union des consommateurs

Le contrat de consommation, quand est-il permis de changer les règles du jeu?

Sommaire exécutif

Juin 2009

La présente recherche dresse le portrait de la situation au Canada en ce qui concerne l'inclusion dans les contrats de consommation de clauses qui permettent au commerçant de modifier à sa discrétion les conditions auxquelles le consommateur a consenti au moment de sa conclusion.

Nous avons analysé les clauses de modification unilatérale qui apparaissent à certains contrats de consommation ainsi que l'usage qui est fait par les commerçants de ce droit qu'ils se réservent par ce biais. Nous avons aussi analysé certaines mesures législatives visant à encadrer les clauses de modification unilatérale ou à en limiter les effets, telles qu'adoptées dans quelques provinces au Canada puis en France, en Australie et au Royaume-Uni.

L'échange de consentement, entre des personnes qui ont la capacité de contracter et qui porte sur un objet déterminé, est un élément essentiel pour la formation d'un contrat. Pour donner un consentement éclairé, le contractant doit posséder toute l'information nécessaire pour lui permettre de bien juger si les éléments qu'il considère essentiels et pour lesquels il contracte sont présents.

Malgré les principes qui sont à la base même du droit contractuel, nombre d'entreprises font un usage systématique dans les contrats d'adhésion qu'ils proposent aux consommateurs, de clauses qui les autorisent à l'avance à modifier à leur gré les droits et les obligations des parties sur lesquelles porte le contrat. Une proportion imposante des contrats d'adhésion que nous retrouvons sur le marché comprend aujourd'hui de telles clauses au bénéfice des entreprises, des contrats de services de télécommunications à ceux de services de vente en ligne, en passant par les conventions de services bancaires. Les commerçants n'hésitent pas à utiliser cette option qu'ils se sont réservée, et ils modifient ainsi fréquemment, en cours de contrat et sans requérir l'accord préalable du consommateur, certains éléments qui peuvent être des considérations essentielles du contrat, telles que les fonctions, le contenu des contrats et des services (durée, prix), la programmation et tous autres aspects et composantes du service.

Notre analyse révèle que la modification des dispositions des contrats de consommation, outre le fait qu'elle prive les consommateurs de l'avantage de prévision (du prix, des conditions) du contrat, peut leur entraîner des dommages directs (prix plus élevé, service réduit) et indirects (frais de résiliation, frais de migration) et ce, sans

6226, rue Saint-Hubert, Montréal (Québec) Canada H2S 2M2
T : 514 521 6820 | Sans frais : 1 888 521 6820 | F : 514 521 0736
union@consommateur.qc.ca | www.consommateur.qc.ca/union

qu'aucune contrepartie ne lui soit consentie pour cet avantage qu'il concède au commerçant. Le commerçant, de son côté, peut choisir d'accroître ses revenus en augmentant les tarifs auparavant conclus avec le consommateur ou encore en diminuant les services dont jouissait le consommateur sans offrir de réduction de prix en contrepartie, etc.

L'usage de clauses de modification unilatérale dans tous les contrats de consommation que nous avons analysés soulève un doute quant à la protection dont bénéficient les consommateurs canadiens par l'entremise des dispositions législatives existantes. Les mesures adoptées par les législateurs des provinces relativement aux modifications unilatérales de contrats ne les interdisent pas systématiquement et ne s'appliquent qu'à certains types de contrats. Les règles générales relatives aux contrats de consommation impliquent pour leur part des démarches devant les tribunaux, susceptibles d'entraîner de longs débats, et à l'issue incertaine.

L'étude conclut par conséquent qu'il serait essentiel pour les provinces et territoires canadiens d'adopter des dispositions régissant spécifiquement la modification unilatérale des contrats de consommation, en vue d'accroître la protection offerte aux consommateurs et de rétablir un certain équilibre dans les contrats de consommation. Le caractère abusif des clauses de modification unilatérale devrait être formellement reconnu par les législateurs canadiens. L'expérience étrangère confirme que le contrôle des clauses de modification unilatérale doit être strict et sévère. Des actions préventives devraient aussi être prévues afin de permettre la suppression des clauses abusives avant même que les commerçants en fassent usage et une stratégie de surveillance constante des clauses contractuelles devrait être mise en place.

English version available on our website.

Le présent document résume un rapport de recherche publié par l'Union des consommateurs en 2009 et réalisé dans le cadre d'un projet de recherche financé par le Bureau de la consommation d'Industrie Canada. Ce rapport de recherche est disponible en français sur notre site Internet.