

Consultations prébudgétaires 2024

Commentaires d'Option consommateurs
présentés au ministère des Finances
du Québec

Janvier 2024

Table des matières

1. Budget des consommateurs	4
1.1. Aider les consommateurs à se prémunir des pièges chez l'épicier	4
1.2. Accès au logement et à la propriété	5
1.2.1. Bonifier le programme allocation-logement	5
1.2.2. Développer de nouveaux logements sociaux	5
1.2.3. Éliminer la taxe de vente du Québec sur les nouveaux logements sociaux et les nouvelles coopératives d'habitation	6
1.2.4. Taux d'intérêt et structure hypothécaire	6
1.3. Bonifier l'aide directe aux personnes seules	6
2. Droits des consommateurs	7
2.1. Encadrement des formules « Achetez maintenant, payez plus tard »	7
2.2. Commerçants numériques et intermédiaires en ligne	7
2.3. Vente itinérante	8
3. Application de la loi et accès à la justice	9
3.1. Renforcer les organismes d'application de la loi	9
3.2. Favoriser l'accès à la justice pour les consommateurs	10
Sommaire des recommandations	11

Introduction

Dans le cadre des consultations prébudgétaires 2024, Option consommateurs présente trois grandes priorités d'action au gouvernement : le soutien au budget des consommateurs, le renforcement des droits des consommateurs et, finalement, le réinvestissement dans l'application de la loi et dans l'accès à la justice.

Pour aider les consommateurs à faire face à la hausse fulgurante des dépenses liées au logement et à l'alimentation, Option consommateurs propose une série de mesures visant à aider les consommateurs à se prémunir des pièges chez l'épicier, à assurer un meilleur accès au logement et à bonifier certaines allocations gouvernementales (section 1).

En plus des enjeux liés à la hausse du coût de la vie, nous profitons des présentes consultations pour proposer diverses mesures pour renforcer les droits des consommateurs (section 2). Enfin, nous abordons l'importance d'investir dans notre système de justice afin de le rendre plus accessible pour les consommateurs et de permettre aux organismes de surveillance de l'application de la loi de mieux remplir leur mission (section 3).

1. Budget des consommateurs

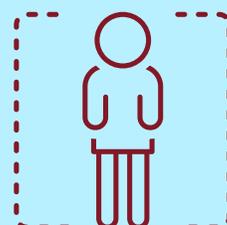
Devant la hausse constante du coût de la vie au Québec, il est important que le gouvernement agisse rapidement sur trois axes :



L'alimentation



Le logement



La bonification
des programmes
d'allocations pour
les personnes seules

1.1. Aider les consommateurs à se prémunir des pièges chez l'épicier

Dans le domaine alimentaire, l'inflation amène de plus en plus de fabricants à recourir à la « réduflation ».

Cette pratique consiste à réduire subtilement la quantité d'un produit tout en conservant le même prix, de manière à camoufler une augmentation du coût du produit. Pour aider les consommateurs devant la hausse du prix des aliments, l'ensemble des pratiques visant à dissimuler l'augmentation des prix ou à reflipper des coûts supplémentaires aux consommateurs doivent être mieux encadrées.

En outre, nous proposons de renforcer les normes relatives à l'affichage des prix des aliments de façon à faciliter les choix d'achat des consommateurs. À ce titre, nous proposons que le prix par unité de mesure qui doit figurer sur les étiquettes tablette soit affiché dans des caractères typographiques plus grands, de manière à attirer l'attention du consommateur¹. De même, nous proposons de mieux encadrer l'affichage des prix lorsqu'un épicerie offre un rabais à l'achat de plusieurs articles pour que le consommateur soit clairement informé du prix d'achat unitaire.

¹Règlement d'application de la Loi sur la protection du consommateur, RLRQ c P-40.1, r 3, art. 91.5

1.2. Accès au logement et à la propriété

Les difficultés croissantes d'accès à un logement abordable doivent inciter les gouvernements à adopter des mesures d'aide vigoureuses. À notre avis, afin de maintenir un budget équilibré, un consommateur ne devrait pas avoir à payer plus de 25% de son revenu net pour un loyer. Or, selon Centraide, un ménage sur quatre à Montréal consacre plus de 30% de ses revenus au coût du logement².

Pour atténuer l'impact de cette crise sur les consommateurs, nous recommandons

au gouvernement du Québec de mettre en œuvre une combinaison de mesures: (1) bonifier le programme d'allocation-logement; (2) développer de nouveaux logements sociaux; et (3) éliminer la taxe de vente du Québec sur les nouveaux logements sociaux et les nouvelles coopératives d'habitation de logements locatifs, en s'alignant sur l'initiative du gouvernement fédéral. Enfin, nous abordons la question du taux d'intérêt et de la structure hypothécaire.

1.2.1. Bonifier le programme allocation-logement

Avec la flambée du coût du logement, force est de constater que le Programme allocation-logement, qui offre une aide financière d'appoint pouvant atteindre 170 \$ par mois aux personnes âgées de 50 ans ou plus ou aux familles à faible revenu avec au moins un enfant à charge, s'avère désormais insuffisant.

Nous proposons donc de bonifier cette allocation en élargissant son accès aux personnes de 50 ans et moins, en élevant le plafond des revenus annuels admissibles et en intégrant son calcul dans la déclaration de revenus pour qu'elle soit versée automatiquement.

1.2.2. Développer de nouveaux logements sociaux

Lors de la mise à jour économique de novembre 2023, le gouvernement a annoncé la construction de 8 000 nouveaux logements sociaux et abordables sur 5 ans, avec une enveloppe de 1,8 milliards de dollars. Il s'agit d'un pas vers la bonne direction, mais selon nous d'autres mesures doivent être adoptées rapidement:

- En plus d'augmenter les prestations de soutien au logement et d'élargir leur admissibilité, nous recommandons au gouvernement de mettre de l'avant un plan d'urgence pour développer de nouveaux logements sociaux et pour entretenir les habitations à loyer modique.
- Nous croyons également pertinent de mettre en place un registre provincial des loyers. Un tel registre permettrait de lutter contre la hausse des loyers en donnant l'occasion au locataire de vérifier le loyer payé par les anciens locataires. Ceci serait particulièrement utile dans les situations où le propriétaire a omis d'inscrire ce renseignement au bail.
- Finalement, nous proposons au gouvernement de mettre sur pied un sommet en matière d'accès au logement et d'accès à la propriété. Ce sommet doit avoir comme objectif et comme vision de traiter cet enjeu comme étant une priorité nationale.

² CENTRAIDE DU GRAND MONTRÉAL et FONDATION DU GRAND MONTRÉAL, *Signes vitaux du Grand Montréal: Logement du Grand Montréal, rapport réalisé par l'Institut du Québec, 2022, p. 20.*

1.2.3. Éliminer la taxe de vente du Québec sur les nouveaux logements sociaux et les nouvelles coopératives d'habitation

Le gouvernement fédéral, à travers le projet de loi C-56 et l'Énoncé économique de l'automne 2023, a annoncé l'élimination de la taxe d'accise sur les logements spécialement construits pour la location et sur les coopératives d'habitations destinées à la location à long terme. Nous invitons le gouvernement

provincial à adopter une démarche similaire, en se concentrant uniquement sur les logements véritablement abordables. À cet égard, nous suggérons d'abolir la TVQ sur les nouvelles coopératives de logements locatifs et sur les constructions neuves de logements sociaux.

1.2.4. Taux d'intérêt et structure hypothécaire

En ce qui a trait au taux d'intérêt et à la structure hypothécaire, nous comprenons que le pouvoir de changement est au fédéral. Cependant, nous sommes d'avis que le gouvernement doit inviter le gouvernement fédéral à revoir les règles encadrant les prêts hypothécaires.

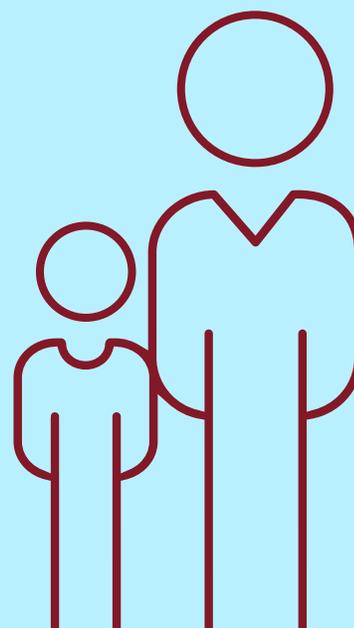
Nous sommes notamment en faveur de permettre aux ménages d'accéder à des

prêts hypothécaires dont la durée couvre l'ensemble de la période d'amortissement, ce qui limiterait leur vulnérabilité face aux fluctuations du marché immobilier. De plus, nous soutenons l'assouplissement des conditions de remboursement anticipé, notamment en ce qui concerne les pénalités appliquées aux prêts fermés.

1.3. Bonifier l'aide directe aux personnes seules

Il nous apparaît également urgent que le gouvernement déploie une aide spécifique pour les personnes vivant seules. Ces personnes, qui représentent environ un tiers de la population québécoise, sont nombreuses à se retrouver en situation de précarité puisqu'elles ne

peuvent partager les coûts de leur logement ou encore de l'épicerie pour faire des économies. L'une des mesures que nous proposons est de hausser le revenu maximal du crédit d'impôt pour la solidarité pour les personnes seules et les familles monoparentales.



2. Droits des consommateurs

Face au développement de nouveaux modèles d'affaires numériques et l'émergence de nouvelles pratiques commerciales, le droit de la consommation québécois se montre inadapté

à certains égards. Bien qu'il ne s'agisse pas d'une liste exhaustive, nous identifions ici plusieurs pistes de réforme de la loi qui nous apparaissent prioritaires.

2.1. Encadrement des formules

« Achetez maintenant, payez plus tard »

Les formules de financement « Achetez maintenant, payez plus tard » sont de plus en plus présentes au Québec. Ces formules, qui permettent d'étaler les paiements d'achats effectués en ligne, opèrent actuellement dans un flou juridique qui entraîne des risques pour les consommateurs.

Afin de mieux protéger les consommateurs face à ces nouveaux modèles d'affaires, nous proposons que l'encadrement des entreprises

qui offrent des formules « Achetez maintenant, payez plus tard » soit revu dans la *Loi sur la protection du consommateur*, notamment pour s'assurer que les entreprises qui offrent ce type de crédit aient l'obligation d'obtenir un permis, qu'elles aient à respecter les obligations relatives aux contrats de crédit et qu'elles soient assujetties à des obligations de rétrofacturation.

2.2. Commerçants numériques et intermédiaires en ligne

Bien que le Québec dispose d'un régime encadrant les achats faits par Internet, il peut être quasi impossible pour un consommateur de faire valoir la loi québécoise envers un commerçant en ligne situé à l'étranger. De plus, les normes québécoises sur les achats par Internet se montrent étonnamment complexes et imposent de courts délais aux consommateurs pour faire valoir leurs droits. Les méthodes de marketing numérique connues comme des « interfaces truquées », telles que les abonnements par défaut, ont gagné en ampleur les dernières années. Devant l'évolution du marché numérique, nous invitons le gouvernement à réformer l'encadrement des contrats à distance

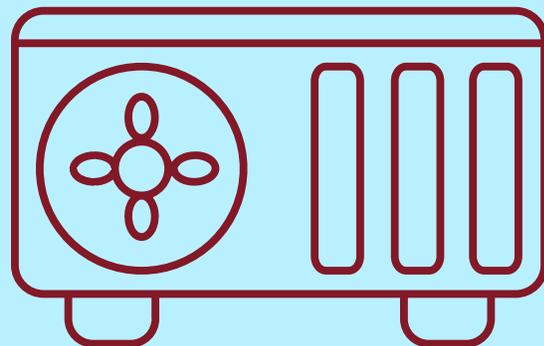
afin de simplifier la loi et faciliter les recours des consommateurs.

La pandémie a également mis en exergue les problèmes soulevés par l'économie dite « de partage », dans laquelle des plateformes en ligne font le lien entre des consommateurs et des fournisseurs de services. Au regard des difficultés que rencontrent les consommateurs qui transigent sur ces plateformes, nous invitons le gouvernement à s'assurer que ces firmes multinationales respectent intégralement la *Loi sur la protection du consommateur*. Pour ce faire, nous proposons de préciser dans la loi qu'un intermédiaire en ligne est solidairement responsable de l'exécution conforme des contrats avec le prestataire de service final.

2.3. Vente itinérante

Le colportage est encore le théâtre de plusieurs pratiques malhonnêtes. En plus de donner davantage de ressources aux organismes chargés d'appliquer la loi (voir section 2.2), nous recommandons de modifier l'encadrement légal des contrats de vente itinérante :

- Le gouvernement devrait disposer du pouvoir, par règlement, d'interdire la vente itinérante de certains biens, comme les thermopompes, ou encore de plafonner le prix des biens vendus admissibles à la vente itinérante
- Le droit d'annulation du consommateur des contrats de vente itinérante devrait être élargi à tout contrat accessoire conclu lors de la signature du contrat, comme un contrat de crédit, de garantie ou d'entretien, de telle sorte que le consommateur puisse y mettre fin aisément³. De plus, le délai de résolution devrait être porté à 30 jours⁴.
- Le commerçant devrait être dans l'obligation de respecter un certain délai avant de procéder aux travaux chez un consommateur. On éviterait ainsi l'installation rapide du bien, qui laisse croire au consommateur qu'il ne dispose pas d'un droit de résolution⁵.



³ Cela est déjà prévu pour les contrats de crédit accessoires, mais non pour les contrats de garantie ou les contrats d'entretien. Voir : *Loi sur la protection du consommateur*, RLRQ c P-40.1, art. 62

⁴ *Id.*, art. 59

⁵ *Id.*, art. 60

3. Application de la loi et accès à la justice

3.1. Renforcer les organismes d'application de la loi

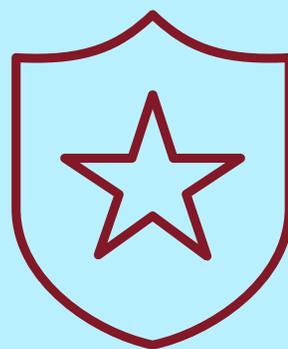
Même en se dotant d'un cadre juridique de protection du consommateur rigoureux, le Québec ne parviendra pas à protéger adéquatement les consommateurs si les organismes chargés d'appliquer ces lois sont démunis de ressources.

Les défis en protection du consommateur sont croissants. Le budget de 13,2 millions de dollars dont dispose l'Office de la protection du consommateur pour remplir sa vaste mission⁶, dont la réponse directe aux plaintes du public et la surveillance du respect de la loi pour l'ensemble des commerçants québécois, reste largement insuffisant et doit être augmenté.

Par ailleurs, bien que l'Office ait le pouvoir d'intenter des poursuites pénales contre des commerçants qui contreviennent à la *Loi sur la protection du consommateur*, il n'a

aucun pouvoir pour obtenir la remise des sommes perdues par les consommateurs au terme de telles procédures. Nous proposons donc que la loi soit modifiée afin de donner à l'Office le pouvoir d'obtenir, dans le cadre d'une procédure pénale, une indemnité civile pour les consommateurs victimes d'une pratique illégale.

En outre, l'entrée en vigueur de la nouvelle mouture de la *Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé* confère à la Commission d'accès à l'information des responsabilités accrues. Or, nous estimons que le financement de cet organisme, qui s'élève à 12,6 millions de dollars pour l'exercice 2023-2024⁷, reste encore insuffisant pour effectuer une surveillance adéquate des entreprises québécoises.



⁶ OFFICE DE LA PROTECTION DU CONSOMMATEUR, *Rapport annuel de gestion 2022-2023*, Québec, 2023, p. 27

⁷ GOUVERNEMENT DU QUÉBEC, *Budget de dépenses 2023-2024: Crédits et dépenses des portefeuilles*, Québec, 2023, p. 4-9

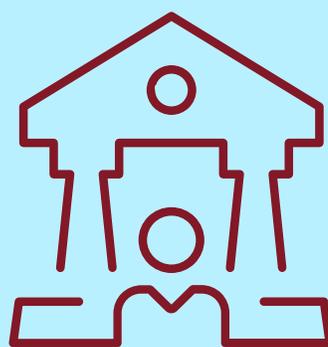
3.2. Favoriser l'accès à la justice pour les consommateurs

Au cours des dernières années, le gouvernement du Québec a consacré de nombreux efforts pour favoriser l'accès à la justice, notamment en intégrant les modes privés de règlement des différends (médiation et arbitrage) à la justice civile et en adoptant la *Loi visant à améliorer l'accès à la justice en bonifiant l'offre de services juridiques gratuits ou à coût modique*, qui permet aux avocats exerçant dans les OBNL de donner des conseils juridiques ou de faire de la représentation devant les tribunaux.

Cependant, la mise en œuvre de ces changements ne peut se faire correctement sans un financement adéquat du système de justice. Des fonds doivent être injectés pour assurer une meilleure rémunération du personnel judiciaire ainsi que des professionnels qui livrent les modes privés de règlement des litiges, tels que les arbitres et les médiateurs. L'augmentation des ressources judiciaires est nécessaire également pour améliorer la

rapidité de traitement des affaires devant la division des petites créances de la Cour du Québec, tribunal de prédilection des affaires de consommation. À ce titre nous soutenons la recommandation du Barreau du Québec, qui demande que le budget alloué à la justice passe de 1,1% à 2,2% du budget total du Québec⁸.

De même, il est indispensable de prévoir un soutien financier substantiel aux organismes de la société civile afin qu'ils puissent offrir aux consommateurs des services juridiques gratuitement ou à coût modique. En ce sens, bien que le gouvernement ait augmenté le financement du programme du SACAIS, force est de constater qu'une aide supplémentaire sera nécessaire pour assurer le maintien de nos services en plus d'attirer des employés et d'assurer leur rétention. Une subvention salariale permanente de 25% permettrait à des organismes comme le nôtre de poursuivre leur mission.



⁸ <https://www.barreau.qc.ca/fr/nouvelle/avis-public/barreau-reclame-priorisation-justice/>

Sommaire des recommandations

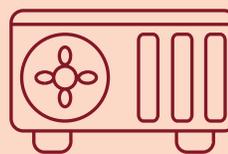
Budget des consommateurs

- Mieux encadrer les pratiques visant à dissimuler l'augmentation des prix des aliments, telles que la « réduflation »
- Renforcer les normes relatives à l'affichage des prix, notamment l'affichage par unité de mesure et l'affichage des prix unitaires lors de rabais à l'achat de plusieurs articles
- Élargir l'accès à l'allocation-logement aux personnes de 50 ans et moins
- Mettre de l'avant un plan d'urgence pour développer de nouveaux logements sociaux et pour entretenir les habitations à loyer modique
- Mettre en place un registre provincial des loyers
- Mettre sur pied un sommet en matière d'accès au logement et d'accès à la propriété
- Hausser le revenu maximal du crédit d'impôt pour la solidarité pour les personnes seules et les familles monoparentales



Droits des consommateurs

- Renforcer l'encadrement des formules « Achetez maintenant, payez plus tard »
- Revoir l'encadrement législatif des commerçants en ligne et inscrire dans la loi qu'un intermédiaire en ligne est solidairement responsable de l'exécution conforme des contrats avec le prestataire de service final
- Mieux protéger les consommateurs dans le cadre des contrats de vente itinérante



Application de la loi et accès à la justice

- Augmenter le financement de la Commission d'accès à l'information et de l'Office de la protection du consommateur et donner à ce dernier le pouvoir d'obtenir, dans le cadre d'une procédure pénale, une indemnité civile pour les consommateurs victimes d'une pratique illégale
- Soutenir financièrement les organismes à but non lucratif offrant des services juridiques gratuitement ou à coût modique et instaurer une subvention salariale permanente de 25% pour ces organismes
- Faire passer le budget alloué à la justice de 1,1% à 2,2% du budget total du Québec

