



Le 21 mai 2010

Envoi par courriel :
ministre@justice.gouv.qc.ca

Mme Kathleen Weil
Ministre de la Justice
Ministère de la Justice du Québec
Édifice Louis-Philippe-Pigeon
1200, route de l'Église
Québec (Québec) G1V 4M1

Objet : Commentaires du CQCD portant sur le Projet de règlement modifiant le Règlement d'application de la Loi sur la protection du consommateur

Madame la Ministre,

Le Conseil québécois du commerce de détail (CQCD) a attentivement pris connaissance du projet de règlement mentionné en titre, qui a été publié à *la Gazette officielle du Québec* le 28 avril 2010 et souhaite, par la présente, vous faire part de ses commentaires.

Les commentaires qui suivent portent essentiellement sur les dispositions du projet de règlement où des modifications doivent, de notre point de vue, être apportées afin de s'assurer :

- D'une part, que les commerçants puissent bénéficier d'un délai raisonnable et acceptable leur permettant de se conformer adéquatement aux nouvelles règles ;
- D'autre part, d'éviter toute confusion possible dans les rapports commerçants - consommateurs ainsi que toute contestation judiciaire non souhaitable.

Précisons qu'après avoir constaté une divergence importante du texte publié entre la version française et la version anglaise du projet, nous avons effectué notre analyse à partir de la version française uniquement.

1. Les informations relatives à la garantie légale (articles 16 – 91.9 et suivants)

Le CQCD constate avec satisfaction qu'un certain nombre de propositions qu'il a adressées à l'Office de la protection du consommateur à ce sujet, dans le cadre de ses travaux préparatoires ayant mené au dépôt de ce projet de règlement, ont été retenues.

Article 91.9

Le CQCD applaudit la proposition prévue à l'article 91.9 du projet visant à simplifier le message au consommateur concernant la divulgation écrite et orale de l'existence et du contenu de la garantie légale, lors de la vente de garantie supplémentaire.

Toutefois, par souci d'objectivité ainsi que de conformité avec les articles 37 et 38 de la Loi, le CQCD recommande d'y apporter les ajustements suivants, soit :

- 1) Retirer le terme « exclusivement » du premier paragraphe de cet article, de façon à ce que le commerçant puisse bénéficier d'une flexibilité dans la méthode de transmission de l'avis obligatoire portant sur la garantie légale. À cet égard, le CQCD est d'avis qu'il revient à chaque détaillant de déterminer lui-même, à partir de ces documents contractuels, brochures ou tout autre document existants s'il y a lieu, la méthode qui lui convient le mieux.

D'une part, le CQCD estime que cette flexibilité, jugée nécessaire, permettra non seulement aux commerçants de s'adapter et de se conformer plus rapidement aux nouvelles exigences prévues à la Loi mais également de gérer plus efficacement cette responsabilité tout en réduisant le risque potentiel d'oubli. Le CQCD croit de plus que cela leur permettra d'éviter une augmentation inutile des coûts reliés à l'introduction d'un document distinct et de réduire dans plusieurs cas le gaspillage de papier.

À cet égard, rappelons que les entreprises, de même que le gouvernement, ont une responsabilité à l'égard de la gestion de leurs matières résiduelles et doivent non seulement contribuer financièrement au programme de récupération des contenants, emballages et imprimés, mais également favoriser la réduction des imprimés qu'ils mettent sur le marché.

D'autre part, le CQCD demeure convaincu que le fait d'accorder aux commerçants cette flexibilité n'affectera pas l'objectif visé par l'article 228.1 de la Loi.

- 2) Retirer le terme « important » du titre de l'avis mentionné en majuscules.
- 3) Remplacer les termes « cette garantie vous permet d'exiger » par « cette garantie prévoit que ».
- 4) Remplacer le terme « serve » à l'usage par « puisse servir » à l'usage.
- 5) Remplacer le terme « serve » à un usage normal par « puisse servir » à un usage normal.

Article 91.10

Concernant les exigences spécifiques prévues au nouvel article 91.10 relativement aux caractères typographiques de l'avis obligatoire, le CQCD considère qu'elles devraient être revues et modifiées pour être identiques aux caractères utilisés notamment par le gouvernement dans son projet de règlement publié à la Gazette officielle du Québec.

Enfin, le CQCD s'interroge sérieusement à savoir si le gouvernement n'outrepasse pas ici son pouvoir réglementaire en y dictant la forme de l'avis obligatoire et par le fait même, excède le pouvoir habilitant qui lui est conféré par l'article 228.1 de la Loi.

2. Le prix annoncé d'un bien ou d'un service (articles 16 - 91.8)

Le nouvel article 91.8 qui est proposé dans le projet de règlement prévoit que le deuxième alinéa de l'article 224, introduit récemment dans la Loi sur la protection du consommateur (soit en décembre 2009 par l'adoption du projet de loi 60), ne s'applique pas aux « droits exigibles en vertu d'une loi fédérale ou provinciale et qui doivent être perçus directement du consommateur en vertu de cette loi »(nos soulignés).

Après avoir consulté ses membres, le CQCD en est arrivé à la conclusion que cet article mérite définitivement d'être clarifié afin d'éviter tout malentendu pouvant donner lieu à des litiges.

Le CQCD est d'avis que la divergence d'interprétation qui ressort de la lecture de cet article semble en grande partie provenir des termes « droits exigibles » et que, par conséquent, ces termes gagneraient à être définis dans le règlement.

Le CQCD estime que la modification apportée en décembre dernier au deuxième alinéa de l'article 224 de la Loi est venue reconnaître de façon non équivoque la possibilité pour les détaillants d'informer les consommateurs sur l'inclusion de certains montants dans le prix de vente. L'ajout de la dernière phrase de cet alinéa, laquelle précise que « le prix annoncé doit ressortir de façon plus évidente que les sommes dont il est composé », est venu corriger une situation jugée problématique au Québec depuis quelques années pour les détaillants dans le domaine de l'environnement.

Le maintien de cette reconnaissance est donc primordial pour les détaillants notamment pour leur permettre de gérer le plus efficacement possible les divers programmes de récupération et de valorisation de produits de consommation déjà en place au Québec ainsi que ceux à venir.

Le CQCD s'est dit satisfait de la précision apportée par le deuxième alinéa de l'article 224 de la Loi. Cependant, nous sommes présentement préoccupés par la portée de ce nouvel article, tel que rédigé dans le projet de règlement sous étude, notamment à savoir si celui-ci n'a pas pour effet de nuire, voire même d'empêcher, à nouveau la visibilité des frais environnementaux reliés aux programmes de récupération.

Par conséquent, le CQCD recommande au gouvernement de revoir le libellé de l'article 91.8 du projet de règlement, de façon à ce que le droit accordé aux détaillants d'afficher les frais environnementaux envers les consommateurs soit clairement maintenu.

3. Les délais accordés aux commerçants pour se conformer à la Loi sur la protection du consommateur et au Règlement d'application – entrée en vigueur (article 32)

Le CQCD se dit très préoccupé par la date d'entrée en vigueur de la *Loi modifiant la Loi sur la protection du consommateur* (Loi 60) ainsi que des amendements proposés au Règlement d'application par le présent projet actuellement en consultation.

Cette date d'entrée en vigueur, qui est fixée au 30 juin prochain, nous apparaît non seulement irréaliste, mais également inacceptable.

Comment, en toute objectivité, le gouvernement peut-il demander et imposer aux détaillants de se conformer à de nouvelles exigences qui ne sont pas encore adoptées et font toujours actuellement l'objet de consultations ?

Il est clair qu'une fois adoptés, les amendements apportés au Règlement d'application imposeront de nouvelles obligations aux détaillants, lesquelles nécessiteront un délai raisonnable pour leur mise en application. Ainsi, des changements importants devront s'opérer dans les entreprises, notamment au niveau des opérations, du service à la clientèle, de la rédaction des contrats dans certains cas et de la formation de plusieurs employés.

C'est pourquoi nous nous devons de vous aviser, tel que nous l'avons fait précédemment dans le cadre d'une correspondance adressée le 10 mai dernier, que si la date d'entrée en vigueur du 30 juin n'est pas reportée, il est évident que cet état de fait placera l'ensemble du secteur du commerce de détail québécois dans l'illégalité, une situation que nous ne souhaitons pas, évidemment.

Les détaillants souhaitent pouvoir servir adéquatement leur clientèle et ils ont tout intérêt à le faire. Cependant, pour y arriver, ils doivent pouvoir bénéficier d'un délai raisonnable et acceptable.

Le CQCD croit sincèrement qu'il est dans l'intérêt de tous les intervenants, autant des consommateurs, des détaillants que du gouvernement, qu'un délai supplémentaire raisonnable soit accordé aux détaillants pour se conformer aux nouvelles exigences, notamment celles proposées dans le projet de règlement sous étude en regard de la divulgation entourant la garantie légale. À cet égard, nous estimons qu'un délai additionnel d'environ 120 jours serait réaliste et acceptable, ce qui nous mènerait vers le 30 octobre 2010.

Nous sommes d'avis qu'il est de notre devoir d'agir de façon responsable. Par conséquent, nous demeurons confiants que le gouvernement interviendra en ce sens.

4. Les contrats de vente d'une carte prépayée (articles 15 – 79.1 et suivants)

Le CQCD accueille favorablement l'article 79.2 proposé au projet, lequel prévoit sous certaines conditions le droit du commerçant de réclamer du consommateur la différence advenant la hausse du prix d'un bien ou d'un service entre le moment de la vente de la carte et le moment de l'exécution du contrat.

Cependant, il est d'avis que cet article demeure incomplet et devrait être modifié afin d'y prévoir également :

- 1) Que le commerçant qui offre le service, sans être celui qui a vendu directement la carte, puisse également se prévaloir de cette exception (prévue à 79.2) ;
- 2) La façon dont la majoration du prix s'appliquera lorsque la carte prépayée comprend plusieurs produits vendus en combinaison ou en forfait (comment et à quel item le commerçant devra attribuer la différence de prix) ;

- 3) Le traitement applicable dans le cas où le bien ou le service prépayé n'existe plus ou n'est plus offert, soit par le vendeur de la carte ou le fournisseur du bien ou du service, après la date indiquée sur la carte.

De plus, le CQCD considère que l'article 79.4 du projet de règlement devrait être modifié pour y introduire une nouvelle exception permettant aux commerçants d'imposer au consommateur des frais dans les circonstances suivantes, soit : Pour le remplacement d'une carte volée ou perdue, lorsqu'une carte est vendue à un consommateur pour une somme moindre que sa valeur ou lorsqu'elle est donnée ou, encore, lorsque la carte est personnalisée.

D'ailleurs, soulignons que plusieurs provinces canadiennes, notamment l'Ontario, le Manitoba et la Colombie-Britannique, ont déjà prévu une telle exception dans le cas de personnalisation d'une carte prépayée.

Vous comprendrez que nos réserves à l'endroit de ce projet sont importantes. Bien que le CQCD participe activement à la présente consultation, nos commentaires ne doivent pas être considérés comme un assentiment de la part de nos membres à l'endroit des modifications proposées.

En terminant, nous vous remercions à l'avance de l'attention que vous porterez à ces commentaires et demeurons à votre entière disposition pour en discuter plus amplement, de même que pour ce qui est des solutions envisageables.

Veuillez agréer, Madame la Ministre, l'expression de nos sentiments les meilleurs et l'assurance de notre entière collaboration.

La directrice générale,



Me Nancy Leggett-Bachand

c.c. Me Louis Borgeat, président de l'Office de la protection du consommateur