

LES CONSOMMATEURS MIEUX PROTÉGÉS d'après un document produit par l'ACEF Estrie, que nous remercions chaleureusement

Juillet 2010

D'importantes modifications à la Loi sur la protection du consommateur sont entrées en vigueur le 30 juin 2010. Le principal secteur touché est celui des télécommunications, notamment la téléphonie (cellulaire entre autres), la télédistribution et l'Internet. La nouvelle loi touche aussi les cartes-cadeaux, la divulgation du prix total à payer pour l'achat d'un bien ou d'un service, les garanties prolongées, des modifications à la Loi sur les agents de voyage et le pouvoir du gouvernement de créer des fonds d'indemnisation.

RÉSUMÉ DES PRINCIPALES DISPOSITIONS DE LA NOUVELLE LOI¹

1. CONTRATS DE SERVICES FOURNIS À DISTANCE, dont la téléphonie cellulaire, la télédistribution et l'accès à Internet²

A) Exigence d'un CONTRAT ÉCRIT

Le contrat doit obligatoirement préciser le prix, la durée, la date de fin de contrat, les rabais et primes consentis, les services inclus, les restrictions d'utilisation et la façon de connaître les coûts des services qui ne font pas l'objet du contrat et des services qui sont utilisés au-delà des restrictions et des limites prévues (ex.: dépasser la limite de téléchargement)

B) RESTRICTIONS AUX PÉNALITÉS que peut exiger le commerçant

En cas de résiliation avant terme du contrat par le consommateur, une pénalité de résiliation ne pourra être imposée que si un bénéfice économique a été consenti au moment du contrat, c'est-à-dire une réduction sur le prix de vente d'un bien nécessaire à l'utilisation du service (ex.: cellulaire ou modem gratuit ou à prix réduit). Le montant de la pénalité sera calculé selon une formule décroissante: le prix du bien (ou le montant de la réduction accordée) sera divisé par le nombre de mois prévu au contrat et seule la portion due pour les mois qui restent à courir au contrat pourra être exigée.

Lorsqu'il n'y a pas eu de bénéfice économique, la pénalité ne pourra pas dépasser le montant le moins élevé entre 50\$ ou 10% de la valeur des services restants au contrat. Donc, finies les pénalités astronomiques non justifiées!

NOTE : Pour un contrat à durée indéterminée (qui se renouvelle de mois en mois), aucune pénalité ne pourra être imposée; le solde du prix du bien remis gratuitement par l'entreprise pourra par contre être exigé. Ce solde sera calculé selon le nombre de mois écoulé depuis le début du contrat (1/48^e de la valeur du bien s'écoule chaque mois...)

¹ Veuillez noter que ce résumé est uniquement à titre informatif et n'a aucune valeur juridique ou légale. Il s'agit simplement d'une vulgarisation de la loi visant à mieux informer les consommateurs. Pour une information plus complète, il est préférable de se référer au texte de loi ou à l'[Office de la protection du consommateur \(OPC\)](#).

² Appelés officiellement «contrats à exécution successive de services fournis à distance».

La force d'un réseau

Nos membres associatifs

ACEF ABITIBI-TÉMISCAMINGUE
ACEF AMIANTE - BEAUCE - ETCHÉMIN
ACEF DE L'EST DE MONTRÉAL

ACEF DE L'ÎLE-JÉSUS
ACEF DE LANAUDIÈRE
ACEF DU NORD DE MONTRÉAL
ACEF ESTRIE

ACEF GRAND-PORTAGE
ACEF MONTRÉGIE-EST
ACEF RIVE-SUD DE QUÉBEC
ACQC

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

C) Clauses de RECONDUCTION AUTOMATIQUE

Elles permettant le renouvellement du contrat pour la même durée sans le consentement du client. Elles sont maintenant interdites dans les contrats de plus de 60 jours - le commerçant peut renouveler le contrat pour une durée indéterminée, ce qui permettra au consommateur d'y mettre fin en tout temps. Le commerçant doit aviser le consommateur de la date de l'expiration de son contrat par avis écrit expédié entre le 90^e et le 60^e jour avant cette date.

NOTE : Les clauses de renouvellement qui existaient dans les contrats en vigueur au 30 juin conservent leur effet.

D) CONGÉ DE PAIEMENT DES FRAIS pour le service et prolongation de garantie

Si le bien nécessaire à l'obtention du service est en réparation.

E) DROIT DE RÉSILIATION du consommateur, SANS FRAIS

S'il y a une modification unilatérale du contrat par le commerçant et que cette modification entraîne l'augmentation de son obligation ou la réduction de l'obligation du commerçant (tel que mentionné ci-après, le prix, la durée et la nature du bien ne peuvent pas, sauf exceptions, faire l'objet de modification unilatérale).

F) Obligation d'utiliser le DÉPÔT DE GARANTIE

En cas de défaut de paiement par le consommateur, obligation d'utiliser le dépôt de garantie avant d'interrompre le service ou d'aller en recouvrement. Lors de la résiliation du contrat par le consommateur ou à l'expiration du contrat, s'il n'est pas renouvelé, l'entreprise doit rembourser le dépôt de garantie au consommateur avec intérêts.

2. CLAUSES DE MODIFICATION UNILATÉRALE

Les clauses qui permettent la modification unilatérale des éléments essentiels (nature du bien, durée, prix) du contrat ne seront plus permises sauf pour les contrats à durée indéterminée (au mois). Dans ce dernier cas, un avis de 30 jours sera requis avant toute modification; le consommateur qui le désire pourra résilier sans frais son contrat 30 jours après l'entrée en vigueur de la modification.

EXCEPTION: Les agents de voyage pourront aussi, à certaines conditions, augmenter le prix du service après la conclusion du contrat.

Dorénavant un commerçant ne pourra pas utiliser une stipulation lui permettant de mettre fin unilatéralement à un contrat à exécution successive à durée déterminée, sauf en cas de défaut ou de motif sérieux prévu au Code civil du Québec. Pour les contrats à durée indéterminée, un préavis écrit de 60 jours sera requis avant la résiliation par le commerçant.

3. Services ou biens offerts en PROMOTION POUR UNE PÉRIODE LIMITÉE³

À la fin de la promotion, l'entreprise ne pourra plus facturer automatiquement le service ou le bien au prix régulier si le consommateur oublie d'aviser qu'il ne le veut plus. Dorénavant,

³ Par exemple, les fonctions sur le cellulaire.

l'entreprise devra obtenir le consentement explicite du consommateur avant de facturer le prix courant.

4. DIVULGATION DU PRIX TOTAL À PAYER pour obtenir un bien ou un service

Le prix annoncé devra dorénavant comprendre toutes les sommes que le consommateur devra déboursier pour obtenir le bien ou le service (sauf les taxes).

Par exemple, en matière de véhicule neuf, les frais de transport et de préparation devront faire partie du prix annoncé et non pas être dissimulés, n'apparaître que dans les petits caractères, ou être déclarés en sus du prix annoncé. Pour les cellulaires, les frais de réseau ou autres devront aussi être inclus dans le prix annoncé.

5. CARTES-CADEAUX OU PRÉPAYÉES

Divulgarion obligatoire au préalable de certains renseignements et des conditions relatives à l'utilisation des cartes prépayées.

A) PAS DE DATE D'EXPIRATION sur les cartes prépayées.

EXCEPTION : Les cartes de téléphonie mobile prépayées et les cartes donnant droit à une utilisation illimitée (ex : cartes de centre d'entraînement, cartes de transport en commun) peuvent prévoir des dates d'expiration. La carte donnant droit à un service précis (ex. massage) pourra prévoir une date au-delà de laquelle un supplément pourrait être exigé si le prix du service a augmenté.

B) Les frais d'émission, d'activation ou non-utilisation **NE SONT PLUS PERMIS.**

EXCEPTION : Les cartes de centre d'achat - dans ces cas, frais max. de 3.50 \$ pour activer ou de 2.50 \$ par mois de frais de non-utilisation à partir du 15^e mois (ou du 18^e si le consommateur le demande avant le 15^e). Les cartes prépayées émises par les compagnies de crédit pourront aussi prévoir des frais.

C) Sur demande, le consommateur pourra **SE FAIRE REMBOURSER LE SOLDE** de sa carte si celui-ci est de 5 \$ ou moins.

Les cartes de téléphonie mobile prépayées et les cartes prépayées émises par les compagnies de crédit ne sont pas soumises à l'obligation de remboursement.

6. CLAUSES CONTRACTUELLES ABUSIVES et les pratiques interdites⁴

Un commerçant ne pourra plus exiger d'un consommateur qui veut se prévaloir d'une garantie, qu'il fournisse la preuve que le propriétaire précédent avait respecté les conditions de cette garantie.

⁴ En plus de l'interdiction de modifications unilatérales sur les éléments fondamentaux expliquée plus haut.

7. CLAUSES INAPPLICABLES au Québec

Toute clause contractuelle interdite au Québec en vertu d'une disposition de la LPC, si elle est utilisée dans un contrat, devra être précédée d'une mention explicite précisant qu'elle est inapplicable.

8. GARANTIES PROLONGÉES

Avant d'offrir de conclure un contrat d'une garantie prolongée, le commerçant devra informer verbalement et par écrit le consommateur de l'existence et du contenu de la garantie légale et, verbalement, de l'existence et de la durée de la garantie gratuite offerte par le fabricant.

NOTE : la garantie légale est malheureusement trop peu connue ; elle établit entre autres que tout bien doit fonctionner pour une durée raisonnable compte tenu du prix payé, même si la garantie du fabricant est échue.

9. Modifications à la Loi sur les AGENTS DE VOYAGE

Abolition du plafond de 3000 \$ pour indemniser un client qui n'a pas reçu les services qu'il avait achetés d'un agent de voyages détenteur d'un permis de l'Office de la protection du consommateur OPC (OPC). Désormais, les clients seront indemnisés pour la totalité des services touristiques non reçus.

NOTE : Dans un cas de force majeure comme l'éruption du volcan islandais, les consommateurs ne seraient pas davantage indemnisés. Ce fonds sert surtout en cas de faillite de l'agence de voyages ou d'un de ses fournisseurs de service.

Par ailleurs, un client qui veut obtenir un remboursement ou une indemnisation du Fonds d'indemnisation des clients d'agents de voyage (FICAV) bénéficiera **d'un délai de trois ans** pour présenter sa réclamation ou intenter une action contre un agent de voyages.

NOTE : Il faut ajouter que les voyageurs peuvent aussi être indemnisés à même l'argent détenu dans le compte en fidéicommis de l'agence ou encore le cautionnement requis par l'OPC. Le délai de 3 ans est valable aussi dans ces cas.

- De plus, les émetteurs de carte de crédit acceptent généralement de rembourser les clients qui n'ont pas obtenu les services qu'ils ont payés avec leur carte de crédit (rétrofacturation).
- Les hausses de prix seront autorisées jusqu'à 30 jours avant le départ s'il y a hausse du prix du carburant ou modification du taux de change.
- Le client devra en être avisé de cette possibilité par une clause à son contrat. Si la hausse excède 7 %, le client pourra annuler et être remboursé en totalité ou choisir un autre service.
- Les conseillers en voyage devront dorénavant suivre un cours et passer un examen pour obtenir un certificat de conseiller en voyage délivré par l'OPC.
- Une diminution progressive du taux de la contribution payée par les clients au FICAV est prévue à mesure que le capital du fonds s'accroîtra (actuellement 3,50 \$ par tranche de 1000 \$).

10. INTERDICTION des clauses déterminant à l'avance les frais ou dommages en cas de défaut du consommateur

Interdiction générale de toute stipulation à cet effet sauf pour l'intérêt couru.

EXCEPTION : Les contrats de **vente et de location à long terme d'une automobile** - si le consommateur change d'idée après avoir signé le contrat et ne prend pas livraison de l'automobile, le commerçant pourra lui imposer une pénalité correspondant au plus élevé des deux montants suivants : 400 \$ ou 2 % du prix de la voiture.

11. FONDS D'INDEMNISATION des consommateurs

L'OPC gère déjà avec succès un fonds d'indemnisation dans le domaine du voyage, le FICAV. Dorénavant, le gouvernement pourra créer au besoin, par règlement, d'autres fonds d'indemnisation dans des secteurs couverts par les lois administrées par l'OPC. En se donnant ce pouvoir, le gouvernement s'assure qu'il sera dorénavant plus facile et rapide de créer de tels fonds.