

Le projet de loi de protection du consommateur

Denise Dussault

Volume 47, numéro 2, 1979

URI : <https://id.erudit.org/iderudit/1104027ar>

DOI : <https://doi.org/10.7202/1104027ar>

[Aller au sommaire du numéro](#)

Éditeur(s)

HEC Montréal

ISSN

0004-6027 (imprimé)

2817-3465 (numérique)

[Découvrir la revue](#)

Citer ce document

Dussault, D. (1979). Le projet de loi de protection du consommateur. *Assurances*, 47(2), 130–139. <https://doi.org/10.7202/1104027ar>

Le projet de loi de protection du consommateur.

130

par

Me DENISE DUSSAULT ¹

Le 22 décembre 1978 était sanctionné le projet de loi 72 ² abrogeant le bill 45 en vigueur depuis le 14 juillet 1971 et destiné à assurer la protection du consommateur.

L'ancienne loi 45 portait essentiellement sur les contrats assortis d'un crédit, à savoir les contrats de prêt d'argent, les contrats accordant un crédit variable (carte de crédit, compte de crédit, compte budgétaire), les contrats de vente à tempérament.

De plus, elle réglementait la pratique de la vente itinérante en obligeant, d'une part, les vendeurs itinérants à détenir un permis émis par l'Office de protection du consommateur et, d'autre part, en permettant au consommateur de résilier ledit contrat dans les cinq jours après qu'il était devenu exécutoire. On accordait donc au consommateur la faculté de résilier le contrat, puisque dans certains cas, l'on avait constaté que les ventes itinérantes se faisaient parfois sous pression. L'on donnait ainsi un délai de réflexion au consommateur.

De même, l'ancienne loi régissait les pratiques de garantie et de publicité, cependant que ce champ n'était pas entièrement occupé, puisque l'on réglementait essentiellement la publicité destinée aux enfants. Quant aux garanties, l'on se contentait de déterminer que le bien fourni par un commerçant à un consommateur devait être conforme à la description qui était faite au contrat ainsi que tous les catalogues, circulaires ou autre mode de publicité. En d'autres termes, l'on incorporait à la garantie contenue au contrat toute représentation faite à l'aide de publicité.

¹ Mlle Denise Dussault est attachée au Service de recherche et développement de la maison Gestas, qui fait partie du groupe Sodarcam.

² A date, seuls les articles relatifs à l'Office de la protection du consommateur, soit la restructuration de celui-ci, sont en vigueur à savoir les articles 291 à 339. D'autre part, le Code de l'Immobilier de même que la réglementation afférente à la loi seraient déposés à l'automne.

Enfin, cette loi comportait une réglementation exhaustive et si complexe qu'il fallait s'y attarder à deux fois avant de bien saisir la portée de ce qui était régi par la loi. Elle s'adressait au consommateur, mais elle était de lecture tellement ardue que seuls les initiés y avaient accès. . . . Bref, l'ancienne loi constituait un premier effort de nos législateurs pour réglementer les pratiques commerciales qui avaient cours en cette matière. Peu de temps après son entrée en vigueur, l'on s'apercevait qu'elle était incomplète et qu'il serait nécessaire dans un avenir relativement rapproché de la revoir, de même que la réglementation y afférant, pour étendre son application à d'autres domaines qui méritaient que le législateur concentre ses énergies.

De cette idée est né le nouveau projet de Loi 72 qui constitue un véritable code de protection du consommateur; ne fût-ce que par le volume du projet, qui comporte 352 articles, sans compter les dispositions transitoires et diverses, alors que la loi actuelle n'en compte que 126 et une réglementation exhaustive.

Le projet constitue, selon nous, un souci pour le législateur de bien occuper le champ des pratiques commerciales dans lesquelles sont impliqués les consommateurs face à des commerçants. D'ailleurs, la pratique nous a enseigné que s'il est vrai qu'un équilibre existait dans les relations entre individus et négociants lors de l'adoption du Code Civil au dix-neuvième siècle, ce principe n'a plus cours de nos jours. A ce titre, il y a lieu de signaler que le projet déposé par l'Office de révision du Code Civil est sous-tendu dans son ensemble par le principe de la non-égalité des parties contractantes. La nouvelle loi de protection du consommateur confirme ce principe.

Avant de débiter l'étude qui se veut un simple aperçu de la nouvelle loi, il convient de mentionner qu'il ne s'agit pas pour nous de faire une analyse exhaustive de celle-ci, mais de donner à nos lecteurs l'occasion de se familiariser avec les dispositions qui régiront bientôt les rapports commerçants-consommateurs.

Le projet de loi 72

Comme l'ancienne loi de protection du consommateur, le projet sanctionné ne régira que les contrats portant sur des biens mobiliers, qu'il s'agisse d'automobiles ou de services. Il semble cependant qu'un

Code de l'immobilier doit être déposé à l'automne de 1979 ou au printemps de 1980, qui serait le pendant du présent projet de loi en matière mobilière.

132

Ce projet de loi extensionne la loi actuelle de protection du consommateur, aux ventes au comptant, aux ventes d'automobiles, de motocyclettes usagées, de même qu'aux pratiques du commerce. De même, les contrats de services à exécution successive sont désormais régis. Enfin, le projet constitue dans l'un de ses titres, une réglementation exhaustive des pratiques du commerce, que nos voisins de *Common Law* et des États-Unis connaissent sous le nom de *Business Practices Act*.

Globalement, l'on peut considérer que le projet de loi comporte, d'une part, un aspect préventif et d'autre part, un aspect curatif.

En ce qui concerne l'aspect préventif, les obligations légales sont tellement plus grandes que l'on pourra ainsi assister à une déjudiciarisation des rapports commerçants-consommateurs, celles-ci ayant probablement un effet dissuasif.

En ce qui concerne l'aspect curatif, il existe, comme dans la loi actuelle, les recours devant les tribunaux de juridiction civile, les recours devant les tribunaux de juridiction pénale, recours qui doivent être autorisés par le Procureur Général. De plus, en matière de pratique de commerce, l'on introduit le concept des injonctions en ce sens que si une pratique de commerce est violée, le Procureur Général pourra requérir des tribunaux de juridiction civile une injonction pour faire cesser cette violation.

Si l'on regarde de plus près cette législation, il y a évidemment d'abord lieu de définir le mot *consommateur*. Voici la définition qu'on en donne à l'article 1, paragraphe e) :

Consommateur: une personne physique, sauf un commerçant qui se procure un bien ou un service pour les fins de son commerce.

De même, cette loi s'appliquera, et ce en vertu de l'article 2, à tous contrats conclus entre un consommateur et un commerçant dans le cours de son commerce et ayant pour objet un bien ou un service.

Si le consommateur est une personne physique non commerçante, (un commerçant qui fait l'acquisition d'un bien, par exemple une caisse

enregistreuse pour les fins de son commerce) on le considérera comme un consommateur. Cela suit une décision rendue il y a quelques années par nos tribunaux.

De même, seront soumis à l'application de la loi, les coopératives, les corporations constituées en vertu de la troisième partie de la Loi des Compagnies du Québec, à savoir les corporations à but non lucratif, les entreprises gouvernementales, les ministères ou leurs organismes.

Cette disposition constitue une extension de la législation actuelle.

Cependant, la vente d'électricité ou de gaz par un distributeur, tel l'Hydro-Québec, les corporations municipales, ou les coopératives formées en vertu de la loi d'électrification rurale ne seront pas soumis à l'application de la Loi de protection du consommateur.

133

I — Contrat relatif aux biens et services

Le grand principe qui sous-tend toute la législation relative au contrat de biens et services se retrouve à l'article 8 de la Loi qui prévoit :

« Le consommateur peut demander la nullité du contrat ou la réduction des obligations qui en découle lorsque la disproportion entre les prestations respectives des parties est tellement considérable qu'elle équivaut à de l'exploitation du consommateur ou que l'obligation du consommateur est excessive, abusive ou exorbitante. »

L'on voit par là que le principe, énoncé précédemment relatif à la non-égalité des parties contractantes, est repris dans la loi.

À ce titre, il y a lieu de mentionner l'article 10 qui prévoit que sera interdite une stipulation par laquelle un commerçant se dégage des conséquences de son fait personnel ou de celui de son représentant. Au même effet, l'article 11 est intéressant, en ce qu'est interdite une stipulation qui réserve à un commerçant le droit de décider unilatéralement que le consommateur a manqué à l'une ou l'autre de ses obligations ou que s'est produit un fait ou une situation.

Sont supprimées également, les clauses pénales contenues dans certains contrats à l'effet que si un consommateur ne respecte pas ses obligations, il sera soumis à l'application d'une pénalité.

L'article 17, aura à notre avis, des effets importants. On y mentionne qu'au cas de doute ou d'ambiguïté le contrat doit s'interpréter en

faveur du consommateur, malgré le grand principe de droit civil, à l'effet qu'un contrat doit toujours s'interpréter contre celui qui a stipulé et en faveur de celui qui a contracté l'obligation. L'on rejette donc ce principe probablement motivé encore par le fait de la non-légalité des parties au contrat.

II — Règle de formation des contrats

134

Le projet de Loi, de même que la Loi actuelle, prévoit des dispositions relatives à la formation même d'un contrat, principalement en ce qui a trait à la délivrance d'un écrit au consommateur de même que les mentions qui doivent y être comprises. À noter cependant, que l'offre, la promesse ou l'entente préalable à un contrat devra être incluse au contrat, à défaut de quoi cette offre, promesse ou entente préalable, n'engagera pas le consommateur.

En ce qui concerne certains types de contrats, à savoir les contrats de ventes, les contrats de louage de biens ou de services, ainsi que les contrats mixtes de vente et de louage, le législateur stipule expressément, à l'article 38, que le bien devra être de qualité suffisante pour servir à un usage normal pendant une durée raisonnable. Voici comment se lit l'article :

« Un bien qui fait l'objet d'un contrat doit être tel qu'il puisse servir à un usage normal pendant une durée raisonnable, eu égard à son prix, aux dispositions du contrat et aux conditions d'utilisation du bien. »

De même, l'on mentionne que les pièces nécessaires à l'entretien de ce bien devront être disponibles pendant la durée du contrat. Si le bien devait être remis au commerçant ou au manufacturier aux fins d'exécution de la garantie ou à la suite du rappel du bien, la garantie serait prolongée d'un délai égal au temps où le bien n'a pas été en la possession du consommateur.

Enfin, sous ce chapitre, il y a lieu de mentionner que le législateur a incorporé dans son projet de Loi la décision de *Kravitz v. General Motors of Canada et al.* Ainsi, le consommateur pourra exercer directement contre le commerçant ou contre le manufacturier un recours fondé sur un vice caché du bien qui a fait l'objet du contrat. Avant cette décision et l'adoption de cet article, la jurisprudence était à l'effet qu'un

tiers, qui contractait avec un commerçant ayant lui-même obtenu la chose du manufacturier, ne pouvait intenter ce recours directement contre le manufacturier, puisqu'il n'existait aucun lien de droit en tant que tel entre ces deux parties. La jurisprudence ayant été renversée par l'arrêt Kravitz précité, a été incorporée dans la législation nouvelle.

En ce qui concerne les contrats conclus par un commerçant itinérant, le délai de réflexion qui était de cinq jours en vertu de la Loi de 1971, est prolongé à 10 jours, en vertu de l'article 55.

De même, les contrats assortis d'un crédit pourront également être résolus 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 dire que l'on donne également un délai de réflexion au cas de contrat de crédit. De plus, cette résolution se fera aux frais du commerçant.

L'on sait que les contrats de crédit ou de prêt d'argent sont généralement assortis d'une obligation pour le consommateur de souscrire une police d'assurance individuelle garantissant le paiement des prestations ou du montant entier, qu'il s'agisse d'invalidité ou de décès. Désormais, en vertu de l'article 111, un commerçant ne pourra refuser de conclure un contrat de crédit avec un consommateur pour le motif que ce dernier ne souscrit pas, par son entremise, une police d'assurance individuelle ou n'adhère pas, par son entremise à une police d'assurance collective.

De même, si l'obtention d'une police d'assurance est une condition essentielle à la formation du contrat, le consommateur aura la faculté de satisfaire cette obligation par une police d'assurance qu'il détient déjà.

En ce qui concerne les contrats dits de crédit variable, à savoir la carte de crédit, le compte de crédit, le compte budgétaire, et autres, l'on précise dans la Loi qu'au cas de vol ou perte d'une carte de crédit, le consommateur ne peut être tenu responsable d'une dette découlant de l'usage de cette carte par un tiers après que l'émetteur a été avisé de la perte ou du vol. Cependant, même en l'absence d'un tel avis, la responsabilité du consommateur sera limitée, dans tous les cas à \$50. Cela suit, croyons-nous, la pratique actuelle, cependant qu'il est probablement valable de l'incorporer dans un texte de loi.

III — Contrat relatif aux automobiles et aux motocyclettes

136 Les automobiles et motocyclettes d'occasion, qui, semble-t-il, ont fait l'objet de certains abus, sont désormais réglementées par le projet de loi sanctionné. Ainsi, les vendeurs seront régis par des dispositions très strictes puisqu'ils devront accorder, entre autres choses, une garantie de bon fonctionnement pour une durée variable selon la catégorie des véhicules. De même, ils devront désormais placer certaines étiquettes sur lesquelles devront être mentionnés une foule de détails qui n'avaient pas cours jusqu'à ce jour. Il est également à noter que dans le cas de véhicules d'occasion, le commerçant ou le manufacturier répondront de l'exécution d'une garantie prévue par la Loi ou d'une garantie conventionnelle non plus seulement à l'égard du consommateur-acquéreur, mais à l'égard de tout acquéreur subséquent.

Ainsi, la pratique de dire que la garantie sur une automobile d'occasion cessera automatiquement dès la vente de ce véhicule à un tiers ne pourra plus avoir cours.

IV — Réparation d'appareils domestiques

De même, les réparations d'appareils domestiques à savoir, les cuisinières, réfrigérateurs, et autres objets seront soumises à des normes strictes qui sont incluses dans la Loi. Dans certains cas, cela permettra d'éviter au consommateur la mauvaise surprise de payer \$100. de plus que ce qu'avait prévu l'évaluation à l'origine. De même la réparation devra être garantie pour trois mois, tant pour les pièces que pour la main-d'œuvre.

V — Louage de service à exécution successive

Par cette expression, l'on entend les services ayant pour objet de procurer un enseignement ou un entraînement aux fins de développer, de maintenir, d'améliorer la santé, l'apparence, l'habileté, les qualités d'une personne; l'on peut penser aux studios de santé et aux cours de personnalité. Dans ces cas, les commerçants, en semblables matières, devront respecter certaines dispositions précises de la Loi et ici encore, le consommateur peut, à sa discrétion, résilier le contrat sans frais ni pénalité avant que le commerçant ne commence à exécuter son obligation principale.

VI — Pratique du commerce

Comme nous le mentionnions précédemment, les dispositions des articles 215 à 260 constituent un Code de pratiques du commerce. En effet, la coutume de certains commerçants d'indiquer une case postale comme adresse est désormais révolue. L'on a assisté dans le passé à certains abus de la part de ce genre de commerçants, et c'est précisément ces personnes que vise le projet de Loi.

De même, il ne sera plus possible de faire de la publicité à but commercial destinée aux moins de treize ans.

137

Aussi, le type de mentions que l'on retrouve dans ces articles est à l'effet que l'on ne peut invoquer une circonstance déterminée pour vendre un bien ou un service, déprécier un service offert par un autre, prétendre qu'un bien ou un service a été fourni, prétendre qu'un bien à un mode de fabrication déterminée, et autre lorsque ces allégations sont fausses. En fait, la concurrence déloyale n'aura peut-être plus cours . . .

Il y a lieu également de mentionner l'article 254 qui prévoit que le commerçant qui reçoit une somme d'argent d'un consommateur, avant la conclusion d'un contrat, devra placer cette somme dans un compte en fiducie jusqu'à ce qu'il la rembourse au consommateur à la demande de ce dernier ou jusqu'à la conclusion du contrat.

Enfin, de même que l'on retrouve une disposition similaire dans la loi des assurances, le consommateur pourra utiliser la preuve testimoniale, s'il exerce un droit prévu par la loi ou s'il veut prouver que la présente loi n'a pas été respectée, et cela même pour contredire ou changer les termes d'un écrit. Cela va à l'encontre du principe établi par le Code Civil à l'article 1234, principe rejeté également en matière d'assurance (art. 2491 CC).

VII — Recours civils et infractions

Les recours civils, tels qu'ils existaient dans la loi actuelle sont à nouveau confirmés. Dans le cas, par exemple, de contrats concernant les crédits, les consommateurs peuvent demander la suppression du coût du crédit ou même la résiliation du contrat à leur choix, si le présente Loi n'est pas respectée. De même, les poursuites pénales pourront être intentées au cas de violation de certaines dispositions de la Loi.

VIII — Office de la protection du consommateur

Pour l'application de la Loi, un Office de la protection du consommateur est constitué, comme c'était le cas sous la Loi de 1971. Cependant, l'Office aura des pouvoirs plus étendus, dans ce sens qu'il pourra évaluer un bien ou un service offert au consommateur et, à la limite, en interdire la distribution.

De même, l'Office aura juridiction sur tout ce qui concerne l'émission des permis relatifs à l'application de la Loi.

138

Conclusion

Il n'était évidemment pas dans notre intention de procéder à une étude exhaustive de la nouvelle Loi de protection des consommateurs. Cependant, certaines dispositions méritaient qu'on s'y arrête. C'est ce que nous avons tenté de faire.

Cette législation, avant même son adoption, a entraîné des critiques sérieuses. En particulier, celles de certains commerçants d'automobiles, qui ont argumenté en commission parlementaire que si une telle législation était adoptée, les consommateurs en défraieraient ultimement les coûts... Il est difficile à ce stade d'évaluer l'impact de cette nouvelle législation. Il faut en effet se rappeler que la pratique colore sensiblement les énoncés contenus dans une loi, de par la seule présence de l'aspect humain.

Cependant, nous croyons que les principes de cette nouvelle législation sont des plus valables et témoignent d'un souci de tenir compte des conditions économiques de notre société.

En terminant, nous mentionnerons l'article 5 de la loi à l'effet qu'est exclu de l'application du titre sur les contrats relatifs aux biens et services et du titre sur les comptes en fiducie, un contrat d'assurance ou de rente, à l'exception, toutefois, d'un contrat de crédit conclu pour le paiement d'une prime d'assurance.

Cela signifie essentiellement que s'ils peuvent être touchés à titre de consommateurs par le projet de Loi, les assureurs ne le seront sûrement pas à titre de professionnels de l'assurance, sauf dans le cas du financement des primes d'assurances, à moins que des abus ne se commettent et que le législateur décide d'étendre le projet de Loi aux pratiques de l'assurance.

Le projet de Loi que nous étudions ici sera vraisemblablement adopté par étapes.

Nous signalons enfin à nos lecteurs qu'est à l'étude un projet de législation relatif à la publicité "sympathique", à savoir les sommes d'argent recueillies en utilisant le parrainage de commanditaires. Parfois, ces sommes ne sont pas acheminées vers les personnes ou les mouvements à qui elles sont destinées, seuls les promoteurs en tirent profits. La C. E. C.O. se penche semble-t-il, sur cet autre aspect du problème.

139

Une législation relative aux agences de recouvrements serait aussi à venir. Les deux projets devraient être déposés au printemps de 1980.

Your detailed guide to the little understood, but not-so-harmless world of hold-harmless, par Ron Almquist. Dans "Business Insurance" du 15 mai 1978.

Le titre se veut provocateur; il évoque tout au moins la difficulté du sujet. L'article est intéressant puisqu'il nous permet de mieux comprendre cette clause en vertu de laquelle l'un des contractants exige d'être libéré de toute responsabilité dans le cas d'un accident. C'est une des conditions les moins bien comprises et les plus fécondes en conséquences inattendues. Les propos de M. Almquist nous en font voir divers aspects. C'est pourquoi nous mentionnons ici son étude. A titre de « Regional Underwriting Superintendent » de la St. Paul Fire & Marine Insurance Company, M. Ron Almquist a dans ce domaine une longue expérience. En terminant, il écrit:

« One final word of caution. Hold-harmless agreements often require contractual liability coverage for stated limits. These are minimum limits to satisfy the indemnitee's insurance requirements. They do not limit the indemnitor's potential liability under the hold-harmless agreement. Any short-fall in insurance will come out of the assets of the indemnitor. »