-it-works>; **Klarna** : *Mieux que le crédit (n'affecte jamais votre pointage de crédit), pas de frais* : <https://www.klarna.com/ca/pay-in-4/> ; **Sezzle** : Payez vos achats en 4 versements avec 0 % mais augmentez votre crédit : <https://sezzle.com/fr-ca>.

149 *Règlement d'application de la Loi sur la protection du consommateur du Québec*, art. 18.

150 *Ultra Comptant c. Office de la protection du consommateur*, 2001 CanLII 32656 (T.A.Q.).

151 Par exemple les exigences en lien avec le contenu prévu à l'art. 115 de la *Loi sur la protection du consommateur* (L.P.C.).

notre analyse se présentent toutes sous différentes qualifications, et parmi elles, seule l'entreprise Affirm détenait un permis de prêteur de l'Office de la protection du consommateur au moment de la recherche. Klarna était inscrite au registraire des entreprises du Québec comme une société ayant pour actionnaire majoritaire Klarna Bank AB, banque agréée, ce qui peut laisser croire qu'il s'agit d'une banque et donc qu'elle est exemptée de l'obligation de détenir un permis quand elle accorde des prêts aux consommateurs. Cependant, Klarna n'apparaît nulle part dans la liste des institutions encadrées par le Surintendant des institutions financières (BSIF)<sup>153</sup>, si on se fie aux résultats obtenus lors de la recherche sur le site internet de l'organisme. En effet, d'après l'article 2 de la *Loi sur les banques*, une banque est une entité dont le nom figure aux annexes I ou II de la Loi, ce qui n'est pas le cas de Klarna. Toutefois, une banque étrangère autorisée peut agir au Canada si elle bénéficie d'un arrêté ministériel en vertu de l'article 524(1) de la Loi. Par ailleurs, une entité étrangère réglementée est une entité constituée dans un pays étranger ayant ratifié un traité visé à l'annexe IV<sup>154</sup> de la Loi. Selon l'interprétation d'un expert<sup>155</sup> consulté dans le cadre de cette recherche, compte tenu de l'article 14 de la *Loi sur les Banques*, une entité peut aussi être une filiale d'une banque étrangère assujettie à la Loi, mais son nom doit alors figurer à l'annexe II de la Loi. Or Klarna ne semble pas inscrite à l'une des annexes I, II ou III de la *Loi sur les banques*. Cependant, l'annexe IV renvoie notamment à un accord avec l'Union européenne, dont la Suède est membre (Klarna est d'origine suédoise). Il a été difficile de trouver une trace d'un arrêté qui pourrait viser Klarna. Il apparaît donc difficile de conclure que Klarna est une banque au sens de la *Loi Canadienne sur les banques* et qu'elle est exemptée de détenir un permis pour accorder des prêts aux consommateurs, le cas échéant. Il faut noter que le fait de donner l'impression que le prêteur est une institution réglementée pourrait constituer une infraction à l'art. 983 de la *Loi sur les banques*<sup>156</sup>. Pour ce qui est d'Afterpay et Sezzle, aucune ne détenait de permis de prêteur au moment de la recherche. Dans le cas de Sezzle, il ne semble même pas y avoir d'inscription au registraire des entreprises du Québec.

En Ontario, l'exigence de détenir un permis pour accorder des prêts aux consommateurs ne nous semble pas prévue à la *Loi de 2002 sur la protection du consommateur*. Toutefois, le permis de prêteur est obligatoire pour accorder des prêts en vertu de l'article 6 de la *Loi de 2008 concernant les prêts sur salaire*<sup>157</sup>. Par ailleurs, l'article 2(2) portant sur le champ d'application de cette loi précise que celle-ci s'applique, avec les adaptations nécessaires, aux prêts autres que les prêts sur salaire.

Encore ici, le risque est l'absence de conformité à une exigence d'une loi d'ordre public<sup>158</sup> qui vise à protéger les consommateurs, ce qui peut soustraire les entreprises de crédit émergentes au contrôle de leurs pratiques par les autorités en la matière. Ce risque découle notamment du flou dans la qualification du financement comme étant un contrat de crédit.

---

152 *Ultra Comptant c. Office de la protection du consommateur*, 2001 CanLII 32656 (T.A.Q.).

153 <https://www.osfi-bsif.gc.ca/fra/wt-ow/Pages/wwr-er.aspx?sAll=1>.

154 <https://laws-lois.justice.gc.ca/fra/lois/b-1.01/page-4.html#docCont>.

155 Jacques St Amant, spécialisé en droit bancaire, ancien chargé de cours à l'UQAM et ancien employé d'Option consommateurs.

156 <https://laws-lois.justice.gc.ca/fra/lois/B-1.01/section-983-20180621.html>.

157 <https://www.ontario.ca/fr/lois/loi/08p09#BK6>.

158 On ne peut y déroger par une convention particulière : Voir Art.261 LPC Québécoise et Art.7(1) de la Loi de 2002 pour l'Ontario

#### 4.1.1.3. *L'endettement : diversité de pratiques, frais NSF et inscription au dossier de crédit*

Comme nous l'avons déjà souligné dans ce rapport, la législation en matière de crédit vise à protéger le consommateur contre l'endettement excessif. Parmi les obligations imposées par la LPC et retenues pour les fins de cette recherche, dans le processus d'octroi du crédit, l'obligation respectée par toutes les entreprises est le droit du consommateur de payer avant échéance. La faculté de dédit n'est reprise dans aucune convention. Pour ce qui est du consentement, il est important de souligner qu'à la lecture de conventions, la plupart des entreprises prévoient des frais alors qu'elles mettent l'accent sur l'absence de frais sur leurs sites internet, ce qui pourrait contrevenir à l'article 247.2 de la LPC québécoise qui énonce que nul ne peut laisser croire qu'aucuns frais de crédit ne seront payables au cours d'une certaine période consécutive à une opération, à moins de préciser clairement le taux de crédit qui sera applicable à la fin de cette période si le capital net n'est pas remboursé en entier, ou encore à l'article 219 de la LPC au sujet des représentations fausses ou trompeuses. Si on prend l'exemple d'Affirm qui détient un permis de prêteur de l'Office de la protection du consommateur, parmi les premières informations sur son site internet, on lit ceci : « **Aucuns frais** : vous ne paierez jamais de frais de retard. Ni de frais annuels. Ni de frais surprise<sup>159</sup>. » Il y a pourtant des frais d'intérêt associés au prêt, selon les conditions d'utilisation et l'information qu'on trouve ailleurs sur le site internet de l'entreprise. Cette façon de procéder peut vicier le consentement du consommateur qui pourrait, croyant qu'il n'y a pas de frais, décider d'utiliser ce produit plutôt qu'un autre.

Par ailleurs, dans leur modèle de fonctionnement, les entreprises BNPL demandent aux consommateurs l'autorisation d'accéder à leurs données bancaires dans ce qu'elles présentent comme processus d'enquête de crédit ou d'évaluation de la capacité de paiement qui, soit dit en passant, varie d'une entreprise à l'autre. Sezzle parle d'une vérification de crédit qui n'est pas ferme mais continue durant le contrat et souligne qu'elle n'accède au pointage de crédit que pour les habitants des États-Unis. Cela est aussi vrai pour Affirm et Afterpay, à la différence qu'Afterpay parle d'un gel des fonds correspondant au premier mois du paiement durant le processus d'évaluation et chaque fois qu'il y a un nouvel achat. Klarna recueille aussi les données à des fins de vérification de crédit. Dans le cadre du processus d'approbation, les consommateurs consentent au remboursement par prélèvement automatique sur leur carte de débit ou leur carte de crédit. Voici quelques considérations que nous avons soulevées en lien avec le fonctionnement du financement :

##### 1. *Un accès direct et illimité aux comptes bancaires pour le recouvrement des fonds*

Certaines pratiques qu'on trouve dans les conditions d'utilisation de Sezzle peuvent être douteuses et entraîner des conséquences considérables sur la situation financière des consommateurs, en particulier les plus vulnérables. En cas de non-paiement, Sezzle se réserve le

---

159 <https://www.affirm.com/fr-ca/>.

droit de retirer à tout moment les fonds de tout compte bancaire enregistré, y compris les comptes d'épargne et les comptes chèques secondaires qui sont répertoriés au moment de la vérification mais non enregistrés pour le remboursement du compte Sezzle<sup>160</sup>. Nous nous interrogeons sur la validité d'un tel consentement donné par le consommateur. Il est vrai qu'un compte bancaire est saisissable par un créancier<sup>161</sup> : « ... puisque l'argent déposé par le client dans son compte bancaire constitue un prêt octroyé à la banque, la saisie de ces fonds détenus dans ce compte par le créancier saisissant du client (alors son débiteur) oblige la banque (tierce saisie en l'espèce) à remettre ces fonds au créancier de son client... ». Toutefois, il y a une procédure à suivre, et au Québec ce sont les articles 711 et suivants du *Code de procédure civile du Québec* qui régissent une telle saisie. Dans le cadre d'une procédure judiciaire, une saisie serait possible, cependant nous ne pourrions en dire autant d'un simple consentement donné par le consommateur.

## 2. Du crédit sur du crédit et des frais NSF : fausse représentation ?

Au-delà de ce qui a été dit au sujet des frais dans les lignes précédentes, il y a un autre enjeu en lien avec les intérêts et les frais en cas d'insuffisance de fonds. Puisque le financement est combiné avec une carte de crédit ou un autre compte bancaire (compte chèque, par exemple), il y a risque pour le consommateur de payer des frais en lien avec le financement, même quand il est à 0 %. Si le consommateur utilise une carte de crédit, il se verra imposer des intérêts s'il ne paie pas son compte à temps. Dans le cas d'une carte de débit, il y a possibilité de frais pour insuffisance des fonds (NSF) imposés par la banque. Par ailleurs, Klarna demande aussi des frais NSF en sus de ceux facturés par la banque, ce qui peut représenter un lourd fardeau pour le consommateur, en particulier s'il est vulnérable. D'ailleurs, une action collective a été entamée en Californie (USA) contre Klarna<sup>162</sup>. Il lui est reproché notamment de faire de la fausse représentation au sujet des frais NSF. Finalement, il faut souligner que les découverts occasionnels dans un compte chèque maintenu par un consommateur auprès d'une institution financière peuvent être considérés comme des prêts accordés par l'institution financière au client s'il n'est remboursable que sur demande de l'institution<sup>163</sup>.

## 3. Absence de limite de prêts à détenir en même temps par un client (cumul des prêts)

Affirm est la seule entreprise parmi les quatre à souligner le fait qu'il n'y a pas de limite au nombre de prêts qu'un consommateur peut avoir à la fois<sup>164</sup>. Dans le cadre de groupes de

---

160 Extrait de la clause 3.7 *Comptes bancaires*.

Lorsque vous vous connectez à votre compte bancaire pour connecter votre ou vos comptes bancaires à votre compte Sezzle, Sezzle stockera les informations relatives à tous les comptes connectés à cette connexion bancaire. Sezzle se réserve le droit d'initier des paiements et de retirer des fonds de tout compte bancaire enregistré à tout moment afin de collecter tous les paiements, y compris les paiements en souffrance. Les comptes comprennent les comptes d'épargne et les comptes chèques secondaires.

161 Nicole L'HEUREUX et Marc LACOURSIÈRE, *Droit bancaire*, 5<sup>e</sup> édition, Éditions Yvon Blais, 2017, p. 181.

162 <https://www.classaction.org/media/hale-v-klarna-inc.pdf>.

163 Michel DESCHAMPS, *L'application de la Loi sur la protection du consommateur aux contrats de crédit*, dans la *Revue du Barreau*, tome 77, 2018, consulté en ligne : <https://edoctrine.caij.qc.ca/revue-du-barreau/77/1108547120/>.

164 Voir la section *Aucune limite du centre d'aide* : <https://helpcenter.affirm.ca/s/article/no-loan-limit-ca?language=fr>.

discussion réalisés pour cette recherche, la moitié des participants ontariens ont affirmé avoir eu plus d'un prêt à la fois. On peut se questionner sur la valeur de l'évaluation de la capacité de paiement qui est faite au moment de la demande du prêt, car toutes les entreprises disent la faire. Il faut rappeler que le but de l'évaluation de la capacité de paiement du consommateur est de le protéger contre un endettement incontrôlé, et que l'évaluation de la capacité de paiement implique de tenir compte notamment des renseignements concernant le total des débours mensuels récurrents ainsi que le total des débours mensuels exigés en vertu d'un contrat de crédit<sup>165</sup>.

#### 4. Inscription au dossier de crédit

Le financement BNPL a clairement un impact sur le dossier de crédit des utilisateurs, car les conséquences d'un défaut de paiement, pourraient, d'une façon ou d'une autre, apparaître au dossier de crédit. Sezzle semble laisser aux consommateurs le choix de décider d'une inscription ou non au dossier de crédit, mais encore faut-il qu'ils en soient conscients au moment où ils souscrivent au prêt. Afterpay souligne simplement que le compte sera envoyé en agence de recouvrement, ce qui peut avoir pour effet d'entacher le dossier de crédit.

#### 5. Possibilité d'accès à une limite de crédit dépassant le montant de l'achat ?

Sezzle mentionne la possibilité d'offrir une limite accrue comme avantage. Par ailleurs, la clause, dans les conditions d'utilisation d'Affirm, qui interdit aux utilisateurs de se servir de ces services aux fins du paiement d'un autre prêt ou d'effectuer des avances de fonds, nous laisse croire qu'il y aurait peut-être la possibilité d'avoir accès à une limite de crédit dépassant le montant de l'achat. Mais nous ne pouvons l'affirmer car nos groupes de discussion ne nous ont pas permis de valider cette information.

Finalement il nous est difficile d'affirmer que les mesures de protection contre l'endettement prévues dans la loi sont respectées par les entreprises BNPL, à la lecture des conventions et contrats. La mesure prévue dans toutes les conventions est la possibilité d'effectuer un paiement en avance. L'évaluation de la capacité de paiement est prévue aussi, mais on s'interroge sur sa validité car le seul élément souligné est une vérification au dossier de crédit qui, dans le cas de Sezzle, est qualifiée de vérification non ferme mais réfère à un outil d'analyse exclusif pour lequel il nous est difficile de vérifier la conformité avec les renseignements requis par le *Règlement d'application de la Loi sur la protection du consommateur*<sup>166</sup>. La faculté de dédit (ou possibilité d'annuler un contrat de prêt dans les 2 jours suivant le moment où chaque partie a le contrat) n'est prévue dans aucune convention ou contrat. Par ailleurs, le contrat pouvant être considéré comme un contrat conclu à distance<sup>167</sup>, certaines exigences de la loi, notamment en regard de la divulgation de certains renseignements (ex : les frais) qui doit être faite d'une façon évidente, intelligible et portée expressément à l'attention du consommateur ne sont pas tout à fait respectées. L'information sur les frais NSF n'est pas mise en évidence,

---

165 *Règlement d'application de la Loi sur la protection du consommateur*, art. 61.0.1 b) et c).

166 *Règlement d'application de la Loi sur la protection du consommateur*, art. 61.0.1.

167 *Loi sur la protection du consommateur* (L.P.C.), RLRQ, c. art. 54.4.

mais plutôt cachée dans la multitude de pages qui noircissent les conventions d'utilisation. C'est d'ailleurs l'un des éléments qui est allégué dans l'action collective contre Klarna<sup>168</sup> en Californie : "... Klarna prominently markets itself as a service that allows users to pay for purchases at a later date, with no interest, no fees and no hassle. These representations are false. In fact, there are huge, undisclosed fees and interest associated with using the service..."

## 4.2. Quels sont les risques en lien avec le règlement des différends des BNPL?

### 4.2.1. Risques en lien avec le règlement des différends

#### 4.2.1.1. Les mécanismes de première ligne

Malgré la forte appréciation des BNPL, certains participants de groupes de discussion tenus dans le cadre de cette recherche ont souligné des difficultés expérimentées en cas de retour des biens achetés et des difficultés à joindre le service à la clientèle. Pourtant, toutes ces entreprises prévoient des mesures de première ligne (centre d'aide (Affirm), support (Sezzle), Négociation (AfterPay). Dans le cas de Klarna, elle recommande d'abord de contacter le commerçant. On peut s'interroger sur l'efficacité de ces mesures. Il est vrai que le *Code de procédure civile du Québec* encourage les parties à tenter de régler les différends avant de s'adresser aux tribunaux et que la *Loi de 2002 de protection du consommateur en Ontario* autorise de régler un différend autrement que par une décision judiciaire<sup>169</sup>, mais les mécanismes mis en place doivent faciliter l'accès à la justice. Celui-ci est défini comme l'action de rendre accessible une forme de justice qui est perçue comme telle par celui ou celle à qui elle est destinée et qui répond à ses motivations et attentes de justice<sup>170</sup>, il nous est difficile d'affirmer que ce but est atteint. Notons que sur la question plus spécifique du remboursement, Affirm prévoit un remboursement dans un délai de 21 jours ou 90 jours dans certains cas. Par ailleurs, des questions peuvent se poser au sujet de l'application de certaines mesures spécifiques prévues en matière de crédit pour faciliter le recours des consommateurs.

#### 4.2.1.2. La rétrofacturation?

Une des questions que soulève l'émergence des BNPL est l'application de la rétrofacturation aux achats effectués à l'aide d'un financement BNPL. La rétrofacturation est un mécanisme prévu aussi bien dans la *Loi sur la protection du consommateur* au Québec<sup>171</sup> que dans la *Loi de 2002 sur la protection du consommateur* en Ontario<sup>172</sup>. Elle permet à un consommateur qui a utilisé sa carte de crédit pour un achat de s'adresser à son émetteur de carte de crédit pour obtenir

---

<sup>168</sup> <https://www.classaction.org/media/hale-v-klarna-inc.pdf>.

<sup>169</sup> *Loi de 2002 sur la protection du consommateur*, Article 7(4)

<sup>170</sup> Jean-François ROBERGE, *La justice participative, changer le milieu juridique par une culture intégrative de règlement des différends*, 2011, Montréal, éd. Yvon Blais, p. 23

<sup>171</sup> Art. 54.14 LPC.

<sup>172</sup> Art. 99(1) Loi de 2002.

remboursement en cas de défaut du commerçant de rembourser. Dans le contexte où intervient une BNPL, est-ce que le consommateur pourrait s'adresser à son émetteur de carte de crédit? Tout d'abord, au moment de la recherche, nous n'avons répertorié aucune décision de justice impliquant les quatre entreprises au Canada.

Toutefois, une recherche effectuée sur le site de l'Office de la protection du consommateur du Québec nous a permis de constater l'existence d'une mise en demeure contre Afterpay. Selon l'information obtenue au sujet du contenu de la mise en demeure, il s'agissait d'un cas de retour d'articles achetés via le compte Afterpay relié à la carte de crédit du consommateur. Ce dernier réclamait un remboursement. Le commerçant alléguait avoir crédité le compte Afterpay. Les faits ne nous disent pas si le consommateur avait présenté une demande de rétrofacturation auprès de l'émetteur de sa carte de crédit, mais la réponse n'est pas évidente. Rappelons d'abord le mécanisme selon lequel le consommateur conclut deux contrats<sup>173</sup> : un avec le vendeur et un autre avec la compagnie de financement. Il s'agit d'une cession de créance en vertu de l'article 1637 du *Code civil du Québec (C.c.Q)*<sup>174</sup>. Dans une cession de créance, le créancier cède à un tiers sa créance ou son droit de créance. C'est ce qui se passe, selon nous, quand le détaillant offre au consommateur de faire financer son achat par une compagnie de financement. Mais dans ce cas-ci, le consommateur décide de rembourser son financement avec la carte de crédit. On peut donc se demander si le consommateur perd le droit à la rétrofacturation conféré par la LPC pour faciliter ses recours. La question n'est pas tranchée, mais plusieurs réflexions peuvent être avancées.

Tout d'abord, en vertu de l'article 54.3 LPC, dans un contrat conclu à distance, un commerçant ne peut percevoir de paiement avant d'exécuter son obligation, à moins qu'il s'agisse d'un paiement pour lequel le consommateur peut demander une rétrofacturation, soit la carte de crédit. Dans l'hypothèse où le consommateur utilise sa carte de crédit pour rembourser le BNPL, nous considérons qu'il serait quand même difficile d'affirmer que le consommateur pourra bénéficier de la rétrofacturation, malgré l'alinéa 2 de l'article 1637 C.c.Q qui énonce que la cession de créance ne peut porter atteinte aux droits du débiteur. La raison est que le consommateur ne s'est pas servi de sa carte de crédit pour acheter le bien, mais plutôt pour rembourser le financement. Si le consommateur utilise sa carte de débit pour rembourser son BNPL, la situation n'est pas si différente, car le commerçant n'est pas censé accepter de percevoir le paiement avant d'exécuter l'obligation si le paiement n'est pas fait par carte de crédit.

D'autre part, si l'on considère que le BNPL est un crédit, la question de l'application de l'article 6.3 du *Règlement d'application de la Loi sur la protection du consommateur* se pose, car cet article du Règlement exclut le contrat de crédit de la rétrofacturation. La question n'est donc pas facile à trancher. Il faudrait peut-être que les autorités envisagent de considérer la rétrofacturation dans les situations où la carte de crédit n'est pas utilisée mais qu'on est en présence d'un contrat conclu à distance, comme dans le contexte des BNPL. En attendant, le consommateur qui utilise sa carte de débit pourra toujours s'adresser à son institution

---

173 <https://www.canada.ca/fr/agence-consommation-matiere-financiere/services/prets/achetez-maintenant-payez-tard.html> et Pierre-Claude LAFOND, *Droit de la protection du consommateur : Théorie et pratique*, 2<sup>e</sup> édition, Éditions Yvon Blais, p.361-362, 2021.

174 Voici l'énoncé de l'article 1637 C.c.Q : Le créancier peut céder à un tiers, tout ou partie d'une créance ou d'un droit d'action qu'il a contre son débiteur. Cette cession ne peut, cependant, porter atteinte aux droits du débiteur, ni rendre son obligation plus onéreuse.

financière en vertu de l'article 23, par. a) et b) de la Règle H1 de l'Association canadienne des paiements (ACP), qui permet au consommateur de s'adresser à son institution financière pour demander un remboursement, dans un délai de 90 jours, dans des situations très précises<sup>175</sup>.

Finalement, il faut souligner qu'en matière de paiements préautorisés, l'article 124 de la LPC québécoise permet au consommateur de mettre fin aux prélèvements en tout temps en avisant le commerçant. Mais dans ce cas, le consommateur devra convenir d'un autre moyen de paiement pour le respect de ses obligations, si le contrat se poursuit.

#### *4.2.1.3. L'interdépendance du contrat et de son financement*

Aussi bien La loi 2002 de l'Ontario que la LPC québécoise prévoient des dispositions qui rendent le cessionnaire et le commerçant solidairement responsables. Dans le cas de la LPC québécoise, c'est l'article 103, et dans le cas de l'Ontario, il s'agit de l'article 83(1) de la Loi de 2002 qui énonce que le cessionnaire ne dispose pas de droits plus étendus que le cédant relativement au crédit ou au prêt et est tenu aux mêmes obligations, responsabilités et devoirs que celui-ci, notamment d'observer la loi. Au Québec, le législateur précise à l'article 103.1 que le consommateur qui a utilisé un contrat de prêt d'argent pour payer un bien peut opposer au prêteur les mêmes moyens de défense qu'il peut faire valoir à l'encontre du commerçant vendeur. Or quand on lit les différentes conventions BNPL, on réalise très vite que les entreprises se dégagent de toute responsabilité en cas de litige. Sezzle limite son rôle à celui de portail de communication et de gestion des litiges pour les comptes utilisateurs et marchands. Quant à Klarna et Afterpay, elles se dégagent de toute responsabilité et tout litige entre le consommateur et le commerçant. La *Loi sur la protection du consommateur* étant d'ordre public, nous sommes d'avis que ces clauses ne sont pas opposables aux consommateurs.

#### *4.2.1.4. Les clauses susceptibles d'affecter l'équité dans le règlement des différends*

Afterpay et Sezzle prévoient des clauses d'arbitrage qui excluent le Québec. Dans le cas de Sezzle, il y a aussi une clause de renonciation à l'action collective. On suppose que ces entreprises savent que ces clauses ne sont pas opposables aux consommateurs québécois<sup>176</sup>. Cependant, les consommateurs ontariens ne sont pas exclus de ces clauses. Pourtant, en Ontario, l'article 7(2) de la *Loi de 2002 sur la protection du consommateur* rend invalide « la condition ou la reconnaissance, énoncée dans une convention de consommation ou une convention connexe, qui exige ou a pour effet d'exiger que les différends relatifs à la convention soient soumis à l'arbitrage ». Et l'article 8(2) de la même loi énonce que le

---

175 Cet article prévoit ce qui suit : le membre traitant accepte la demande de remboursement d'un payeur au compte duquel un DPA a été passé dans les conditions déclarées ci-après :

i. le DPA n'a pas été tiré conformément à l'Accord de DPA du payeur ; ou  
ii. l'Accord de DPA du payeur a été révoqué ; ou

iii. il n'a pas été donné de confirmation, de préavis ou d'avis conformément

aux articles 16, 17, 28 ou 29, selon le cas ; <https://paiements.ca/sites/default/files/h1fre.pdf>.

176 *Loi sur la protection du consommateur* (L.P.C.), RLRQ, c. art. 54.4.

consommateur peut introduire une instance au nom des membres d'un groupe ou devenir membre d'un groupe dans une telle instance à l'égard d'un différend relatif à une convention de consommation malgré toute condition ou reconnaissance énoncée dans la convention de consommation ou une convention connexe, qui aurait ou a pour effet de l'empêcher d'introduire un recours collectif ou de devenir membre d'un tel groupe. On peut donc conclure que ces clauses ne s'appliquent pas non plus aux consommateurs ontariens malgré l'absence d'exclusion de la province. Affirm prévoit aussi une prescription d'un an pour exercer un recours qui exclut le Québec. En Ontario, sous réserve de certaines exceptions, la prescription est de deux ans en vertu de la *Loi de 2002 sur la prescription des actions*<sup>177</sup>. Ces conventions prévoient aussi toutes sortes de clauses pouvant être jugées abusives pour le consommateur<sup>178</sup> ; une analyse plus en profondeur de ces clauses est donc nécessaire. Dans l'immédiat, il nous est difficile d'affirmer que ces clauses sont conformes à la législation en vigueur.

De ce qui précède, il nous est difficile de conclure à la conformité des conventions à la réglementation en vigueur, en regard du règlement des différends, aussi bien pour l'Ontario que pour le Québec.

#### **4.2. Quels sont les risques en lien avec la littératie des consommateurs au sujet des BNPL ?**

Le constat majeur par rapport aux groupes de discussion est l'évolution de la perception des participants au sujet des BNPL au fil des échanges. Cette évolution est passée de l'appréciation sans réserve des produits BNPL, en début de séances de groupes de discussion, au questionnement sur le besoin de renouveler l'expérience ainsi qu'à une certaine réflexion sur le sujet, en fin de séances de groupes de discussion.

On ne peut pas avoir plus révélateur sur les besoins en matière de littératie dans ce domaine. Cette connaissance des produits est d'autant plus essentielle qu'elle peut affecter le consentement des consommateurs. En matière de crédit, l'importance du consentement se traduit, selon nous, notamment par l'énonciation de différentes règles au sujet de la divulgation d'informations pertinentes à présenter au consommateur. Ainsi, le commerçant a l'obligation de divulguer au consommateur la nature de l'opération, ses particularités et ses modalités d'exécution<sup>179</sup>, par exemple en matière de frais<sup>180</sup>. Cela est vrai aussi en Ontario où le fournisseur doit fournir au consommateur l'information de façon claire, compréhensible et bien évidente<sup>181</sup>.

---

177 <https://www.ontario.ca/fr/lois/loi/02124#BK4>.

178 Article 1437 du *Code civil du Québec*.

179 Nicole L'HEUREUX et Marc LACOURSIERE, *Droit de la consommation*, Éditions Yvon Blais, 6<sup>e</sup> édition, 2011.

180 *Loi sur la protection du consommateur*, art. 72.

181 *Loi de 2002 sur la protection du consommateur*, art. 5(1).

#### **4.2.1. Risques en lien avec la littératie : écart entre l'information facilement accessible au consommateur et les conventions**

Comme nous l'avons souligné à plus d'une reprise, sur les sites internet, l'accent est mis sur l'absence de frais et sur le fait qu'il s'agit d'une alternative au crédit. Or à la lecture des conventions, on réalise assez rapidement l'existence de frais déjà présentés au point 4.1.1.1. de ce chapitre du rapport. Rappelons que les frais NSF imposés par Klarna sont à la base d'une action collective en Californie. L'impact de cet écart d'information est assez manifeste sur les consommateurs. En effet, nos participants aux groupes de discussion nous ont tous dit qu'il n'y avait pas de frais liés à ces produits (avant vérification), et personne n'a affirmé avoir reçu de l'information au sujet des frais.

C'est justement l'absence de frais et d'intérêt qui attirait les participants vers ces produits. Rappelons les enseignements de la Cour suprême dans l'arrêt *Richard c. Time*<sup>182</sup>, au sujet des représentations qu'on fait aux consommateurs, selon lesquelles l'impression générale est importante<sup>183</sup>. Le fait qu'une représentation ait causé ou non un préjudice à un consommateur n'est pas pertinent pour décider si un commerçant a eu une pratique interdite. La LPC interdit les représentations trompeuses et non seulement les représentations mensongères. Une indication est trompeuse lorsqu'elle a la capacité d'induire en erreur<sup>184</sup>. Pour démontrer son caractère trompeur, il n'est pas nécessaire d'apporter la preuve qu'elle a effectivement trompé un consommateur<sup>185</sup>. Les représentations trompeuses peuvent se faire sous forme d'allégation, d'omission ou de comportement<sup>186</sup>. Selon la Cour suprême, pour évaluer la véracité d'une représentation, il faut procéder en deux étapes<sup>187</sup> : 1) décrire l'impression générale que la représentation est susceptible de donner chez le consommateur crédule et inexpérimenté ; 2) déterminer ensuite si cette impression est conforme à la réalité. Si la réponse est négative, le commerçant aura commis une pratique interdite.

Dans le cas qui nous occupe, l'écart entre l'information qui est présentée au consommateur pour l'attirer et l'information qui se trouve dans les conventions nous permet de répondre par la négative à ces deux considérations. Cette analyse nous permet de remettre en question le consentement donné par le consommateur qui souscrit à ces produits.

#### *4.2.2. Risques en lien avec la littératie : écart entre les perceptions des consommateurs par rapport à la loi et par rapport aux conventions*

La confusion au sujet des produits est telle qu'un participant a considéré que le produit BNPL est un programme de fidélité offert par les entreprises. Cela est compréhensible quand on constate par quelle analyse nous passons dans ce rapport pour tenter de qualifier le produit et les

---

182 *Richard c. Times Inc.*, 2012 CSC 8, [2012] 1 R.C.S.

183 *Richard c. Times Inc.*, 2012 CSC 8, [2012] 1 R.C.S., par. 49 et 50.

184 Nicole L'HEUREUX, Marc LACOURSIÈRE, *Droit de la consommation*, 6<sup>e</sup> édition, Montréal, Éditions Yvon Blais, p. 495, 2011.

185 L.R.Q., c.P-40.1, art. 217.

186 L.R.Q., c.P-40.1, art.216.

187 *Richard c. Times Inc.*, 2012 CSC 8, [2012] 1 R.C.S., par. 78.

entreprises qui l'offrent. Par ailleurs, pour ce qui est des formalités exigées en regard de la loi, qu'il s'agisse de perception ou pas, tous les participants ont affirmé n'avoir pas reçu de contrat écrit, mais plutôt avoir consenti rapidement aux conditions d'utilisation. On a aussi constaté une marque de confiance accordée à ces entreprises du fait que les participants les associaient notamment aux banques. Des participants n'étaient pas conscients que certaines entreprises pouvaient procéder à une vérification de crédit conformément à ce qui est inscrit dans les conventions, car l'une des motivations à utiliser ces produits était d'accéder au crédit sans vérification de dossier de crédit. Pour ce qui est de certaines mesures visant à prévenir l'endettement, l'évaluation de la capacité de paiement semblait se limiter à l'information relative à la carte de crédit pour certains participants. Quant à payer avant échéance, aucun participant ne semblait connaître cette possibilité. Finalement, les recours prévus par les entreprises sont peu connus également. D'ailleurs, la majorité ne connaissait pas l'existence des mesures traditionnelles, comme s'adresser à son émetteur de carte de crédit.

Bref le plus grand risque en matière de littératie se situe dans la représentation que les consommateurs se font du produit et des recours par rapport à la réalité. Sans que nous ayons posé de question à cet effet, tous les participants ont formulé des commentaires sur la nécessité de bien vulgariser l'information sur le sujet.

### **4.3. Est-ce que la législation en vigueur au Canada protège suffisamment les consommateurs en regard de l'émergence de ces nouveaux produits ?**

De tout temps, l'enjeu principal en matière de crédit a été le surendettement. Selon le professeur Pierre-Claude Lafond<sup>188</sup>, le gouvernement adopte deux attitudes pour protéger le consommateur contre ses propres faiblesses. Une attitude de contrôle à la base contre un usage abusif ou inconsidéré du crédit, notamment par l'adoption de mesures pour réduire l'endettement (ex : en offrant au consommateur la possibilité d'annuler le contrat 2 jours après sa conclusion ou en invoquant la lésion, etc.) et une attitude de contrôle par le haut, soit un contrôle sur les fournisseurs de crédit notamment en interdisant la publicité, en exigeant de divulguer certaines informations et en exigeant de détenir un permis. Toutes ces mesures ont été analysées à travers ce rapport. Il est vrai qu'il n'existe pas encore de législation spécifique pour les BNPL, mais en attendant, on peut s'employer à faire appliquer les protections offertes par la réglementation déjà en vigueur. Si un des enjeux au sujet de la qualification du produit BNPL est l'existence de frais de crédit, on sait maintenant que certains frais, comme des frais de retard, peuvent être considérés comme des frais de crédit, en particulier quand on est en présence de consommateurs vulnérables. D'ailleurs, il est rapporté<sup>189</sup> qu'au Royaume-Uni, les consommateurs utilisant les BNPL se sont vu facturer 39 millions de livres sterling sur une période d'un an, ce qui représente une somme considérable en matière de frais. Par ailleurs, l'article 66 de la LPC québécoise, qui énonce les différents contrats visés par la section sur le contrat de crédit, ne semble pas faire une énumération exhaustive, si l'on se fie au vocabulaire utilisé : *La présente section vise tous les contrats de crédit, notamment...* Une interprétation

---

188 Pierre-Claude LAFOND, *Droit de la consommation du consommateur : Théorie et pratique*, Éditions Yvon Blais, 2015.

189 <https://www.endava.com/en/blog/Business/2022/Buy-Now-Pay-Later-Will-Regulation-Burst-the-Bubble>.

large de cet article permettrait d'intégrer les autres types de contrat, dont les BNPL, et de les qualifier comme des contrats de crédit. Cela éviterait une analyse contextuelle, chaque fois, pour déterminer s'il s'agit de crédit ou non et créerait une obligation automatique de la part de nouvelles entreprises qui offrent du crédit, peu importe la manière dont elles décident de présenter leur produit (alternative au crédit, prêt sans intérêt, etc.). Tout comme lorsqu'on utilise une carte de crédit traditionnelle et qu'on paie le solde au complet à la fin de la période exigée ; les intérêts ne s'appliquent pas, mais on n'est pas moins en présence d'un produit de crédit.

Il faut le rappeler, l'obligation de détenir un permis vise à éliminer des prêteurs qui ne sont pas sérieux et ceux qui utilisent des pratiques répréhensibles<sup>190</sup> pour accorder des prêts aux consommateurs. Alimenter cette confusion en se référant aux limites de la législation en vigueur va, selon nous, à l'encontre de l'esprit de la loi qui est de protéger le consommateur contre l'endettement excessif et le rend encore plus vulnérable en présence de nouveaux modèles. En fin de compte, cette attitude contribue à créer deux systèmes : un système pour les entreprises réglementées et un autre pour toutes les nouvelles formules qui peuvent fonctionner en marge de la réglementation en vigueur. Pourtant, les lois en vigueur au Canada, que ce soit sur le plan provincial ou sur le plan fédéral, protègent contre les pratiques interdites telles que la publicité trompeuse.

Finalement, qu'il s'agisse de crédit ou non, un contrat entre une entreprise BNPL et un consommateur est un contrat de consommation, selon nous, et plusieurs autres dispositions de la loi s'appliquent, notamment celles qui sont relatives aux contrats à distance, aux recours ou encore celles qui interdisent la présence de certaines clauses pouvant limiter les recours des consommateurs.

#### 4.3.1. *Légiférer ou ne pas légiférer : quelle est la meilleure approche ?*

La discussion est lancée à travers le monde autour du phénomène des BNPL. Dans certaines juridictions comme l'Australie, le fait d'entamer le débat sur la réglementation des BNPL a eu un effet positif sur les pratiques de ces entreprises. En effet, ce gouvernement a été parmi les premiers à entreprendre des travaux sur l'encadrement des BNPL<sup>191</sup>. On peut lire qu'en réaction à ces travaux, l'industrie des BNPL a répondu par la mise en place d'un code de conduite<sup>192</sup>, le *Code of Practice for Buy Now Pay Later Providers*, qui énonce des règles plus efficaces que la réglementation en vigueur en Australie.

Au Royaume-Uni<sup>193</sup>, un projet de loi sur les BNPL est à l'étude depuis février 2023. Sa lecture permet de constater que le législateur britannique envisage de qualifier ces entreprises de « prêteuses » (« *lenders* ») et le produit de « crédit ». Par conséquent, ces entreprises devront

---

190 Nicole L'HEUREUX et Marc LACOURSIÈRE, *Droit bancaire*, Éditions Yvon Blais, 5<sup>e</sup> édition, 2017, p. 320.

191 <https://www.forbes.com/sites/dylansloan/2022/07/12/why-regulation-will-help-the-buy-now-pay-later-giants/?sh=78739e367f95>.

192 <https://afia.asn.au/files/galleries/AFIA Code of Practice for Buy Now Pay Later Providers.pdf>.

193 [https://assets.publishing.service.gov.uk/government/uploads/system/uploads/attachment\\_data/file/1136257/BNPL\\_consultation\\_on\\_draft\\_legislation.pdf](https://assets.publishing.service.gov.uk/government/uploads/system/uploads/attachment_data/file/1136257/BNPL_consultation_on_draft_legislation.pdf).

être autorisées par le Financial Conduct Authority (FCA)<sup>194</sup> avant d'accorder des prêts aux consommateurs. Bien évidemment, elles seront soumises aux règles déjà en vigueur sur la publicité. Si les dispositions à l'étude sont adoptées, les entreprises BNPL qui n'auront pas obtenu l'autorisation du FCA devront néanmoins faire approuver leur publicité.

Certains considèrent que la réglementation des BNPL profitera surtout à ces nouvelles entreprises<sup>195</sup>, car cela créera chez le consommateur un sentiment de confiance, du fait qu'ils verront ces fintechs comme des entreprises sûres et réglementées. Par ailleurs, la réglementation pourrait favoriser les grandes entreprises BNPL et les banques au détriment de plus petites entreprises. Le marché des BNPL est pris d'assaut par des nouveaux concurrents dont font partie des cartes de crédit traditionnelles.

Quelle sera l'approche du Canada ? Peu importe l'attitude que va adopter le gouvernement, une réflexion autour de la conjonction de trois dimensions analysées est importante, soit le crédit/endettement, le recours/règlement des différends et la littératie. L'adoption seule de mesures sur le crédit risque d'avoir peu d'effet sans la mise en place de mécanismes efficaces pour régler les différends et pour permettre une littératie adéquate des consommateurs sur le sujet.

L'émergence de ces nouvelles formules suscite de nouvelles questions qui ont des ramifications dans différents domaines, dont la protection des renseignements personnels des consommateurs. D'ailleurs en Californie, une étude estime que les entreprises BNPL collectent plus d'informations personnelles que celles dont elles ont besoin pour les fins de leurs services<sup>196</sup>. Même si nous n'avons pas étudié cet enjeu, nous avons constaté qu'avec le modèle utilisé par les BNPL, les consommateurs autorisent les entreprises à accéder à leurs comptes bancaires et à leurs données. Nous ne pouvons pas nous prononcer sur les risques éventuels de toutes ces autorisations, mais il s'agit d'une question sur laquelle des recherches futures pourraient se pencher au Canada. Notons tout de même qu'actuellement le Canada étudie la meilleure façon de permettre l'adoption, en toute sécurité, d'un système bancaire ouvert<sup>197</sup>. Celui-ci est défini comme un moyen sûr permettant le partage des données financières avec des entreprises de technologie financière (fintechs ou applications financières).

---

194 "As a result, third-party lenders offering these agreements will need to be authorised and regulated by the FCA and will need to comply with the regulatory controls that will apply under the government's tailored regime."

195 <https://www.forbes.com/sites/dylansloan/2022/07/12/why-regulation-will-help-the-buy-now-pay-later-giants/?sh=78739e367f95>.

196 <https://advocacy.consumerreports.org/wp-content/uploads/2023/05/Buy-Now-Pay-Later-A-Case-Study-for-a-Digital-Standard-1-2.pdf>

197 <https://www.canada.ca/fr/agence-consommation-matiere-financiere/services/activites-bancaires/systeme-bancaire-ouvert.html>.

## CHAPITRE 5. CONCLUSION ET RÉPONSE À LA QUESTION GÉNÉRALE DE RECHERCHE

Dans cette recherche, nous avons tenté d'identifier les risques en lien avec l'émergence de la nouvelle formule du financement « Achetez maintenant, payez plus tard ». Le contexte suggérait des enjeux relatifs au crédit/endettement, au recours/règlement des différends ainsi qu'à la littératie des consommateurs. La question générale de recherche touchant aux risques en regard du phénomène et induisant la réglementation, nous avons construit un cadre d'analyse basé sur la législation pertinente, tout en relevant des écarts entre, d'une part, cette dernière et le contenu des conventions/contrats et, d'autre part, entre les perceptions des consommateurs et le contenu réel des conventions et la réglementation. Ce cadre d'analyse était construit autour de trois dimensions qui se sont dégagées du contexte : la dimension crédit/endettement, la dimension recours/règlement des différends et la dimension littératie.

Ce faisant, nous avons procédé à l'étude de la doctrine, de la législation et de la jurisprudence en lien avec le crédit. Nous avons consulté les conventions et contrats utilisés dans le cadre des transactions « Achetez maintenant, payez plus tard », et nous avons consulté les sites internet de quatre entreprises engagées dans le financement de ces produits : Klarna, Sezzle, Afterpay et Affirm. Finalement, nous avons complété nos données par une recherche terrain de nature qualitative, en réalisant deux groupes de discussion, l'un en Ontario et l'autre au Québec. Cela nous a permis de faire l'analyse des données recueillies à la lumière de la réglementation en vigueur et de relever les écarts tout en répondant aux sous-questions de recherche qui ont révélé la réponse à la question générale de recherche qui est : Quels sont les risques, protections et recours associés à l'utilisation du financement « Achetez maintenant, payez plus tard » (BNPL) dans le contexte canadien ?

Notre analyse nous a permis de constater que, de façon générale, il existait des écarts entre la réglementation en matière de crédit/endettement et les dispositions prévues dans les conventions, ce qui avait un impact sur les recours/règlements des différends et la littératie des consommateurs. Les écarts entre la réglementation en lien avec les deux premières dimensions par rapport aux conventions/contrats étaient principalement le fruit du flou dans l'application de la loi au nouveau phénomène. Par ailleurs, l'écart entre les perceptions des consommateurs par rapport à la législation et par rapport aux conventions était principalement le fruit de la représentation qui était faite de ces produits et l'absence de connaissances des consommateurs.

Plus précisément, pour la dimension crédit/endettement, les risques identifiés étaient d'abord : le flou dans l'interprétation du contrat « Achetez maintenant, payez plus tard » comme contrat de crédit, en raison de la diversité des pratiques au sujet des frais et de la détention de permis de prêteur. Par conséquent, les dispositions relatives au crédit pour protéger le consommateur de l'endettement excessif n'étaient pas respectées. On retrouve aussi différentes pratiques susceptibles d'affecter les consommateurs vulnérables, telles que l'accès direct et illimité aux comptes bancaires pour le recouvrement, l'imposition de frais NSF par certaines entreprises en sus de ceux imposés par les banques, le cumul de prêts et l'inscription aux dossiers de crédit, pour certaines entreprises.

Au sujet de la dimension recours/règlement des différends, Il faut noter d'abord que le principal problème mentionné par les utilisateurs de ces produits était la difficulté d'obtenir un remboursement en cas de retour d'un bien, par exemple, et la qualité du service à la clientèle. Même si les achats avec ces financements se font à distance, il nous est difficile d'affirmer que la rétrofacturation s'appliquerait à ces situations. Une réflexion sur un mécanisme efficace pour les consommateurs est donc pertinente. Finalement, nous avons constaté la présence de certaines clauses de limitation de responsabilité, écartant par le fait même les protections prévues par les lois de protection du consommateur en regard des dispositions relatives à la solidarité des commerçants et cessionnaires, ainsi que les moyens de défense qui y sont associés. Pour l'Ontario, nous avons noté la présence de clauses d'arbitrage obligatoire et de renonciation aux actions collectives.

Finalement, pour ce qui est de la littératie, nous avons constaté une certaine confusion chez les consommateurs quant à savoir s'il s'agissait de crédit ou non, de même qu'une confusion quant à l'existence de frais ou à une enquête de crédit préalable à l'obtention du financement. Nous avons aussi constaté une méconnaissance concernant la possibilité de rembourser le financement avant échéance ainsi que d'exercer des recours. Le plus important constat en regard de la littératie est l'évolution de la perception des participants au sujet des BNPL entre le début et la fin des groupes de discussion, ce qui dénote le besoin d'information sur le phénomène.

Pour résumer et répondre à la question de recherche, le plus grand risque est l'imprécision de la réglementation qui induit une analyse contextuelle pour déterminer si on est en présence d'un contrat de crédit ou non, ce qui a un impact sur les recours et contribue à la confusion chez les consommateurs. En février dernier, le Royaume-Uni a entamé des consultations pour légiférer sur le phénomène. Certaines propositions concernent la qualification du produit comme « crédit » et la soumission aux règles de publicité sur le crédit, déjà en vigueur. Peu importe l'orientation que décidera de prendre le Canada, une réflexion sur le phénomène est nécessaire. En attendant, certaines dispositions déjà en vigueur pourraient peut-être s'appliquer.

Enfin, certaines avenues pourraient être explorées dans l'avenir. Ainsi, notre étude a révélé des enjeux en lien avec les renseignements personnels. Des recherches plus poussées pourraient permettre d'identifier les secteurs où il est nécessaire d'intervenir.

## **5.1. Nos recommandations**

### **Option consommateurs recommandée**

**Au gouvernement fédéral et aux gouvernements provinciaux :**

- **D'intervenir pour préciser la notion de contrat de crédit en regard de l'émergence de nouveaux modèles**
- **D'intervenir pour préciser l'exigence au sujet de la possession ou non de permis pour accorder des prêts aux consommateurs, en regard de modèles émergents**

- **D'intervenir pour faire appliquer les dispositions déjà en vigueur en regard des représentations qui sont faites aux consommateurs, afin d'éviter que ces dernières les induisent en erreur;**
- **D'injecter les fonds nécessaires pour la littératie des consommateurs**
- **De considérer la rétrofacturation dans les situations où la carte de crédit n'est pas utilisée**

**Aux entreprises :**

- **D'offrir aux consommateurs l'information adéquate, et conforme aux contrats, au sujet des produits de financement offerts et de leurs conséquences**
- **D'offrir aux consommateurs un service adéquat de service à la clientèle et de règlement des différends**
- **De se conformer aux exigences de la réglementation en vigueur**

**Aux consommateurs :**

**De s'informer au sujet des produits et des conséquences de leur utilisation avant de s'engager**

- **De comparer les différents produits sur le marché ainsi que les protections**
- **De se renseigner au sujet des recours possibles en cas de problème**

## **Annexe 1 – Guide de discussion**

## Option consommateurs

### Groupes de discussion, version française

### Guide d'animation

#### INTRODUCTION (5 min)

##### PRÉSENTATION

- Présentation de l'animateur
- Rien à vendre
- Confidentialité, aucun nom de personne n'est cité dans notre rapport
- Les informations recueillies ne serviront qu'aux fins de l'étude.

##### RÈGLES DE DISCUSSION

- Enregistrement
- Parler une personne à la fois, répartition du temps de parole
- Importance de la spontanéité et des opinions personnelles
- Pas de mauvaise réponse

##### OBJECTIF DE LA RENCONTRE

BIP Recherche a été mandaté par Option consommateurs pour réaliser une étude sur le financement « Achetez maintenant, payez plus tard » (BNPL), en lien avec vos achats. On propose de plus en plus aux consommateurs de payer leurs achats avec des produits comme Affirm, PayBright, Afterpay, Klarna, Sezzle, etc., en quelques versements. Afin de s'assurer qu'on parle tous de la même chose, voici quelques éléments qui ressortent de la définition de ce mode de paiement :

- Ce mode de financement s'applique à de petits achats (généralement moins de 1 000 \$).
- Le paiement est étalé sur une courte durée, souvent de 2 à 4 mois.
- Des prélèvements sont faits sur la carte de crédit ou la carte de débit.

Nous voulons **connaître votre expérience avec ces produits**, vos perceptions de **ces nouveaux modes de paiement, les risques ou l'absence de risques** qu'ils représentent à vos yeux, ce qui vous  **motive**  à les utiliser.

**Cumul: 5 min**

## PRÉSENTATION DES PARTICIPANTS (5 min)

**TOUR DE TABLE :** Parlez-moi un peu de vous :

- Votre ville
- Votre occupation
- Votre situation familiale: étudiant, chef de famille, etc.
- Quels modes de paiement BNPL avez-vous utilisés (Affirm, PayBright, Afterpay, Klarna, Sezzle ou autre) ?
- Combien de fois avez-vous utilisé ce mode paiement ?

**Cumul: 10 min**

## SECTION 1 – Expérience (25 min)

- Comment avez-vous appris l'existence du financement BNPL ?  
*Laisser la question ouverte au début. Au besoin, proposer :*
  - *Publicité*
  - *Bouche à oreille*
  - *Par un commerçant*
  - *Au moment du paiement de mon produit*
- Lors du recrutement, vous nous avez tous dit avoir déjà utilisé ces produits. Qu'est-ce qui vous motive à les utiliser ?  
*Laisser la question ouverte au début. Au besoin, proposer :*
  - *Facilité d'utilisation*
  - *Absence d'intérêt à payer*
  - *S'intègre facilement au budget*
  - *L'option était proposée au moment du paiement (ce mode est apparu comme un choix parmi les autres modes de paiement, tels que Visa ou Mastercard)*
- Quels achats avez-vous financés avec les BNPL et pourquoi ? Pouvez-vous nous en parler ?
- S'agissait-il d'achats en ligne ou en personne ? Sur quel site, dans quel magasin? (*En principe, ce serait en ligne, mais il faut valider si certains l'ont fait en personne.*)
- La durée/période du prêt était suggérée/recommandée/imposée (par exemple, 2 mois) où vous aviez le choix de la période ?
- Connaissiez-vous le taux d'intérêt et les pénalités en cas de défaut de paiement ?

- Comment s'est faite la qualification au financement ? Par exemple, vous a-t-on demandé de fournir des informations particulières avant de vous indiquer si vous étiez admissible ou non à l'utilisation du BNPL ?
  - *Si oui*, quel type d'information particulière ?  
*Laisser la question ouverte au début. Au besoin, proposer :*
    - Questionnaire d'informations sur la capacité de paiement (revenus, dettes)
    - Enquête de crédit
    - Question pour savoir si vous avez déjà été refusé au crédit auparavant
    - Autre information

**Cumul: 35 min**

## **SECTION 2 – Qualification du produit et des entreprises de financement (25 min)**

- Comment qualifieriez-vous le produit BNPL ? Est-ce un prêt, un crédit, autre chose ?
- Sous quelle forme se présente ce financement ? Est-ce :
  - Par l'émission d'une carte de crédit de la compagnie de BNPL pour faire des achats futurs ?
  - Par l'utilisation d'une application qui vous permet de faire des achats supplémentaires ?
  - Ou autrement ? Précisez.
- Avez-vous signé avec la compagnie de BNPL un contrat séparé de celui de l'achat de votre bien (le contrat avec le commerce qui vend le bien) pour obtenir le financement ?
  - *Si oui*, vous a-t-on transmis une copie du contrat et des conditions de financement ou fallait-il seulement cliquer sur l'option Accepter du site internet pour activer le contrat ?
- Avez-vous une limite (de crédit) qui excède la somme nécessaire pour payer le bien acheté, de sorte que l'excédent vous serve à acheter d'autres biens ? Par exemple, votre article coûtait 40 \$ mais on vous a accordé 50 \$.
- Quelle est la période la plus longue sur laquelle vous avez étalé le paiement de vos achats :
  - 2 à 4 mois ?
  - 4 à 8 mois ?
  - Plus de 8 mois ?
  - Ou aviez-vous l'option d'un congé de paiement pendant une période donnée avant de rembourser le prêt au complet ?

- À votre connaissance, avez-vous payé des intérêts ou d'autres types de frais (ex : frais d'administration, frais de retard, etc.) sur un achat financé avec un BNPL ?
- Avez-vous la possibilité d'annuler le financement pendant un certain délai suivant l'achat (ex : 48 heures) ?
  - *Pour les participants qui ne le savent pas, demander plutôt : Croyez-vous que vous aviez la possibilité d'annuler le financement pendant un certain délai suivant l'achat ?*
- Avez-vous le droit de payer la totalité de votre achat plus rapidement ?
- D'après vous, quelles sont ces entreprises qui offrent un BNPL ?  
*Laisser la question ouverte au début. Au besoin, demander :*
  - Croyez-vous que ce sont des banques ?

**Cumul: 60 min**

### SECTION 3 – Droits et Recours (25 min)

- Avez-vous déjà manqué (sauté) un paiement ?
  - *Si oui, quelles ont été les conséquences ?*
  - *Sinon, qu'advierait-il s'il vous arrivait de manquer un paiement ?*  
*Laisser la question ouverte au début. Au besoin, demander :*
    - *Est-ce qu'on vous demanderait de payer immédiatement le montant complet de la dette/le solde complet sur votre achat ?*
    - *Est-ce que le marchand reprendrait l'article ?*
- Avez-vous déjà connu un problème durant votre contrat lors d'un achat BNPL  
*Si oui*
  - *Quel genre de problème ? Quelles ont été les conséquences ?*  
*Laisser la question ouverte au début. Au besoin, proposer :*
    - *Bien non conforme à la commande, besoin d'échanger ou de retourner le bien, etc.*
  - *Le problème était-il directement en lien avec le financement BNPL ?*
  - *Quel a été l'impact sur le financement BNPL ?*
  - *Comment le problème a-t-il été résolu ?**Sinon*
  - *Sauriez-vous quoi faire en cas de problème ?*
- Avez-vous déjà fait une demande de remboursement d'un achat BNPL auprès de l'émetteur de votre carte de crédit Visa ou Mastercard ou autre (rétrofacturation) ?

- *Si oui*, quelle a été sa réponse ?
- *Sinon*, sauriez-vous à qui vous adresser en cas de problème avec votre financement BNPL, si vous aviez une demande de remboursement à faire ?

**Cumul: 85 min**

#### SECTION 4 – Endettement (25 min)

- Auriez-vous effectué les achats que vous avez effectués sans le financement BNPL ?
- Où étaient prélevés les paiements pour votre BNPL ?
  - -Compte bancaire (ex : compte chèque, compte épargne) ?
  - -Carte de crédit (Visa, Mastercard) ?
  - -Autre ? Précisez.
- Selon votre expérience ou votre connaissance, est-ce que certaines institutions (banques) interdisent aux utilisateurs de rembourser leurs comptes BNPL avec leurs cartes de crédit ? (Ex : Capital One)
- Avez-vous déjà cumulé 2 BNPL ou plus à la fois ?
- Diriez-vous que la perspective d'utiliser le BNPL vous incite à faire plus d'achats ?
- Avez-vous déjà omis de payer d'autres factures pour rembourser votre BNPL ?
- Vous êtes-vous déjà privé de quelque chose parce que vous deviez payer votre BNPL ?
- Avez-vous déjà ressenti de l'anxiété à l'idée de rembourser votre BNPL ?
- Selon vous, y-a-t-il des risques associés aux BNPL ? Lesquels ?

**Cumul: 110 min**

#### CONCLUSION (10 min)

- Sur une échelle de 1 à 10, comment évaluez-vous votre expérience avec le financement BNPL ? *La question a été posée lors du questionnaire de sélection du participant. La poser encore seulement si on a le temps.*

- Votre perception au sujet des BNPL a-t-elle changé au fil des échanges ou est-elle la même qu'au début de la rencontre ?
- Si vous aviez quelque chose à changer en matière de financement BNPL, qu'est-ce que ce serait ?
- Pour terminer, avez-vous des questions ou y a-t-il des thèmes qui sont importants pour vous et dont nous n'avons pas parlé ?

**L'animateur prend connaissance des questions des observateurs.**

Merci de votre participation !

**Cumul: 120 min**

## Option consommateurs

### Focus groups, English version

### Moderator's Guide

#### INTRODUCTION (5 min)

##### INTRODUCTION

- Moderator's introduction
- Nothing to sell
- Confidentiality, no names of individuals are mentioned in our report
- The information collected will be used only for the purposes of the study.

##### DISCUSSION RULES

- Recording
- Speaking one person at a time, distribution of speaking time
- Importance of spontaneity and personal opinions
- No wrong answers

##### OBJECTIVE OF THE MEETING

BIP Research has been mandated by Option Consommateurs to conduct a study on Buy Now Pay Later (BNPL) financing, in connection with your purchases. Consumers are increasingly offered to pay for their purchases with products such as Affirm, PayBright, Afterpay, Klarna, Sezzle, etc. in a few instalments. To make sure we're all talking about the same thing, here are a few things to keep in mind when defining this payment method:

- This method of financing applies to small purchases (generally under \$1,000).
- Whose payment is spread over a short period of time, often 2 to 4 months.
- By making withdrawals from your credit card or debit card.

We want **to know your experience with these products**, your perceptions on **these new payment methods, the risks or lack of risks** they represent for you, which motivates you to use them.

**Cumul: 5 min**

## INTRODUCTION OF THE PARTICIPANTS (5 min)

**ROUND TABLE:** Tell me about yourself:

- Your city
- Your job / occupation
- Your family situation: student, head of family, etc.
- Which BNPL payment methods have you used (Affirm, PayBright, Afterpay, Klarna, Sezzle, or another)?
- How many times have you used this payment method?

**Cumul: 10 min**

## SECTION 1 – Experience (25 min)

How did you learn about BNPL financing?

*Leave the question open at the beginning. If necessary, ask:*

- *Advertisements*
  - *Word of mouth*
  - *From a retailer*
  - *When paying for my product*
- During the recruitment process, you all told us that you had already used these products. What motivates you to use them?  
*Leave the question open at the beginning. If necessary, ask:*
    - *User-friendly*
    - *No interest to be paid*
    - *Can be easily integrated into the budget*
    - *The option was offered at the time of payment (this method appeared as a choice among other payment methods, such as Visa or Mastercard)*
  - What items did you fund with the BNPL financing methods and why? Can you tell us about them?
  - Was it online or in person? Which site, which store? *(Normally it would be online, but validate if some did it in person.)*
  - Was the length/period of the loan suggested/recommended/imposed (e.g., 2 months) or did you have a choice?
  - Did you know the interest rate and penalties in case of a payment failure?

- How did you qualify for financing? For example, were you asked to provide any specific information before you were told whether you were eligible or not to use the BNPL?
  - *If yes, what type of specific information?*  
*Leave the question open at the beginning. If necessary, ask:*
    - *Questionnaire on the ability to pay (income, debts)*
    - *Credit check*
    - *Questions to find out if you have been denied credit before*
    - *Other information*

**Cumul: 35 min**

## SECTION 2 – Qualification of the product and the financing companies (25 min)

- How would you describe the BNPL product? Is it a loan, credit, something else?
- What form does this financing take? Is it:
  - By issuing a BNPL company credit card to make future purchases.
  - By using an application that allows you to make additional purchases.
  - Or otherwise? Specify
- Did you sign a contract with the BNPL company separated from the contract for the purchase of your property (the contract with the business that sells the property) to obtain the financing?
  - *If yes, were you sent a copy of the contract and financing terms or did you just have to click and accept an option on the website to activate the contract?*
- Do you have a (credit) limit that exceeds the amount needed to pay the item purchased, so that the excess is used to purchase other goods? For example, your item cost \$40 but you were given \$50.
- What is the longest period over which you have spread the payment of your purchases:
  - 2 to 4 months?
  - 4 to 8 months?
  - More than 8 months?
  - Or did you have the option of a payment vacation for a period of time before paying off the loan in full?
- To your knowledge, have you paid interest or other types of fees (e.g., administration fees, late fees, etc.) on a purchase financed with a BNPL?

- Did you have the option to cancel the financing within a certain period of time after the purchase (e.g., 48 hours)?
  - *For participants who don't know, ask instead:* Do you believe you have the ability to cancel the financing for a certain period of time following the purchase?
- Did you have the right to pay for your entire purchase faster?
- Who do you think are these companies that offer a BNPL financing?  
*Leave the question open at the beginning. If necessary, ask:*
  - Do you think they are banks?

**Cumul: 60 min**

### SECTION 3 – Appeals and Remedies (25 min)

- Have you ever missed (skipped) a payment?
  - *If yes, what were the consequences?*
  - *If no, what would happen if you miss a payment?*
  - *Leave the question open at the beginning. If necessary, ask:*
    - Would you be asked to pay the full amount of the debt/full balance of your purchase immediately?
    - Would the retailer take the item back?
- Have you ever experienced a problem during your contract when making a BNPL purchase?  
*If yes*
  - What type of problem? What were the consequences?
  - *Leave the question open at the beginning. If necessary, ask:*
    - Good not compliant with the order, need to exchange or return the good, etc.?
  - Is the problem directly related to the BNPL financing?
  - What was the impact on the BNPL financing?
  - How was the problem solved?  
*If no*
  - Would you know what to do in the event of a problem?
- Have you ever requested a refund for a BNPL purchase from your Visa or Martercard or other credit card issuer (chargeback)?
  - *If yes, what was the answer?*
  - *If no, would you know who to contact in the event of a problem with your BNPL financing, if you had a request for a refund?*

**Cumul: 85 min**

#### **SECTION 4 – Debt (25 min)**

- Would you have made the purchases you did without the BNPL financing?
- Where were the payments for your BNPL taken from?
  - Bank Account (e.g., checking account, savings account)?
  - Credit Card (Visa, Mastercard)?
  - Other? Specify
- In your experience or knowledge, do some institutions (banks) prohibit users from paying off their BNPL accounts with their credit cards?
- Have you ever accumulated 2 or more BNPLs at the same time?
- Would you say that the prospect of using the BNPL incites you to make more purchases?
- Have you ever failed to pay other bills to repay your BNPL?
- Have you ever gone without something because you had to pay your BNPL?
- Have you ever felt anxious about repaying your BNPL?
- In your opinion, are there any risks associated with the BNPLs? What are they?

**Cumul: 110 min**

#### **CONCLUSION (10 min)**

On a scale of 1 to 10, how would you evaluate your experience with the BNPL financing?  
*The question was already asked during the screening. Ask only if there is time.*

- Has your perception of the BNPLs changed over the course of the discussion, or is it the same as it was at the beginning of the meeting?
- If you had something to change about BNPL financing, what would it be?

- Finally, do you have any questions or are there any topics that are important to you that we haven't talked about?

**Moderator takes questions from the observers.**

Thank you for your participation!

**Cumul: 120 min**